

Besondere Einkaufsbedingungen der SVO-Gruppe für die Erbringung von Softwarepflege – Stand 02.01.2026

1 Geltungsbereich, Parteien und Gegenstand des Vertrages, Rangfolge

- 1.1 Diese Besonderen Einkaufsbedingungen („B-AEB-Softwarepflege“) gelten für
 - die Beseitigung von Störungen an dem IT-System und die Bearbeitung von Support-Anfragen innerhalb der vereinbarten Reaktions-, Bearbeitungs- und/und Beseitigungszeiten. Soweit die Bestellung keine Regeln zu Reaktions-, Bearbeitungs- und/oder Beseitigungszeiten enthält, gelten diejenigen aus der Ziffer 10;
 - die Einrichtung einer englisch- und deutschsprachigen Hotline (nachfolgend „Hotline“) nach Maßgabe der in Ziffer 9 definierten Regelungen;
 - die Bereitstellung von Weiterentwicklungen (z. B. Updates, Upgrades, Bugfixes, Patches sowie neuen Releases des IT-Systems (nachfolgend „Neue Programmversionen“) in regelmäßigen Abständen, wobei die SVO nicht verpflichtet ist, Neue Programmversionen einzuspielen. Entscheidet sich die SVO dafür, die neue Programmversion einzuspielen, so schuldet der Auftragnehmer die in diesem Vertrag definierten Pflichten ab der Installation in Bezug auf die Neue Programmversion. Ein Nichteinspielen der Neuen Programmversion lässt die Pflichten des Auftragnehmers aus diesem Vertrag unberührt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet sicherzustellen, dass nach Einspielung Neuer Programmversionen die Lauffähigkeit des IT-Systems sowie der vereinbarte Funktionsumfang erhalten bleibt;
 - die Anpassung des IT-Systems, die aufgrund einer rechtlichen oder technischen Änderung erforderlich wird (z. B. für die fortgesetzte Zusammenarbeit der Vertragsleistungen mit im Einklang mit dem Gegenstand des Vertrages angebundener Systeme wie Datenbank oder Drittservice). Die Anpassung des IT-Systems hat rechtzeitig vor Inkrafttreten der Änderung, wenn eine Abstimmung mit der SVO über den genauen Zeitpunkt nicht möglich ist, jedoch spätestens vor Ablauf der gesetzlich vorgesehenen Umsetzungsfrist zu erfolgen und
 - die Übersendung angepasster und aktualisierter Dokumentationsunterlagen, welche für den Betrieb sowie die Nutzung des IT-Systems erforderlich sind (z. B. Produktdokumentationen, Anwenderhandbücher), nachfolgend gemeinsam „Softwarepflegeleistungen“ genannt, die der Auftragnehmer gegenüber der beauftragenden SVO-Gruppe („SVO“) erbringt.
- 1.2 „SVO“ im Sinne dieses Vertrages können die SVO-Gruppe, Sprengerstraße 2, 29223 Celle und die in der Liste unter <https://www.svo.de/unternehmen-svo/organisationsstruktur> (mit der SVO-Gruppe verbundene Gesellschaften) aufgeführten Unternehmen der SVO-Gruppe sein (für diese Gesellschaften hier „SVO-Gruppe“). Sofern ein Unternehmen neu zur SVO-Gruppe hinzukommt, gilt dieses unmittelbar mit Eintritt in die SVO-Gruppe. Sofern ein Unternehmen aus der SVO-Gruppe ausscheidet, so gilt dieses Unternehmen für einen Übergangszeitraum von 24 Monaten nach Austritt aus der SVO-Gruppe weiterhin als SVO-Gruppe zugehörig im Sinne dieses Vertrages.
- 1.3 Sofern unter diesem Vertrag die Leistungen nach Ziffer 1.1 nach Vorgabe der SVO angepasst oder darüberhinausgehende Leistungen erbracht werden sollen, ist dies in der Bestellung oder in den die Vertragsleistungen konkretisierenden Anlagen beschrieben (zusammen mit den Softwarepflegeleistungen nachfolgend „Vertragsleistungen“ genannt).
- 1.4 Der „Vertrag“ besteht aus der korrespondierenden Bestellung, den in dem Vertrag oder der Bestellung aufgeführten weiteren Vertragsbedingungen und diesen B-AEB Softwarepflege.
- 1.5 Die einzelnen Bestandteile des Vertrages gelten ergänzend oder im Falle von Abweichungen oder Widersprüchen in folgender absteigender Rangfolge:
 - die Bestimmungen des Vertrages und/oder der Bestellung mit den ggf. vereinbarten Datenschutz-Anlagen inklusive Anforderungen der Informationssicherheit & Technische und organisatorische Maßnahmen zum Datenschutz
 - die in dem Vertrag oder der Bestellung aufgeführten weiteren Vertragsbedingungen
 - diese B-AEB Softwarepflege
- 1.6 Diese B-AEB Softwarepflege der SVO gelten ausschließlich. Etwaigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers wird hiermit ausdrücklich widersprochen; sie verpflichten die SVO auch dann nicht, wenn die SVO ihrer Geltung nicht noch einmal bei Vertragsschluss widerspricht. Die vorliegenden B-AEB Softwarepflege gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte zwischen den Vertragsparteien mit Bezug zu dem in Ziffer 1.1 genannten Vertragsgegenstand, ohne dass es eines erneuten Hinweises auf die B-AEB Softwarepflege bedarf (auch bei Akzeptanz entgegenstehender AGB, z. B. im Rahmen einer Installation).
- 1.7 Diese B-AEB Softwarepflege gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

2 Bestellungen und sonstige Vertragsänderungen

- 2.1 Bestellungen und sonstige Änderungen des Vertrages sind nur gültig, wenn sie schriftlich oder in Textform erfolgen. Dies gilt auch für nachträgliche Änderungen und Ergänzungen.
- 2.2 Änderungen und/oder Erweiterungen des Leistungsumfanges, die sich im Rahmen der Vertragserfüllung anhand der für den Auftragnehmer verfügbaren Informationen als erforderlich erweisen, wird der Auftragnehmer gegenüber der SVO unverzüglich in Textform anzeigen. Sie bedürfen der vorherigen Zustimmung mit der SVO in Textform.

