

Besondere Einkaufsbedingungen für die Erbringung von Cloud-Lösungen inkl. Wartung und Pflege – Stand 02.01.2026

1 Geltungsbereich, Parteien und Gegenstand des Vertrages, Rangfolge

- 1.1 Diese Besonderen Einkaufsbedingungen („B-AEB Cloud-Lösungen“) gelten für
 - die Bereitstellung und Nutzung von Software, Speicherkapazität, Rechenleistung, Infrastruktur und der für den Zugriff erforderlichen Netzkommunikation über ein Datennetz („SaaS-Lösung“) oder
 - die Bereitstellung und Nutzung von Programmierungs- oder Ausführungsumgebungen, Speicherkapazität, Rechenleistung, Infrastruktur und der für den Zugriff erforderlichen Netzkommunikation über ein Datennetz („PaaS-Lösungen“) oder
 - die Bereitstellung und Nutzung von virtualisierten Hardwareressourcen wie Speicherkapazität, Rechenleistung, Infrastruktur und der für den Zugriff erforderlichen Netzkommunikation über ein Datennetz („IaaS-Lösung“),
 nachfolgend gemeinsam „Cloud-Lösung“ genannt, die der Auftragnehmer gegenüber der beauftragenden Gesellschaft der SVO-Gruppe („SVO“) erbringt.
- 1.2 Diese B-AEB Cloud-Lösungen gelten zudem für
 - die Beseitigung von Störungen an dem beim Auftragnehmer zur Leistungserbringung eingesetzten IT-System (nachfolgend „IT-System“) und die Bearbeitung von Support-Anfragen innerhalb der vereinbarten Reaktions-, Bearbeitungs- und Beseitigungszeiten;
 - die Einrichtung einer englisch- und deutschsprachigen Hotline (nachfolgend „Hotline“);
 - die Bereitstellung von Weiterentwicklungen (z. B. Updates, Upgrades, Bugfixes, Patches sowie neuen Releases des IT-Systems (nachfolgend „Neue Programmversionen“)) in regelmäßigen Abständen, wobei die SVO nicht verpflichtet ist, Neue Programmversionen einzuspielen. Entscheidet sich die SVO dafür, die Neue Programmversion einzuspielen, so schuldet der Auftragnehmer die in diesem Vertrag definierten Pflichten ab der Installation in Bezug auf die Neue Programmversion. Ein Nichteinspielen der Neuen Programmversion lässt die Pflichten des Auftragnehmers aus diesem Vertrag unberührt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet sicherzustellen, dass nach Einspielung Neuer Programmversionen die Lauffähigkeit des IT-Systems sowie der vereinbarte Funktionsumfang erhalten bleibt;
 - die Anpassung des IT-Systems, die aufgrund einer rechtlichen oder technischen Änderung erforderlich wird (z. B. für die fortgesetzte Zusammenarbeit der Vertragsleistungen mit im Einklang mit dem Gegenstand des Vertrages angebundener Systeme wie Datenbank oder Drittservice). Die Anpassung des IT-Systems hat rechtzeitig vor Inkrafttreten der Änderung, wenn eine grundsätzlich erforderliche Abstimmung mit der SVO über den genauen Zeitpunkt nicht möglich ist jedoch spätestens vor Ablauf der gesetzlich vorgesehenen Umsetzungsfrist zu erfolgen und
 - die Übersendung angepasster und aktualisierter Dokumentationsunterlagen, welche für den Betrieb sowie die Nutzung des IT-Systems erforderlich sind (z. B. Produktdokumentationen, Anwenderhandbücher),
 nachfolgend gemeinsam „Softwarepflegeleistungen“ genannt, die der Auftragnehmer gegenüber SVO erbringt.
- 1.3 „SVO“ im Sinne dieses Vertrages können die SVO-Gruppe, Sprengerstraße 2, 29223 Celle und die in der Liste unter <https://www.svo.de/unternehmen-svo/organisationsstruktur> (mit der SVO-Gruppe verbundene Gesellschaften) aufgeführten Unternehmen der SVO-Gruppe sein (für diese Gesellschaften hier „SVO-Gruppe“). Sofern ein Unternehmen neu zur SVO-Gruppe hinzukommt, gilt dieses unmittelbar mit Eintritt in die SVO-Gruppe. Sofern ein Unternehmen aus der SVO-Gruppe ausscheidet, so gilt dieses Unternehmen für einen Übergangszeitraum von 24 Monaten nach Austritt aus der SVO-Gruppe weiterhin als SVO-Gruppe zugehörig im Sinne dieses Vertrages.
- 1.4 Sofern unter diesem Vertrag die Leistungen nach den Ziffern 1.1 und 1.2 nach Vorgabe der SVO angepasst oder über die in den Ziffern 1.1 und 1.2 genannten hinausgehende Leistungen erbracht werden sollen, ist dies in der Bestellung oder in den die Vertragsleistungen konkretisierenden Anlagen beschrieben (zusammen mit der Cloud-Lösung nachfolgend „Vertragsleistungen“ genannt).
- 1.5 Der „Vertrag“ besteht aus der korrespondierenden Bestellung, diesen B-AEB Cloud-Lösungen, den Anlagen „Datenschutz“ und „Anforderungen der Informationssicherheit & Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz“ sowie den die Vertragsleistungen konkretisierenden Anlagen. Die einzelnen Bestandteile des Vertrages gelten ergänzend oder im Falle von Abweichungen oder Widersprüchen in folgender absteigender Rangfolge:
 - die Bestimmungen des Vertrages und/oder der Bestellung mit den ggf. vereinbarten Datenschutz-Anlagen inklusive Anforderungen der Informationssicherheit & Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz
 - die in dem Vertrag oder der Bestellung aufgeführten weiteren Vertragsbedingungen
 - diese B-AEB Cloud-Lösungen
- 1.6 Diese B-AEB Cloud-Lösungen der SVO gelten ausschließlich für die vertragsgegenständlichen Leistungen. Etwaigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers wird hiermit ausdrücklich widersprochen; sie verpflichten die SVO auch dann nicht, wenn die SVO ihrer Geltung nicht noch einmal bei Vertragsschluss widerspricht. Die vorliegenden B-AEB Cloud-Lösungen gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte zwischen den Vertragsparteien mit Bezug zu dem in den Ziffern 1.1 und 1.2 genannten Vertragsgegenstand, ohne dass es eines erneuten Hinweises auf die B-AEB Cloud-Lösungen bedarf (auch bei Akzeptanz entgegenstehender AGB, z. B. im Rahmen einer Installation).

- 1.7 Diese B-AEB Cloud-Lösungen gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

2 Bestellungen und sonstige Vertragsänderungen

- 2.1 Bestellungen und sonstige Änderungen des Vertrages sind nur gültig, wenn sie schriftlich oder in Textform erfolgen. Dies gilt auch für nachträgliche Änderungen und Ergänzungen.
- 2.2 Änderungen und/oder Erweiterungen der Leistung des Auftragnehmers, welche sich nachträglich zur Erfüllung der geschuldeten Vertragsleistung als erforderlich zeigen, sind vom Auftragnehmer unverzüglich mindestens in Textform anzuzeigen. Der Auftragnehmer hat etwaige erforderliche Mehrkosten zu tragen, sofern die Änderungen und/ oder Erweiterungen nicht durch die SVO zu vertreten sind.
- 2.3 Weitere Bestellungen im Zusammenhang mit Vertragsleistungen bilden jeweils eine Einheit mit im Übrigen vereinbarten Vertragsleistungen. Rechte der SVO zur Kündigung und/oder zum Rücktritt wegen Pflichtverletzungen des Auftragnehmers begründen das Recht der SVO, die Leistungsbeziehungen ganz oder teilweise zu beenden, soweit die Verwendung von Vertragsleistungen nach dem jeweiligen technischen/kommerziellen Zusammenhang mit den unmittelbar von der Pflichtverletzung betroffenen Vertragsleistungen belastet wird.

