

## **Ergänzende Vertragsbedingungen für die Instandhaltung von Hardware – EVB-IT Instandhaltung –**

### **1 Art und Umfang der Leistung**

- 1.1 Bei vereinbarter pauschaler Vergütung verpflichtet sich der Auftragnehmer, während der Vertragslaufzeit die Betriebsbereitschaft\* der im Vertrag spezifizierten Hardware\* aufrecht zu erhalten und wiederherzustellen. Hierzu erbringt er im vereinbarten Umfang Instandsetzungs-, Inspektions- und Wartungsarbeiten\*. Voraussetzung zur Leistungsverpflichtung ist die bestimmungsgemäße Nutzung\* der Hardware\* entsprechend den Herstellerspezifikationen und den vertraglichen Vereinbarungen.
- 1.2 Bei vereinbarter Vergütung nach Aufwand verpflichtet sich der Auftragnehmer, während der Vertragslaufzeit im vereinbarten Umfang Instandsetzungs-, Inspektions- und Wartungsarbeiten\* für die im Vertrag spezifizierte Hardware\* zu erbringen und deren Betriebsbereitschaft\* wiederherzustellen.
- 1.3 Die Reaktionszeit\* beträgt 20 Stunden, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 1.4 Die Leistung ist beim Auftraggeber zu erbringen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Voraussetzung für die Instandsetzung\* ist die Feststellbarkeit der vom Auftraggeber gemeldeten Störung durch den Auftragnehmer oder deren Reproduzierbarkeit.
- 1.5 Der Auftragnehmer erklärt die Betriebsbereitschaft\* der instandgesetzten Hardware\* und weist diese auf Verlangen des Auftraggebers - soweit technisch möglich - in angemessenem Umfang nach.
- 1.6 Der Auftragnehmer dokumentiert die durchgeführten Instandhaltungsmaßnahmen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 1.7 Erkennt der Auftragnehmer, dass eine sich aus seinen vertraglichen Pflichten ergebende Handlung oder eine Forderung des Auftraggebers zur Vertragsausführung im Einzelfall offensichtlich unwirtschaftlich, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder objektiv nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand ausführbar ist, hat er dies und die ihm erkennbaren Folgen dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen und vor weiteren Maßnahmen dessen Entscheidung abzuwarten.
- 1.8 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, ausgewechselte Hardware\* zu entsorgen oder zu verwerten. Vor dem Abtransport ist dem Auftraggeber Gelegenheit zu geben, nicht vom Vertrag erfasste Teile, Änderungen und Anbauten zu entfernen. Einzelheiten sind gesondert zu vereinbaren.
- 1.9 Der Auftragnehmer übernimmt die Entsorgung der Verpackung, soweit nichts anderes vereinbart ist.

### **2 Mitwirkung des Auftraggebers**

- 2.1 Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Instandhaltung\* in angemessenem Umfang unterstützen. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung im Vertrag.
- 2.2 Der Auftraggeber hat eine Störung unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen auf einem Formular entsprechend Muster 1- Störungsmeldeformular - zu melden, soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern.
- 2.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer rechtzeitig über Änderungen an der Hardware\* zu informieren, sofern sich diese auf die Erbringung der vertraglichen Leistungen des Auftragnehmers auswirken. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über ihm bekannte nachteilige Auswirkungen dieser Änderungen unverzüglich unterrichten. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen an der Hardware\* angepasst wird.
- 2.4 Der Auftraggeber wird bei auszutauschenden Komponenten die Wechseldatenträger\* entnehmen.
- 2.5 Die ordnungsgemäße Datensicherung\* obliegt dem Auftraggeber.

### 3 Umsetzung

Eine Umsetzung\* ist dem Auftragnehmer rechtzeitig anzuzeigen. Sofern die Umsetzung\* durch den Auftragnehmer erfolgen soll, ist hierzu eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen, die der neue Standort für die Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursacht, angepasst wird.