- 2.3 Weitere Bestellungen im Zusammenhang mit Vertragsleistungen bilden jeweils eine Einheit mit im Übrigen vereinbarten Vertragsleistungen. Rechte der SVO zur Kündigung und/oder zum Rücktritt wegen Pflichtverletzungen des Auftragnehmers begründen das Recht der SVO, die Leistungsbeziehungen ganz oder teilweise zu beenden, soweit die Verwendung von Vertragsleistungen nach dem jeweiligen technischen/kommerziellen Zusammenhang mit den unmittelbar von der Pflichtverletzung betroffenen Vertragsleistungen belastet wird.

3 Beschaffenheit der Leistungen, Personal

- 3.1 Der Auftragnehmer erbringt die Vertragsleistungen nach dem bei Vertragsabschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der Vertragsleistungen qualifiziert ist. Der Auftragnehmer wird die SVO auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn dieser Einfluss auf die Vertragsleistungen haben und erforderliche Änderungen implementieren.
- 3.2 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Vertragsleistungen für die sich aus dem Vertrag ergebenden Zwecke geeignet, im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen nutzbar und insbesondere frei von Viren, Würmern, Spionagesoftware, Schadsoftware und weiteren Beschädigungen sind.
- 3.3 Da es aus Sicht eines IT-Kunden regelmäßig kaum möglich ist, die Ursache von Störungen festzustellen, hat der Auftragnehmer beim Auftreten von Störungen in Vertragsleistungen darzulegen und zu beweisen, dass die Störungen nicht ganz oder teilweise durch Pflichtverletzungen des Auftragnehmers verursacht worden sind.
- 3.4 Der Auftragnehmer trägt Sorge für die vollständige Funktionsfähigkeit der zu pflegenden Software sowie hieran vorgenommenen Bearbeitungen und Anpassungen (gemeinsam nachfolgend „IT System“) und für die Aktualität und Pflege der überlassenen Dokumentationsunterlagen während der Laufzeit des Vertrages.
- 3.5 Für den Fall, dass die SVO die Erbringung von Vertragsleistungen per Remote Zugriff gestattet, hat der Auftragnehmer die bei der SVO geltenden Bestimmungen zum Remote Zugriff (insbesondere IT-Security Bestimmungen) einzuhalten. Die SVO wird den Auftragnehmer auf dessen Verlangen über die entsprechenden Bestimmungen informieren.
- 3.6 Der Auftragnehmer hat der SVO, Bedenken gegen die vorgesehene Art der Ausführung oder gegen die Leistung anderer Unternehmer unverzüglich mitzuteilen, soweit dies den Auftragsumfang des Auftragnehmers betrifft.

4 Leistungsempfänger

- 4.1 Leistungsempfänger sind alle Nutzer.
- 4.2 Mit „Nutzer“ sind hierbei eine unbeschränkte Anzahl von Personen gemeint, die seitens der SVO zur Nutzung der Vertragsleistungen berechtigt sind. Diese Personen können Mitarbeiter der SVO sowie von der SVO beauftragte bzw. eingesetzte Dritte sowie deren Mitarbeiter sein.

5 Zusammenarbeit der Parteien, Integrität und Compliance, Arbeitssicherheit

- 5.1 Der Auftragnehmer verspricht, dass er bezogen auf die Vertragsleistungen über umfassende Expertise und Erfahrungen beim Einsatz der Vertragsleistungen für den Vertragszweck verfügt, auf welche sich die SVO verlassen darf. Eine gesellschaftsrechtliche Verbindung zwischen den Parteien wird nicht begründet.
- 5.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die SVO bei Vertragsschluss einen kompetenten Ansprechpartner zu benennen, der notwendige Auskünfte erteilen und Entscheidungen für den Auftragnehmer treffen kann. Anweisungen der SVO im Hinblick auf die Vertragsleistungen werden ausschließlich diesem Ansprechpartner gegenüber erteilt.
- 5.3 Für die SVO sind Integrität und Compliance von besonderer Bedeutung. Die SVO misst ferner sozialer Verantwortung im Rahmen unternehmerischer Aktivitäten eine hohe Bedeutung bei. Dies vorausgeschickt verpflichtet sich der Auftragnehmer, alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption und anderen strafbaren Handlungen zu ergreifen und die im Lieferantenkodex der SVO-Gruppe bei Abschluss der jeweiligen festgehaltenen Standards einzuhalten. Der Auftragnehmer wird seine Mitarbeiter und seine Subunternehmer, die er im Zusammenhang mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten gegenüber der SVO einsetzt, auf die Einhaltung des Lieferantenkodexes verpflichten. Auf Verlangen weist der Auftragnehmer die Verpflichtung seiner Mitarbeiter und Subunternehmer gegenüber der SVO nach.
- 5.4 Neben den betrieblichen Regeln und Vorschriften der SVO hat der Auftragnehmer insbesondere die allgemein anerkannten sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Regeln der bei Abschluss der jeweiligen Bestellung, sowie sonstige Bedingungen zu beachten, soweit diese den Auftragnehmern zusammen mit diesen B-AEB Softwarepflege ausgehändigt werden.
- 5.5 Sofern Leistungen in den Geschäftsräumen der SVO erbracht werden, gilt Folgendes: Die SVO erfasst Betriebs- und Dienstwegeunfälle eigener Mitarbeiter und für sie tätiger fremder Leistungserbringer. Die Erfassung dient der Verbesserung der Arbeitssicherheit. Wenn ein vom Auftragnehmer oder seinen Subunternehmern eingesetzter Leistungserbringer auf dem Weg zum bzw. vom Leistungsort (Dienstwegeunfall) oder am Leistungsort im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit (Betriebsunfall) einen Unfall erleidet, teilt der Auftragnehmer dies und die weiteren Einzelheiten der örtlichen Sicherheitsfachkraft der SVO schriftlich mit. Vorstehende Unfallmeldung gegenüber der SVO entbindet den Auftragnehmer nicht von bestehenden gesetzlichen Meldepflichten, wie insbesondere die Pflicht zur Meldung an die Berufsgenossenschaft.
- 5.6 Die Leistungserbringer verbleiben unabhängig davon, ob sie bei der SVO auf längere Zeit eingesetzt werden, organisatorisch beim Auftragnehmer oder dessen Subunternehmern. Ausschließlich der Auftragnehmer ist gegenüber seinen Leistungserbringern weisungsbefugt, er führt seine Leistungserbringer eigenständig. Die Leistungserbringer treten in kein Arbeitsverhältnis zu der SVO, auch dann nicht, soweit sie Leistungen in deren Räumen erbringen.
- 5.7 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Vorschriften der EG-VO 881/2002 und EG-VO 2580/2001 und sonstige nationale und internationale Embargo- und Handelskontrollvorschriften zu beachten. Zum Zweck der Terrorismusbekämpfung gilt insbesondere das Verbot, bestimmten natürlichen oder juristischen Personen, Gruppen oder Organisationen direkt

