

SOFTWARE-PFLEGEVERTRAG

zwischen

Auftraggeber

Unternehmen / Name: _____

Rechtsform: _____

Anschrift: _____

Vertreten durch: _____

– nachfolgend „Auftraggeber“ genannt –

und

Auftragnehmer

Unternehmen / Name: _____

Rechtsform: _____

Anschrift: _____

Vertreten durch: _____

– nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Software-Pflegevertrag geschlossen.

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrages ist die laufende Pflege und Betreuung folgender Software:

Bezeichnung der Software:

Version / Release:

Hersteller / Entwickler:

Produkktivsystem / Umgebung:

(2) Die Pflegeleistungen beziehen sich ausschließlich auf die in diesem Vertrag und seinen Anlagen bezeichneten Systeme und Softwarebestandteile.

(3) Nicht aufgeführte Systeme sind nur dann umfasst, wenn dies ausdrücklich schriftlich oder in Textform vereinbart wird.

§ 2 Betreute Systeme und Komponenten

Folgende Bestandteile sind Gegenstand der Softwarepflege:

- ☐ Hauptanwendung
- ☐ Webanwendung
- ☐ mobile App
- ☐ Datenbank
- ☐ API / Schnittstellen
- ☐ Backend
- ☐ Frontend
- ☐ Plugins / Erweiterungen
- ☐ individuelle Module
- ☐ Schnittstellen zu Drittsystemen
- ☐ sonstige Komponenten:

§ 3 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer übernimmt im vereinbarten Umfang folgende Pflegeleistungen:

- ☐ Analyse gemeldeter Softwarefehler
- ☐ Fehlerbehebung
- ☐ Installation von Fehlerkorrekturen
- ☐ kleinere Updates
- ☐ technische Anpassungen
- ☐ Sicherheitsupdates
- ☐ Unterstützung bei Versionswechseln
- ☐ Überwachung definierter Funktionen

- ☐ Unterstützung bei Störungen
- ☐ Anwendersupport
- ☐ technischer Support
- ☐ Pflege technischer Dokumentation
- ☐ Unterstützung bei Schnittstellenproblemen
- ☐ sonstige Leistungen:

§ 4 Fehlerbehebung

Der Auftragnehmer untersucht gemeldete Fehler innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

Eine Fehlermeldung sollte nach Möglichkeit enthalten:

- betroffene Software beziehungsweise Komponente,
- verwendete Version,
- Zeitpunkt des Fehlers,
- Beschreibung des Fehlers,
- Schritte zur Reproduktion,
- betroffene Nutzer oder Systeme,
- Screenshots,
- Protokolldateien oder sonstige technische Informationen.

Der Auftragnehmer entscheidet nach Prüfung über die technisch geeignete Art der Fehlerbehebung.

§ 5 Fehlerklassen / Prioritäten

Fehler werden grundsätzlich folgenden Prioritäten zugeordnet:

Priorität 1 – Kritisch

Die Software oder eine wesentliche Kernfunktion ist vollständig ausgefallen oder nicht sinnvoll nutzbar.

Beispiele:

Priorität 2 – Hoch

Eine wichtige Funktion ist erheblich beeinträchtigt. Die Software kann jedoch eingeschränkt weiter genutzt werden.

Beispiele:

Priorität 3 – Mittel

Ein Fehler beeinträchtigt einzelne Funktionen, ohne den wesentlichen Betrieb zu verhindern.

Beispiele:

Priorität 4 – Niedrig

Geringfügige Beeinträchtigungen, Darstellungsfehler oder sonstige nicht kritische Fehler.

Beispiele:

§ 6 Servicezeiten

Support- und Pflegeleistungen werden grundsätzlich innerhalb folgender Servicezeiten erbracht:

Montag: _____ bis _____

Dienstag: _____ bis _____

Mittwoch: _____ bis _____

Donnerstag: _____ bis _____

Freitag: _____ bis _____

☐ **Samstags:** _____ bis _____

☐ **Sonntags:** _____ bis _____

☐ **Feiertage eingeschlossen**

☐ **Feiertage ausgeschlossen**

Zeitzone:

§ 7 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang einer ordnungsgemäßen Fehlermeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

Priorität	Reaktionszeit
Priorität 1 – Kritisch	_____
Priorität 2 – Hoch	_____
Priorität 3 – Mittel	_____
Priorität 4 – Niedrig	_____

Unter Reaktionszeit versteht sich die Zeit bis zur erstmaligen qualifizierten Bearbeitung beziehungsweise Rückmeldung.