### 4 Leistungsdauer, Kündigung

- 4.1 Die beiderseitigen Leistungspflichten beginnen zu dem im Vertrag jeweils vereinbarten Datum und laufen auf unbestimmte Zeit, soweit kein Ende der Leistungsdauer vereinbart ist.
- 4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Vertrag für die Hardware\*, für die kein Ende der Leistungsdauer vereinbart ist, mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden.
- 4.3 Ist ein Ende der Leistungsdauer vereinbart, kann eine Kündigung durch den Auftraggeber nur dann erfolgen, wenn er die Hardware\* dauerhaft außer Betrieb nimmt\*. In diesem Fall kann der Vertrag für die betroffene Hardware\* zum Ende des Kalendermonats ganz oder teilweise gekündigt werden. Der Auftraggeber zahlt die Hälfte der entfallenden Vergütung bis zum Ablauf der Leistungsdauer. Davon abweichend können die Parteien gesonderte Vereinbarungen treffen.
- 4.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### 5 Besondere Verfahrensregelungen bei Vergütung nach Aufwand

- 5.1 Wird der Auftragnehmer beauftragt, Inspektions- oder Wartungsarbeiten gegen Vergütung nach Aufwand zu erbringen, so beginnt er diese innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit\* auf der Grundlage der im Vertrag festgelegten Preise.
- 5.2 Wird der Auftragnehmer beauftragt, Instandsetzungsarbeiten gegen Vergütung nach Aufwand zu erbringen, so beginnt er diese innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit\* auf der Grundlage der im Vertrag festgelegten Preise, soweit eine vorherige umfangreiche Inspektion\* der instanzzusetzenden Hardware\* nicht erforderlich ist.

Können die Instandsetzungsarbeiten ohne eine vorherige umfangreiche Inspektion\* der instanzzusetzenden Hardware\* nicht durchgeführt werden, so führt der Auftragnehmer die Inspektion\* unverzüglich durch, soweit der Auftraggeber keine anderweitige Entscheidung trifft. Der Umfang der Inspektion\* ist auf das notwendige Maß zu beschränken und auf der Grundlage der im Vertrag festgelegten Preise durchzuführen.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber unverzüglich ein Angebot über die Instandsetzungsarbeiten auf der Grundlage der im Vertrag festgelegten Preise vorzulegen. Der Auftraggeber wird das Angebot unverzüglich annehmen oder ablehnen. Mit der Annahme sind die angebotenen Leistungen beauftragt.

Die beauftragten Instandsetzungsleistungen des Auftragnehmers unterliegen der Abnahme. Der Auftraggeber wird die Abnahme erklären, soweit die Leistungen nicht wesentliche Mängel aufweisen. Ist keine andere Frist vereinbart, gilt die Abnahme als erteilt, wenn sie nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Erklärung der Betriebsbereitschaft\* verweigert wird.

### 6 Vergütung

- 6.1 Eine im Vertrag vereinbarte pauschale Vergütung ist das Entgelt für alle vereinbarten Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine pauschale Vergütung wird an dem vereinbarten Termin fällig. Voraussetzung für die Fälligkeit ist der Erhalt einer prüffähigen Rechnung.
- 6.2 Eine im Vertrag vereinbarte Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der Instandhaltungsleistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Materialaufwand wird gesondert vergütet. Vom Auftraggeber zu vertretende Wartezeiten des Auftragnehmers werden wie Arbeitszeiten vergütet. Reisezeiten, Reisekosten\*, Nebenkosten\* und Vorhaltepauschale werden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen vergütet.

Der Auftragnehmer erstellt monatlich nachträglich Rechnungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Eine Vergütung nach Aufwand wird nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung und des vom Auftragnehmer unterschriebenen und vom Auftraggeber durch Gegenzeichnung genehmigten Leistungsnachweises entsprechend Muster 2 - Servicebericht Instandhaltung\* - fällig, soweit keine andere Form des Leistungsnachweises vereinbart ist. Die Leistungsnachweise gelten auch als genehmigt, wenn und

soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Voraussetzung für die Fälligkeit der Vergütung von Inspektionsarbeiten gemäß Ziffer 5.2 ist zudem die erfolgte Abgabe des Angebotes gemäß Ziffer 5.2 Absatz 3, für die Fälligkeit der Vergütung von Instandsetzungsarbeiten die Abnahme der Leistung gemäß Ziffer 5.2.

