

Teil I – Allgemeine Vorschriften

§ 1 Regelungsgegenstand

- 1) Die Vertragsbedingungen dieses Rahmenvertrags beinhalten den allgemeinen Teil der AGB, die jeweils beim Abschluss der Einzelverträge einbezogen werden. Neben den Bedingungen dieses Rahmenvertrags und seinen Anlagen werden außerdem diejenigen besonderen Teile der AGB einbezogen, die in den Einzelverträgen gesondert referenziert werden. In dem Teil II dieses Dokuments finden sich die Regelungen, die bei der Vereinbarung der Erbringung von Support- oder Managed-Services einbezogen werden.
- 2) Die Regelungen dieses Rahmenvertrags sind dann anwendbar, wenn eine der Vertragsparteien während der Verhandlungen über den jeweiligen „Einzelvertrag“ deutlich macht, dass sie die Einbeziehung dieses Rahmenvertrags und seiner Anlagen zur rechtlichen Grundlage des jeweiligen „Einzelvertrags“ machen möchte.
- 3) Die Leistungen und Angebote des Auftragnehmers richten sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB und juristische Personen des öffentlichen Rechts.

§ 2 Vertragsbestandteile, Abwehrklausel und Definitionen

- 1) Vertragsbestandteile sind:
 - a) Der Einzelvertrag, der Leistungen, technische Anforderungen, Preise etc. regelt.
 - b) Die AGB dieses Rahmenvertrags, die die allgemeinen Bedingungen und im Teil II die Regelungen für die Erbringung von Support- und Managed Services beinhalten.
 - c) Die besonderen AGB, die speziell abgestimmte AGB beinhalten.
 - Teil A Verkauf, Vermietung und Wartung von Produkten
 - Teil B Verkauf und Wartung von Software
 - Teil C Cloud Services
 - d) Die Anlagen des Rahmenvertrags
 - Anlage AVV: Regelungen zur Auftragsverarbeitung
 - Anlage HBV: [optional] Haftungsbeschränkungsvereinbarung
 - Anlage SLA [optional] SLA
- 2) Die AGB der ecos systems gelten ausschließlich. AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil.
- 3) Definitionen
 - a) „Auslieferung“: ist der Zeitpunkt der Übergabe der Produkte an den Auftraggeber;
 - b) „Betriebsverantwortung“: Die Funktionsfähigkeit der Produkte wird nur in der für ihren Betrieb erforderlichen Systemumgebung vereinbart. ecos systems hat keine Verantwortung für die Funktionsfähigkeit der Produkte außerhalb dieser Systemumgebung oder für die Funktionsweise veränderter Produkte.
 - c) „Daten“: Daten, die der Auftraggeber mit dem Produkt verarbeitet.
 - d) „Change“: ist jede vom Auftraggeber gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei Vertragsschluss im Einzelvertrag vereinbarten Leistungsumfang;
 - e) „Dokumentation“: Bedienungsanleitung für das „Produkt“. Diese wird dem Auftraggeber online stets in aktueller Version zur Verfügung gestellt.
 - f) „Einzelvertrag“: Das Dokument „Einzelvertrag“, das den individuellen Vertrag wiedergibt, der zwischen dem Auftraggeber und der ecos systems geschlossen wird.
 - g) „Produkt“: bezeichnet die im Einzelvertrag und seinen Anlagen genannten vertragsgegenständlichen Produkte.

- h) „Störung“: Ist eine Fehlfunktion eines vertragsgegenständlichen Produkts, bei der unklar ist, ob es sich um einen „technischen Fehler“ oder einen Mangel handelt.
- i) „System“: besteht aus dem jeweils zur Verfügung gestellten Produkt wie auch der für ihren Betrieb erforderlichen Systemumgebung. Das „System“ besteht meist aus Datenbanken, Schnittstellen, Software und Hardware etc.
- j) „Systemumgebung“: Technische Umsysteme, die zum ordnungsgemäßen Betrieb des Produkts erforderlich sind. Die erforderliche und empfohlene Systemumgebung ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung der technischen Produkte beschrieben.
- k) „Technischer Fehler“: *Technischer Fehler* bedeutet, dass die dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Produkte, Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die Produkte falsche Ergebnisse liefern, ohne dass dies durch die ecos systems zu vertreten ist. Ein Technischer Fehler liegt auch dann vor, wenn die ecos systems sich berechtigt auf die Erhebung des Einwands der Verjährung beruft.