3 Beschaffenheit der Leistungen, Personal

- 3.1 Der Auftragnehmer erbringt die Vertragsleistungen nach dem bei Vertragsabschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der Vertragsleistungen qualifiziert ist. Der Auftragnehmer wird der SVO auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn dieser Einfluss auf die Vertragsleistungen haben und erforderliche Änderungen implementieren.
- 3.2 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Vertragsleistungen für die sich aus dem Vertrag ergebenden Zwecke geeignet, im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen nutzbar und insbesondere frei von Viren, Würmern, Spionagesoftware, Schadsoftware und weiteren Beschädigungen sind.
- 3.3 Da es aus Sicht der SVO gegenüber dem Auftragnehmer regelmäßig kaum möglich ist, die Ursache von Störungen festzustellen, hat der Auftragnehmer beim Auftreten von Störungen in Vertragsleistungen darzulegen und zu beweisen, dass die Störungen nicht ganz oder teilweise durch Pflichtverletzungen des Auftragnehmers verursacht worden sind.
- 3.4 Soweit für die vereinbarungsgemäße Nutzung der Vertragsleistungen eine Zugriffssoftware des Auftragnehmers und/oder eine Schnittstelle oder sonstige technische Verbindung erforderlich ist, wird der Auftragnehmer die SVO diese Zugriffssoftware ebenfalls zur Verfügung stellen. Eine solche Zugriffssoftware gilt dann als Teil der Vertragsleistungen. Soweit für die vereinbarungsgemäße Nutzung der Vertragsleistungen (i) ein bestimmter Internet-Browser oder (ii) eine Zugriffssoftware oder sonstige Schnittstelle eines anderen Anbieters erforderlich ist, wird der Auftragnehmer die SVO hierüber vor Abschluss der Bestellung informieren sowie eine für die SVO verwendbare Version benennen und ohne zusätzliche Vergütung zur Verfügung stellen.
- 3.5 Der Auftragnehmer hat der SVO, Bedenken gegen die vorgesehene Art der Ausführung oder gegen die Leistung anderer Unternehmer unverzüglich mitzuteilen, soweit dies den Auftragsumfang des Auftragnehmers betrifft.

4 Zusammenarbeit der Parteien, Integrität und Compliance, Arbeitssicherheit

- 4.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass er bezogen auf die Vertragsleistungen über umfassende Expertise und Erfahrungen beim Einsatz der Vertragsleistungen für den Vertragszweck verfügt, auf welche sich die SVO verlassen darf. Eine gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen den Parteien wird nicht begründet.
- 4.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die SVO bei Vertragsschluss einen kompetenten Ansprechpartner zu benennen, der notwendige Auskünfte erteilen und Entscheidungen für den Auftragnehmer treffen kann. Anweisungen der SVO im Hinblick auf die Vertragsleistungen werden ausschließlich diesem Ansprechpartner gegenüber erteilt.
- 4.3 Für die SVO sind Integrität und Compliance von besonderer Bedeutung. Die SVO misst ferner sozialer Verantwortung im Rahmen unternehmerischer Aktivitäten eine hohe Bedeutung bei. Dies vorausgeschickt verpflichtet sich der Auftragnehmer, alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption und anderen strafbaren Handlungen zu ergreifen und die im Lieferantenkodex der SVO-Gruppe bei Abschluss der jeweiligen Bestellung, festgehaltenen Standards einzuhalten. Der Auftragnehmer wird seine Mitarbeiter und seine Subunternehmer, die er im Zusammenhang mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten gegenüber der SVO einsetzt, auf die Einhaltung des Lieferantenkodexes verpflichten. Auf Verlangen weist der Auftragnehmer die Verpflichtung seiner Mitarbeiter und Subunternehmer gegenüber der SVO nach.
- 4.4 Der Auftragnehmer hat insbesondere die allgemein anerkannten sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Regeln der bei Abschluss der jeweiligen Bestellung, sowie sonstige Bedingungen zu beachten, soweit diese den Auftragnehmern zusammen mit diesen B-AEB Cloud-Lösungen ausgehändigt bzw. zugänglich gemacht werden.
- 4.5 Sofern Leistungen in den Geschäftsräumen der SVO erbracht werden, gilt Folgendes: Die SVO erfasst Betriebs- und Dienstwegeunfälle eigener Mitarbeiter und für sie tätiger fremder Leistungserbringer. Die Erfassung dient der Verbesserung der Arbeitssicherheit. Wenn ein vom Auftragnehmer oder seinen Subunternehmern eingesetzter Leistungserbringer auf dem Weg zum bzw. vom Leistungsort (Dienstwegeunfall) oder am Leistungsort im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit (Betriebsunfall) einen Unfall erleidet, teilt der Auftragnehmer dies und die weiteren Einzelheiten der örtlichen Sicherheitsfachkraft der SVO schriftlich mit. Vorstehende Unfallmeldung gegenüber der SVO entbindet den Auftragnehmer nicht von bestehenden gesetzlichen Meldepflichten, wie insbesondere die Pflicht zur Meldung an die Berufsgenossenschaft.
- 4.6 Die Leistungserbringer verbleiben unabhängig davon, ob sie bei der SVO auf längere Zeit eingesetzt werden, organisatorisch beim Auftragnehmer oder dessen Subunternehmern. Ausschließlich der Auftragnehmer ist gegenüber seinen Leistungserbringern weisungsbefugt, er führt seine Leistungserbringer eigenständig. Die Leistungserbringer treten in kein Arbeitsverhältnis zu der SVO, auch nicht, soweit sie Leistungen in deren Räumen erbringen.

- 4.7 Sollte der Auftragnehmer sich in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Leistungen vor Abschluss dieses Vertrages nachweislich an einer unzulässigen Wettbewerbsbeschränkung beteiligt haben und/oder vor oder nach Abschluss dieses Vertrages marktmissbräuchlich gegenüber der SVO handeln, so ist die SVO berechtigt, einen von sonstigen Haftungsregelungen unabhängigen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 15 % des Auftragswertes zu verlangen, es sei denn, dass ein Schaden in anderer Höhe nachgewiesen wird. Dies gilt auch, wenn der Vertrag gekündigt wird oder bereits erfüllt wurde. Des Weiteren ist die SVO berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen oder von ihm zurückzutreten, wenn sich der Auftragnehmer zu Lasten der SVO nachweislich an unzulässigen Wettbewerbsbeschränkungen beteiligt hat.
- 4.8 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Vorschriften der EG-VO 881/2002 und EG-VO 2580/2001 (in der jeweils geltenden Fassung) und sonstige nationale und internationale Embargo- und Handelskontrollvorschriften zu beachten. Zum Zweck der Terrorismusbekämpfung gilt insbesondere das Verbot, bestimmten natürlichen oder juristischen Personen, Gruppen oder Organisationen direkt oder indirekt Gelder oder wirtschaftliche Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine Geschäftspartner und Mitarbeiter daraufhin zu überprüfen, ob eine Namensidentität mit den in den als Anhängen zu diesen Verordnungen veröffentlichten Listen genannten natürlichen oder juristischen Personen, Gruppen oder Organisationen besteht. Im Falle einer Namensidentität ist von der Durchführung von Geschäften mit diesen Personen, Gruppen oder Organisationen abzugehen.