6.3 Ist ein Vergütungsvorbehalt vereinbart, so gilt, falls keine anderweitige Regelung vorgesehen ist, folgendes:

Die Vergütung kann frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöht werden. Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils 12 Monaten gefordert werden. Eine Erhöhung ist dem Auftraggeber anzukündigen und wird frühestens 3 Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Voraussetzung für die Wirksamkeit ist, dass der Auftragnehmer die Vergütung als allgemeinen Listenpreis vorsieht und auch von anderen Auftraggebern erzielt.

Sind die Voraussetzungen für eine Erhöhung der Vergütung erfüllt, hat der Auftraggeber innerhalb der Ankündigungsfrist das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffenen Leistungen frühestens zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Preise zu kündigen, sofern die Erhöhung 5% der zuletzt gültigen Preise überschreiten sollte.

## 7 Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen

7.1 Für den Fall vereinbarter pauschaler Vergütung gilt Folgendes:

7.1.1 Kann eine Störung nicht innerhalb von 3 Störungstagen\* beseitigt werden, leistet der Auftragnehmer vom vierten Störungstag\* an pauschalierten Schadensersatz. Voraussetzung hierfür ist, dass die im Vertrag spezifizierte Hardware\* ganz oder teilweise wegen der Störung nicht bestimmungsgemäß genutzt werden kann und der Auftragnehmer die Fristüberschreitung zu vertreten hat. Der pauschalierte Schadensersatz beträgt 5/30 der auf die im Vertrag spezifizierten gestörten Hardware\* entfallenden monatlichen pauschalen Vergütung je Störungstag\*.

Besteht zwischen der gestörten Hardware\* und weiterer Hardware\*, die in Nummer 3.1 des Vertrages erfasst ist, ein funktionaler Zusammenhang, so wird der pauschalierte Schadensersatz einschließlich der auf diese Hardware\* entfallenden monatlichen pauschalen Vergütung berechnet. Voraussetzung hierfür ist, dass der funktionale Zusammenhang im Vertrag vereinbart ist.

7.1.2 Beginnt der Auftragnehmer mit den Instandsetzungsarbeiten nicht innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit\* und hat er dies zu vertreten, leistet er den pauschalierten Schadensersatz bereits vom ersten Verzugstag\* an. Die Zahlungsverpflichtung endet mit Ablauf des Tages, an dem die Arbeiten begonnen werden.

7.1.3 Wird eine Störung nicht innerhalb von insgesamt 15 Störungstagen\* behoben und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, kann der Auftraggeber vom Auftragnehmer die Hinzuziehung eines Dritten zu Lasten des Auftragnehmers verlangen.

7.1.4 Ist die Störung nicht innerhalb von insgesamt 25 Störungstagen\* beseitigt, ist der Auftraggeber unabhängig vom Verschulden des Auftragnehmers berechtigt, den Vertrag fristlos ganz oder teilweise zu kündigen, es sei denn, der Auftraggeber hat die Nichtbeseitigung der Störung selbst zu vertreten.

7.1.5 Die Zahlungsverpflichtung für den pauschalierten Schadensersatz ist auf hundert Kalendertage beschränkt. Im Falle einer Kündigung endet sie mit dem Tag der Kündigung.

7.1.6 Ist eine Instandhaltungsleistung fehlerhaft erbracht und hat der Auftragnehmer dies zu vertreten, so ist er verpflichtet, diese Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des Auftraggebers, die innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis, spätestens jedoch bis zum Ablauf von 2 Wochen nach Beendigung des Vertrages zu erfolgen hat.

7.2 Für den Fall der Vergütung nach Aufwand gilt Folgendes:

7.2.1 Beginnt der Auftragnehmer mit den Instandsetzungsarbeiten nicht innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit\* und hat er dies zu vertreten, leistet er für jeden Verzugstag\* pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 0,4% der Vergütung für die Instandhaltungsarbeiten. Die Zahlungsverpflichtung endet mit Ablauf des Tages, an dem die Arbeiten begonnen werden. Die Höhe des pauschalierten Schadensersatzes ist auf 8% der auf die jeweils beauftragte Leistung entfallenden Vergütung begrenzt.

