

Allgemeine Einkaufsbedingungen Twence

Addendum IKT

Geschäftsstelle: Boldershoekweg 51; 7554 RT Hengelo, Niederlande
Postanschrift: Postbus 870; 7550 AW Hengelo, Niederlande
Tel.: +31 (0)74 240 4444
Fax : +31 (0)74 240 4333
E-Mail : info@twence.nl
Internet : www.twence.nl
Version: 1 maart 2024

Inhaltsverzeichnis

Einführende Bestimmungen	3
Paragraph 41 Geltungsbereich Addendum IKT-Leistung und Begriffsbestimmungen.....	3
Abschnitt III: Ergänzende Bedingungen für IKT-Leistungen	3
Paragraph 42 - Geltungsbereich	3
Paragraph 43 Ergänzende Begriffsbestimmungen.....	3
Paragraph 44 Allgemeine Verpflichtungen des Lieferanten.....	4
Paragraph 45 Gewährleistungen.....	4
Paragraph 46 IKT-Dokumentation.....	5
Paragraph 47 Lieferung, Installierung und Implementierung	5
Paragraph 48 Feststellung der Abnahmebestätigung und Abnahmetest.....	6
Paragraph 49 Geistiges Eigentum und andere (vergleichbare) Rechte hinsichtlich der IKT-Leistung.....	7
Paragraph 50 Instandhaltung und Unterstützung.....	9
Paragraph 51 Sicherung.....	10
Paragraph 52 Exit-Klausel.....	10
Abschnitt IV: Ergänzende Bedingungen für Software	11
Paragraph 53 - Geltungsbereich	11
Paragraph 54 Tägliche Leitung und Überwachung.....	11
Paragraph 55 Abnahme, Entwicklung, Installierung und Implementierung von (kundenspezifischer) Software	11
Paragraph 56 Gewährleistungen und Qualität	11
Paragraph 57 Benutzung von Open-Source-Software	12
Paragraph 58 Softwareinstandhaltung und -unterstützung	12
Abschnitt V: Ergänzende Bedingungen Für Cloud-Dienste	13
Paragraph 59 Geltungsbereich	13
Paragraph 60 Dienstleistung.....	13
Paragraph 61 Instandhaltung, Betreuung und Unterstützung von Cloud-Diensten	14
Paragraph 62 Verpflichtungen Twence.....	14
Paragraph 63 Gewährleistungen.....	15
Paragraph 64 Sicherung.....	15

Einführende Bestimmungen

Paragraf 41 Geltungsbereich Addendum IKT-Leistung und Begriffsbestimmungen

- 41.1 Dieses Addendum gehört zu den Allgemeinen Einkaufsbedingungen Twence, Version Januar 2024, und ist eine Ergänzung zu den Allgemeinen Einkaufsbedingungen Twence. Die Bedingungen in diesem Addendum kommen ergänzend auf sämtliche Anfragen, Angebote, Aufträge, Auftragsbestätigungen, den geschlossenen bzw. zu schließenden Vertrag sowie auf etwaige sonstige, sich auf die vom Lieferanten zu erbringende IKT-Leistung beziehende Dokumente im Sinne des Paragraphen 43 unter d dieses Addendums zur Anwendung.
- 41.2 Die Bedeutung der Begriffe, die in diesem Addendum verwendet werden und die im Abschnitt I und II der Allgemeinen Einkaufsbedingungen definiert worden sind, entspricht in diesem Addendum der Bedeutung, die sie in den Allgemeinen Einkaufsbedingungen haben. Zudem werden folgende ergänzende Definitionen verwendet:
- Allgemeine Einkaufsbedingungen: die im Abschnitt I und Abschnitt II der im ersten Absatz gemeinten Allgemeinen Einkaufsbedingungen von Twence;
 - Addendum: das vorliegende Addendum bezüglich der vom Lieferanten für Twence zu erbringenden IKT-Leistung;
 - Einkaufsbedingungen: die Allgemeinen Einkaufsbedingungen und dieses Addendum gemeinsam.
- 41.3 Von diesem Addendum abweichende Bedingungen finden ausschließlich Anwendung, sofern und insoweit Twence diese Abweichungen Schriftlich akzeptiert hat.
- 41.4 Im Falle von Widersprüchen haben die Bestimmungen aus dem Vertrag und den Allgemeinen Einkaufsbedingungen Vorrang vor diesem Addendum.

Abschnitt III: Ergänzende Bedingungen für IKT-Leistungen

Paragraf 42 - Geltungsbereich

- 42.1 Die Bedingungen des Kapitels III finden auf alle Verträge Anwendung, bei denen Twence als Auftraggeber beim Erbringen einer IKT-Leistung durch den Lieferanten, wohl oder nicht in Kombination mit der Leistung, auftritt.
- 42.2 Außer diesen Bedingungen finden die Bedingungen des Abschnitts I und des Abschnitts II der Allgemeinen Einkaufsbedingungen auf die im Absatz 1 dieses Paragraphen gemeinten Verträge ebenfalls Anwendung, es sei denn, es wird davon in den Bedingungen des Kapitels III oder auf andere Weise ausdrücklich und Schriftlich oder durch die Art der Paragraphen abgewichen.

Paragraf 43 Ergänzende Begriffsbestimmungen

- Quellcode: die Gesamtheit der Programm-Anweisungen in der Original-Programmiersprache einschließlich der zugehörigen IKT-Dokumentation, zum Zwecke der Ausführung durch einen Computer, in einer solchen Form, dass ein Programmierer, der über Fachwissen und Erfahrung der verwendeten Programmierweise und Technik verfügt, damit die Software verändern kann;
- Cloud-Dienst: die "ortsferne" Verfügbarstellung und Verfügbarhaltung durch den Lieferanten eines (Cloud-) Dienstes an Twence, darunter die Dienste Iaas (Infrastructure as a Service), Paas (Platform as a Service) und Saas (Software as a Service). Der Cloud-Dienst beinhaltet eine spezifische und standardisierte IKT-Leistung, die über Internet oder ein anderes Netzwerk bereitgestellt wird, ohne dass Twence ein physischer Datenträger zur Verfügung gestellt wird, sowie auch ergänzende Dienstleistungen, die damit zusammenhängen, wie zum Beispiel die Speicherung von Daten und die Erstellung von Sicherungskopien.
- IKT-Dokumentation: System- und Benutzeranleitungen, die zu den vom Lieferanten zu erbringenden IKT-Leistungen, Waren, Geräten, Software, Cloud-Diensten und/oder Fachkursen/Schulungen gehören;
- IKT-Leistung: sämtliche Waren und/oder Dienste auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie, die vom Lieferanten geliefert bzw. geleistet werden, darunter die Lieferung, Konvertierung, Installierung, Implementierung, Wartung, Instandsetzung und Anfertigung von und Beratung über (Teile von) Software, Hardware oder IT-Systeme, dies alles mit zugehörigen Materialien, Hilfsmitteln, Ersatzteilen und IKT-Dokumentation, die Erteilung von Benutzungsrechten auf Software und/oder Hardware, Instandhaltung und Hosting von Software, Netzwerken (sowie auch von Teilen davon) und Webseiten, das Registrieren (lassen) von Domainnamen und der Entwurf von Webseiten und Webanwendungen. Unter der IKT-Leistung werden auch die Leistung von Cloud-Diensten und die Lieferung von (kundenspezifischer) Software, sowie auch sämtliche Services in diesem Rahmen verstanden.
- Implementierung: die Gesamtheit von Handlungen und Maßnahmen, die erforderlich sind, um die Organisation von Twence für den vereinbarten Gebrauch der IKT-Leistung, der Geräte, der Software und/oder der Cloud-Dienste geeignet zu machen.

- f. Kundenspezifische Software: das Ergebnis der IKT-Leistung, wobei spezifisch für Twence Software entwickelt und implementiert wird bzw. Anpassungen in Standardsoftware spezifisch für Twence angebracht werden, mitsamt zugehöriger IKT-Dokumentation und Materialien.
- g. Software: der vom Lieferanten zu liefernde Satz von Programmzeilen, wie dieser, in direkter oder indirekter Weise, von einem Computer verarbeitet werden kann, um ein bestimmtes, näher beschriebenes Ergebnis zustande zu bringen, mitsamt zugehöriger neuer Versionen, verbesserter Versionen, IKT-Dokumentation und Materialien. Kundenspezifische Software ist in diesem Begriff enthalten.