5 Leistungszeit

- 5.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche in diesem Vertrag definierten Termine einzuhalten. Er wird die SVO unverzüglich in Textform informieren, wenn Umstände eintreten oder ihm bekannt werden, aus denen sich ergibt, dass vereinbarte Termine nicht eingehalten werden können und im Einvernehmen mit der SVO einen neuen Termin benennen. Für die Geltendmachung der Ansprüche der Parteien gelten die initial vereinbarten Termine unabhängig von der Benennung neuer Termine fort.
- 5.2 Auf das Ausbleiben notwendiger, vertraglich vereinbarter Mitwirkungspflichten seitens der SVO kann sich der Auftragnehmer nur berufen, wenn diese trotz Aufforderung in Textform nicht innerhalb einer von ihm gesetzten angemessenen Frist erbracht werden.

6 Anpassung und deren Abnahme

- 6.1 Soweit sich der Auftragnehmer nach dem Vertrag dazu verpflichtet, die Vertragsleistungen gemäß den Anforderungen der SVO anzupassen (dies kann Customizing, Konfiguration, Entwicklung und sonstige Veränderung der Vertragsleistungen umfassen), hat er die Fertigstellung der Anpassung gegenüber der SVO in Textform anzuzeigen.
- 6.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die angepassten Vertragsleistungen keinesfalls für die produktive Nutzung freigeschaltet werden, solange die SVO nicht die Abnahme der Anpassung zumindest in Textform erklärt hat.
- 6.3 Vor einer möglichen Abnahme wird ein Abnahmetest durch die SVO oder durch einen von der SVO hierzu eingesetzten Dritten durchgeführt. Soweit im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, wird der Auftragnehmer hierfür eine (nichtproduktive) Testumgebung und Testdaten zur Verfügung stellen. Die SVO ist berechtigt, Testfälle, auf deren Grundlage die Abnahmetests durchgeführt werden, im Vorfeld bereitzustellen. Während des Abnahmetests sowie im Anschluss hieran steht der Auftragnehmer für die kurzfristige Beseitigung noch bestehender Fehler sowie ggf. (sofern erforderlich) für Vor-Ort-Unterstützung zur Verfügung. Die Durchführung des Abnahmetests stellt keine Abnahme i. S. d. § 640 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) dar.
- 6.4 Teilabnahmen finden nur statt, wenn die SVO dies ausdrücklich in Schrift- oder Textform wünscht. Sofern Vertragsstrafen vereinbart werden, kann die SVO diese entgegen § 341 Abs. 3 BGB bis zur Schlusszahlung an den Auftragnehmer geltend machen.

7 Bereitstellung

- 7.1 Der Auftragnehmer wird der SVO die Vertragsleistungen zu dem vereinbarten Termin zur Nutzung bereitstellen.
- 7.2 Der Auftragnehmer wird der SVO die für die vereinbarungsgemäße Nutzung der Vertragsleistungen erforderlichen Zugangsdaten in ausreichender Anzahl zur Verfügung stellen.

8 Wartung und Pflege

- 8.1 Der Auftragnehmer schuldet die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Vertragsleistungen und deren Weiterentwicklung („Supportleistungen“). Zu seinen Leistungspflichten gehört insbesondere
- die Beseitigung von Störungen der Vertragsleistungen sowie die Bearbeitung von Support-Anfragen;
 - zum Zwecke der Meldung von Störungen und Supportanfragen die Einrichtung einer englisch- und deutschsprachigen Hotline gemäß den Vorgaben des Vertrages;
 - nach vorheriger Zustimmung der SVO in regelmäßigen Abständen Weiterentwicklungen (z. B. Updates, Upgrades, neue Releases sowie Bug Fixes und Patches („Neuerungen“)) in Bezug auf die Vertragsleistungen bereit zu stellen und gemäß den Vorgaben des Vertrages zu implementieren;
 - Anpassungen der Vertragsleistungen vorzunehmen, die aufgrund einer Gesetzesänderung oder für die fortgesetzte Zusammenarbeit der Vertragsleistungen mit im Einklang mit dem Gegenstand des Vertrages angebotenen Systemen (z. B. Datenbank, Drittservice) erforderlich werden; und
 - Dokumentationsunterlagen in regelmäßigen Abständen zu aktualisieren und bereit zu stellen.
- 8.2 Neuerungen müssen die vereinbarten Anforderungen an die Vertragsleistungen erfüllen. Die Implementierung einer Neuerung darf nicht zu einem Wegfall bestehender Funktionalitäten oder zu einer nicht nur unerheblichen Erschwerung oder Einschränkung der Nutzung bestehender Funktionalitäten sowie damit verbundener Prozesse der SVO führen. Insbesondere muss weiterhin die Interoperabilität mit vorhandener IT-Umgebung einschließlich der Schnittstellen gewährleistet sein.

9 Verfügbarkeit und Integrität der Daten

- 9.1 Der Auftragnehmer wird die Vertragsleistungen gemäß den Vorgaben dieses Vertrages zur Verfügung stellen und insbesondere sicherstellen, dass die vertraglich (insbesondere in der Bestellung) vereinbarte Verfügbarkeit nicht unterschritten wird.
- 9.2 Wird bei der Nutzung der Vertragsleistungen die gemäß der Ziffer 10.1 vereinbarte Verfügbarkeit aus Gründen, welche die SVO nicht zu vertreten hat, unterschritten, ist die SVO berechtigt, die vereinbarte Vergütung entsprechend angemessen zu mindern. Als Unterschreitung der Verfügbarkeit gilt auch eine Verfügbarkeit fehlerhafter Leistungen, sofern die Leistungen nicht für die von der SVO bestimmten Zwecke nutzbar sind. Für jede Unterschreitung um 0,1 % gilt eine Minderung in Höhe von 2 % des Gesamtvertragswertes als angemessen. Die SVO behält sich die Geltendmachung weiterer Rechte, insbesondere bezogen auf Schadens- und Aufwendungsersatz, vor.
- 9.3 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Integrität der Daten, die in den Vertragsleistungen vorhanden sind, zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt wird.
- 9.4 Bestimmte Leistungsparameter, bei deren Unterschreitung besondere Rechtsfolgen eintreten (z. B. in einem Service Level Agreement („SLA“) definiert), sind zusätzlich neben der vertraglichen Soll-Beschaffenheit vereinbart und schränken diese nicht ein.