Eine Reaktionszeit ist nicht automatisch mit einer verbindlichen Behebungszeit gleichzusetzen.

§ 8 Zielzeiten für Bearbeitung / Behebung

Folgende Zielzeiten werden vereinbart:

Priorität	Ziel Bearbeitungsbeginn	Ziel Fehlerbehebung
Priorität 1		
Priorität 2		
Priorität 3		
Priorität 4		

- ☐ Die genannten Zeiten sind verbindliche Service-Level.
- ☐ Die genannten Zeiten sind unverbindliche Zielwerte.
- ☐ Es gilt folgende abweichende Regelung:

§ 9 Meldung von Störungen

Störungen können über folgende Wege gemeldet werden:

☐ E-Mail

Adresse: _____

☐ Ticketsystem

URL / Zugang: _____

☐ Telefon

Nummer: _____

☐ Messenger / Chat

☐ sonstiger Meldeweg:

Für kritische Störungen gilt zusätzlich:

§ 10 Updates

Der Auftragnehmer übernimmt:

☐ Installation regulärer Updates

☐ Installation von Sicherheitsupdates

☐ Prüfung von Updates vor Installation

☐ Durchführung von Backups vor Updates

☐ Funktionsprüfung nach Updates

☐ Dokumentation installierter Updates

☐ sonstige Update-Leistungen:

Folgende Updates sind ausdrücklich nicht enthalten:

§ 11 Versionswechsel und Major Releases

Größere Versionswechsel, umfangreiche Migrationen und sogenannte Major Releases sind:

- ☐ in der laufenden Vergütung enthalten.
- ☐ nicht in der laufenden Vergütung enthalten.
- ☐ bis zu folgendem Umfang enthalten:

Für nicht enthaltene Versionswechsel wird vor Durchführung ein gesondertes Angebot erstellt.

§ 12 Sicherheitsupdates

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über bekannt gewordene relevante Sicherheitsupdates, soweit diese die betreute Software betreffen und dem Auftragnehmer bekannt sind.

Installation:

- ☐ erfolgt automatisch nach technischer Prüfung.
- ☐ erfolgt nur nach Freigabe durch den Auftraggeber.
- ☐ erfolgt nach folgender Regelung:

Bei besonders dringenden Sicherheitsproblemen gilt:

§ 13 Wartungsfenster

Regelmäßige Wartungsarbeiten dürfen innerhalb folgender Wartungsfenster durchgeführt werden:

Wochentag: _____

Uhrzeit: _____ bis _____

Geplante Wartungen sollen möglichst

_____ **Stunden / Tage**

vorher angekündigt werden.

Bei dringenden Sicherheits- oder Störfällen kann eine kurzfristigere Wartung erforderlich sein.

§ 14 Monitoring

- ☐ Monitoring ist nicht Bestandteil des Vertrages.

☐ Folgende Systeme werden überwacht:

Überwacht werden insbesondere:

- ☐ Erreichbarkeit
- ☐ Serverstatus
- ☐ Anwendung
- ☐ Datenbank
- ☐ Schnittstellen
- ☐ Fehlermeldungen
- ☐ Speicherplatz
- ☐ Performance
- ☐ sonstige Werte:

Monitoring-Intervall:

Benachrichtigung bei Störungen erfolgt an:

§ 15 Support

Folgender Support ist enthalten:

- ☐ technischer Support
- ☐ Anwendersupport
- ☐ Administrator-Support
- ☐ Unterstützung bei Fehlermeldungen
- ☐ Hilfe bei Konfiguration
- ☐ telefonischer Support
- ☐ E-Mail-Support
- ☐ Remote-Support

☐ sonstiger Support:

§ 16 Enthaltenes Supportkontingent

Im monatlichen Entgelt sind enthalten:

_____ **Supportstunden pro Monat.**

Nicht genutzte Stunden:

- ☐ verfallen am Monatsende.
- ☐ können bis zu _____ Monate übertragen werden.
- ☐ werden unbegrenzt übertragen.
- ☐ es besteht kein festes Stundenkontingent.