Paragraph 44 Allgemeine Verpflichtungen des Lieferanten

- 44.1 Der Lieferant nimmt Kenntnis von den Zielsetzungen von Twence in Bezug auf den Vertrag, die von Twence beabsichtigte Verwendung der IKT-Leistung sowie die Organisation von Twence (sofern relevant für den Vertrag).
- 44.2 Der Lieferant informiert Twence richtig und vollständig über die durchzuführenden Arbeiten im Zuge der IKT-Leistung.
- 44.3 Der Lieferant hält Twence über Entwicklungen und Änderungen, die für die Ausführung des Vertrages von Bedeutung sind bzw. sein können auf dem Laufenden.
- 44.4 Der Lieferant leistet im Zuge der zu erbringenden IKT-Leistung sämtliche Mitwirkung zu etwaigen Sicherheitsverfahren und Hausregeln von Twence, sofern die IKT-Leistung bei Twence erbracht wird. Twence wird die innerhalb Twence geltenden Haus- und Sicherheitsregeln vor Anfang der Arbeiten an die vom Lieferanten eingesetzten Arbeitskräfte mitteilen.
- 44.5 Im Zuge der Ausführung des Vertrages ist der Lieferant verpflichtet, Maßnahmen zu ergreifen, die darauf abzielen, dass Twence von der IKT-Leistung wie vereinbart Gebrauch machen kann. Diese Qualitätssicherung ist Bestandteil des Vertrages.
- 44.6 Der Lieferant trägt die Gefahr der Auswahl der zu liefernden Produkte in Zusammenhang mit der IKT-Leistung.
- 44.7 Im Zuge der Ausführung des Vertrages benennen die Vertragsparteien Ansprechpartner. Die Vertragsparteien informieren sich gegenseitig über den ernannten Ansprechpartner für den Vertrag.
- 44.8 Der Lieferant beteiligt sich auf Ersuchen von Twence an Beratungen mit von Twence benannten anderen Gegenparteien und/oder Lieferanten von Twence, wenn sich zu irgendeinem Zeitpunkt zeigt, dass die IKT-Leistung in Zusammenhang mit anderen bei Twence eingesetzten oder einzusetzenden Softwares, Cloud-Diensten, Geräten und/oder Produkten nicht entsprechend funktioniert bzw. wenn die IKT-Leistung in Zusammenhang damit funktionieren sollte.
- 44.9 Mitteilungen im Zuge (der Ausführung) des Vertrages – darunter nähere Vereinbarungen und/oder Zusagen – verpflichten die Vertragsparteien nur, wenn diese Schriftlich von einer dazu befugten Person gemacht oder bestätigt wurden.

Paragraph 45 Gewährleistungen

- 45.1 Der Lieferant gewährleistet, dass die IKT-Leistung dem im Vertrag Vereinbarten sowie den von Twence an den Lieferanten kommunizierten und/oder sonst wie zwischen den Vertragsparteien festgelegten Leistungsmerkmalen entspricht.
- 45.2 Der Lieferant gewährleistet, dass er nur Arbeitskräfte einsetzt, die über die vereinbarten bzw. für das Erbringen der IKT-Leistung benötigten Kompetenzen und Zeugnisse/Qualifikationen verfügen. Außerdem gewährleistet der Lieferant, dass die Kompetenzen und Qualifikationen eines von ihm eingesetzten Dritten bzw. von ihm eingesetzter Dritter mindestens denen des Lieferanten entsprechen, und dass der Lieferant sämtliche sonstigen in seiner Branche üblichen Standards und Gewährleistungen, die von einem fachkundigen und sorgfältigen Lieferanten unter den gegebenen Umständen unter Berücksichtigung normaler Aufmerksamkeit sowie bei normalen Fachkenntnissen und einer normalen Art und Weise der Fachausübung erwartet werden dürfen, erfüllen wird.
- 45.3 Der Lieferant gewährleistet des Weiteren, dass die IKT-Leistung effizient, zusammenhängend und einwandfrei ist, dass die IKT-Leistung ohne Anpassungen eingesetzt werden kann, dass sie mit der bei Twence vorhandenen IKT-Infrastruktur völlig kompatibel ist und bleiben wird, und dass die IKT-Leistung im Zusammenwirken mit anderen bei Twence vorhandenen Cloud-Diensten, Softwares, Geräten und/oder Produkten keine Mängel aufweist.
- 45.4 Der Lieferant gewährleistet, dass die IKT-Leistung keine anderen Sicherheitsmaßnahmen oder fremden Elemente enthält als solche, die in der IKT-Dokumentation enthalten sind.
- 45.5 Der Lieferant gewährleistet, dass die IKT-Leistung auch bei Spitzenbelastung die in den von Twence an den Lieferanten kommunizierten und/oder sonst wie zwischen den Vertragsparteien festgelegten Leistungsmerkmale und/oder den Vertrag erfüllt.

- 45.6 Der Lieferant gewährleistet, dass er – für die Dauer von zwölf (12) Monaten nach Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung – etwaige Mängel auf seine Rechnung behebt, unbeschadet der sonstigen Rechte von Twence auf Grund des Vertrages. Wenn Twence diese Garantie in Anspruch nimmt, setzt sie den Lieferanten davon Schriftlich und in dringenden Fällen telefonisch in Kenntnis. Der Lieferant behebt Mängel unverzüglich – und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen nach der Meldung – wobei erforderlichenfalls Rücksprache mit Twence erfolgt.
- 45.7 Wenn der Lieferant seine Verpflichtung, Mängel in Bezug auf die IKT-Leistung zu beheben, nicht rechtzeitig erfüllt, ist Twence berechtigt, diese Mängel nach Schriftlicher Anzeige – auf Kosten des Lieferanten – selbst zu beheben oder von Dritten beheben zu lassen, unbeschadet ihrer sonstigen Rechte. Der Lieferant ist verpflichtet, dabei seine Mitwirkung zu leisten und Twence die dafür benötigten Informationen auf erstes Ersuchen zur Verfügung zu stellen.
- 45.8 Der Lieferant gewährleistet, dass er Mängel – die Twence während des Bestätigungsverfahrens der Abnahme festgestellt hat, die aber für Twence kein Grund waren, nicht zur Bestätigung der Abnahme überzugehen – mit gehöriger Eile nach der Bestätigung der Abnahme auf seine Rechnung beheben wird.
- 45.9 Wenn der Lieferant zur Ausführung der im Absatz 6 dieses Paragraphen gemeinten Gewährleistung eine vorübergehende Lösung anbringt, ersetzt er etwaige Schäden, die Twence infolgedessen erleidet. Paragraph 18 der Allgemeinen Einkaufsbedingungen bezüglich Haftung findet dabei entsprechend Anwendung.
- 45.10 Wenn die IKT-Leistung innerhalb eines Zeitraums von zwölf (12) Monaten nach Bestätigung der Abnahme – oder der vom Lieferanten gehandhabten Garantiefrist, wenn diese länger ist – nicht die in diesem Paragraphen gestellten Bedingungen beziehungsweise die sonstigen in diesen Einkaufsbedingungen und/oder sonst wie festgelegten Gewährleistungen erfüllt, wird der Lieferant auf erstes Ersuchen von Twence unverzüglich – und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen – die IKT-Leistung auf eigene Rechnung instandsetzen oder ersetzen, unbeschadet der weiteren Rechte von Twence auf Grund des Vertrages.
- 45.11 Der Lieferant gewährleistet, dass er die IKT-Leistung bis zu fünf (5) Jahren nach dem Datum der Bestätigung der Abnahme zu marktkonformen Tarifen instand halten, managen und unterstützen kann.
- 45.12 Der Lieferant gewährleistet, dass von der IKT-Leistung – sofern die Art der IKT-Leistung dies mit sich bringt – regelmäßig neue und/oder verbesserte Versionen und Updates herausgebracht werden, und dass es die Möglichkeit geben wird (gleichwertige, austauschbare und funktional entsprechende) Teile, Komponenten und Erweiterungen wie zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Vertrages verfügbar (und/oder annonciert), zu einem angemessenen Preis zu liefern. Twence ist befugt, jedoch nicht verpflichtet zur Inbetriebsetzung der neuen und/oder verbesserten Versionen und Updates.
- 45.13 Wenn der Lieferant der Ansicht ist, dass Twence die Garantiebestimmungen nicht in Anspruch nehmen kann – weil ein Mangel nicht zu den garantierten Eigenschaften gehört oder weil ein Mangel anderen, nicht dem Lieferanten anzurechnenden Ursachen zu verdanken sei – obliegt die entsprechende Beweislast dem Lieferanten.
- 45.14 Der Lieferant gewährleistet, dass er jederzeit sämtliche für den Vertrag und die IKT-Leistung einschlägigen nationalen und internationalen Gesetze und Regelungen (einschließlich EU-Regelwerk) erfüllt, auch wenn die Gesetze und Regelungen in dem Vertrag oder in diesen Einkaufsbedingungen nicht explizit erwähnt werden.

Paragraph 46 IKT-Dokumentation

- 46.1 Die IKT-Dokumentation sollte so beschaffen sein, dass die IKT-Leistung von Twence und Dritten ordnungsgemäß genutzt und gewartet werden kann. Die IKT-Dokumentation hat eine genaue, vollständige und detaillierte Beschreibung der IKT-Leistung und ihrer Funktionen zu enthalten. Außerdem hat die IKT-Dokumentation es (den Nutzern von) Twence zu ermöglichen, die IKT-Leistung zu testen bzw. testen zu lassen und zu warten bzw. warten zu lassen sowie auf einfache Weise von allen Möglichkeiten der IKT-Leistung Gebrauch zu machen.
- 46.2 Der Lieferant gewährleistet, dass die gesamte IKT-Dokumentation jeweils rechtzeitig mitgeliefert wird, jedoch auf jeden Fall vor oder gleichzeitig mit der Lieferung der (Testversionen der) IKT-Leistung.
- 46.3 Die IKT-Dokumentation ist in der niederländischen und/oder englischen Sprache zu erstellen.
- 46.4 Twence ist berechtigt – ohne weitere Vergütung – die IKT-Dokumentation zu vervielfältigen, zu ändern und für die Benutzung innerhalb ihrer Organisation zugänglich zu machen.
- 46.5 Der Lieferant trägt Sorge dafür, dass neue Versionen der im Absatz 1 dieses Paragraphen genannten IKT-Dokumentation an Twence zugesandt werden. Der Lieferant wird Twence so bald wie möglich Schriftlich von etwaigen Fehlern und Unvollständigkeiten in der IKT-Dokumentation in Kenntnis setzen und wird die IKT-Dokumentation in dem Fall kostenlos anpassen, ändern oder ersetzen.