7.2.2 Überschreitet der Auftragnehmer den für den Abschluss der Instandsetzungsarbeiten oder die Meldung der Betriebsbereitschaft\* der Hardware\* vereinbarten spätesten Termin und hat er dies zu vertreten, leistet er je Verzugstag\* pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 0,4% der Vergütung für die Instandsetzungsarbeiten. Die Höhe des pauschalierten Schadensersatzes



pro Vertrag.

- 9.2.2 für Sachschäden bis zu 500.000 EURO je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu 1,0 Million EURO pro Vertrag.
- 9.2.3 für Vermögensschäden bei vereinbarter pauschaler Vergütung je Vertragsjahr bis zu 20% der Jahresvergütung, bei vereinbarter Vergütung nach Aufwand bis zu 20% des jeweiligen Auftragswertes. Die Haftung für Vermögensschäden ist insgesamt auf 500.000 EURO je Vertrag begrenzt. Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen.

Bei Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung\* durch den Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Auftragnehmers tritt diese Haftung nur ein, wenn der Auftraggeber unmittelbar vor der zum Datenverlust\* führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung\* durchgeführt hat.

- 9.3 Die Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 9.2.1, 9.2.2 und 9.2.3 Absatz 1 gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

## 10 Verjährung\*

Ansprüche nach Ziffer 7 mit Ausnahme der Ziffern 7.1.6 und 7.2.5 und nach Ziffer 9 verjähren in 3 Jahren ab Kenntnis, spätestens jedoch in 8 Jahren nach dem vereinbarten spätesten Termin der Leistungserbringung.

## 11 Zusätzliche Leistungen

- 11.1 Fällt eine aufgrund einer Störungsmeldung erbrachte Inspektion\* nicht unter die Leistungsverpflichtung des Auftragnehmers gemäß Ziffer 1.1, hat er Anspruch auf Vergütung gemäß seiner jeweils gültigen Preisliste, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 11.2 Auf Verlangen des Auftraggebers führt der Auftragnehmer Maßnahmen zur Instandhaltung\*, die nicht vom Vertrag erfasst sind, im Rahmen des Zumutbaren gegen angemessene Vergütung durch, soweit diese im Rahmen des üblichen Geschäftsbetriebes des Auftragnehmers erbracht werden können.

## 12 Schlichtungsverfahren

Die Parteien können vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten aus oder im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung, die sie nicht untereinander bereinigen können, eine Schlichtungsstelle anzurufen, um den Streit nach deren Schlichtungsordnung ganz oder teilweise vorläufig oder endgültig zu bereinigen. Zur Ermöglichung der Schlichtung verzichten die Parteien wechselseitig auf die Einrede der Verjährung\* auf alle Ansprüche aus dem streitigen Sachverhalt ab Schlichtungsantrag bis einen Monat nach Ende des Schlichtungsverfahrens. Der Verzicht bewirkt eine Hemmung der Verjährung\*.

## 13 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- 13.1 Der Auftraggeber stellt sicher, dass dem Auftragnehmer alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für ihn aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden.
- 13.2 Vor Übergabe eines Datenträgers an den Auftragnehmer stellt der Auftraggeber die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 13.3 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen nachzuweisen.
- 13.4 Der Auftraggeber kann den Vertrag ganz oder teilweise kündigen, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß Ziffer 13.3 unter Berücksichtigung der Sachverhalte gemäß Ziffer 13.1 schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt.

13.5 Auftraggeber und Auftragnehmer sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder sonst zu verwerten. Dies gilt auch für den Erfahrungsaustausch innerhalb der öffentlichen Hand.

#### 14 Schriftform

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform\*, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist.