Zusätzliche Supportstunden werden mit

_____ **€ netto pro Stunde**

vergütet.

§ 17 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht automatisch Bestandteil der Softwarepflege sind:

- ☐ Entwicklung neuer Funktionen
- ☐ vollständige Neuentwicklung
- ☐ größere Funktionserweiterungen
- ☐ Designänderungen
- ☐ umfangreiche Datenmigrationen
- ☐ Anpassung an völlig neue Fremdsysteme
- ☐ Schulungen
- ☐ Hosting
- ☐ Serveradministration
- ☐ Hardware-Support
- ☐ Contentpflege

- ☐ Suchmaschinenoptimierung
- ☐ rechtliche Anpassungen von Inhalten
- ☐ sonstige Leistungen:

Diese Leistungen können separat beauftragt werden.

§ 18 Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen werden:

- ☐ nach Zeitaufwand abgerechnet.
- ☐ nach gesondertem Angebot abgerechnet.
- ☐ nach folgendem Verfahren beauftragt:

Stundensatz für Zusatzleistungen:

_____ € netto

Tagessatz:

_____ € netto

§ 19 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Pflege erforderlichen Informationen und Zugänge zur Verfügung.

Hierzu gehören insbesondere:

- ☐ Serverzugänge
- ☐ Hosting-Zugänge
- ☐ Administrationszugänge
- ☐ Repository-Zugänge
- ☐ Testsystem
- ☐ Logdateien
- ☐ Dokumentationen
- ☐ Ansprechpartner

- ☐ erforderliche Freigaben
- ☐ sonstige Informationen:

Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer möglichst frühzeitig über Änderungen der technischen Umgebung.

§ 20 Testsystem

- ☐ Ein separates Testsystem ist vorhanden.
- ☐ Es ist kein separates Testsystem vorhanden.
- ☐ Der Auftragnehmer stellt ein Testsystem bereit.

Testsystem / URL:

Updates und Änderungen werden:

- ☐ grundsätzlich zunächst im Testsystem geprüft.
- ☐ bei Bedarf im Testsystem geprüft.
- ☐ unmittelbar im Produktivsystem durchgeführt.

Abweichende Regelung:

§ 21 Datensicherung

Für die regelmäßige Datensicherung ist verantwortlich:

- ☐ Auftraggeber
- ☐ Auftragnehmer
- ☐ Hostinganbieter
- ☐ anderer Dienstleister:

Umfang der Datensicherung:

Intervall:

Aufbewahrungsdauer:

Die Verantwortlichkeit für Backups sollte eindeutig festgelegt werden, um Missverständnisse bei Datenverlust zu vermeiden.

§ 22 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert:

- ☐ durchgeführte Updates
- ☐ behobene Fehler
- ☐ Änderungen an der Software
- ☐ Wartungsarbeiten
- ☐ sicherheitsrelevante Maßnahmen
- ☐ Supportfälle
- ☐ sonstige Maßnahmen:

Die Dokumentation wird:

- ☐ monatlich
- ☐ quartalsweise
- ☐ jährlich
- ☐ nach jeder wesentlichen Änderung
- ☐ auf Anfrage

bereitgestellt.

§ 23 Vergütung

Für die vereinbarten Pflegeleistungen zahlt der Auftraggeber:

- ☐ monatliche Pauschale

_____ € netto pro Monat

- ☐ quartalsweise Pauschale

_____ € netto pro Quartal

- ☐ jährliche Pauschale

_____ € netto pro Jahr

☐ Abrechnung ausschließlich nach Aufwand

Stundensatz:

_____ € netto

☐ andere Vergütung:

Hinzu kommt die gesetzliche Umsatzsteuer, soweit diese anfällt.