Paragraph 47 Lieferung, Installation und Implementierung

- 47.1 All dasjenige, was vom Lieferanten im Rahmen eines Vertrages an Twence geliefert wird, wird zunächst innerhalb der dafür vereinbarten Fristen und in der dafür beschriebenen Art und Weise einem Abnahmetest unterworfen.

- 47.2 Die Implementierung bzw. Installierung erfolgt in Übereinstimmung mit den vertraglichen Bestimmungen. Die IKT-Leistung wird vom Lieferanten in Zusammenhang mit der bereits bei Twence vorhandenen IKT-Umgebung sowie unter Berücksichtigung der bei Twence geltenden Arbeitszeiten, Protokolle und Hausregeln implementiert bzw. installiert.
- 47.3 Sobald, nach Meinung der Vertragsparteien, die Implementierung bzw. Installierung fertiggestellt sein wird, werden die Vertragsparteien einen Nachweis der Implementierung bzw. Installierung erstellen und unterzeichnen. Dieser Nachweis beinhaltet keine Anerkennung, dass die erbrachte IKT-Leistung den Vertrag und diese Einkaufsbedingungen sowie die im Paragraphen 13 der Allgemeinen Einkaufsbedingungen und 45 dieses Addendums gemeinten Gewährleistungen erfüllt.
- 47.4 Twence hat das Recht, während eines Abnahmetests vollständig operationellen Gebrauch von dem dazu Zurverfügunggestellten zu machen. Sollte sich während irgendeines Abnahmetests zeigen, dass von Mängeln die Rede ist, so wird der Lieferant verpflichtet sein, auf möglichst kurze Frist diese Mängel zu beheben und Twence das Ganze erneut zwecks Abnahmebestätigung anzubieten. Sollten beim zweiten Abnahmetest von Twence erneut Mängel festgestellt werden, so hat Twence ohne nähere Inverzugsetzung das Recht, den betreffenden Vertrag mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise aufzulösen, unbeschadet der sonstigen Twence zustehenden Rechte. Das Vorhergehende gilt unbeschadet der Rechte, die Twence auf Grund der Überschreitung irgendeiner in den Vertrag aufgenommenen (Lieferungs-)Frist durch den Lieferanten zustehen. Dies berührt nicht den Anspruch von Twence auf Schadenersatz bzw. die Wahl, es dem Lieferanten zu gestatten, die Mängel nachträglich noch auf dessen Rechnung beheben zu lassen.
- 47.5 Kleine Mängel, nach Beurteilung von Twence, werden einer Bestätigung der Annahme nicht entgegenstehen, unbeschadet der Verpflichtung des Lieferanten, diese Mängel so bald wie möglich kostenlos zu beheben. Die Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung berührt nicht die sonstigen Rechte von Twence.
- 47.6 In dem Fall, wo die Leistung nicht die im Paragraphen 13 der Allgemeinen Einkaufsbedingungen und Paragraph 45 dieses Addendums gemeinten Gewährleistungen erfüllt, hat der Lieferant innerhalb angemessener Frist alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen und Arbeiten zu verrichten und für Alternativen zu sorgen, durch die die Leistung den Vertrag wohl erfüllt. Wenn der Lieferant seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, ist Twence berechtigt, ungeachtet sämtlicher anderer ihr zustehender Rechte, auf Rechnung des Lieferanten alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen bzw. ergreifen zu lassen und Arbeiten zu verrichten bzw. verrichten zu lassen, durch die die Leistung den Vertrag wohl erfüllt.
- 47.7 Der Abnahmetest durch oder im Namen von Twence impliziert keine Anerkennung, dass die erbrachte IKT-Leistung die im Paragraphen 13 der Allgemeinen Einkaufsbedingungen und Paragraph 45 dieses Addendums gemeinten Gewährleistungen erfüllt.
- 47.8 Unbeschadet der Bestimmungen im Paragraphen 7 der Allgemeinen Einkaufsbedingungen gilt, dass sofern die IKT-Leistung aus der Lieferung von Hardware besteht, das Eigentum dieser Hardware nach Bestätigung der Abnahme durch Twence in Übereinstimmung mit den Bestimmungen in diesem Paragraphen auf Twence übergeht.

Paragraph 48 Feststellung der Abnahmebestätigung und Abnahmetest

- 48.1 Die Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung durch den Auftraggeber erfolgt allein nach einem Abnahmeverfahren in Übereinstimmung mit den Bestimmungen im Vertrag und in diesem Paragraphen.
- 48.2 Twence ist berechtigt, mittels eines Abnahmetests zu prüfen bzw. prüfen zu lassen, ob und insofern die erbrachte IKT-Leistung tatsächlich dasjenige, was im Vertrag bestimmt wurde und/oder die von Twence vorab Schriftlich kenntlich gemachten Leistungsmerkmale und/oder von Twence angegebenen Anforderungen erfüllt.

Abnahmetest

- 48.3 In (einer Anlage zu) dem Vertrag wird die Einrichtung der tatsächlichen Vorgehensweise in Bezug auf den Abnahmetest – darunter die genaue Art und der genaue Umfang, das Eingangsdatum und der genaue Zeitaufwand des Abnahmetests – näher ausgearbeitet.
- 48.4 Wenn sich bei der ersten Ausführung des Abnahmetests zeigt, dass die IKT-Leistung Fehler und/oder Mängel aufweist und somit nicht zur Genehmigung der IKT-Leistung durch Twence geführt hat, wird der Lieferant auf möglichst kurze Frist zur Behebung der festgestellten Mängel übergehen, woraufhin der Abnahmetest wiederholt wird. Die vom Lieferanten vorgeschlagenen möglichen Lösungen werden Twence vorgelegt bevor sie implementiert werden.
- 48.5 In einem zweiten (Abnahme-)Testprotokoll wird festgelegt, ob die im ersten (Abnahme-)Testprotokoll aufgenommenen Mängel behoben worden sind und ob die IKT-Leistung anschließend von Twence genehmigt wurde.
- 48.6 Sollte die IKT-Leistung nach dem zweiten Abnahmetest erneut von Twence zurückgewiesen werden, ist Twence berechtigt, den Vertrag ohne nähere Inverzugsetzung ohne gerichtliches Verfahren aufzulösen oder teilweise aufzulösen. Dies berührt nicht den Anspruch von Twence auf Schadenersatz bzw. die Wahl, es dem Lieferanten zu gestatten, die Mängel nachträglich noch auf dessen Rechnung beheben zu lassen.

- 48.7 Kleine Mängel, zu denen Mängel gezählt werden, die ihrer Art und/oder Anzahl nach eine betriebliche Inbetriebnahme vernünftigerweise nicht behindern, werden keinen Grund zur Verweigerung der Genehmigung durch Twence darstellen, unbeschadet der Verpflichtung des Lieferanten zum kostenlosen Beheben solcher Mängel innerhalb einer näher zu vereinbarenden Frist.
- 48.8 Die Ergebnisse und etwaige Genehmigung des Abnahmetests durch Twence werden Schriftlich festgehalten im Testprotokoll, das von beiden Vertragsparteien unterzeichnet wird. Die Abnahme der IKT-Leistung wird zwischen den Vertragsparteien als bestätigt gelten, wenn die Fehler und/oder Mängel, die im (Abnahme-)Testprotokoll beschrieben werden, behoben worden sind.
- 48.9 Wenn die IKT-Leistung von Twence genehmigt wird, wird das Datum, an dem das Abnahmetestprotokoll von Twence unterzeichnet wurde als Datum der Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung, mit dem die IKT-Leistung erbracht wurde, gelten.
- 48.10 Die Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung hat zur Folge, dass der Lieferant seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Lieferung der IKT-Leistung und, falls auch die Installierung und/oder Implementierung der IKT-Leistung durch den Lieferanten vereinbart wurde, seinen Verpflichtungen bezüglich der Installierung und Implementierung nachgekommen ist.
- 48.11 Bevor die Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung erfolgt ist, ist Twence nicht zu irgendeiner Zahlung an den Lieferanten verpflichtet. Die Zahlung an den Lieferanten impliziert nicht, dass damit die Bestätigung der Abnahme erfolgt ist. Zahlungen, die vor der Bestätigung der Abnahme geleistet werden, erfolgen jeweils unter der aufschiebenden Bedingung der Abnahmebestätigung.
- 48.12 Wenn die Abnahme der IKT-Leistung unter Vorbehalt bestätigt wird, gilt als Datum der Bestätigung der Abnahme das Datum, an dem sämtliche Bedingungen, die von Twence mit dem Vorbehalt verknüpft werden, erfüllt worden sind. Twence wird Schriftlich mitteilen, zu welchem Zeitpunkt diese Bedingungen erfüllt worden sind.
- 48.13 Wenn die IKT-Leistung in Phasen und/oder Teilen erbracht und getestet wird, beeinträchtigt die fehlende Bestätigung der Abnahme einer bestimmten Phase und/oder eines Teils nicht die Bestätigung der Abnahme einer früheren Phase und/oder eines anderen Teils.