oder indirekt Gelder oder wirtschaftliche Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine Geschäftspartner und Mitarbeiter daraufhin zu überprüfen, ob eine Namensidentität mit den in den als Anhängen zu diesen Verordnungen veröffentlichten Listen genannten natürlichen oder juristischen Personen, Gruppen oder Organisationen besteht. Im Falle einer Namensidentität ist von der Durchführung von Geschäften mit diesen Personen, Gruppen oder Organisationen abzugehen.

6 Leistungszeit

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

7 Anpassung und deren Abnahme

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

8 Bereitstellung

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

9 Bereitstellung einer Hotline

- 9.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine Hotline einzurichten, welche während der in der Bestellung vereinbarten Servicezeit (nachfolgend „Servicezeit“) erreichbar ist. Mangels Vereinbarung in der Bestellung gilt eine ununterbrochene Servicezeit (24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche ohne Ausnahmen). Der Auftragnehmer stellt durch eine ausreichende Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern sowie durch die entsprechenden technischen Voraussetzungen sicher, dass die Hotline während der Servicezeit in der Lage ist, Störungen nach Maßgabe der nachfolgenden Vorschriften zu beseitigen und Support-Anfragen zu bearbeiten.
- 9.2 Die SVO ist berechtigt, Störungsmeldungen und Support-Anfragen telefonisch oder per E-Mail an die Hotline zu richten. Die Hotline hat die Support-Anfragen bzw. Störungsmeldungen unverzüglich anzunehmen und ein Ticket zu eröffnen, in dem das Anliegen der SVO aufgenommen wird, dem Ticket eine Ticketnummer zuzuteilen und diese der SVO unverzüglich mitzuteilen.
- 9.3 Support-Anfragen bzw. Störungsmeldungen sind von der SVO unter Nennung des Namens, der Telefonnummer und der Kontaktadresse des Anfragenden zu melden. Darüber hinaus hat die SVO auf Nachfrage des Auftragnehmers diejenigen Informationen zur Verfügung zu stellen, die der Auftragnehmer zur Beseitigung der Störung bzw. der Bearbeitung der Support-Anfrage benötigt, soweit diese Informationen der SVO vorliegen und der Auftragnehmer diese nicht anderweitig mit geringerem Aufwand beschaffen kann. Hierbei wird der SVO-Support-Anfrage bzw. die Störung in eine der in den Ziffern 11.1 bzw. in den Ziffern 11.2 aufgeführten Kategorien einzuteilen.

10 Störungsbeseitigung; Bearbeitung von Support-Anfragen

- 10.1 Der Auftragnehmer schuldet im Hinblick auf Support-Anfragen und Störungen in Abhängigkeit der jeweiligen Kategorie die in diesem Vertrag vereinbarten Bearbeitungs- bzw. Beseitigungszeiten.
- 10.2 „Bearbeitungszeit“ ist die für die jeweilige Kategorie der Support-Anfrage in Ziffer 12 bzw. in der von der SVO ausgelösten Bestellung definierte Zeit, innerhalb welcher der Auftragnehmer verpflichtet ist, die Support-Anfrage zur Zufriedenheit von der SVO erfolgreich abzuschließen.
- 10.3 „Beseitigungszeit“ ist die für die jeweilige Störungskategorie in Ziffer 12 bzw. in der von der SVO ausgelösten Bestellung definierte Zeit, innerhalb welcher der Auftragnehmer verpflichtet ist, die Störung einschließlich ihrer Ursache abschließend und vollständig zu beseitigen.
- 10.4 „Reaktionszeit“ ist die für die jeweilige Kategorie von Störungen und Support-Anfragen in Ziffer 12 bzw. in der von der SVO ausgelösten Bestellung definierte Zeit, innerhalb welcher der Auftragnehmer verpflichtet ist, mit der Beseitigung der Störung bzw. der Bearbeitung der Supportanfrage zu beginnen und eine erste Rückmeldung an die SVO hinsichtlich des Status dieser Beseitigung bzw. Bearbeitung durch zur Lösung qualifizierte Personen in Textform zu übermitteln.