10 Bereitstellung einer Hotline

- 10.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine Hotline einzurichten, welche während der in der Bestellung vereinbarten Servicezeit (nachfolgend „Servicezeit“) erreichbar ist. Mangels Vereinbarung in der Bestellung gilt eine ununterbrochene Servicezeit (24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche ohne Ausnahmen). Der Auftragnehmer stellt durch eine ausreichende Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern sowie durch die entsprechenden technischen Voraussetzungen sicher, dass die Hotline während der Servicezeit in der Lage ist, Störungen nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften zu beseitigen und Support-Anfragen zu bearbeiten.
- 10.2 Die SVO ist berechtigt, Störungsmeldungen und Support-Anfragen telefonisch oder per E-Mail an die Hotline zu richten. Die Hotline hat die Support-Anfragen bzw. Störungsmeldungen unverzüglich anzunehmen und ein Ticket zu eröffnen, in dem das Anliegen der SVO aufgenommen wird, dem Ticket eine Ticketnummer zuzuteilen und diese der SVO unverzüglich mitzuteilen.
- 10.3 Support-Anfragen bzw. Störungsmeldungen sind von der SVO über die vom Auftragnehmer mitgeteilten Kontaktwege zu übermitteln. Die SVO hat auf Nachfrage des Auftragnehmers diejenigen Informationen zur Verfügung zu stellen, die der Auftragnehmer zur Beseitigung der Störung bzw. der Bearbeitung der Support-Anfrage benötigt, soweit diese Informationen der SVO vorliegen und der Auftragnehmer diese nicht anderweitig mit geringerem Aufwand beschaffen kann. Hierbei wird der SVO Support-Anfragen bzw. die Störung in eine der in den Ziffern 12.3. bzw. 12.4. aufgeführten Kategorien einteilen.

11 Störungsbeseitigung; Bearbeitung von Support-Anfragen

- 11.1 Der Auftragnehmer schuldet im Hinblick auf Support-Anfragen und Störungen in Abhängigkeit der jeweiligen Kategorie die in diesem Vertrag vereinbarten Bearbeitungs- bzw. Beseitigungszeiten.
- 11.2 „Bearbeitungszeit“ ist die für die jeweilige Kategorie der Support-Anfrage in Ziffer 12 bzw. in der von der SVO ausgelösten Bestellung definierte Zeit, innerhalb welcher der Auftragnehmer verpflichtet ist, die Support-Anfrage zur Zufriedenheit der SVO erfolgreich abzuschließen.
- 11.3 „Beseitigungszeit“ ist die für die jeweilige Störungskategorie in Ziffer 12 bzw. in der von der SVO ausgelösten Bestellung definierte Zeit, innerhalb welcher der Auftragnehmer verpflichtet ist, die Störung einschließlich ihrer Ursache abschließend und vollständig zu beseitigen.
- 11.4 „Reaktionszeit“ ist die für die jeweilige Kategorie von Störungen und Support-Anfragen in Ziffer 12 bzw. in der von der SVO ausgelösten Bestellung definierte Zeit, innerhalb welcher der Auftragnehmer verpflichtet ist, mit der Beseitigung der Störung bzw. der Bearbeitung der Supportanfrage zu beginnen und eine erste Rückmeldung an die SVO hinsichtlich des Status dieser Beseitigung bzw. Bearbeitung durch zur Lösung qualifizierte Personen in Textform zu übermitteln. Klarstellend wird vereinbart, dass eine automatisierte Eingangsbestätigung diese Anforderungen an eine solche Reaktion nicht erfüllt.
- 11.5 Sollte die Support-Anfrage nicht innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeiten zur Zufriedenheit der SVO erfolgreich abgeschlossen werden können bzw. die Störung nicht innerhalb der vereinbarten Beseitigungszeit beseitigt worden sein, ist der Auftragnehmer verpflichtet, unverzüglich, spätestens jedoch mit Ablauf der Bearbeitungs- bzw. Beseitigungszeit zusätzlich eine schnellstmögliche neue Bearbeitungs- bzw. Beseitigungszeit zu benennen. Der Auftragnehmer bleibt durch die vereinbarten Zeiten mit den damit einhergehenden Rechtsfolgen verpflichtet.
- 11.6 Zur Beseitigung von Störungen und zur Bearbeitung von Support-Anfragen gehört auch die entsprechende Anpassung der Dokumentation.
- 11.7 Die Störungsbeseitigung durch das zur Verfügung stellen von Patches oder sonstigen Umgehungslösungen ist nur dann zulässig, wenn die Störung nicht auf einem anderen Wege beseitigt werden kann. Für den Fall, dass eine Störungsbeseitigung nur durch ein Patch oder eine sonstige Umgehungslösung erfolgen kann, ist die SVO nicht verpflichtet, dieses Patch einzuspielen bzw. die sonstige Umgehungslösung zu akzeptieren. Vielmehr ist die SVO berechtigt zu verlangen, dass die Beseitigung der Störung erst mit Einspielung einer von der SVO auszuwählenden neuen Programmversion erfolgt. Die Verpflichtung des Auftragnehmers zur dauerhaften Störungsbeseitigung bleibt durch die Lieferung eines Patches oder einer sonstigen Umgehungslösung unberührt. Verweigert die SVO eine zumutbare sonstige Umgehungslösung oder die Einspielung eines zumutbaren Patches, ist der Auftragnehmer für die betroffene Störung an die Beseitigungszeiten nicht mehr gebunden. Die Pflicht zur dauerhaften Störungsbeseitigung mit der nächsten allgemein verfügbar gemachten Softwareversion bleibt bestehen.
- 11.8 Kommt der Auftragnehmer seiner Pflicht zur Beseitigung der von der SVO gemeldeten Störungen innerhalb der vereinbarten Beseitigungszeiten oder der Bearbeitungszeiten der gemeldeten Support-Anfragen innerhalb der

vereinbarten Bearbeitungszeiten nicht erfolgreich nach, ist der Auftragnehmer in jedem Einzelfall zur Zahlung einer von der SVO in angemessener Höhe zu bestimmende Vertragsstrafe verpflichtet, deren Höhe der Auftragnehmer gerichtlich nachprüfen lassen darf. Dies entbindet den Auftragnehmer nicht davon, seine Pflichten gemäß diesem Vertrag, insbesondere die Störung zu beseitigen oder die Support-Anfrage zu bearbeiten, zu erfüllen.

12 Reaktions-, Bearbeitungs- und Beseitigungszeiten

12.1 Reaktions-, Bearbeitungs- und Beseitigungszeiten beginnen jeweils mit Meldung der Störung bzw. Support-Anfrage bei der Hotline und werden während der Servicezeit geschuldet. Werden Support-Anfragen bzw. Störungen außerhalb der Servicezeit gemeldet, gelten sie als zu Beginn der nächsten Servicezeit gemeldet. Bearbeitungs- und Beseitigungszeiten enden mit Überlassung der jeweiligen Lösung und Zugang einer entsprechenden Meldung in Textform bei der SVO; gehört die Aktualisierung des produktiv genutzten IT-Systems zu den Pflichten des Auftragnehmers, wird die Überlassung der Lösung durch deren funktionsfähiges Einspielen in das produktiv genutzte IT-System ersetzt.

12.2 Sofern nicht im Rahmen der Bestellung abweichend vereinbart, gelten folgende Reaktions-, Bearbeitungs- und Beseitigungszeiten:

12.3 Support-Anfragen

Kategorie	Reaktionszeit	Bearbeitungszeit
1	1 Stunde	12 Stunden
2	1 Stunde	24 Stunden
3	3 Stunden	3 Tage
4	1 Woche	1 Monat

12.4 Störungen

Kategorie	Reaktionszeit	Beseitigungszeit
1	1 Stunde	12 Stunden
2	1 Stunde	24 Stunden
3	3 Stunden	3 Tage
4	1 Woche	1 Monat

13 Datensicherung

Der Auftragnehmer wird eine vollständige Kopie der im Rahmen der Vertragsleistungen verwendeten, durch die Nutzung der Vertragsleistungen erzeugten und in den Vertragsleistungen gespeicherten Daten gemäß den Vorgaben des Vertrags, mindestens aber wöchentlich, sichern („Backup“) und entsprechend der Weisung der SVO das Backup zurückladen oder das Backup an die SVO komplett oder wenn von der SVO gewünscht in Teilen auf einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren und interoperablen Format auf Datenträger herausgeben bzw. zum Download bereitstellen, sofern von der SVO gewünscht.