Paragraph 49 Geistiges Eigentum und andere (vergleichbare) Rechte hinsichtlich der IKT-Leistung

- 49.1 Sämtliche Rechte geistigen Eigentums (nachstehend: "GE-Rechte"), die in Bezug auf die IKT-Leistung wo und wann immer auch ausgeübt werden können, stehen – sofern nicht Schriftlich etwas anders vereinbart wurde –:
 - a. Twence zu sofern es sich um eine IKT-Leistung handelt, die spezifisch für Twence realisiert bzw. unter ihrer Aufsicht/Leitung sowie mit ihren Anweisungen angefertigt wurde;
 - b. dem Lieferanten in allen sonstigen Fällen zu.
- 49.2 Durch die Unterzeichnung des Vertrages werden die (im Absatz 1 unter a gemeinten) GE-Rechte an Twence übertragen. Soweit für die Übertragung eine weitere Urkunde und/oder andere Formalitäten erforderlich sind, leistet der Lieferant hierzu seine Mitwirkung und ermächtigt der Lieferant Twence bereits jetzt für solche Fälle unwiderruflich, eine solche Urkunde zu erstellen und/oder die erforderlichen Formalitäten zu erfüllen, dies alles unbeschadet der Verpflichtung des Lieferanten, auf erstes Ersuchen von Twence bei der Übertragung dieser GE-Rechte mitzuwirken. Der Lieferant ermächtigt erforderlichenfalls Twence hiermit auch unwiderruflich, die Übertragung dieser Rechte in die betreffenden Register einzutragen bzw. eintragen zu lassen.
- 49.3 Der Lieferant erkennt an, dass durch die im vorigen Absatz gemeinte Übertragung Twence ausschließliche und vollständige Inhaberin der GE-Rechte geworden ist bzw. wird. Die GE-Rechte müssen lastenfrei sein. Sofern die GE-Rechte (bzw. irgendein Teil davon) nicht übertragen werden könnte(n), verzichtet der Lieferant hiermit auf das Recht, diese(n) Twence gegenüber geltend zu machen. Der Lieferant ist nicht berechtigt, (selbständig) ohne vorherige Schriftliche Genehmigung von Twence von diesen GE-Rechten Gebrauch zu machen.
- 49.4 Falls die (im Absatz 1 unter b gemeinten) GE-Rechte dem Lieferanten zustehen, gewährleistet der Lieferant, dass Twence ein nicht-exklusives, unbefristetes und unwiderrufliches Nutzungsrecht an der IKT-Leistung sowie auch an den neuen und/oder verbesserten Versionen eingeräumt wird, das für die Erfüllung des Vertrages ausreichend ist.
- 49.5 Wenn Twence ein Nutzungsrecht an der IKT-Leistung gewährt wurde, ist darin, ohne dass Twence dafür irgendeine zusätzliche Vergütung schuldet, auf jeden Fall enthalten:
 - a. das Recht, alle für Twence zugänglichen Funktionalitäten der IKT-Leistung zu verwenden, auch wenn diese nicht in der IKT-Dokumentation erwähnt werden;
 - b. das Recht, Kopien der IKT-Leistung anzufertigen, zu speichern, regelmäßig zu testen und 'hot standby' zu halten. Twence entfernt keine Urheberrechtinweise bei der Vervielfältigung der IKT-Leistung;
 - c. das Recht, die IKT-Leistung für Test- und Entwicklungszwecke zu verwenden;
 - d. das Recht, die IKT-Leistung ohne jegliche Beschränkung oder Begrenzung in Bezug auf Ort, Geräte, Zahl der Benutzer, Zeitdauer oder sonst wie zu verwenden, darunter die Benutzung durch Dritte für Twence.
- 49.6 Bis zum Zeitpunkt der Bestätigung der Abnahme der IKT-Leistung erhält Twence vom Lieferanten ein nicht-ausschließliches Recht an deren Nutzung für Installierungs- und Testzwecke.

- 49.7 Der Lieferant verzichtet hiermit – auch im Namen seines Personals und/oder von ihm eingesetzter Dritter – auf alle ihm möglicherweise zustehenden Urheberpersönlichkeitsrechte gemäß Paragraph 25 Absatz 1 unter a bis c des Urheberrechtsgesetzes, in dem Maße, in dem diese Regelungen einen solchen Verzicht zulassen. Der Lieferant gewährleistet Twence, befugt zu sein, diesen Verzicht auch im Namen seines Personals und/oder von ihm eingesetzter Dritter vorzunehmen.
- 49.8 Der Lieferant gewährleistet, dass die IKT-Leistung keine GE-Rechte Dritter, einschließlich Urheberpersönlichkeitsrechten Dritter, verletzt und bewahrt Twence vor Ansprüchen Dritter in Bezug auf eine (behauptete) Verletzung dieser GE-Rechte Dritter und damit verbundener oder zusammenhängender Rechte, wie zum Beispiel Urheberpersönlichkeitsrechte, vergleichbare Ansprüche Dritter bezüglich Know-how, unlauteren Wettbewerb und dergleichen mit einbegriffen.
- 49.9 Der Lieferant wird im Falle einer behaupteten Verletzung des GE-Rechts eines Dritten auf seine Kosten alle Maßnahmen ergreifen, die dazu beitragen können, einen stockenden Geschäftsbetrieb von Twence zu verhindern und die von Twence infolgedessen aufzuwendenden zusätzlichen Kosten und/oder Schäden zu begrenzen. Auf erstes Ersuchen von Twence übernimmt der Lieferant die Verteidigung in jeglichem Verfahren, das in Zusammenhang mit der IKT-Leistung wegen Verletzung der GE-Rechte eines Dritten gegen Twence eingeleitet werden sollte. Der Lieferant bewahrt Twence außerdem vor sämtlichen Schäden und Kosten, zu denen Twence in einem solchen Verfahren verurteilt werden sollte, sowie auch vor den Kosten des Verfahrens selbst.
- 49.10 Twence kann, falls Dritte sie im Falle einer Verletzung von GE-Rechten gerichtlich belangen – unbeschadet der Bestimmungen in diesem Paragraphen – den Vertrag außergerichtlich ganz oder teilweise auflösen, unbeschadet ihrer weiteren Rechte dem Lieferanten gegenüber, darunter (aber nicht beschränkt auf) jegliches Recht auf Schadenersatz.
- 49.11 Im Falle einer Meinungsverschiedenheit zwischen den Vertragsparteien über GE-Rechte in Bezug auf die (bzw. Teile der) IKT-Leistung wird – vorbehaltlich des Gegenbeweises – davon ausgegangen, dass Twence Inhaber dieser Rechte ist. Twence darf ungeachtet des Ergebnisses dieser Streitigkeit die im Vertrag bestimmte Nutzung fortsetzen.

Software Dritter

- 49.12 Sollten die vom Lieferanten zu liefernden Cloud-Dienste, Softwares und Schnittstellen (auch) aus Software Dritter bestehen, wird der Lieferant dies im Angebot ausdrücklich spezifizieren. Der Lieferant wird in dem Fall die gegebenenfalls anwendbaren Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen.
- 49.13 Der Lieferant wird in dem im Absatz 12 genannten Fall weiterhin spezifizieren, inwiefern es möglich ist, die betreffende Software Dritter anderswo zu beziehen und inwieweit die Entscheidung, dazu überzugehen, Konsequenzen für das Angebot des Lieferanten hat.
- 49.14 Wenn und insofern die IKT-Leistung von Software Dritter abhängig ist, wird der Lieferant solches ausdrücklich im Angebot spezifizieren. Der Lieferant wird deutlich zu erkennen geben, worin diese Abhängigkeit gelegen ist und welche Auswirkungen diese Abhängigkeit für die (Qualität der) vom Lieferanten zu erbringenden IKT-Leistung hat.
- 49.15 Der Lieferant wird im Zuge der Instandhaltung rechtzeitig verbesserte und neue Versionen herausgeben, um die Kompatibilität mit Software Dritter, von der die IKT-Leistung abhängig ist, weiterhin zu gewährleisten.
- 49.16 Sofern und insoweit der Lieferant nachweist, dass ein Mangel in der IKT-Leistung durch einen Fehler in Software Dritter verursacht wird, gilt der betreffende Mangel nicht als Mangel, es sei denn, der Lieferant hätte den betreffenden Fehler in der Software Dritter kennen müssen und die Auswirkungen des betreffenden Fehlers in der eigenen IKT-Leistung hätten vernünftigerweise vermieden werden können. Dieser Paragraph gilt sowohl für die Implementierung, die Abnahmebestätigung als auch für die Instandhaltung.
- 49.17 Die Bestimmungen im vorigen Absatz ändern nichts an der Tatsache, dass der Lieferant gegebenenfalls innerhalb der Grenzen der Instandhaltung alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen wird, um so schnell wie möglich den Mangel dennoch zu beheben, beispielsweise durch das Umgehen des Fehlers in der Software Dritter in der eigenen IKT-Leistung und/oder indem Twence so schnell wie möglich verbesserte und/oder neue Versionen der IKT-Leistung und/oder der Software Dritter bereitstellt.
- 49.18 Die Bestimmungen im Absatz 16 gelten ausschließlich, wenn der Lieferant den in den Absätzen 12 bis 14 genannten Informationspflichten nachgekommen ist.
- 49.19 Die im Zuge des Absatzes 12 mitgelieferten Lizenzbedingungen haben Vorrang vor dem, was in dem Vertrag festgelegt ist, jedoch ausschließlich sofern es sich um die Programme Dritter handelt.