§ 3 Sicherheitshinweise

1) Datenschutz bei der Fernwartung

Die Vertragsparteien sind sich der hohen Sensibilität der Wartungsleistungen seitens der ecos systems bei betroffenen personenbezogenen Daten bewusst. Sie haben deswegen eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung getroffen. Diesem Vertrag ist die **Anlage AVV** beigefügt und gilt für sämtliche im Zusammenhang mit dem Einzelvertrag erbrachten Leistungen unmittelbar.

2) Technische Voraussetzungen für die Fernwartung

- a) Voraussetzung für die Fernwartung (Remote-Service) ist ein Zugang für ecos systems zum Auftraggeber-Netzwerk, über den die Verbindung zu einer vom Auftraggeber bereitzustellenden Remote-Desktop-Umgebung mittels RDP-Protokoll hergestellt wird. Die Remote-Desktop-Umgebung ist vom Auftraggeber so zu gestalten, dass ecos systems zur Supporterbringung eine Nutzung der Software sowie ein bidirektionaler Datenaustausch ermöglicht werden.
- b) Der Zugang zum Auftraggeber-Netzwerk ist mittels Bereitstellung eines nicht proprietären VPN-Zugangs nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrags bereitzustellen.
- c) Fernwartungen können über die in dem jeweiligen Einzelvertrag bezeichnete Lösung durchgeführt werden. Die Sitzungen erfolgen über eine verschlüsselte Verbindung. Es werden sowohl beaufsichtigte (Auftraggeber startet ein Fernwartungsprogramm) als auch unbeaufsichtigte Fernwartungen (Fernwartungsprogramm wird durch den Auftraggeber installiert) unterstützt.
- d) Falls der Auftraggeber die Leistungserbringung nicht per Remote zulässt, können Mehrkosten entstehen. Zeitverzögerungen und/ oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen bei der von § 3 Abs. 2 lit.a abweichenden Regelung oder bei Nichtvorhandensein einer Fernwartung gehen zu Lasten des Auftraggebers.

§ 4 Inhalt der konkreten Leistung, „Changes“

- 1) Ein „Change“ wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch ecos systems Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.
- 2) Die konkreten Leistungen sind im Einzelvertrag dokumentiert. Gegenstand sind ausschließlich die im Einzelvertrag bezeichneten IT-Systeme gemäß Funktionsbeschreibung und Dokumentation. Darstellungen in Testprogrammen, Produkt- oder Projektbeschreibungen sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit i.S.d. §§ 434, 633 BGB.

§ 5 Lieferung, Kosten, Leistungsort

Einzelheiten der jeweiligen Lieferung, bezügl. der Kosten für den Transport (Hin- wie Rücknahme), des Leistungsorts, ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 6 Mitwirkungspflichten

Die jeweiligen Mitwirkungspflichten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

§ 7 Vergütung; Zurückbehaltungsrechte des Auftraggebers; Aufrechnung

- 1) Die Höhe der Vergütung und die Erstattung sonstiger Aufwendungen (wie insbesondere Transportkosten, Versicherungen, Spesen etc.) richten sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag. Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Rabatte, Skonti etc. sind einzelvertraglich geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.
- 2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu zahlen.
- 3) Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus diesem Vertragsverhältnis beruht, ist ausgeschlossen.
- 4) Der Auftraggeber ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird. Unbeschadet dessen ist das Recht des Auftraggebers zur Aufrechnung nicht ausgeschlossen oder beschränkt, soweit die zur Aufrechnung gestellten Forderungen auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungsmehrkosten beruhen.
- 5) Nur für die Erbringung von Wartungs-/ Supportleistungen gilt: ecos systems ist berechtigt, die Entgelthöhe 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Eingehung des Vertrags bzw. dem Zeitpunkt der letzten Erhöhung um einen angemessenen Betrag, maximal aber 2.5 %, zu erhöhen.
- 6) Zahlungen des Auftraggebers sind mit Zugang der Rechnung und Erbringung der Leistung fällig und innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen. Sie sind zugunsten der ecos systems auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten zu zahlen.
- 7) Der Auftraggeber hat in seinen Zahlungen eine Bestimmung zu treffen, auf welche Schuld er zahlt. Unterlässt er dies, werden Zahlungseingänge zunächst gegen bestehende Nebenforderungen (Zinsen etc.) und dann gegen die jeweils älteste Schuld des Auftraggebers verbucht.
- 8) Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann die ecos systems unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes Verzugschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem Auftraggeber geltend machen. Erfüllt der Auftraggeber seine Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist ecos systems unbeschadet der Rechte des Satzes 1 berechtigt, die Arbeiten an sämtlichen im Auftrage des Auftraggebers laufenden Projekten einzustellen sowie von dem betreffenden Vertrag zurückzutreten, Vorbehaltsware an sich zu nehmen sowie dem Auftraggeber sämtliche bis dahin entstandene Kosten in Rechnung zu stellen.