§ 24 Zahlungsbedingungen

Die Abrechnung erfolgt:

- ☐ monatlich im Voraus
- ☐ monatlich nachträglich
- ☐ quartalsweise im Voraus
- ☐ quartalsweise nachträglich
- ☐ jährlich im Voraus
- ☐ nach folgendem Verfahren:

Zahlungsziel:

_____ **Kalendertage nach Rechnungserhalt**

§ 25 Fremdkosten

Kosten Dritter sind:

- ☐ in der Vergütung enthalten.
- ☐ nicht in der Vergütung enthalten.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Hostingkosten,
- Cloudkosten,
- Softwarelizenzen,
- API-Gebühren,

- Monitoringdienste,
- Zertifikate,
- externe Supportleistungen.

Vor kostenpflichtiger Beauftragung Dritter gilt:

- ☐ vorherige Zustimmung des Auftraggebers erforderlich.
- ☐ Zustimmung bis zu _____ € nicht erforderlich.
- ☐ folgende Regelung:

§ 26 Ansprechpartner

Auftraggeber

Name: _____

Funktion: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Auftragnehmer

Name: _____

Funktion: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

§ 27 Eskalationsweg

Bei schwerwiegenden oder länger andauernden Störungen gilt folgende Eskalationsfolge:

Stufe 1

Ansprechpartner: _____

Kontakt: _____

Stufe 2

Ansprechpartner: _____

Kontakt: _____

Stufe 3

Ansprechpartner: _____

Kontakt: _____

§ 28 Datenschutz

Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Pflege Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, sind die einschlägigen Datenschutzvorschriften zu beachten.

Sofern eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag erfolgt und die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen, wird zusätzlich ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen.

- ☐ AV-Vertrag besteht bereits.
- ☐ AV-Vertrag wird separat abgeschlossen.
- ☐ Eine Auftragsverarbeitung findet nach aktueller Planung nicht statt.
- ☐ Prüfung erforderlich.

§ 29 Vertraulichkeit

Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Vertragspartei vertraulich.

Dies betrifft insbesondere:

- Zugangsdaten,
- Quellcode,
- Systemarchitektur,
- Kundendaten,
- Geschäftsgeheimnisse,
- technische Dokumentationen,
- interne Prozesse,
- Sicherheitsinformationen.

Gesetzliche Offenlegungspflichten und zulässige Offenlegungen bleiben unberührt.

§ 30 Zugriffsrechte

Der Auftragnehmer erhält nur die für die Pflege erforderlichen Zugriffsrechte.

Folgende Zugänge werden bereitgestellt:

- ☐ Administrator
- ☐ Server
- ☐ SSH
- ☐ Datenbank
- ☐ Repository
- ☐ Hosting
- ☐ Cloud
- ☐ API
- ☐ sonstige Zugänge:

Zugangsdaten sind vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

§ 31 Änderungen durch Dritte

Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer, wenn andere Dienstleister oder eigene Mitarbeiter Änderungen an der betreuten Software vornehmen.

Für Fehler oder Mehraufwand, die durch nicht abgestimmte Änderungen Dritter entstehen, gelten die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen.

Besondere Regelung:

§ 32 Verfügbarkeit

- ☐ Eine bestimmte Verfügbarkeit wird nicht zugesichert.
- ☐ Folgende Zielverfügbarkeit wird vereinbart:

_____ %

im Bezugszeitraum:

- ☐ Monat

☐ Quartal

☐ Jahr

Nicht berücksichtigt werden:

☐ angekündigte Wartungsfenster

☐ höhere Gewalt

☐ Ausfälle externer Anbieter

☐ vom Auftraggeber verursachte Störungen

☐ sonstige Ereignisse:

Die konkrete Berechnungsmethode wird gegebenenfalls in einer Service-Level-Anlage festgelegt.

§ 33 Service-Level-Vereinbarung

☐ Es besteht keine separate SLA.

☐ Eine SLA ist Bestandteil dieses Vertrages.

☐ Eine gesonderte SLA ist als Anlage beigelegt.

Bezeichnung der Anlage:

§ 34 Laufzeit

Der Vertrag beginnt am:

☐ und läuft auf unbestimmte Zeit.