#### 15 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

### Begriffsbestimmungen

<b>Außerbetriebnahme</b>	Eine Außerbetriebnahme liegt vor, wenn die vertragsgegenständliche Hardware weder vom Auftraggeber oder dessen Erfüllungsgehilfen noch von Dritten für ihn betrieben wird.
<b>Bereitschaftszeit</b>	Zeiten, in denen der Auftragnehmer (Fehler-)Meldungen entgegennimmt (üblicherweise die Geschäftszeiten des Auftragnehmers).
<b>Betriebsbereitschaft</b>	Einsatzfähigkeit der Hardware bzw. des IT-Systems gemäß Leistungsbeschreibung.
<b>Datensicherung, ordnungsgemäße</b>	Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der IT-Systeme einschließlich der auf diesen IT-Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Software, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.
<b>Datenverlust</b>	Verlust (Löschung) oder Verlust der Integrität und Konsistenz von Daten.
<b>Ersatzlieferung</b>	Bereitstellung von Hardware oder Software durch den Auftragnehmer oder einen Erfüllungsgehilfen zur Erfüllung vertraglicher Leistungen.
<b>Fernwartung</b>	Leistungen der Instandhaltung von Hardware oder der Pflege von Software ohne örtliche Präsenz (z.B. mittels Datenfernübertragung)
<b>Gewährleistungsfrist</b>	Hierunter ist die Verjährungsfrist im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zu verstehen.
<b>Hardware</b>	Geräte bzw. Maschinen einschließlich deren optionaler Zusatzeinrichtungen gemäß Herstellerspezifikation, die im Vertrag aufgeführt sind; solche Geräte bzw. Maschinen werden von ihren Herstellern im allgemeinen über Bestellnummern (Typbezeichnung ggf. ergänzt um Modell-Bezeichnung) näher spezifiziert.
<b>Instandhaltung</b>	Maßnahmen zur Bewahrung und Wiederherstellung des Soll-Zustandes sowie zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes. Die Maßnahmen beinhalten:
<b>- Inspektion</b>	Maonung

<b>Materialaufwand</b>	Aufwendungen des Auftragnehmers für den Gebrauch und Verbrauch von Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen sowie sonstige Erzeugnisse im Rahmen der Leistungserbringung,.
<b>Nebenkosten</b>	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Erbringung von Lieferungen oder Leistungen notwendig sind. Sie sind in der vereinbarten Vergütung nicht enthalten und sind weder Reise- noch Materialkosten.
<b>Nutzung von Hardware, bestimmungsgemäße</b>	Eine bestimmungsgemäße Nutzung von Hardware ist insbesondere gegeben bei Einhaltung der für die Hardware vom Auftragnehmer spezifizierten Umgebungsbedingungen, Richtlinien für Installationen, Bedienungsanleitungen und Pflegehinweise.
<b>Reaktionszeitraum</b>	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Instandhaltungsarbeiten zu beginnen hat. Sie beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab.
<b>Reisekosten</b>	Aufwendungen des Auftragnehmers für An- und Abreise zum Ort der vereinbarten Leistung, sofern ungleich, die im Regelfall nicht Bestandteil der Kosten für den Personaleinsatz sind. Aufwendungen können sein: Fahrtkosten, Übernachtungsgeld, Reisenebenkosten etc..
<b>Schriftform</b>	Gemäß BGB §§ 126, 127 sowie zusätzlich elektronische Form.
<b>Schutzrechte</b>	Gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte.
<b>Servicezeiten</b>	Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf Leistungen durch den Auftragnehmer hat.
<b>Störungstag</b>	Jeder auf den Ablauf des Reaktionszeitraumes folgende Kalendertag innerhalb der vereinbarten Servicezeiten, an dem die Hardware nicht bestimmungsgemäß genutzt werden kann.
<b>Übergangslösung</b>	Eine Lösung, mit deren Hilfe der Auftragnehmer dem Auftraggeber den Ausfall seiner Hardware bis zu deren Instandsetzung überbrückt. Die Überbrückung versetzt den Auftraggeber in die Lage, die funktional gleichen Arbeitsergebnisse wie mit der von der Störung betroffenen Hardware zu erzielen.
<b>Umsetzung Hardware</b>	Verlagerung von Hardware an einen neuen Standort.
<b>Verzugstag</b>	Jeder begonnene Kalendertag, mit dem sich der Auftragnehmer nach Fristüberschreitung in Verzug befindet.
<b>Wechseldatenträger</b>	Ein Datenträger, der gemäß Herstellerspezifikation vom Nutzer gewechselt werden kann; hierzu gehören Wechselplatten, Disketten, CDs, Bandkassetten/Magnetbänder.