§ 8 Vorbehalt der Übertragung von Nutzungs- und Eigentumsrechten

- 1) Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit „Auslieferung“ an den Auftraggeber auf diesen über. Bei Warenversand geht die Gefahr mit Übergabe der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder sonstigen von der ecos systems nach billigem Ermessen ausgewählten Boten auf den Auftraggeber über. Im Falle der Installation der Ware durch die ecos systems geht die Gefahr des zufälligen Unterganges mit der Inbetriebnahme bzw. Bereitstellung auf den Auftraggeber über.
- 2) Körperliche Waren stehen bis zur vollständigen Zahlung der aus dem jeweiligen Auftrag resultierenden Zahlungsforderung unter Eigentumsvorbehalt.
- 3) Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der „Auslieferung“ bestehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis (im Folgenden „Bedingungseintritt“) erhält der Auftraggeber von ecos systems ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht an der mitgelieferten Software. Sollen im Rahmen eines Kauf- oder Werkvertrages Nutzungsrechte an der Software endgültig übertragen werden, findet diese Übertragung erst nach dem „Bedingungseintritt“ statt; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel gilt als „Bedingungseintritt“ deren Einlösung. Sofern die Nutzungsrechte jeweils nur zeitlich beschränkt übertragen werden sollen, gelten die Vorbehalte der jeweiligen Verträge.

- 4) Sofern die Nutzungsrechte an der „Software“ endgültig übertragen werden, erlischt bei Geltendmachung des Vorbehalts das Recht des Auftraggebers zur Weiterverwendung der „Software“, es sei denn, ecos systems teilt dem Auftraggeber etwas anderes mit. Sämtliche vom Auftraggeber angefertigten Programmkopien müssen in diesem Fall gelöscht werden.
- 5) Im Falle einer Pfändung oder sonstigen möglichen Beeinträchtigung der Rechte der ecos systems an der Software oder den körperlich gelieferten Waren im Sinne dieser Vorschrift muss der Auftraggeber unverzüglich auf die entgegenstehenden Rechte der ecos systems hinweisen. Außerdem ist er verpflichtet, die ecos systems unverzüglich telefonisch oder per E-Mail zu informieren sowie nachfolgend schriftlich über die Vorgänge zu unterrichten, die zu einer Beeinträchtigung der Rechte der ecos systems geführt haben oder führen können.

§ 9 Haftung

- 1) Die Haftung für einfach oder leicht fahrlässig verursachte Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche wird der Höhe nach auf denjenigen Umfang beschränkt, der dem Risikoumfang entspricht, der für die ecos systems bei der Eingehung des Einzelvertrags bestand und die ihr erkennbar war.
- 2) Haftungsansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der Auftraggeber ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des Schadens hätte Kenntnis erlangen müssen. Diese Verjährungsfrist gilt nicht in den Fällen, in denen ein Schaden an Leib, Leben oder Gesundheit verursacht wurde, und/ oder in den Fällen, in denen der Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich und/ oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben ebenfalls unberührt.
- 3) Sofern Schadensersatzansprüche in Folge der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen geltend gemacht werden, gilt, dass die Verjährung im Falle des Verkaufs eines Produkts innerhalb von 12 Monaten ab dem Gefahrenübergang endet. Im Falle der Verletzung eines Reparatur- oder Wartungsvertrags ist die Verjährung auf 12 Monate berechnet ab dem Zeitpunkt der Abnahme bzw. Vervollendung befristet. § 9 Abs.2 S.2 gilt entsprechend.

§ 10 Höhere Gewalt

Wird die ecos systems an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B.

- Pandemien;
- Eingriffe durch Malware,
- Betriebsstörungen, die nicht von der ecos systems zu vertreten sind,
- behördliche Eingriffe,
- Kommunikationsnetzschwierigkeiten
- Energieversorgungsschwierigkeiten,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der ecos systems oder im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von zwei Wochen. Ist eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt ausgeschlossen, so gilt diese als unmöglich.