☐ und hat eine Mindestlaufzeit von _____ Monaten.

☐ und endet am _____.

Nach Ablauf einer Mindestlaufzeit:

☐ verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit.

☐ verlängert sich der Vertrag jeweils um _____ Monate.

☐ endet der Vertrag automatisch.

Soweit zwingende gesetzliche Regelungen entgegenstehen, gehen diese vor.

§ 35 Ordentliche Kündigung

Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt:

_____ **Wochen / Monate**

zum:

- ☐ Monatsende
- ☐ Quartalsende
- ☐ Ende der Vertragslaufzeit
- ☐ sonstigen Zeitpunkt:

§ 36 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Als mögliche wichtige Umstände kommen – abhängig vom Einzelfall und den gesetzlichen Voraussetzungen – insbesondere erhebliche Vertragsverletzungen in Betracht.

Vor einer Kündigung erforderliche Abmahnungen oder Fristsetzungen richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

§ 37 Leistungen bei Vertragsende

Bei Beendigung des Vertrages werden – soweit vorhanden und geschuldet – folgende Unterlagen beziehungsweise Daten übergeben:

- ☐ aktuelle Dokumentation
- ☐ Zugangsinformationen
- ☐ Konfigurationsinformationen
- ☐ Änderungsprotokolle
- ☐ offene Ticketliste
- ☐ aktuelle Softwarestände
- ☐ sonstige Unterlagen:

Alle nicht mehr erforderlichen Zugriffsberechtigungen sind nach Vertragsende zu entfernen.

§ 38 Haftung

Für die Haftung gelten die gesetzlichen Bestimmungen, soweit keine wirksame individuelle oder vertragliche Abweichung vereinbart wurde.

Besondere Haftungsbegrenzungen sollten insbesondere bei kritischen IT-Systemen, möglichen Datenverlusten, Sicherheitsvorfällen oder hohen wirtschaftlichen Folgeschäden individuell geprüft werden.

§ 39 Höhere Gewalt und externe Systeme

Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen außerhalb des Einflussbereichs der Parteien werden nach den gesetzlichen Vorschriften behandelt.

Hierzu können insbesondere Ausfälle externer Infrastruktur oder Drittanbieter gehören.

Der Auftragnehmer übernimmt ohne ausdrückliche Vereinbarung keine Garantie für die dauerhafte Verfügbarkeit fremder Dienste.

§ 40 Anlagen

Folgende Anlagen gehören zu diesem Vertrag:

- ☐ Anlage 1 – Liste betreuter Systeme
- ☐ Anlage 2 – Leistungsbeschreibung
- ☐ Anlage 3 – Service-Level-Vereinbarung
- ☐ Anlage 4 – Ansprechpartner und Eskalationsmatrix
- ☐ Anlage 5 – Vergütungsübersicht
- ☐ Anlage 6 – Datenschutz / AV-Vertrag
- ☐ Anlage 7 – Wartungsfenster
- ☐ Anlage 8 – technische Dokumentation
- ☐ Sonstige:

§ 41 Sonstige Vereinbarungen

§ 42 Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nachvollziehbar dokumentiert werden. Gesetzlich zwingende Formvorschriften bleiben unberührt.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, richtet sich die Rechtsfolge nach den gesetzlichen Vorschriften. Die übrigen Vereinbarungen bleiben grundsätzlich unberührt.

Zwingende gesetzliche Vorschriften gehen entgegenstehenden Vertragsbestimmungen vor.

Hinweis

Diese Vorlage ist ein allgemeines Muster und ersetzt keine individuelle rechtliche oder steuerliche Beratung.

Insbesondere bei geschäftskritischen IT-Systemen sollten Leistungsumfang, Service-Level, Reaktionszeiten, Verfügbarkeit, Datensicherung, Datenschutz und Haftung individuell auf die konkrete technische Umgebung abgestimmt werden.

Unterschriften

Ort: _____

Datum: _____

Auftraggeber

Name / Funktion: _____

Unterschrift: _____

Auftragnehmer

Name / Funktion: _____

Unterschrift: _____