- 10.5 Sollte die Support-Anfrage nicht innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeiten zur Zufriedenheit der SVO erfolgreich abgeschlossen werden können bzw. die Störung nicht innerhalb der vereinbarten Beseitigungszeit beseitigt worden sein, ist der Auftragnehmer verpflichtet, spätestens mit Ablauf der Bearbeitungs- bzw. Beseitigungszeit zusätzlich eine schnellstmögliche neue Bearbeitungs- bzw. Beseitigungszeit zu benennen. Der Auftragnehmer bleibt durch die vereinbarten Zeiten mit den damit einhergehenden Rechtsfolgen verpflichtet.
- 10.6 Zur Beseitigung von Störungen und zur Bearbeitung von Support-Anfragen gehört auch die entsprechende Anpassung der Dokumentation.
- 10.7 Die Störungsbeseitigung durch das zur Verfügung stellen von Patches oder sonstigen Umgehungslösungen ist nur dann zulässig, wenn die Störung nicht auf einem anderen Wege beseitigt werden kann. Für den Fall, dass eine Störungsbeseitigung nur durch ein Patch oder eine sonstige Umgehungslösung erfolgen kann, ist die SVO nicht verpflichtet, dieses Patch einzuspielen bzw. die sonstige Umgehungslösung zu akzeptieren. Vielmehr ist die SVO berechtigt zu verlangen, dass die Beseitigung der Störung erst mit Einspielung einer von der SVO auszuwählenden neuen Programmversion erfolgt. Die Verpflichtung des Auftragnehmers zur dauerhaften Störungsbeseitigung bleibt durch die Lieferung eines Patches oder einer sonstigen Umgehungslösung unberührt. Verweigert die SVO eine zumutbare sonstige Umgehungslösung oder die Einspielung eines zumutbaren Patches, ist der Auftragnehmer für die betroffene Störung an die Beseitigungszeiten nicht mehr gebunden.
- 10.8 Kommt der Auftragnehmer seiner Pflicht zur Beseitigung der von der SVO gemeldeten Störungen innerhalb der vereinbarten Beseitigungszeiten oder der Bearbeitung der gemeldeten Support-Anfragen innerhalb der vereinbarten Bearbeitungszeiten nicht zur Zufriedenheit der SVO erfolgreich nach, ist der Auftragnehmer zur Zahlung einer von der SVO in angemessener Höhe zu bestimmende Vertragsstrafe verpflichtet, deren Höhe der Auftragnehmer gerichtlich nachprüfen lassen darf. Dies entbindet den Auftragnehmer nicht davon, seine Pflichten gemäß diesem Vertrag, insbesondere die Störung zu beseitigen oder die Support-Anfrage zu bearbeiten, zu erfüllen.

11 Kategorisierung von Support-Anfragen und Störungen

- 11.1 Support-Anfragen werden in die folgenden Kategorien eingeteilt:
- Eine Support-Anfrage der Kategorie 1 liegt vor, wenn ohne die Bearbeitung der Support-Anfrage eine Nutzung des IT-Systems (gemeint ist jeweils das IT-System, auf das sich die Softwarepflegeleistungen beziehen) nicht möglich ist.
 - Eine Support-Anfrage der Kategorie 2 liegt vor, wenn ohne die Bearbeitung der Support-Anfrage einzelne für das operative Tagesgeschäft notwendige Funktionen des IT-Systems nicht oder nicht vollständig genutzt werden können.
 - Eine Support-Anfrage der Kategorie 3 liegt vor, wenn das IT-System ohne die Bearbeitung der Support-Anfrage nicht optimal genutzt werden kann.
 - Eine Support-Anfrage der Kategorie 4 liegt bei jeder sonstigen Anfrage vor, die weder eine Support-Anfrage der Kategorien 1 bis 3 noch eine Störung im Sinne dieses Vertrages.
- 11.2 Störungen werden in die folgenden Kategorien eingeteilt:
- Eine Störung der Kategorie 1 liegt vor, wenn ohne die Beseitigung der Störung eine Nutzung des IT-Systems nicht möglich ist und/oder Datenverfälschungen auftreten.
 - Eine Störung der Kategorie 2 liegt vor, wenn ohne die Beseitigung der Störung einzelne, für das operative Tagesgeschäft benötigte Funktionen des IT-Systems nicht oder nicht vollständig genutzt werden können.
 - Eine Störung der Kategorie 3 liegt vor, wenn das IT-System ohne die Beseitigung der Störung nicht optimal genutzt werden kann.
 - Eine Störung der Kategorie 4 liegt bei jeder sonstigen Störung vor, die keine Störung der Kategorien 1 bis 3 ist.

12 Reaktions-, Bearbeitungs- und Beseitigungszeiten

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

12.3 Support-Anfragen

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

12.4 Störungen

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

13 Dokumentation

Soweit der Auftragnehmer nach den Vertragsbestimmungen an die SVO, Dokumente zu übergeben hat, sind diese in deutscher Sprache, sofern nicht abweichend vereinbart, und mit marktüblichen Versionen von MS-Word, MS-Excel und MS-Project zu erstellen und in diesen Formaten und in elektronischer Form (einfache Ausfertigung) an die SVO zu übergeben.

14 Gewährleistung

Soweit in diesen B-AEB SOFTWAREPFLEGE nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen. Die zum Zwecke der Prüfung und Nacherfüllung vom Auftragnehmer aufgewendeten Kosten trägt dieser auch dann, wenn sich herausstellt, dass tatsächlich kein Mangel vorlag. Die Schadensersatzhaftung der SVO wegen unberechtigter Mangelbeseitigungsverlangen bleibt unberührt; insoweit haftet die SVO jedoch nur, wenn die SVO erkannt oder grob fahrlässig nicht erkannt hat, dass kein Mangel vorlag. Vereinbarungen über Service Level Agreements („SLA“) gelten zusätzlich zu Gunsten der SVO und lassen sonstige Rechte unberührt.