§ 11 Subunternehmer

- 1) ecos systems hat die Möglichkeit, dem Auftraggeber eine Liste zu übergeben, die die Subunternehmer aufführt, mit denen ecos systems ständig zusammenarbeitet. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, der ecos systems die Zustimmung zur Beauftragung einzelner Subunternehmer zu verweigern. Die Verweigerung darf nicht ohne billigen Grund geschehen. ecos systems haftet für das Verschulden des eingeschalteten Subunternehmers wie für eigenes Verschulden und ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT- sicherheitsrechtlichen Vorschriften verantwortlich.
- 2) Nach der DSGVO besteht für ecos systems die Verpflichtung der Offenlegung der Subunternehmer. Der Auftraggeber verpflichtet sich mit Abschluss eines Einzelvertrags für dessen Laufzeit und eine darüber hinaus gehende Periode von 12

Monaten, es bei Meidung einer für jeden Fall der Zuwiderhandlung zu zahlenden Vertragsstrafe, deren Höhe im Einzelfall durch ecos systems festzulegen ist und der Höhe wegen durch das jeweils zuständige Landgericht auf Betreiben des Auftraggebers überprüfbaren Vertragsstrafe, in jedem Fall nicht weniger 5.000,00 Euro und nicht mehr als 25.000,00, es zu unterlassen, einen Vertrag mit dem jeweils genannten Subunternehmer über die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen abzuschließen.

§ 12 Datenschutz

- 1) Die Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Datenschutz sind in der **Anlage AVV** gesondert geregelt.
- 2) Sofern gewünscht, können die Parteien eine separate Geheimhaltungsvereinbarung (**NDA**) abschließen.

§ 13 Allgemeines

- 1) Der Auftraggeber darf Rechte und Ansprüche aus dem Einzelvertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der ecos systems an Dritte abtreten. ecos systems ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Einzelvertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundenen Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.
- 2) Die Vertragsparteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 3) Sofern der Auftraggeber Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der ecos systems als Gerichtsstand vereinbart. ecos systems ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des Auftraggebers zuständig ist.

Teil II – Support und Managed Service

§ 14 Mitarbeiter der ecos systems

- 1) ecos systems verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der „Mitarbeiter“ obliegt ecos systems. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der „Mitarbeiter“ erfolgen unter verantwortlicher Leitung von ecos systems. Die „Mitarbeiter“ der ecos systems unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von ecos systems, unabhängig vom Ort der Arbeitsleistung.
- 2) Die „Mitarbeiter“ von ecos systems erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem Auftraggeber das Recht, sich in den Räumen des Auftraggebers während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten. Der Auftraggeber ist berechtigt, aus wichtigen Gründen einzelnen eingesetzten „Mitarbeitern“ der ecos systems den Zugang zu den Räumen des Auftraggebers zu verweigern. Wenn nicht die Verweigerung auf einem wichtigen Grund beruht, den nur ecos systems zu vertreten hat, ist diese berechtigt, eine Anpassung der vereinbarten Termine und der Vergütung zu verlangen, soweit diese durch die Zugangsverweigerung erforderlich geworden und im Übrigen angemessen sind.
- 3) Die Fachaufsicht über die „Mitarbeiter“ der ecos systems obliegt ausschließlich dieser selbst. Verlangt der Auftraggeber unter Angabe eines sachlich nachvollziehbaren Grundes die Auswechslung eines „Mitarbeiters“, ist ecos systems verpflichtet, diesen in einem zumutbaren Zeitrahmen auszuwechseln.
- 4) ecos systems ist für die Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber den von ihr für die Leistungserbringung eingesetzten Personen allein verantwortlich. ecos systems wird den Auftraggeber von entsprechenden Ansprüchen, die gegenüber dem Auftraggeber geltend gemacht werden, freistellen. Dies umfasst insbesondere alle Lohn- und Gehaltszahlungen sowie alle übrigen aus Arbeits- oder Dienstleistungsverhältnissen resultierenden Zahlungsverpflichtungen, wie z.B. Sozialversicherungsbeiträge. Es ist ausschließlich die Aufgabe von ecos systems, die Vereinbarungen und Maßnahmen zu treffen, die ihr Verhältnis zu den von ihr zur Leistungserbringung eingesetzten Personen regeln.