Zugriff auf Daten, Autorisierungen und Sicherungskopien

- 49.20 Der Lieferant ermöglicht es Twence während der Laufzeit des Vertrages, Zugriff auf sämtliche mit der IKT-Leistung für Twence verarbeiteten Daten sowie die dabei eingestellten (Einstellungen in Bezug auf) Autorisierungen zu erhalten.

- 49.21 Der Lieferant kann die im vorigen Absatz beschriebene Verpflichtung unter anderem erfüllen, indem:
- I) er Twence Schnittstellen und die zugehörige IKT-Dokumentation zur Verfügung stellt, um es Twence zu ermöglichen, Daten/Autorisierungen mittels der Schnittstellen anzufordern;
 - II) er Twence eine richtige, vollständige und detaillierte Beschreibung der der IKT-Leistung zugrunde liegenden Datenmodelle bereitstellt, um es Twence zu ermöglichen, die Daten selbst zu erschließen.
- 49.22 Wenn und sofern durch das Gewähren von Zugriff auf die gespeicherten Daten eine bestimmte Sicherung (darunter Autorisierungen) umgangen wird, wird der Lieferant Twence darüber informieren und ausdrücklich warnen.
- 49.23 Twence ist befugt, Kopien vom Lieferanten gelieferter Software für Sicherungszwecke anzufertigen. Wenn sie dazu infolge Sicherungsmaßnahmen nicht imstande ist, wird der Lieferant ihr auf erstes Ersuchen Sicherungskopien in ausreichender Menge kostenlos zur Verfügung stellen.

Escrow

- 49.24 Wenn der Lieferant Twence Software und/oder Cloud-Dienste zur Verfügung stellt, die bereits vor dem Abschluss des Vertrages existierte(n), wird der Lieferant, sofern der Lieferant berechtigt ist, über den Quellcode dieser Software und/oder Cloud-Dienste zu verfügen, auf erstes Ersuchen von Twence mit Twence einen Escrow-Vertrag bezüglich dieses Quellcodes und aller notwendigen technischen IKT-Dokumentationen abschließen, der Twence dazu berechtigen wird, mit sofortiger Wirkung die Herausgabe des besagten Quellcodes und der technischen IKT-Dokumentation zu verlangen, falls:
- a. in Bezug auf den Lieferanten ein Antrag auf Insolvenz oder Zahlungsaufschub gestellt wird, oder wenn der Lieferant für insolvent erklärt wird oder dem Lieferanten ein Zahlungsaufschub gewährt wird, oder wenn zur Auflösung der Gesellschaft, mit der der Vertrag geschlossen wurde, übergegangen wird;
 - b. der Lieferant irgendeiner Verpflichtung, die er Twence gegenüber in Bezug auf die vorgenannte(n) Software und/oder Cloud-Dienste hat, nicht nachkommt.

Paragraph 50 Instandhaltung und Unterstützung

- 50.1 Sofern Twence das wünscht, wartet der Lieferant die IKT-Leistung unter Berücksichtigung des Paragraphen 45.11 dieses Addendums sowie der Bestimmungen im Vertrag.
- 50.2 Wenn keine Wartung vereinbart wurde, wird der Lieferant innerhalb angemessener Grenzen sämtliche Mitwirkung leisten, damit Twence selbst bzw. ein von ihr beauftragter Dritter die IKT-Leistung instand halten kann. Der Lieferant stellt dazu auf erstes Ersuchen die dafür benötigten Informationen an Twence oder einen von ihr beauftragten Dritten zur Verfügung.
- 50.3 Der Lieferant macht Twence und ihr Personal – auf Ersuchen – mit der Benutzung der IKT-Leistung vertraut, darunter wird auch die Ausbildung von Benutzern und Betreuern der IKT-Leistung verstanden. Wenn der Lieferant auch an der Implementierung und/oder Installation der IKT-Leistung beteiligt war, erfolgt die Unterstützung grundsätzlich durch Experten und/oder Arbeitskräfte, die daran beteiligt waren oder Experten und/oder Arbeitskräfte von vergleichbarem Niveau.
- 50.4 Der Lieferant führt die Wartung ab dem im Vertrag bestimmten Zeitpunkt sowie nach Ablauf der Garantiefrist gemäß den Bestimmungen im Paragraphen 45 dieses Addendums durch. Vereinbarungen über die genaue Art, den Umfang, die Dauer und (sofern zutreffend) Kosten der Instandhaltungsverpflichtungen des Lieferanten bezüglich der IKT-Leistung werden jeweils einzeln im Vertrag erwähnt.
- 50.5 Der Lieferant führt die Wartung von seinem Standort aus durch. Nur wenn dies vernünftigerweise erforderlich ist, führt der Lieferant die Wartung am Twence-Standort durch. Wartungsarbeiten, die zur Störung irgendeines Betriebsprozesses bei Twence führen können, werden grundsätzlich außerhalb der bei Twence üblichen Arbeitsstunden durchgeführt. Wenn vorgenannte Störung des Betriebsprozesses in Anbetracht des Interesses der unverzüglichen Behebung des Mangels unvermeidlich ist, setzt der Lieferant Twence davon rechtzeitig vor Anfang der Wartungsarbeiten in Kenntnis.
- 50.6 Twence kann die Wartungsarbeiten, die sie mit dem Lieferanten im Vertrag vereinbart hat, nur (unter Vorbehalt ihrer Rechte) von einem Dritten durchführen lassen, wenn der Lieferant bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag säumig ist oder wenn sie dafür die Erlaubnis des Lieferanten erhält.
- 50.7 Der Lieferant wird eine etwaige vorübergehende Lösung nur nach Schriftlicher Zustimmung von Twence anbringen. Sofern nicht die Vertragsparteien diesbezüglich in einem konkreten Fall eine andere Vereinbarung treffen, ersetzt der Lieferant eine vorübergehende Lösung so bald wie möglich durch eine definitive Lösung.
- 50.8 Sollte die Instandhaltungspflicht im Hinblick auf die IKT-Leistung auch das Warten der Geräte, Hardware und/oder anderer Produkte umfassen und hält der Lieferant diese für Wartungsarbeiten in seinem Besitz, so trägt der Lieferant die Gefahr für Verlust, Diebstahl oder Beschädigung dieser Geräte, Hardware und/oder anderen Produkte.

- 50.9 Die Instandhaltung umfasst mindestens die präventive Vermeidung von Mängeln, das Aufspüren und Beheben von Mängeln, die Bereitstellung von Patches und verbesserten Versionen der IKT-Leistung und, sofern vereinbart, die Bereitstellung neuer Versionen der IKT-Leistung. Der Lieferant trägt Sorge dafür, dass verbesserte und neue Versionen rechtzeitig verfügbar kommen. Twence ist zur Inbetriebsetzung neuer Versionen nicht verpflichtet.
- 50.10 Das Ergebnis der vom Lieferanten durchzuführenden Wartungsarbeiten kann von Twence einem Test unterworfen werden. Twence kann testen (lassen), ob ein Mangel tatsächlich behoben worden ist. Der Lieferant ist verpflichtet, dabei seine Mitwirkung zu leisten. Sollte der Test ergeben, dass ein Mangel nicht ordnungsgemäß behoben wurde, kann Twence die Testkosten dem Lieferanten gegenüber geltend machen.

Paragraph 51 Sicherung

- 51.1 Der Lieferant wird angemessene Maßnahmen ergreifen, um Störungen, Mängel in der IKT-Leistung, Verstümmelung oder Verlust von Daten oder andere Zwischenfälle zu vermeiden und deren Auswirkungen zu begrenzen sowie erforderlichenfalls ergänzende Maßnahmen ergreifen. Der Lieferant erklärt sich bereit, auf Ersuchen von Twence sämtliche Mitwirkung bei ergänzenden Maßnahmen, die in diesem Rahmen von Twence erwünscht sind, zu leisten.
- 51.2 Die vom Lieferanten zu erwirkende Informationssicherung in Bezug auf die IKT-Leistung hat den zwischen den Vertragsparteien Schriftlich vereinbarten Spezifikationen bezüglich der Sicherung zu entsprechen. Darüber hinaus sollte diese Sicherung auf jeden Fall im Hinblick auf den Stand der Technik und die Sensibilität der Daten wirkungsvoll sein. Des Weiteren gewährleistet der Lieferant, dass er weiterhin die einschlägigen Regelungen im Bereich der Informationssicherung erfüllen wird.