14 Dokumentation

Soweit der Auftragnehmer nach den Vertragsbestimmungen an die SVO, Dokumente zu übergeben hat, sind diese in deutscher Sprache, sofern nicht abweichend vereinbart, in einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren und interoperablen Format zu übergeben, etwa MS-Word, MS-Excel und MS-Project an die SVO zu übergeben.

15 Gewährleistung

Soweit in diesen B-AEB Cloud-Lösungen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen. Die zum Zwecke der Prüfung und Nacherfüllung vom Auftragnehmer aufgewendeten Kosten trägt dieser auch dann, wenn sich herausstellt, dass tatsächlich kein Mangel vorlag. Die Schadensersatzhaftung der SVO wegen unberechtigter Mangelbeseitigungsverlangen bleibt unberührt; insoweit haftet die SVO jedoch nur, wenn die SVO erkannt oder grob fahrlässig nicht erkannt hat, dass kein Mangel vorlag.

16 Nutzungsrechte

- 16.1 Der Auftragnehmer räumt hiermit der SVO das nicht ausschließliche, räumlich unbeschränkte, unwiderrufliche, übertragbare, unterlizenzierbare und auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Recht ein, die Vertragsleistungen zu den Zwecken dieses Vertrages durch die Nutzer zur gleichen Zeit zu nutzen bzw. nutzen zu lassen (nachfolgend „**Nutzungsrecht**“ genannt). Zur Laufzeit dieses Vertrages im Sinne der vorstehenden Regelung gehören auch die im Vertrag geregelten Pflichten bei Beendigung.
- 16.2 Der Auftragnehmer räumt der SVO die in Ziffer 16.1 beschriebenen Rechte an sämtlichen anderen durch die Vertragsleistungen erzeugten Arbeitsergebnissen ein, wie zum Beispiel an Neuerungen, Dokumentationsunterlagen, Schulungsunterlagen, Präsentationen und sonstigen vergleichbaren Arbeitsergebnissen, wobei an den Arbeitsergebnissen unter bis ein dauerhaftes und zeitlich, örtlich und dem Inhalt nach unbeschränktes Nutzungsrecht besteht, welches die Nutzer insbesondere zur Bearbeitung, Vervielfältigung und Veränderung, Fortsetzung, Erweiterung, Übertragung und Unterlizenzierung berechtigt.
- 16.3 Das Nutzungsrecht der Ziffern 16.1 und 16.2 gilt für eine unbegrenzte Anzahl von Nutzern, soweit eine Nutzeranzahl nicht abweichend in der Bestellung vereinbart ist.
- 16.4 Die SVO erhält oder behält an allen Daten, die der SVO zugänglich gemacht wurden oder die für die SVO bzw. auf Anweisung der SVO erzeugt oder verarbeitet wurden, das ausschließliche und zeitlich, örtlich und dem Inhalt nach unbeschränkte Recht, diese in allen Nutzungs- und Verwertungsformen zu verwenden, soweit gesetzlich oder durch diese B-AEB Cloud-Lösungen (insbesondere durch anwendbare Datenschutzbestimmungen) nicht ausdrücklich etwas anderes

vorgeschrieben ist.

17 Schutzrechtsverletzung

- 17.1 Der Auftragnehmer garantiert, dass durch die vertragsgemäße Nutzung der Vertragsleistungen Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte Dritter nicht verletzt werden. Der Auftragnehmer wird der SVO-Gruppe und alle Leistungsempfänger von etwaigen Ansprüchen Dritter wegen Verletzung dieser Rechte freistellen und im Übrigen (insbesondere durch den Ersatz angemessener Rechtsanwaltskosten) schadlos halten.
- 17.2 Werden durch die vereinbarten Lieferungen und/oder Vertragsleistungen bzw. durch deren Nutzung Rechte Dritter verletzt, so wird der Auftragnehmer entweder der SVO das Recht zur unbelasteten Nutzung auf eigene Kosten verschaffen oder die betroffenen Lieferungen und/oder Vertragsleistungen auf eigene Kosten unverzüglich so abändern, dass die betroffenen Lieferungen und/oder Vertragsleistungen schutzfrei gestellt werden, dennoch aber die in diesem Vertrag definierten Anforderungen erfüllen. Weitergehende Ansprüche und Rechte der SVO bleiben hiervon unberührt.
- 17.3 Die SVO wird den Auftragnehmer unverzüglich über Ansprüche von Dritten, die diese aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der Software gegen die SVO geltend machen, informieren und den Auftragnehmer angemessen gegen Erstattung der SVO entstehenden Kosten unterstützen, um die Ansprüche zu verteidigen.

18 Mitwirkungspflichten der SVO-Gruppe

Mitwirkungspflichten der SVO bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung in Textform. Gleiches gilt, wenn der Auftragnehmer nach Vertragsschluss feststellt, dass weitere Mitwirkungspflichten notwendig werden. Unabhängig von ihrer Bezeichnung sind Mitwirkungen von der SVO als Obliegenheiten vereinbart.

19 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 19.1 Die von der SVO an den Auftragnehmer für die Erbringung der Vertragsleistungen zu zahlende Vergütung sowie Einzelheiten zu den Zahlungsbedingungen sind in der korrespondierenden Bestellung festgelegt. Die in der korrespondierenden Bestellung festgelegte Vergütung deckt sämtliche vom Auftragnehmer zu erbringenden Vertragsleistungen, insbesondere die Einräumung aller in diesem Vertrag vereinbarten Nutzungsrechte, ab.
- 19.2 Nebenkosten wie Spesen und Sachaufwendungen werden – abzüglich der abzugsfähigen Vorsteuern – nur dann erstattet, wenn dies ausdrücklich in der korrespondierenden Bestellung vereinbart worden ist und die Originalbelege vorgelegt werden.
- 19.3 Zahlungen der SVO gelten nicht als Anerkenntnis, Billigung einer Leistung oder Verzicht auf Mängelrügen.
- 19.4 Die SVO behält von der vereinbarten Vergütung die ggf. anfallenden Quellensteuern (insbesondere Abzugsteuer bei beschränkter Steuerpflicht des Auftragnehmers nach § 50a EStG aufgrund seiner Ansässigkeit im Ausland) einschließlich eines darauf entfallenden Solidaritätszuschlags ein und führt diese für Rechnung des Auftragnehmers an die zuständige Finanzbehörde ab (in den Fällen des § 50a EStG das Bundeszentralamt für Steuern (BZSt)). Dabei unterliegen dem Quellensteuereinbehalt gemäß § 50a EStG insbesondere Vergütungen für die Nutzung von Rechten im Sinne von Urheberrechten.
- 19.5 Sofern ein Verzicht auf einen Quellensteuereinbehalt gemäß § 50a EStG oder eine Steuerreduktion rechtlich möglich ist, wird der Auftragnehmer eine Freistellungsbescheinigung beantragen und diese vor Zahlung der Vergütung der SVO vorlegen. Nur bei rechtzeitiger Vorlage einer gültigen Freistellungsbescheinigung wird die SVO vom Quellensteuereinbehalt absehen. Wird die Freistellungsbescheinigung aufgehoben, hat der Auftragnehmer dies unverzüglich der SVO mitzuteilen.
- 19.6 Sollte die volle Vergütung an den Auftragnehmer gezahlt worden sein, obwohl die zuvor bezeichneten Abzugssteuern an die Steuerbehörde für Rechnung des Auftragnehmers zu zahlen waren, wird der Auftragnehmer den gesetzlich geschuldeten Steuerbetrag einschließlich des Solidaritätszuschlags unverzüglich der SVO erstatten, so dass die SVO die Abzugssteuern an die zuständige Finanzbehörde abführen kann.