15 Nutzungsrechte

- 15.1 Der Auftragnehmer räumt hiermit der SVO das nicht ausschließliche, zeitlich und räumlich unbeschränkte, unwiderrufliche und innerhalb der SVO-Gruppe übertragbare Recht ein, die im Rahmen der Vertragsleistungen gelieferten neuen Programmversionen zu nutzen bzw. für Zwecke der SVO-Gruppe nutzen zu lassen. Das Nutzungsrecht umfasst insbesondere auch das Recht der SVO, der SVO-Gruppe ein Recht zur Nutzung der vorgenannten neuen Programmversionen entgeltlich oder unentgeltlich für einen von der SVO bestimmbaren Zeitraum einzuräumen. Das eingeräumte Nutzungsrecht umfasst ferner das Recht der SVO-Gruppe, die neuen Programmversionen zu bearbeiten, abzuändern, weiterzuentwickeln und zu übersetzen sowie durch Dritte bearbeiten, abändern und übersetzen zu lassen und diese Bearbeitungen nach Maßgabe dieser Ziffer zu nutzen und nutzen zu lassen. Das Bearbeitungsrecht umfasst insbesondere das Recht zur Weiterentwicklung und Fehlerbeseitigung.
- 15.2 Der Auftragnehmer räumt die in Ziffer 15.1 beschriebenen Rechte an sämtlichen anderen durch die Vertragsleistungen erzeugten Arbeitsergebnissen ein, wie zum Beispiel an Neuerungen, Dokumentationsunterlagen, Schulungsunterlagen, Präsentationen und sonstigen vergleichbaren Arbeitsergebnissen, wobei an den Arbeitsergebnissen unter bis ein dauerhaftes Nutzungsrecht besteht, welches die Nutzer insbesondere zur Bearbeitung, Vervielfältigung und Veränderung, Fortsetzung, Erweiterung, Übertragung und Unterlizenzierung berechtigt.
- 15.3 Die SVO erhält oder behält an allen Daten, die der SVO zugänglich gemacht wurden oder die für die SVO bzw. auf Anweisung der SVO erzeugt oder verarbeitet wurden, das ausschließliche und zeitlich unbeschränkte Recht, diese in allen Nutzungs- und Verwertungsformen zu verwenden, soweit gesetzlich oder durch diese B-AEB SOFTWAREPFLEGE (insbesondere durch anwendbare Datenschutzbestimmungen) nicht ausdrücklich etwas anderes vorgeschrieben ist.

16 Schutzrechtsverletzung

- 16.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass durch die vertragsgemäße Nutzung der Vertragsleistungen Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte Dritter nicht verletzt werden. Der Auftragnehmer wird der SVO, der SVO-Gruppe und alle Leistungsempfänger von etwaigen Ansprüchen Dritter wegen Verletzung dieser Rechte freistellen und im Übrigen schadlos halten.
- 16.2 Werden durch die vereinbarten Lieferungen und/oder Vertragsleistungen bzw. durch deren Nutzung Rechte Dritter verletzt, so wird der Auftragnehmer entweder der SVO das Recht zur unbelasteten Nutzung auf eigene Kosten verschaffen oder die betroffenen Lieferungen und/oder Vertragsleistungen auf eigene Kosten unverzüglich so abändern, dass die betroffenen Lieferungen und/oder Vertragsleistungen schutzfrei gestellt werden, dennoch aber die in diesem Vertrag definierten Anforderungen erfüllen. Weitergehende Ansprüche und Rechte der SVO bleiben hiervon unberührt.

17 Mitwirkungspflichten der SVO-Gruppe

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

18 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 18.1 Die von der SVO an den Auftragnehmer für die Erbringung der Vertragsleistungen zu zahlende Vergütung sowie Einzelheiten zu den Zahlungsbedingungen sind in der korrespondierenden Bestellung festgelegt. Die in der korrespondierenden Bestellung festgelegte Vergütung deckt sämtliche vom Auftragnehmer zu erbringenden Vertragsleistungen, insbesondere die Einräumung aller in diesem Vertrag vereinbarten Nutzungsrechte, ab.
- 18.2 Nebenkosten wie Spesen und Sachaufwendungen werden – abzüglich der abzugsfähigen Vorsteuern – nur dann erstattet, wenn dies ausdrücklich in der korrespondierenden Bestellung vereinbart worden ist und die Originalbelege vorgelegt werden.
- 18.3 Zahlungen der SVO gelten nicht als Anerkennung, Billigung einer Leistung oder Verzicht auf Mängelrügen.
- 18.4 Die SVO behält von der vereinbarten Vergütung die ggf. anfallenden Quellensteuern (insbesondere Abzugsteuer bei beschränkter Steuerpflicht des Auftragnehmers nach § 50a EStG aufgrund seiner Ansässigkeit im Ausland) einschließlich eines darauf entfallenden Solidaritätszuschlags ein und führt diese für Rechnung des Auftragnehmers an die zuständige Finanzbehörde ab (in den Fällen des § 50a EStG das Bundeszentralamt für Steuern (BZSt)). Dabei unterliegen dem Quellensteuereinbehalt gemäß § 50a EStG insbesondere Vergütungen für die Nutzung von Rechten im Sinne von Urheberrechten.
- 18.5 Sofern ein Verzicht auf einen Quellensteuereinbehalt gemäß § 50a EStG oder eine Steuerreduktion rechtlich möglich ist, wird der Auftragnehmer eine Freistellungsbescheinigung beantragen und diese vor Zahlung der Vergütung der SVO vorlegen.