Paragraph 52 Exit-Klausel

- 52.1 Sollte der Vertrag aus irgendeinem Grund (zwischenzeitig) enden, wird der Lieferant auf erstes Ersuchen von Twence alles tun, was vernünftigerweise notwendig ist, um einer anderen Partei oder Twence selbst die Fortsetzung der Ausführung des Vertrages ohne Hindernisse zu ermöglichen.
- 52.2 Auch retourniert der Lieferant sofern zutreffend unverzüglich an Twence sämtliche ihm von Twence zur Verfügung gestellten IKT-Dokumentationen, Daten, Dokumente, Bücher, Unterlagen und sonstige Waren, darunter Daten- und Informationsträger.
- 52.3 Unter den im Absatz 1 gemeinten vernünftigen Maßnahmen im Zuge des Umstiegs auf einen anderen Lieferanten / ein anderes IKT-System werden auf jeden Fall (nach Wahl von Twence) verstanden:
- die Anlieferung der in der IKT-Leistung gespeicherten Daten in einem für Twence leserlichen Format;
 - die Anlieferung der spezifischen Einstellungen/Einrichtung der IKT-Leistung;
 - die Vernichtung der Daten, für die Twence verantwortlich ist (gegen Vorlage des Vernichtungsnachweises);
 - die technische Entflechtung und Auflösung (eines Teils) der IKT-Leistung.
- 52.4 Der Lieferant führt die im vorherigen Absatz genannten Arbeiten zu den im Vertrag festgelegten Tarifen und Bedingungen aus, bzw. in Ermangelung dessen zu den generell vom Lieferanten gehandhabten Tarifen und näher zu vereinbarenden Bedingungen. In Abweichung des vorhergehenden Satzes werden die vorgenannten Arbeiten kostenlos durchgeführt, wenn eine Nichterfüllung durch den Lieferanten vorliegt. Die unter Absatz 3 unter c genannten Arbeiten werden auf Ersuchen wie auch immer kostenlos durchgeführt.

Beschränkte Fortsetzung der IKT-Leistung

- 52.5 Der Lieferant erklärt sich schon jetzt für den Fall der Beendigung des Vertrages/der Verträge – aus welchem Grund auch immer – auf erstes Ersuchen von Twence bereit:
- Nutzungsrechte an der Software oder ähnlicher Software zu gewähren, die es Twence (weiterhin) ermöglichen, mit der Software gespeicherte Daten weiterhin einzusehen; und
 - eine eingeschränkte Form der Wartung für diese Software (weiterhin) zu erbringen (und zwar innerhalb der Grenzen der im vorigen Absatz benannten eingeschränkten Funktionalität).
- 52.6 Die Dauer und Kosten für die im vorigen Absatz gemeinten Nutzungsrechte und die damit zusammenhängende Instandhaltung werden in gegenseitiger Rücksprache festgelegt, mit der Maßgabe, dass:
- die Nutzungsrechte und die damit zusammenhängende Instandhaltung mindestens eine solche Dauer haben können, dass Twence die gesetzlichen Buchführungspflichten erfüllen kann;
 - die Kosten für die beschränkten Nutzungsrechte und die beschränkte Instandhaltung in einem vernünftigen Verhältnis zu den ursprünglichen Kosten für die gesamte IKT-Leistung (proportional zur verringerten Funktionalität) stehen.
- 52.7 Im Falle von Hosting trifft Absatz 5 nicht zu.

Abschnitt IV: Ergänzende Bedingungen für Software

Paragraph 53 - Geltungsbereich

- 53.1 Die Bedingungen des Kapitels IV finden auf alle Verträge Anwendung, bei denen Twence als Auftraggeber beim Erbringen einer IKT-Leistung bezüglich Software durch den Lieferanten, wohl oder nicht in Kombination mit der Leistung, auftritt.
- 53.2 Außer diesen Bedingungen finden die Bedingungen des Abschnitts I bis Abschnitt II der Allgemeinen Einkaufsbedingungen sowie auch der einleitenden Bestimmungen und des Abschnitts III dieses Addendums auf die im Absatz 1 dieses Paragraphen gemeinten Verträge ebenfalls Anwendung, es sei denn, es wird davon in den Bedingungen des Kapitels IV oder sonst wie ausdrücklich und Schriftlich oder durch die Art der Paragraphen abgewichen.

Paragraph 54 Tägliche Leitung und Überwachung

- 54.1 Die tägliche Leitung und die Überwachung der Erbringung der IKT-Leistung bezüglich der Realisierung und/oder der Entwicklung und gegebenenfalls der Installation und Implementierung von Software obliegen dem Lieferanten.

Paragraph 55 Abnahme, Entwicklung, Installation und Implementierung von (kundenspezifischer) Software

- 55.1 Unbeschadet der Bestimmungen im Paragraphen 47 dieses Addendums erfolgen die Entwicklung, Lieferung, Installation und/oder Implementierung sowie auch Abnahmebestätigung der (entwickelten bzw. zu entwickelnden) Software in Übereinstimmung mit den Bestimmungen in diesem Paragraphen und dem Vertrag und/oder den zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Spezifikationen.
- 55.2 Der Lieferant liefert die (entwickelte bzw. zu entwickelnde) Software an Twence – in Übereinstimmung mit den Bestimmungen im Vertrag – an dem vereinbarten (Online-)Ort, dem vereinbarten Zeitpunkt, gemäß den vereinbarten Lieferungsbedingungen sowie auf der vereinbarten Art von Informationsträgern.
- 55.3 Die Lieferung kundenspezifischer Software erfolgt in Quell- und Objektcode.
- 55.4 Der Lieferant informiert Twence rechtzeitig über die Lieferung, die Installation und/oder die Implementierung der (entwickelten bzw. zu entwickelnden) Software.
- 55.5 Sofern Schriftlich im Vertrag und/oder in den Leistungsmerkmalen vereinbart, wird der Lieferant die entwickelte Software außerdem installieren und/oder implementieren.
- 55.6 Sämtliche vom Lieferanten an Twence zu liefernde (entwickelte bzw. zu entwickelnde) Software wird zunächst einem Abnahmetest gemäß den Bestimmungen im Paragraphen 48 dieses Addendums unterworfen, und zwar unter Berücksichtigung der sonstigen Bestimmungen in diesen Einkaufsbedingungen und dem Vertrag in Bezug auf die tatsächliche Vorgehensweise beim Abnahmetest, darunter die genaue Art und den Umfang, das Eingangsdatum sowie den genauen Zeitaufwand des Abnahmetests.
- 55.7 Im Falle der Entwicklung von (kundenspezifischer) Software werden die Vertragsparteien Schriftlich in dem Vertrag und/oder den Leistungsmerkmalen festlegen, welche (kundenspezifische) Software entwickelt wird und auf welche Weise.
- 55.8 Im Falle der Entwicklung von (kundenspezifischer) Software können beide Vertragsparteien jeweils einen Projektleiter ernennen und die Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse dieses Projektleiters im Vertrag festlegen
- 55.9 Wenn die Vertragsparteien bei der Entwicklung von (kundenspezifischer) Software eine Projektphasierung vereinbaren, werden die einzelnen Projektphasen im Vertrag benannt, spezifiziert und ausgearbeitet.

Paragraph 56 Gewährleistungen und Qualität

- 56.1 Der Lieferant gewährleistet in Ergänzung zu den im Paragraphen 45 (Gewährleistungen) dieses Addendums festgelegten Bestimmungen, dass die vom Lieferanten gelieferte und/oder entwickelte Software für den von Twence beabsichtigten Zweck und die vereinbarte Nutzung geeignet ist, die vereinbarten Funktionalitäten vorsieht, und dass sie ohne Anpassungen verwendet werden kann und mit der vorhandenen IKT-Umgebung von Twence völlig kompatibel ist und bleiben wird.
- 56.2 Der Lieferant gewährleistet, dass die gelieferte und/oder entwickelte Software effizient, kohärent und einwandfrei ist und dem Vertrag und/oder den Schriftlich festgelegten Leistungsmerkmalen von Twence entspricht.
- 56.3 Der Lieferant gewährleistet, dass die gelieferte und/oder entwickelte Software keine anderen technischen Vorrichtungen, Sicherheitsmaßnahmen oder andere fremde Elemente (wie zum Beispiel Logikbomben, Viren und Würmer) enthält als solche, die in der IKT-Dokumentation erwähnt sind und die zu irgendeinem Zeitpunkt der vereinbarten Nutzung entgegenstehen.

- 56.4 Der Lieferant wird sich nach Kräften bemühen, dass Fehler, Mängel und/oder Störungen in der Software unverzüglich behoben werden. In Rücksprache mit Twence kann eine Behebung von Mängeln aufgeschoben werden bis eine neue Version der Software in Gebrauch genommen wird. Außerdem kann nach Schriftlicher Genehmigung von Twence eine vorübergehende Lösung geboten werden.
- 56.5 Im Falle der Lieferung von Standardsoftware gewährleistet der Lieferant, dass er der Rechteinhaber hinsichtlich der Standardsoftware ist bzw. dass er im Namen des Rechteinhabers berechtigt ist, Dritten diese Nutzungsrechte zur Verfügung zu stellen.
- 56.6 Der Lieferant ist verpflichtet, Daten, die verstümmelt oder verloren gegangen sind, wiederherzustellen.
- 56.7 In dem Fall, wo die Software nicht die im Paragraphen 45 dieses Addendums und in diesem Paragraphen gemeinten Gewährleistungen erfüllt, hat der Lieferant unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen und Arbeiten zu verrichten, damit die Software den Vertrag wohl erfüllt. Wenn der Lieferant dieser Verpflichtung nicht nachkommt, ist Twence berechtigt, ungeachtet sämtlicher anderer ihr zustehender Rechte, auf Rechnung des Lieferanten alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen bzw. ergreifen zu lassen und Arbeiten zu verrichten bzw. verrichten zu lassen, durch die die Software den Vertrag wohl erfüllt.