20 Subunternehmer

- 20.1 Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der SVO darf der Auftragnehmer seine Verpflichtungen aus dem Vertrag weder ganz noch teilweise auf Subunternehmer übertragen oder die ihm übertragenen Leistungen an Subunternehmer weitergeben.
- 20.2 Stimmt die SVO dem Einsatz von Subunternehmern zu, bleibt der Auftragnehmer für die Erfüllung dieses Vertrags als Generalunternehmer verantwortlich.
- 20.3 Als Subunternehmer gelten vom Auftragnehmer zur Erbringung der Vertragsleistungen eingesetzte Dritte. Hierzu gehören auch alle mit dem Auftragnehmer verbundenen Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG.
- 20.4 Der Auftragnehmer darf seine Subunternehmer nicht daran hindern, mit der SVO, Verträge über andere Leistungen abzuschließen.
- 20.5 Setzt der Auftragnehmer Subunternehmer ohne Zustimmung der SVO ein, hat die SVO das Recht, vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz zu verlangen.

21 Versicherungen

Der Auftragnehmer versichert, eine Haftpflichtversicherung mit branchenüblichen Konditionen für Personen-, Sach- und Vermögensschäden mit einer Deckungssumme von mindestens EUR 1,5 Mio. pro Schadensfall zu haben, die auch Schäden aus Herstellung und Zurverfügungstellung von Software umfasst. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, diesen Versicherungsschutz mindestens bis zum Ende sämtlicher Verpflichtungen aus diesem Vertrag aufrechtzuerhalten. Die Einhaltung dieser Verpflichtung ist der SVO auf Verlangen nachzuweisen; geringere Deckungssummen sind im Einzelfall mit der SVO abzustimmen.

22 Abtretung, Zurückbehaltungsrecht, Leistungsverweigerung/Vorleistungspflicht

- 22.1 Die SVO darf mit Zustimmung des Auftragnehmers die vertraglichen Rechte und Pflichten ganz oder teilweise an Dritte

übertragen. Der Auftragnehmer wird dieser Übertragung dann zustimmen, wenn die Übertragung nicht zu einer wirtschaftlichen Schlechterstellung des Auftragnehmers führt und die Übertragung nicht an einen direkten Wettbewerber des Auftragnehmers erfolgt. Eine Zustimmung des Auftragnehmers ist nicht erforderlich, wenn es sich bei dem Dritten entweder um eine SVO-Gruppe handelt oder um eine Gesellschaft handelt, welche die SVO oder eine SVO-Gruppe mit Vertragsleistungen versorgt, es sei denn, bei einer solchen Gesellschaft handelt es sich um einen direkten Wettbewerber des Auftragnehmers.

- 22.2 Abtretungen sowie sonstige Übertragungen von Rechten und Pflichten des Auftragnehmers außerhalb des Anwendungsbereichs des § 354a HGB sind ausgeschlossen. Ausnahmen hiervon bedürfen der schriftlichen Zustimmung der SVO.
- 22.3 Aus Vertragsverhältnissen mit der SVO kann der Auftragnehmer in diesem Vertragsverhältnis ein Zurückbehaltungsrecht nicht geltend machen, sofern die Gegenforderung nicht unbestritten, zur Feststellung entscheidungsreif oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 22.4 Angesichts der technischen Abhängigkeit, in die sich die SVO notwendig im Rahmen der Zusammenarbeit begibt, ist der Auftragnehmer vorleistungspflichtig, sofern die Gegenforderung nicht unbestritten, zur Feststellung entscheidungsreif oder rechtskräftig festgestellt ist.

23 Laufzeit und Kündigung

- 23.1 Die Laufzeit des Vertrags und etwaige Regelungen zur ordentlichen Kündigung sind in der korrespondierenden Bestellung geregelt. Sofern eine Kündigungsfrist nicht geregelt ist, ist eine Kündigung des Vertrages durch die SVO mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende möglich. Die SVO ist unter Beachtung der Vertragslaufzeit im Übrigen berechtigt, einzelne Vertragsleistungen zu kündigen.
- 23.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung besteht für die SVO insbesondere dann, wenn eine nach dem Vertrag zu erklärende Abnahme aus Gründen nicht erteilt werden kann, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß Ziffer 27 innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder wenn der Auftragnehmer ohne vorherige Zustimmung Subunternehmer einsetzt.

24 Pflichten nach Beendigung

- 24.1 Der Auftragnehmer wird im Falle der Beendigung des Vertrags der SVO – sofern nicht mindestens in Textform anderweitig von der SVO verlangt – unaufgefordert alle Informationen wie Dateien, Dokumente, elektronisch gespeicherte Daten und Unterlagen einschließlich etwaiger Kopien, die der Auftragnehmer auf Grundlage des Vertrags erhalten oder angefertigt hat, an die SVO oder von der SVO bestimmte Empfänger in einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren und interoperablen Format herausgeben oder auf ausdrücklichen Wunsch der SVO stattdessen löschen. Der Auftragnehmer wird auf erforderlichen Abstimmungsbedarf hinweisen, sofern der Abstimmungsbedarf für den Auftragnehmer erkennbar ist, um die ununterbrochene Leistungserbringung zu gewährleisten. Zu den elektronisch gespeicherten Daten zählen insbesondere auch Anwendungsdaten, Datenbanken und Datenbankwerke sowie Daten, die im Rahmen der Datensicherung und Protokollierung erzeugt worden sind. Sie sind entsprechend des Wunsches der SVO entweder in einem marktüblichen Format auf elektronischen Datenträgern herauszugeben oder online zu übertragen.
- 24.2 Vorbehaltlich der anwendbaren datenschutzrechtlichen Regelungen darf der Auftragnehmer, die für die Geltendmachung oder Verteidigung gegen etwaige Ansprüche erforderlichen Informationen bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der maßgeblichen Ansprüche aufbewahren. Ein Gleiches gilt für Informationen, die der Auftragnehmer aufgrund einer ihn treffenden gesetzlichen Pflicht aufbewahren muss, für die Dauer der maßgeblichen Aufbewahrungspflicht.
- 24.3 Nach vollständiger Herausgabe der in Ziffer 24.1 genannten Informationen oder soweit die SVO auf die Herausgabe verzichtet hat und gegebenenfalls nach dem Ablauf der in Ziffer 24.2 genannten Zeiträume, wird der Auftragnehmer, soweit er Kopien von diesen besitzt, diese Informationen unverzüglich und im Einklang mit datenschutzrechtlichen Regelungen löschen und der SVO die Löschung in Textform anzeigen.
- 24.4 Der Auftragnehmer wird außerdem die ihm möglichen Handlungen vornehmen, um die ununterbrochen fortgesetzte Erbringung der Vertragsleistungen nach Beendigung des Vertrags durch die SVO oder einen Dritten zu ermöglichen. Dies umfasst insbesondere die Pflicht, Erfahrungswerte, Fachwissen und Erkenntnisse im Zusammenhang mit der bisherigen Leistungserbringung der SVO oder dem Dritten zur Verfügung zu stellen und im Übrigen bei der Überleitung der Vertragsleistungen mitzuwirken. Im Gegenzug verpflichtet sich die SVO, dem Auftragnehmer dafür eine angemessene Vergütung nach den zuletzt zwischen den Parteien vereinbarten Regeln je nach Aufwand zu leisten. Ist keine Vergütung für die jeweils erforderlichen Leistungen vereinbart, gilt die angemessene Vergütung.