Nur bei rechtzeitiger Vorlage einer gültigen Freistellungsbescheinigung wird die SVO vom Quellensteuereinbehalt absehen. Wird die Freistellungsbescheinigung aufgehoben, hat der Auftragnehmer dies unverzüglich der SVO mitzuteilen.

- 18.6 Sollte die volle Vergütung an den Auftragnehmer gezahlt worden sein, obwohl die zuvor bezeichneten Abzugssteuern an die Steuerbehörde für Rechnung des Auftragnehmers zu zahlen waren, wird der Auftragnehmer den gesetzlich geschuldeten Steuerbetrag einschließlich des Solidaritätszuschlags unverzüglich an die SVO erstatten, so dass die SVO die Abzugssteuern an die zuständige Finanzbehörde abführen kann.

19 Subunternehmer

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

20 Versicherungen

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

21 Abtretung, Zurückbehaltungsrecht

- 21.1 Die SVO darf mit Zustimmung des Auftragnehmers die vertraglichen Rechte und Pflichten ganz oder teilweise an Dritte übertragen. Der Auftragnehmer wird dieser Übertragung dann zustimmen, wenn die Übertragung nicht zu einer wirtschaftlichen Schlechterstellung des Auftragnehmers führt und die Übertragung nicht an einen direkten Wettbewerber des Auftragnehmers erfolgt. Eine Zustimmung des Auftragnehmers ist nicht erforderlich, wenn es sich bei dem Dritten entweder um eine SVO-Gruppe handelt oder um eine Gesellschaft handelt, die die SVO-Gruppe oder eine SVO-Gruppe mit Vertragsleistungen versorgt, es sei denn, bei einer solchen Gesellschaft handelt es sich um einen direkten Wettbewerber des Auftragnehmers.
- 21.2 Abtretungen sowie sonstige Übertragungen von Rechten und Pflichten des Auftragnehmers außerhalb des Anwendungsbezirks des § 354 a HGB sind ausgeschlossen. Ausnahmen hiervon bedürfen der schriftlichen Zustimmung der SVO.
- 21.3 Aus Vertragsverhältnissen mit der SVO kann der Auftragnehmer in diesem Vertragsverhältnis ein Zurückbehaltungsrecht nicht geltend machen, sofern die Gegenforderung nicht unbestritten, zur Feststellung entscheidungsreif oder rechtskräftig festgestellt ist.

22 Laufzeit und Kündigung

- 22.1 Die Laufzeit des Vertrags und etwaige Regelungen zur ordentlichen Kündigung sind in der korrespondierenden Bestellung geregelt.
- 22.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung besteht für die SVO insbesondere dann, wenn eine nach dem Vertrag zu erklärende Abnahme aus Gründen nicht erteilt werden kann, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß Ziffer 26 innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder wenn der Auftragnehmer ohne vorherige Zustimmung Subunternehmer einsetzt.
- 22.3 Ziffer 30 bleibt davon unberührt.

23 Pflichten nach Beendigung

- 23.1 Der Auftragnehmer wird im Falle der Beendigung des Vertrags mit der SVO – sofern nicht mindestens in Textform anderweitig von der SVO verlangt – unaufgefordert alle Informationen wie Dateien, Dokumente, elektronisch gespeicherte Daten und Unterlagen einschließlich etwaiger Kopien, die der Auftragnehmer auf Grundlage des Vertrags erhalten oder angefertigt hat, an die SVO oder von der SVO bestimmte Empfänger herausgeben oder auf ausdrücklichen Wunsch der SVO stattdessen löschen. Der Auftragnehmer wird auf erforderlichen Abstimmungsbedarf hinweisen, sofern der Abstimmungsbedarf für den Auftragnehmer erkennbar ist, um die ununterbrochene Leistungserbringung zu gewährleisten. Zu den elektronisch gespeicherten Daten zählen insbesondere auch Anwendungsdaten, Datenbanken und Datenbankwerke sowie Daten, die im Rahmen der Datensicherung und Protokollierung erzeugt worden sind. Sie sind entsprechend des Wunsches der SVO entweder in einem marktüblichen Format auf elektronischen Datenträgern herauszugeben oder online zu übertragen.
- 23.2 Vorbehaltlich der anwendbaren datenschutzrechtlichen Regelungen darf der Auftragnehmer die für die Geltendmachung oder Verteidigung gegen etwaige Ansprüche erforderlichen Informationen bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der maßgeblichen Ansprüche aufbewahren. Ein Gleiches gilt für Informationen, die der Auftragnehmer aufgrund einer ihn treffenden gesetzlichen Pflicht aufbewahren muss, für die Dauer der maßgeblichen Aufbewahrungspflicht.
- 23.3 Nach vollständiger Herausgabe der in Ziffer 23.1 genannten Informationen, oder soweit die SVO auf die Herausgabe

verzichtet hat, und gegebenenfalls nach dem Ablauf der in Ziffer 23.2 genannten Zeiträume, wird der Auftragnehmer, soweit er Kopien von diesen besitzt, diese Informationen unverzüglich und im Einklang mit datenschutzrechtlichen Regelungen löschen und der SVO die Löschung in Textform anzeigen.