Paragraph 57 Benutzung von Open-Source-Software

- 57.1 Wenn der Lieferant im Zuge der IKT-Leistung (auch) von Open-Source-Software Gebrauch macht, informiert sich der Lieferant im Voraus über deren Qualität und prüft sorgfältig, ob und, falls ja, von wem und mit welchem Ergebnis darauf geistige Eigentumsrechte geltend gemacht werden oder voraussichtlich geltend gemacht werden.
- 57.2 Im Falle der Verwendung von Open-Source-Software durch den Lieferanten ist der Lieferant verpflichtet, sich an die anwendbaren Lizenzbedingungen zu halten und Twence im Voraus Schriftlich über die anwendbaren Bestimmungen aus den Open-Source-Lizenzbedingungen, die für Twence gelten werden, zu informieren. Außerdem wird der Lieferant davon eine Kopie an Twence zusenden.

Paragraph 58 Softwareinstandhaltung und -unterstützung

- 58.1 Die Gewährleistung des Paragraphen 45.11 dieses Addendums, dass der Lieferant die IKT-Leistung während mindestens fünf (5) Jahren nach der Bestätigung der Abnahme gemäß diesen Bestimmungen instand halten, betreuen und unterstützen kann, gilt uneingeschränkt für die Instandhaltung der Software, auch wenn Twence nicht zum Erwerb neuer und/oder verbesserter Versionen der Software überzugehen wünscht.
- 58.2 Sofern Twence mit dem Lieferanten ebenfalls Wartungsarbeiten vereinbart hat, führt der Lieferant die im Vertrag spezifizierten und näher ausgearbeiteten Wartungsarbeiten in Bezug auf die Software am vereinbarten Ort und ab dem vereinbarten Zeitpunkt durch.
- 58.3 Die vom Lieferanten durchzuführende Wartung der Software umfasst mindestens:
- die präventive Vermeidung von Fehlern, Mängeln und Störungen in der Software (präventive Wartung);
 - das Aufspüren und Beheben von Fehlern, Mängeln und Störungen in der Software (korrektive Wartung);
 - das Bereitstellen von Patches und neuen und/oder verbesserten Versionen der Software (innovative Wartung).
- 58.4 Twence wird dem Lieferanten festgestellte Fehler, Mängel oder Störungen in der Software detailliert melden. Nach Eingang der Meldung wird der Lieferant dafür sorgen, dass diese Fehler, Mängel oder Störungen innerhalb kürzester Zeit – und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen – behoben werden.
- 58.5 Vorübergehende Lösungen für Fehler, Mängel oder Störungen in der Software bzw. Programm-Umwege oder Beschränkungen zur Umgehung des Problems sind nur nach Schriftlicher Genehmigung von Twence erlaubt. Der Lieferant ersetzt eine vorübergehende Lösung so bald wie möglich durch eine definitive Lösung.
- 58.6 Twence meldet Störungen in der Software an und ab und räumt diesen Störungen in der im Vertrag vorgeschriebenen Art und Weise Vorrang ein. Nach dieser Meldung von Twence trägt der Lieferant Sorge dafür, dass die Störung unverzüglich – und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen behoben wird, wohl oder nicht durch Erwirkung einer vorübergehenden Lösung.
- 58.7 Etwaige Absprachen über das vom Lieferanten zu realisierende Serviceniveau der Wartung der Software – die Service-Level – werden nur Schriftlich zwischen Twence und dem Lieferanten getroffen. Die Vertragsparteien werden in diesem Rahmen ein Service Level Agreement (SLA) mit Absprachen über die Einhaltung der vereinbarten Service Levels erstellen.
- 58.8 Der Lieferant wird sich nach Kräften bemühen, die im Vertrag festgelegten Service Levels bezüglich der Instandhaltung der Software zu realisieren. Die Folgen ihrer Nichteinhaltung werden im Vertrag geregelt.
- 58.9 Sofern Twence die Software selbst wartet oder von einem Dritten warten lässt, unterstützt der Lieferant Twence dabei auf Ersuchen gegen ein marktkonformes Entgelt. Der Lieferant stellt dazu auf Ersuchen die dafür benötigten (ergänzenden) Informationen an Twence oder einen von ihr dazu beauftragten Dritten zur Verfügung. Dies gilt ebenfalls für Unterstützungs- und Betreuungsaktivitäten bezüglich der Software, die Twence selbst durchführt oder von einem Dritten durchführen lässt.

- 58.10 Sofern sich die Wartung auf Software bezieht, die nicht vom Lieferanten selbst an Twence geliefert wurde, wird Twence erforderlichenfalls den Quellcode und die technische (Entwicklungs-)IKT-Dokumentation der Software (darunter Datenmodelle, Entwürfe, Änderungsprotokolle usw.) zur Verfügung stellen. Twence übergibt dies nur, sofern sie zur Übergabe berechtigt ist. Twence räumt dem Lieferanten das Recht ein, die Software, einschließlich des Quellcodes und der technischen (Entwicklungs-)IKT-Dokumentation der Software, im Zuge der Durchführung der vereinbarten Wartung zu verwenden und zu ändern.
- 58.11 Sofern Twence mit dem Lieferanten ebenfalls Unterstützung der Benutzer und/oder Betreuer der Software vereinbart hat, übernimmt der Lieferant die im Vertrag näher ausgearbeitete Unterstützung in Bezug auf die Software am vereinbarten Ort und ab dem vereinbarten Zeitpunkt.
- 58.12 Die Unterstützung umfasst auf jeden Fall das – auf die von Twence bestimmte Art und Weise – Beraten über die Benutzung und das Funktionieren der Software. Die Vertragsparteien treffen im Vertrag nähere Vereinbarungen über die Qualifikationen der vom Lieferanten eingesetzten Arbeitskräfte und die Anzahl der Personen bei Twence, die für Unterstützung in Betracht kommen.

Abschnitt V: Ergänzende Bedingungen Für Cloud-Dienste

Paragraph 59 Geltungsbereich

- 59.1 Die Bedingungen des Kapitels V finden auf alle Verträge Anwendung, bei denen Twence als Auftraggeber beim Erbringen einer IKT-Leistung bezüglich der Lieferung von Cloud-Diensten durch den Lieferanten, wohl oder nicht in Kombination mit der Leistung, auftritt.
- 59.2 Außer diesen Bedingungen finden die Bedingungen des Abschnitts I bis II der Allgemeinen Einkaufsbedingungen sowie der Abschnitte III und IV dieses Addendums für die im Absatz 1 dieses Paragraphen gemeinten Verträge ebenfalls Anwendung, es sei denn, es wird davon in den Bedingungen des Kapitels V oder sonst wie ausdrücklich und Schriftlich oder durch die Art der Paragraphen abgewichen.

Paragraph 60 Dienstleistung

- 60.1 Der Lieferant wird für Twence die im Vertrag erwähnten Cloud-Dienste erbringen. Twence und der Lieferant spezifizieren ihre Absprachen in Bezug auf die genaue Dienstleistung, das genaue Dienstleistungsniveau und ergänzende operative Absprachen im Vertrag.
- 60.2 Der Lieferant wird die Cloud-Dienste im Auftrag sowie in Übereinstimmung mit etwaigen Anweisungen von Twence erbringen.
- 60.3 Der Vertrag umfasst die Bereitstellung von Backup-, Ausweich- und Wiederherstellungsdiensten sowie Datenkonvertierung, es sei denn, dass Schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 60.4 Der Lieferant verpflichtet sich, die vereinbarten Cloud-Dienste sorgfältig durchzuführen, gemäß den mit Twence Schriftlich im Vertrag festgelegten Absprachen und Verfahrensweisen.
- 60.5 Der Lieferant wird dafür Sorge tragen, dass der Cloud-Dienst fehlerfrei ist und ohne Unterbrechungen funktioniert, sofern nicht in einem SLA etwas anderes vereinbart wurde.
- 60.6 Der Lieferant ist sich der Abhängigkeit von Twence von der Verfügbarkeit und dem richtigen Funktionieren des Cloud-Dienstes bewusst. In diesem Zusammenhang ist der Lieferant nicht berechtigt, die Benutzung des Cloud-Dienstes durch technische Maßnahmen zu hindern oder zu sperren.
- 60.7 In Anbetracht des Kontinuitätsrisikos bei Zwischenfällen und Katastrophen, das bei Cloud-Diensten besteht, wird der Lieferant – im Falle von Zwischenfällen und Katastrophen – sicherstellen, dass eine geeignete Lösung zur Gewährleistung der Datenverfügbarkeit und der Kontinuität der Cloud-Dienste für Twence bereitgestellt wird.
- 60.8 Zur Sicherstellung der Kontinuität, Verfügbarkeit und Nutzung der Cloud-Dienste sowie des Zugriffs auf die darin gespeicherten Daten von Twence erklärt sich der Lieferant schon jetzt für solche Fälle bereit, zum Vertrag zusätzliche Absprachen mit Twence zu treffen, um diese Risiken zu reduzieren.
- 60.9 Zur Sicherstellung der Daten und Informationen von Twence, die im Rahmen des Cloud-Dienstes verarbeitet werden, wird der Lieferant dafür sorgen, dass eine tägliche Sicherungskopie der genannten Daten und der zugrunde liegenden Datenbankstrukturen auf einem von Twence dafür bestimmten Server erstellt wird. In Ergänzung dazu ist Twence berechtigt, zu Sicherungszwecken Kopien des Cloud-Dienstes und der Daten auf dem Server zu erstellen bzw. erstellen zu lassen.
- 60.10 Der Lieferant kann den Cloud-Dienst nur nach Schriftlicher Genehmigung von Twence ganz oder teilweise für präventive, korrektive und/oder innovative Wartungsarbeiten gemäß Paragraph 61 dieses Addendums außer Betrieb setzen. Der Lieferant gibt vor Anfang der Wartungsarbeiten an, wie viel Zeit diese Arbeiten in Anspruch nehmen werden und stimmt dies mit Twence ab.
- 60.11 Der Lieferant wird die Außerbetriebnahme des Cloud-Dienstes nicht länger als notwendig dauern lassen. Darüber hinaus wird der Lieferant die Außerbetriebnahme zu Zeiten durchführen, in denen der Cloud-Dienst in der Regel am wenigsten intensiv genutzt wird.