25 Geheimhaltung

- 25.1 Der Auftragnehmer wird alle Informationen, die ihm die SVO im Zusammenhang mit dem Vertrag zugänglich macht („Vertrauliche Informationen“), uneingeschränkt vertraulich behandeln und ausschließlich zur Erfüllung des Vertrages verwenden.
- 25.2 Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Vereinbarung umfassen insbesondere:
 - Unterlagen und Informationen, die als „vertraulich“, „Geschäftsgeheimnis“ oder in vergleichbarer Weise gekennzeichnet sind;
 - Unterlagen und Informationen, die Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Produkte, Herstellungsprozesse, Knowhow, Erfindungen, geschäftliche Beziehungen, Geschäftsstrategien, Businesspläne, Finanzplanung, Personalangelegenheiten enthalten oder sich auf solche beziehen;
 - jegliche Unterlagen und Informationen, die nach der Art der Information oder den Umständen der Übermittlung als vertraulich anzusehen sind;
 - alle zur Erfüllung und im Zusammenhang mit dem Zweck der Vereinbarung ausgetauschten oder bekannt gewordenen Daten, unabhängig ob personenbezogen oder nicht, auch wenn sie allein oder in ihrem Zusammenhang keinen gesetz-

lichen Schutz genießen; oder

- das Bestehen dieser Vereinbarung und ihr Inhalt und die Tatsache, dass die Parteien den Zweck in Betracht ziehen.

Zum Zwecke der Klarstellung: Sämtliche Informationen, Analysen, Zusammenstellungen, Notizen, Studien, Vermerke oder andere Dokumente, die aus den Vertraulichen Informationen abgeleitet wurden oder solche Vertraulichen Informationen enthalten oder wiedergeben, gelten gleichermaßen als Vertrauliche Informationen.

25.3 Keine Vertraulichen Informationen sind solche Informationen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung:

- der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich waren oder dies zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht werden;
- dem Auftragnehmer bereits vor der Offenlegung durch die andere Partei aus einer nicht-vertraulichen Quelle nachweislich bekannt waren;
- dem Auftragnehmer ohne Nutzung oder Bezugnahme auf Vertrauliche Informationen der überlassenden Partei selbstständig gewonnen oder entwickelt wurden; oder
- dem Auftragnehmer von einem berechtigten Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht übergeben oder zugänglich gemacht werden.

25.4 Soweit sich unter Vertraulichen Informationen personenbezogene Daten befinden, gelten die Regelungen der Ziffer 27 vorrangig.

25.5 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Vertraulichen Informationen ausschließlich zu dem Zweck und in den Grenzen dieses Vertrages zu verwenden. Insbesondere verpflichtet sich der Auftragnehmer:

- die Vertraulichen Informationen stets geheim zu behandeln und sie vor jedem unbefugten Zugriff und jeder unbefugten Nutzung zu schützen, diese nur in nach diesem Vertrag zulässigen Fällen Dritten zugänglich zu machen und die Vertraulichen Informationen ausschließlich für den nach diesem Vertrag bestehenden Zweck zu verwenden; die Vertraulichen Informationen dürfen nur im Rahmen des nach dem jeweils anwendbaren Recht gesetzlich Zulässigen ausschließlich gegenüber solchen Vertretern offengelegt werden, die (a) auf die Kenntnis dieser Informationen für den Zweck angewiesen sind und dann auch nur in einem für den Zweck erforderlichen Umfang („Need-to-know-Prinzip“) und (b) bei denen es sich nicht um Wettbewerber der überlassenden Partei handelt die Vertraulichen Informationen ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung der SVO und außerhalb des Zweckes weder selbst noch durch Dritte zu publizieren, zum Schutzrecht anzumelden oder in Schutzrechtsanmeldungen zu offenbaren oder zu verwerten;
- die Vertraulichen Informationen sind durch unter Berücksichtigung des Stands der Technik geeignete und angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen, welche insbesondere technische und organisatorische Maßnahmen der Informationssicherheit zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Vertraulichen Informationen umfassen, einschließlich der Verschlüsselung der Vertraulichen Informationen, Verhinderung des Zutritts Unbefugter zu Datenverarbeitungsanlagen und der Nutzung von Datenverarbeitungssystemen durch Unbefugte sowie der Vergabe von Zugriffsrechten an Vertreter der Parteien ausschließlich in Übereinstimmung mit dieser Ziffer 255, um sicherzustellen, damit ausschließlich Personen mit der entsprechenden Berechtigung auf Vertrauliche Informationen zugreifen können, („Geheimhaltungsmaßnahmen“) gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern.

25.6 Die SVO kann dem Auftragnehmer durch gesonderte Anforderung aufgeben, konkrete Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichen Informationen zu ergreifen, sofern die SVO solche Maßnahmen selbst anwendet. Sollten die Maßnahmen in den betrieblichen Abläufen des Auftragnehmers mit angemessenem Aufwand nicht umsetzbar sein, ergreift der Auftragnehmer Maßnahmen, die den aufgegebenen Maßnahmen möglichst nahekommen und einen gleichwertigen Schutz darstellen.

25.7 Alle seitens der SVO übergebenen Informationen bleiben Eigentum der SVO. Gleiches gilt für Kopien, auch wenn sie vom Auftragnehmer angefertigt werden. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftragnehmers an den Informationen, Kopien oder Datenträgern besteht nicht.

25.8 Der Auftragnehmer unterrichtet die SVO unverzüglich bei allen Anzeichen für einen Verstoß gegen die vereinbarten Vertraulichkeitspflichten

25.9 Die Pflichten aus dieser Ziffer 25 werden von der Beendigung des Vertrages nicht berührt.

25.10 Die SVO kann ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß dieser Ziffer „Geheimhaltung“ innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt. Weitere Rechte bleiben unberührt.

26 Gleichbehandlung

26.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur uneingeschränkten Einhaltung der gesetzlichen Unbundlinganforderungen i. S. d. §§ 6 ff. Energiewirtschaftsgesetz (EnWG).

26.2 Im Rahmen der Leistungserbringung gelten die Vorgaben der Unbundlinganforderungen für Auftragnehmer, in vollständigem Umfang.

26.3 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle Informationen aus dem Einflussbereich des Auftraggebers, von denen er im Rahmen der Durchführung seiner vertraglichen Leistungen Kenntnis erlangt, entsprechend den gesetzlichen Vorgaben nach § 6a EnWG zu behandeln. Der Auftragnehmer stellt sicher,

- dass die Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen gewahrt wird und
- Informationen über die Tätigkeiten des Auftraggebers, die wirtschaftliche Vorteile bringen können, nur in nichtdiskriminierender Weise und nicht ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers weitergegeben oder veröffentlicht werden.

26.4 Bei Einsatz von Unterauftragnehmern hat der Auftragnehmer die vorgenannten Verpflichtungen in vollem Umfang auch seinem jeweiligen Unterauftragnehmer aufzuerlegen.