- 23.4 Der Auftragnehmer wird außerdem die ihm möglichen Handlungen vornehmen, um die ununterbrochen fortgesetzte Erbringung der Vertragsleistungen nach Beendigung des Vertrags durch die SVO oder einen Dritten zu ermöglichen. Dies umfasst insbesondere die Pflicht, Erfahrungswerte, Fachwissen und Erkenntnisse im Zusammenhang mit der bisherigen Leistungserbringung der SVO oder dem Dritten zur Verfügung zu stellen und im Übrigen bei der Überleitung der Vertragsleistungen mitzuwirken. Im Gegenzug verpflichtet sich die SVO, dem Auftragnehmer dafür eine angemessene Vergütung nach den zuletzt zwischen den Parteien vereinbarten Regeln je nach Aufwand zu leisten. Ist keine Vergütung für die jeweils erforderlichen Leistungen vereinbart, gilt die angemessene Vergütung.

24 Geheimhaltung

- 24.1 Der Auftragnehmer wird alle Informationen, die ihm die SVO im Zusammenhang mit dem Vertrag zugänglich macht („Vertrauliche Informationen“), uneingeschränkt vertraulich behandeln und ausschließlich zur Erfüllung des Vertrages verwenden.
- 24.2 Soweit sich unter Vertraulichen Informationen personenbezogene Daten befinden, gelten die Regelungen der Ziffer 26 vorrangig.
- 24.3 Der Auftragnehmer wird nur solchen Mitarbeitern und Dritten Zugang zu Vertraulichen Informationen der SVO gewähren, die mit der Leistungserbringung im Rahmen dieses Vertrages betraut sind und sich in gleicher Weise zur Geheimhaltung verpflichtet haben. Die Weitergabe der Verpflichtung hat der Auftragnehmer der SVO auf Verlangen nachzuweisen.
- 24.4 Alle von der SVO übergebenen Informationen bleiben Eigentum der SVO. Gleiches gilt für Kopien, auch wenn sie vom Auftragnehmer angefertigt werden. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftragnehmers an den Informationen, Kopien oder Datenträgern besteht nicht.
- 24.5 Der Auftragnehmer unterrichtet die SVO unverzüglich bei allen Anzeichen für einen Verstoß gegen Regelungen dieser Ziffer 24.
- 24.6 Die Pflichten aus dieser Ziffer 24 werden von der Beendigung des Vertrages nicht berührt.
- 24.7 Die SVO kann ganz oder teilweise vom Vertrag zurücktreten, wenn der Auftragnehmer seinen Pflichten gemäß diesem Abschnitt „Geheimhaltung“ innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommt. Sonstige Rechtsfolgen solcher Pflichtverletzungen bleiben unberührt.

25 Sicherstellung der diskriminierungsfreien Verwendung von Informationen laut § 6 a EnWG

- 25.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, wirtschaftlich sensible und wirtschaftlich vorteilhafte Informationen aus dem Einflussbereich der SVO, von denen er im Rahmen der Durchführung des Auftrags Kenntnis erlangt und die von kommerziellem Interesse für Energievertriebs-, Handels-, Gewinnungs- oder Erzeugungsorganisationen bzw. – unternehmen sein können, nicht weiterzugeben.
- Vertraulich zu behandeln sind insbesondere:
- Anschriften und Lastgangdaten von Anschlusskunden,
 - Namen von liefernden Händlern,
 - Informationen über die Wechselbereitschaft von Anschlusskunden,
 - Informationen über das Anschlussinteresse von potenziellen Kunden,
 - Informationen über Netzausbau- und Erschließungsmaßnahmen,
 - Informationen über inaktive Hausanschlüsse,
 - Informationen über Wirtschaftlichkeitskriterien für die Beurteilung von Anschlüssen und Netzausbauten.
- 25.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine Arbeitnehmer ausdrücklich auf diese Verpflichtungen hinzuweisen und sie entsprechend zu verpflichten. Der Auftragnehmer verpflichtet sich weiterhin, im Rahmen seines Auftrags eingesetzte Subunternehmer zur Einhaltung § 6 a EnWG zu verpflichten.
- 25.3 Die Regelungen der Abschnitte 24 und 26 bleiben unberührt.

26 Datenschutz, konzernweite Beschaffung

- 26.1 Die SVO verarbeitet die vom Auftragnehmer im Zusammenhang mit diesem zwischen der SVO und dem Auftragnehmer bestehenden Vertragsverhältnis überlassenen personenbezogenen Daten von Mitarbeitern des Auftragnehmers und sonstigen Daten (zusammen „Daten“) zum Zwecke der Begründung, Durchführung und Beendigung des Vertragsverhältnisses im Rahmen des geltenden Datenschutzrechts in seiner jeweils gültigen Fassung. Sofern und soweit für Zwecke der Beschaffung erforderlich, übermittelt die SVO im Rahmen einer zentralen Stammdatenhaltung die Daten der SVO-Gruppe. Eine Übermittlung der Daten an sonstige Dritte erfolgt nicht. Ausführliche Informationen zur Verarbeitung sind in der jeweils aktuellen Fassung, abrufbaren Datenschutzhinweisen für Lieferanten und Dienstleister unter (<https://www.svo-netz.de/installateure/einkaufsbedingungen>) sowie in den ggf. ergänzend vorliegenden Datenschutzhinweisen zu etwaigen Einzelbeauftragungen nachzulesen.
- 26.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, seine Mitarbeiter, die in die Durchführung der Vertragsbeziehung eingebunden werden, gemäß den AGB & Dokumente – SVO Einkauf abrufbaren „Datenschutzhinweisen für Lieferanten und Dienstleister“ unter (<https://www.svo-netz.de/installateure/einkaufsbedingungen>) darüber zu informieren, dass und in welchem Umfang die SVO-Gruppe Daten der Mitarbeiter des Auftragnehmers verarbeitet.
- 26.3 Sofern und soweit der Auftragnehmer in Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten gegenüber der SVO personenbezogene Daten verarbeitet, die ihm entweder
- zum Zwecke der Verarbeitung im Auftrag der SVO (Auftragsverarbeitung),
 - zur eigenverantwortlichen Verarbeitung oder
 - aufgrund einer gemeinsamen Verantwortlichkeit zwischen dem Auftragnehmer und der SVO von der SVO offengelegt bzw.