- 60.12 Der Lieferant gewährleistet, dass der Cloud-Dienst die einschlägigen Gesetze und Regelungen erfüllt, und dass der Cloud-Dienst rechtzeitig an Änderungen in diesen Gesetzen und Regelungen angepasst wird.
- 60.13 Sofern der Lieferant auf Grund des Vertrages Dienste für Twence in Zusammenhang mit einem Domainnamen leistet, wie beispielsweise die Antragstellung, Verlängerung und Veräußerung oder Übertragung an einen Dritten, so beachtet der Lieferant die Regeln und Arbeitsweise der betreffenden Instanz. Der Lieferant gewährleistet die Antragstellung und Eintragung des von Twence gewünschten Domainnamens.

Paragraph 61 Instandhaltung, Betreuung und Unterstützung von Cloud-Diensten

- 61.1 Der Lieferant erbringt die im Vertrag spezifizierte und näher ausgearbeitete Instandhaltung, Betreuung sowie die Unterstützung in Bezug auf den Cloud-Dienst an dem vereinbarten (Online-)Ort sowie ab dem vereinbarten Zeitpunkt.
- 61.2 Die vom Lieferanten durchzuführende Wartung bezüglich des Cloud-Dienstes umfasst auf jeden Fall:
 - a. präventive Wartung: das Zustandebringen und so gut wie möglich Verfügbarhalten von Verbindungen, die über den Cloud-Dienst mit dem Internet hergestellt werden können; die Bereitstellung ausreichender menschlicher und maschineller Kapazitäten für ein bestmögliches Funktionieren des Cloud-Dienstes;
 - b. korrektive Wartung: das Beheben von Störungen und die Sicherstellung einer möglichst guten Verfügbarkeit des Cloud-Dienstes;
 - c. innovative Wartung: das Durchführen von Anpassungen im Cloud-Dienst, damit der Cloud-Dienst die (Änderungen in den) einschlägigen Gesetze(n) und Regelungen weiterhin erfüllt; das kontinuierliche Durchführen und Gewährleisten einer adäquaten Sicherung zum Schutz der Verfügbarkeit des Cloud-Dienstes sowie der Integrität und Vertraulichkeit der Daten von Twence, die im Rahmen des Cloud-Dienstes verarbeitet werden.
- 61.3 Twence meldet Störungen in der Verfügbarkeit des Cloud-Dienstes an und ab und räumt diesen Störungen in der im Vertrag vorgeschriebenen Art und Weise Vorrang ein.
- 61.4 Nach der im Absatz 3 gemeinten Meldung von Twence gewährleistet der Lieferant, dass sämtliche Störungen bezüglich des Cloud-Dienstes unverzüglich – und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen – behoben und beseitigt werden.
- 61.5 Der Lieferant ist – nach Schriftlicher Genehmigung von Twence – berechtigt, vorübergehende Lösungen oder problemmeidende Einschränkungen im Cloud-Dienst anzubringen. Der Lieferant ersetzt eine vorübergehende Lösung so bald wie möglich durch eine definitive Lösung.
- 61.6 Der Lieferant kann im Zuge der innovativen Wartung Änderungen im Inhalt oder Umfang des Cloud-Dienstes anbringen, wohl oder nicht auf Ersuchen von Twence. Falls Änderungen zu einer Änderung der bei Twence geltenden Prozesse oder Verfahrensweisen führen, wird der Lieferant Twence darüber rechtzeitig informieren. In dem Fall kann Twence den Vertrag zum Datum, an dem die Änderung in Kraft tritt, Schriftlich kündigen.
- 61.7 Der Lieferant wird Twence die im Vertrag näher ausgearbeitete Benutzungsunterstützung in Bezug auf den Cloud-Dienst leisten. Im Zuge einer solchen Unterstützung wird der Lieferant telefonisch oder per E-Mail über die Benutzung und das Funktionieren der im Vertrag genannten Software sowie über den Gebrauch, der vom Cloud-Dienst gemacht wird, beraten. Sofern nicht Schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, wird die Unterstützung ausschließlich während normaler Bürostunden geleistet.
- 61.8 Spezifische und gegebenenfalls ergänzende Arbeiten werden zwischen den Vertragsparteien vor der Dienstleistung vereinbart.
- 61.9 Ergänzende Dienstleistungsersuchen, darunter Beratungsersuchen, funktionale Fragen und Zugriffs-, Informations- oder Unterstützungsersuchen können beim Lieferanten eingereicht werden und werden in Rücksprache mit Twence ad hoc erledigt.
- 61.10 Etwaige nähere Absprachen über das vom Lieferanten zu realisierende Serviceniveau der Wartung hinsichtlich des Cloud-Dienstes – die Service-Level – werden nur Schriftlich zwischen Twence und dem Lieferanten getroffen. Gegebenenfalls erstellen die Vertragsparteien ein Service Level Agreement (SLA) mit Absprachen über die Einhaltung der vereinbarten Service Levels.

Paragraph 62 Verpflichtungen Twence

- 62.1 Twence hat ihre eigenen Systeme und Infrastruktur adäquat zu sichern und diese jederzeit von Viren freizuhalten.
- 62.2 Wenn der Lieferant einen Cloud-Dienst auf Grund von Twence anzuliefernder Daten leistet, werden diese Daten in Übereinstimmung mit den vom Lieferanten zu stellenden Bedingungen von Twence angeliefert.
- 62.3 Twence ist für die Anweisungen an und die Benutzung durch Benutzer verantwortlich, ungeachtet, ob diese Benutzer Twence gegenüber weisungsgebunden sind.

Paragraph 63 Gewährleistungen

- 63.1 Der Lieferant gewährleistet in Ergänzung zu den im Paragraphen 45 (Gewährleistungen) dieses Addendums gestellten Bedingungen, dass er sich maximal bemühen wird, dass die von ihm zu leistenden Cloud-Dienste fehlerfrei sein und ohne Unterbrechung funktionieren werden. Der Lieferant wird dafür Sorge tragen, dass Störungen im Cloud-Dienst innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden, sofern und soweit es sich um einen Cloud-Dienst handelt, der vom Lieferanten selbst entwickelt wurde. Der Lieferant wird darüber hinaus gewährleisten, dass Störungen in einem Cloud-Dienst, der nicht vom Lieferanten selbst entwickelt wurde, behoben werden. Der Lieferant ist jederzeit berechtigt, vorübergehende Lösungen bzw. Programmumleitungen oder problemmeidende Einschränkungen im Cloud-Dienst anzubringen.
- 63.2 Der Lieferant ist verpflichtet, Daten, die verstümmelt oder verloren gegangen sind, wiederherzustellen.

Paragraph 64 Sicherung

- 64.1 Der Lieferant verpflichtet sich, im Rahmen des zu erbringenden Cloud-Dienstes für adäquate Sicherheit zu sorgen, um die Verfügbarkeit und Kontinuität des Cloud-Dienstes sowie des Zugriffs auf diese(n) Cloud-Dienst(e) und die Vertraulichkeit der Daten von Twence, die im Rahmen des Cloud-Dienstes verarbeitet werden, zu gewährleisten. Die vom Lieferanten in diesem Rahmen zu ergreifenden Sicherheitsmaßnahmen betreffen auf jeden Fall:
- a. Maßnahmen zur Bekämpfung von unbefugtem Zugriff auf und unbefugter Anpassung von Daten, unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Zerstörung, Verlust, unbeabsichtigter Änderung, unbefugter oder unrechtmäßiger Speicherung, Zugriff auf oder Offenlegung von Daten;
 - b. die Anfertigung von Sicherungskopien der Systeme und Daten von Twence, die sich in seinem Besitz befinden;
 - c. das Ergreifen von Maßnahmen zur Identifizierung von Schwachstellen in Bezug auf die Datenverarbeitung in den Systemen, die für die Bereitstellung der Cloud-Dienste an Twence eingesetzt werden;
 - d. die - auf Schriftliches Ersuchen von Twence - Bereitstellung oder Zurverfügungstellung von Ausweichdiensten, falls die Nutzung oder die Erreichbarkeit des Cloud-Dienstes infolge irgendeiner anderen Ursache vorübergehend oder dauerhaft unmöglich ist.