§ 15 Regelungen für Werkverträge

Sofern der Inhalt der Leistung der ecos systems als Werkleistung zu qualifizieren ist, gelten folgende Regelungen:

- 1) Eine Abnahme erfolgt gemäß den Bestimmungen des Einzelvertrags. Die Abnahme ist schriftlich oder per Mail zu protokollieren. Sofern der Auftraggeber die Leistung der ecos systems in Betrieb nimmt, ohne wesentliche Mängel geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus. ecos systems hat den Auftraggeber hierauf aber in Schriftform gesondert hinzuweisen. Bei bestimmten, sich routinemäßig wiederholenden Leistungen tritt die Vollendung an die Stelle der Abnahme.
- 2) Die Gewährleistung erfolgt zunächst durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem Auftraggeber einen neuen, mangelfreien Leistungsstand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn ecos systems durch Lieferung oder andere Leistungen Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkung des Mangels vermeiden, wenn deren Einsatz dem Auftraggeber zumutbar ist.
- 3) Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl der Nacherfüllungen fehl und sind diese nicht innerhalb von einer zumutbaren Zeit erfolgt, so ist der Auftraggeber berechtigt, weitere Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. Das Recht zur Geltendmachung des Rücktritts wegen des Vorliegens eines unwesentlichen Mangels ist ausgeschlossen.
- 4) Das Recht zur Ersatzvornahme ist ausgeschlossen.
- 5) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme der vereinbarten Leistungen. Für die Verjährung der Schadensersatzansprüche gilt eine Frist von 12 Monaten. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/ oder Gesundheit und/ oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/ oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ansprüche auf Aufwendungsersatz verjähren unter den gleichen Bedingungen. Ansprüche aus einer Verletzung von Nachbesserungsansprüchen verjähren ab dem Moment der Abnahme.

§ 16 Regelungen für Dienstverträge

- 1) Die Regelungen dieses Paragraphen sind anwendbar, wenn die ecos systems auf der Basis einer erfolgsunabhängigen Leistung beauftragt wird.
- 2) Beim gleichzeitigen Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der Auftraggeber berechtigt, ecos systems die Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. ecos systems wird den Auftraggeber über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums beheben lässt, wird ecos systems nach Wunsch des Auftraggebers eine Behelfslösung bereitstellen.
- 3) Termine und Fristen sowie Kündigungsmöglichkeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag, sonst aus dem Gesetz.

§ 17 Hotline

Nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrags erbringt die ecos systems fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden technischen Fehlern, Anwendungsproblemen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der überlassenen „Produkte“. Betreuungsaufgaben werden montags bis freitags von 8:00–12:00 Uhr und 13:00–17:00 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Bayern) wird keine Hotline betrieben. Es gilt die Zeitzone Berlin.

- Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der „Produkte“.
- Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Auftraggeber die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion zu beachten.

§ 18 Support

Sofern nicht im Einzelvertrag anders vereinbart, werden folgende Leistungen erbracht:

1) Reaktion bei Störungsmeldungen und Versuch von Beseitigung von „technischen Fehlern“

a) Störfall und Störungsreaktionszeiten

Nach der Meldung einer Störung hat die ecos systems innerhalb der vereinbarten „Störungsreaktionszeiten“ mit Arbeiten zur Beseitigung von Störungen und zur Analyse der Störungsursache zu beginnen. Die Analyse der Störungsursache und der Versuch der Beseitigung richtet sich nach Dienstvertragsrecht, wenn sich die Störung als „technischer Fehler“ herausstellt oder sich die ecos systems zu Recht auf die Erhebung der Einrede der Verjährung stützt.

b) Versuch der Beseitigung von „technischen Fehlern“

Ob ein „Mangel“ oder ein „technischer Fehler“ vorliegt, richtet sich nach dem Ergebnis der Analysephase, die ab dem Moment der Störungsmeldung innerhalb der Störungsreaktionszeit stattfindet.

i) Liegt ein Mangel vor, richten sich die Rechtsfolgen nach dem Gesetz. Sofern die Durchführung einer Nachbesserung zumutbar ist, hat die ecos systems zunächst das Recht der Nachbesserung innerhalb angemessener Zeitspannen.

ii) Liegt ein „technischer Fehler“ vor, so gelten die Regelungen des Abs.2.

2) Liegt ein „technischer Fehler“ vor, unterstützt die ecos systems den Auftraggeber nach Maßgabe der Regelungen, die in der **Anlage SLA** festgelegt sind. Einen Erfolg der Beseitigung des „technischen Fehlers“ schuldet sie in diesen Fällen aber nicht.