überlassen wurden, gelten die Bestimmungen der Datenschutz-Anlagen zu der Bestellung sowie der dazugehörigen Anhänge.

26.4 Für Consulting-Dienstleistungen in eigener Verantwortung des Auftragnehmers gelten die Einkaufsbedingungen, „Anforderungen zur Informationssicherheit und zum Datenschutz“ abrufbar unter (<https://www.svo-netz.de/installateure/einkaufsbedingungen>).

26.5 Personenbezogene Daten, die der SVO übergeben werden, dürfen vom Auftragnehmer nicht zum Zwecke der Werbung oder der Markt- oder Meinungsforschung genutzt oder übermittelt werden, es sei denn, die SVO erteilt hierzu ihre ausdrückliche schriftliche Zustimmung oder die vereinbarte Leistung sieht dies explizit vor.

27 Informationssicherheit

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

28 Auditrechte

- 28.1 Der Auftragnehmer räumt der SVO das Recht ein, jederzeit nach Ankündigung mit einem Vorlauf von mindestens 10 Werktagen (am Standort des Personals des Auftragnehmers, dessen Unterstützung die SVO für die Prüfung benötigt) zu üblichen Geschäftszeiten und ungehindert zu prüfen, ob
- die Datenverarbeitung durchgeführt wird entsprechend den
 - datenschutzrechtlichen Bestimmungen,
 - Regelungen dieses Vertrages sowie
 - Weisungen durch die SVO
 - das Design und der Betrieb der Vertragsleistungen den Anforderungen der IT Security entspricht, das Design und der Betrieb der Vertragsleistungen den Anforderungen des dienstleistungsbezogenen internen Kontrollsystems entspricht.
- 28.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die SVO hierbei im erforderlichen Umfang zu unterstützen, insbesondere
- die notwendigen Informationen zeitgerecht zur Verfügung zu stellen,
 - die Prüfung durch die Bereitstellung fachkundiger und aussagefähiger Mitarbeiter zu unterstützen,
 - alle hierzu erforderlichen Handlungen vorzunehmen und
 - die notwendigen Zugangs-, Zutritts- und Zugriffsrechte zu gewähren.
- 28.3 Insbesondere ist die SVO berechtigt
- Audit Software und andere Reporting Tools für die Prüfung einzusetzen
 - Die vorgenannten Prüfungen auch unter Hinzuziehung Dritter durchzuführen (insbesondere solcher, die gegenüber der SVO zur Prüfung berechtigt sind, wie z. B. Auftraggeber der SVO, Wirtschaftsprüfer und Aufsichtsbehörden).
- 28.4 Auch die Dokumentation der Prüfergebnisse vor Beginn und während der Vertragsleistung wird vom Auftragnehmer geduldet und unterstützt.
- 28.5 Jede Partei trägt den aus den Prüfungen erwachsenden eigenen Aufwand selbst.
- 28.6 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, der SVO die vorgenannten Prüfungen auch bei den gemäß Ziffer 19 eingesetzten Subunternehmern entsprechend zu ermöglichen.

29 Veröffentlichung, Werbung

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

30 Brexit

Der Auftragnehmer trägt sämtliche Kosten für die Erfüllung seiner Vertragspflichten einschließlich Datenschutzpflichten unter diesem Vertrag, die durch den Austritt des Vereinigten Königreichs aus der Europäischen Union entstehen. Dies umfasst insbesondere solche Kosten, die entstehen, um die Einhaltung mit dem dann geltenden Recht sicherzustellen. Sofern diese Kosten, unter Berücksichtigung der Bestimmungen dieses Vertrags und dem Interesse der SVO, an der Einhaltung der vertraglichen Pflichten durch den Auftragnehmer, zu einer unangemessenen wirtschaftlichen Benachteiligung für den Auftragnehmer führen und sofern der Auftragnehmer diese Kosten gegenüber der SVO entsprechend nachweist, werden die Parteien sich in gemeinsamen Verhandlungen bemühen, eine gütliche Einigung über die Kostenverteilung zu finden. Sollten sich die Parteien nicht einigen können, haben sie das Recht, den Vertrag unter Beachtung der geltenden vertraglichen Regelungen mit einer Frist von 3 Monaten zu kündigen. Ziffer 22 bleibt davon unberührt.

31 Gerichtsstand, Vertragssprache, Anwendbares Recht, Feiertage, Schriftform

- 31.1 Der Gerichtsstand ist Celle (Niedersachsen).
- 31.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980.
- 31.3 Die Vertragssprache ist abhängig von der Sprache der jeweiligen Bestellung Deutsch oder Englisch. Entsprechend gelten auch Allgemeine Geschäftsbedingungen der SVO ausschließlich in der jeweiligen Vertragssprache. Sonstige Übersetzungen sind für die Auslegung unbeachtlich.
- 31.4 Wenn in diesem Vertrag auf Feiertage verwiesen wird, sind ausschließlich deutsche bundeseinheitliche Feiertage relevant.

- 31.5 Als Schriftform im Sinne des Vertrages ist neben der gesetzlich vorgesehenen eigenhändig unterzeichneten Urkunde auch ein elektronisch signiertes und elektronisch übermittelte Dokument zulässig, bei dem durch ein digitales Protokoll der Dokumenthistorie (Abschlusszertifikat) des Anbieters (z. B. Adobe Sign oder DocuSign) sichergestellt wird, dass der Unterzeichner identifizierbar und eine nachträgliche Veränderung der Daten erkennbar ist.