26.5 Bei der Beauftragung von Unternehmen, die durch den Auftragnehmer namens und in Vollmacht des Auftraggebers beauf-

tragt werden, hat der Auftragnehmer die vorgenannten Verpflichtungen in vollem Umfang auch diesen Auftragnehmern aufzuerlegen.

- 26.6 Der Auftragnehmer benennt einen Ansprechpartner für Gleichbehandlungsfragen nach dem EnWG, der die Einhaltung der Unbundlinganforderungen und der sich daraus ergebenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen überwacht.

27 Datenschutz, konzernweite Beschaffung

- 27.1 Die SVO verarbeitet die vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit diesem zwischen der SVO und dem Auftragnehmer bestehenden Vertragsverhältnis überlassenen personenbezogenen Daten von Mitarbeitern des Auftragnehmers und sonstigen Daten (zusammen „Daten“) zum Zwecke der Begründung, Durchführung und Beendigung des Vertragsverhältnisses im Rahmen des geltenden Datenschutzrechts in seiner jeweils gültigen Fassung. Sofern und soweit für Zwecke der Beschaffung erforderlich, übermittelt die SVO im Rahmen einer zentralen Stammdatenhaltung die Daten der SVO-Gruppe. Eine Übermittlung der Daten an sonstige Dritte erfolgt nicht. Ausführliche Informationen zur Verarbeitung sind in der jeweils aktuellen Fassung, abrufbaren Datenschutzhinweisen für Lieferanten und Dienstleister unter (<https://www.celle-uelzennetz.de/installateure/einkaufsbedingungen>) sowie in den ggf. ergänzend vorliegenden Datenschutzhinweisen zu etwaigen Einzelbeauftragungen nachzulesen.
- 27.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, seine Mitarbeiter, die in die Durchführung der Vertragsbeziehung eingebunden werden, gemäß den AGB & Dokumente – SVO Einkauf abrufbaren „Datenschutzhinweisen für Lieferanten und Dienstleister“ unter (<https://www.celle-uelzennetz.de/installateure/einkaufsbedingungen>) darüber zu informieren, dass und in welchem Umfang die SVO-Gruppe Daten der Mitarbeiter des Auftragnehmers verarbeitet.
- 27.3 Sofern und soweit der Auftragnehmer in Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten gegenüber der SVO personenbezogene Daten verarbeitet, die ihm entweder
- zum Zwecke der Verarbeitung im Auftrag der SVO (Auftragsverarbeitung),
 - zur eigenverantwortlichen Verarbeitung oder
 - aufgrund einer gemeinsamen Verantwortlichkeit zwischen dem Auftragnehmer und der SVO von der SVO offengelegt bzw. überlassen wurden, gelten die Bestimmungen der Datenschutz-Anlagen zu der Bestellung sowie der dazugehörigen Anhänge.
- 27.4 Für Consulting-Dienstleistungen in eigener Verantwortung des Auftragnehmers gelten die Einkaufsbedingungen, „Anforderungen zur Informationssicherheit und zum Datenschutz“ abrufbar unter (<https://www.celle-uelzennetz.de/installateure/einkaufsbedingungen>).
- 27.5 Personenbezogene Daten, die der SVO übergeben werden, dürfen vom Auftragnehmer nicht zum Zwecke der Werbung oder der Markt- oder Meinungsforschung genutzt oder übermittelt werden, es sei denn, die SVO erteilt hierzu seine ausdrückliche schriftliche Zustimmung oder die vereinbarte Leistung sieht dies explizit vor.

28 Informationssicherheit

Um dem Schutz von Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen und mit ihnen verbundenen Ressourcen und Methoden gerecht zu werden, verpflichtet sich der Auftragnehmer, die in der Anlage „Anforderungen der Informationssicherheit & Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz“ zu der Bestellung beschriebenen Anforderungen, Angaben und Verpflichtungen zur Informationssicherheit einzuhalten.

29 Auditrechte

- 29.1 Der Auftragnehmer räumt der SVO das Recht ein, jederzeit nach Ankündigung mit einem Vorlauf von mindestens 10 Werktagen (am Standort des Personals des Auftragnehmers, dessen Unterstützung die SVO für die Prüfung benötigt) zu üblichen Geschäftszeiten und ungehindert zu prüfen, ob
- die Datenverarbeitung entsprechend den datenschutzrechtlichen Bestimmungen durchgeführt wird;
 - den Regelungen dieses Vertrages sowie den Weisungen der SVO entsprochen wird;
 - das Design und der Betrieb der Vertragsleistungen den Anforderungen der IT Security entspricht;
 - das Design und der Betrieb der Vertragsleistungen den Anforderungen des dienstleistungsbezogenen internen Kontrollsystems entspricht.
- 29.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die SVO hierbei im erforderlichen Umfang zu unterstützen, insbesondere
- die notwendigen Informationen zeitgerecht zur Verfügung zu stellen,
 - die Prüfung durch die Bereitstellung fachkundiger und aussagefähiger Mitarbeiter zu unterstützen,
 - alle hierzu erforderlichen Handlungen vorzunehmen und
 - die notwendigen Zugangs-, Zutritts- und Zugriffsrechte zu gewähren.
- 29.3 Insbesondere ist die SVO berechtigt
- Audit Software und andere Reporting Tools für die Prüfung einzusetzen;
 - die vorgenannten Prüfungen auch unter Hinzuziehung Dritter durchzuführen (insbesondere solcher, die gegenüber der SVO zur Prüfung berechtigt sind, wie z. B. Auftraggeber der SVO, Wirtschaftsprüfer und Aufsichtsbehörden).
- 29.4 Auch die Dokumentation der Prüfergebnisse vor Beginn und während der Vertragsleistung wird vom Auftragnehmer geduldet und unterstützt.
- 29.5 Jede Partei trägt den aus den Prüfungen erwachsenden eigenen Aufwand selbst.
- 29.6 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, der SVO die vorgenannten Prüfungen auch bei den gemäß Ziffer 20 eingesetzten Subunternehmern entsprechend zu ermöglichen.

30 Veröffentlichung, Werbung

Eine Bekanntgabe der mit der SVO bestehenden Geschäftsbeziehungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der SVO. Dies gilt auch für die Veröffentlichung von Daten, die im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis mit der SVO stehen.

31 Gerichtsstand, Vertragssprache, Anwendbares Recht, Feiertage, Schriftform

- 31.1 Der Gerichtsstand ist Celle (Niedersachsen).
- 31.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980.
- 31.3 Die Vertragssprache ist abhängig von der Sprache der jeweiligen Bestellung Deutsch oder Englisch. Entsprechend gelten auch Allgemeine Geschäftsbedingungen der SVO ausschließlich in der jeweiligen Vertragssprache. Sonstige Übersetzungen sind für die Auslegung unbeachtlich.
- 31.4 Wenn in diesem Vertrag auf Feiertage verwiesen wird, sind ausschließlich deutsche bundeseinheitliche Feiertage relevant.
- 31.5 Als Schriftform im Sinne des Vertrages ist neben der gesetzlich vorgesehenen eigenhändig unterzeichneten Urkunde auch ein elektronisch signiertes und elektronisch übermittelte Dokument zulässig, bei dem durch ein digitales Protokoll der Dokumenthistorie (Abschlusszertifikat) des Anbieters (z. B. Adobe Sign oder DocuSign) sichergestellt wird, dass der Unterzeichner identifizierbar und eine nachträgliche Veränderung der Daten erkennbar ist.