

## Besondere Geschäftsbedingungen Betrieb (BesGB Betrieb)

Stand: Chemnitz, 3. Januar 2019

### 1 Anwendungsbereich

1.1 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen gelten für alle durch c.a.p.e. IT zu erbringenden Betriebsleistungen für OTRS- und KIX-basierten Applikationen und -Applikationskomponenten des Auftraggebers („BesGB Betrieb“).

1.2 Die BesGB Betrieb ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### 2 Gegenstand des Vertrags

2.1 Der Vertrag für Betriebsleistungen baut auf einem entsprechenden Supportvertrag auf und ergänzt die Supportleistungen.

2.2 Der Gegenstand des Vertrag für Betriebsleistungen sowie Inhalt und Umfang der Leistungspflicht bestimmen sich nach der betreffenden Bestellung des Auftraggebers sowie der Leistungsübersicht für Betriebsleistungen. Betriebsleistungen sind Update- und Upgradeservices sowie Betriebsunterstützung.

2.3 Die Betriebsleistungen werden an OTRS- und KIX-basierten Applikationen und -Applikationskomponenten des Auftraggebers erbracht, die vom Auftraggeber ausgewählt und ebenso wie die Einsatzumgebung (insb. Systemaufbau und etwaige Systemerweiterungen) detailliert beschrieben wurden und in der Leistungsübersicht Wartung entsprechend definiert sind.

### 3 Wartungsbericht

Ein dem Supportbericht (vgl. Ziffer 8 SLA Support) entsprechender Betriebsbericht wird auf Nachfrage erteilt. Der Betriebsbericht dokumentiert die durchgeführten Betriebsarbeiten.

### 4 Vertragsbeginn

4.1 Die Vertragslaufzeit beginnt zu dem in der Bereitstellungsanzeige von c.a.p.e. IT genannten Termin.

4.2 c.a.p.e. IT ist erst verpflichtet, Betriebsleistungen zu erbringen, wenn ihr die vollständige Dokumentation der Einsatzumgebung vorliegt.

### 5 Open Source-Software; Nutzungsrechte

5.1 Soweit c.a.p.e. IT die Betriebsleistung durch Zurverfügungstellen von OTRS- bzw. KIX-Updates oder -Upgrades durchführt, die nicht von c.a.p.e. IT hergestellt, sondern von Dritten zur Verfügung gestellt werden, erwirbt der Auftraggeber die Nutzungsrechte direkt vom Urheber oder Rechteinhaber. Der Umfang der Nutzungsrechte richtet sich nach dem zwischen dem Urheber/ Rechteinhaber und dem Auftraggeber geschlossenen Vertrag (für OTRS selbst, zum Beispiel, erfolgt dies zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses unter der GPLv3 (abrufbar unter <http://www.gnu.org/licenses/gpl.txt>)).

5.2 Der Auftraggeber wird bei der Nutzung der Software die für die jeweilige Software bzw. das betreffende Modul geltenden Lizenzbedingungen beachten.

5.3 Soweit von den anwendbaren Lizenzbedingungen gefordert, übergibt c.a.p.e. IT dem Auftraggeber den Quellcode der Software bzw. des Moduls.

### 6 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Den Auftraggeber trifft folgende zusätzliche Mitwirkungspflicht:

6.1 Durch den Auftraggeber erfolgt vor dem Beginn der Leistungserbringung die Übergabe einer vollständigen Dokumentation (detaillierte Beschreibung des Systemaufbaus, der Systemerweiterungen und Applikationen [bspw. KIX inkl. Zusatzmodule]) an c.a.p.e. IT. Dafür kann der Auftraggeber ein von c.a.p.e. IT kostenfrei bereitgestelltes Zusatzmodul nutzen, welches durch ihn im KIX-Paketmanagement zu installieren und für die Dokumentation auszuführen ist. Dieses Modul sammelt die oben genannten Information zur Dokumentation und sendet diese an c.a.p.e. IT.

6.2 Der Auftraggeber schaltet die für die Betriebsarbeiten notwendigen Netzzugänge frei. Ebenso gewährt er den notwendigen Remotezugriff in alle, für die Erbringung der Leistungen, erforderlichen Systeme des Auftraggebers in Form eines https-Zugriffs auf die Administrationsoberfläche des betreuten OTRS bzw. KIX sowie einen verschlüsselten Konsolenzugriff (bspw. sshv2) auf die Betriebssystemebene des OTRS- bzw. KIX-Serversystems inkl. Berechtigung zur Änderung der zentralen Applikationskonfigurationsdateien (Config.pm,...).

6.3 Alle Änderungen im System nach Übernahme durch c.a.p.e. IT, die der Auftraggeber ohne die Mitwirkung der c.a.p.e. IT vornimmt, sind zwingend an c.a.p.e. IT schriftlich zu melden und beidseitig freizugeben.

### 7 Vergütung und Zahlungsbedingungen

7.1 c.a.p.e. IT erhält vom Auftraggeber jährlich den vereinbarten Festpreis gemäß den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.2 Zusätzlich zur vereinbarten Vergütung trägt der Auftraggeber die Reise- und Übernachtungskosten und Spesen von den eingesetzten c.a.p.e. IT-Mitarbeitern entsprechend den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

7.3 Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung der Vergütung länger als zwei Monate in Verzug, so ist c.a.p.e. IT berechtigt, die Betriebsleistungen bis zu dem Zeitpunkt nicht zu erbringen, zu dem der Auftraggeber die ausstehende Vergütung gezahlt hat. Der Vergütungsanspruch bleibt davon unberührt. Die Betriebsleistungen werden fortgesetzt, wenn die Rückstände beglichen sind.

### 8 Laufzeit; Kündigung

8.1 Der Vertrag für Betriebsleistungen wird für eine Laufzeit von 12, 24 oder 36 Monaten geschlossen (im Folgenden „Mindestvertragslaufzeit“).

8.2 Nach dem Ende der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag für Betriebsleistungen immer wieder um ein Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder zum Ende einer sich daran anschließenden Vertragsperiode gekündigt wird.

8.3 Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten. Es gilt § 314 BGB.

8.4 Bei einer berechtigten außerordentlichen Kündigung durch c.a.p.e. IT ist der Auftraggeber, wenn der Auftraggeber den Kündigungsgrund zu vertreten hat, verpflichtet, c.a.p.e. IT die Vergütung abzüglich von c.a.p.e. IT ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung enden würde.

8.5 Kündigungserklärungen bedürfen der Schriftform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.

### 9 Schutzrechte

9.1 c.a.p.e. IT übernimmt eine Gewährleistung für Rechtsmängel nur, wenn und soweit die von c.a.p.e. IT erbrachte Leistung selbst betroffen ist. Keine Gewährleistung wird übernommen, soweit in den Leistungsgegenstand eingepflegtes Material vom Auftraggeber oder von diesem beauftragten Dritten geliefert wurde.

9.2 In Open Source Lizenzen wie der AGPL sowie der GPL enthaltene Haftungs- und Gewährleistungsausschlüsse bleiben im Verhältnis zu den Rechteinhabern unberührt, soweit Rechteinhaber nicht c.a.p.e. IT ist.

9.3 Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software geltend gemacht werden.

### 10 Haftung für Fehler bei der Beschreibung der Einsatzumgebung

Hat der Auftraggeber die Einsatzumgebung nicht zutreffend beschrieben und führt dies zu Schwierigkeiten bei der Leistungserbringung oder gar zu Schäden des Auftraggebers, so geht dies zu Lasten des Auftraggebers. c.a.p.e. IT haftet hierfür nicht.