

(Stand 18.03.2026)

1. Geltungsbereich und Vertragscharakter

- 1.1 Dieses Leistungs-Modul regelt die Erbringung von Leistungen im Bereich Application Support durch den Anbieter und ergänzt die zwischen den Parteien vereinbarten Master-AGB. Es gilt ausschließlich für die in diesem Leistungs-Modul beschriebenen Leistungen und findet Anwendung, sofern es im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder in sonstigen Vertragsunterlagen ausdrücklich einbezogen wurde.
- 1.2 Die Regelungen dieses Leistungs-Moduls konkretisieren und ergänzen die Master-AGB für den Bereich Application Support. Soweit dieses Leistungs-Modul speziellere Regelungen enthält, gehen diese den Bestimmungen der Master-AGB vor. Service Level Agreements (SLA) werden ausschließlich gesondert vereinbart und sind nicht Bestandteil dieses Leistungs-Moduls, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.
- 1.3 Die Leistungen im Rahmen des Application Support werden ausschließlich als Dienstleistungen im Sinne des Dienstvertragsrechts erbracht. Ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder funktionaler Erfolg wird nicht geschuldet, sofern ein solcher nicht ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde.
- 1.4 Der Application Support bezieht sich ausschließlich auf diejenigen Anwendungen des Kunden, die ausdrücklich im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder in einer sonstigen vertraglichen Leistungsbeschreibung als Gegenstand des Application Supports benannt sind.
- Für andere, nicht ausdrücklich einbezogene Anwendungen des Kunden bestehen keine Leistungspflichten des Anbieters im Rahmen dieses Leistungs-Moduls.
- Die fachliche, funktionale und inhaltliche Verantwortung für die Anwendungen verbleibt – unabhängig vom Umfang des Application Supports – beim Kunden, sofern nicht ausdrücklich abweichende Vereinbarungen getroffen wurden.
- 1.5 Dieses Leistungs-Modul begründet keine Verpflichtung des Anbieters zur Übernahme von Hosting-, Infrastruktur- oder Plattformleistungen. Solche Leistungen richten sich ausschließlich nach den jeweils vereinbarten gesonderten Leistungs-Modulen und Verträgen.

2. Leistungsumfang Application Support

- 2.1 Der konkrete Umfang der Application-Support-Leistungen ergibt sich ausschließlich aus dem Vertrag oder der Auftragsbestätigung einschließlich der dort vereinbarten SLA.
- 2.2 Je nach Vereinbarung können Application-Support-Leistungen insbesondere umfassen:
- a) Unterstützung bei der Analyse und Behebung von Störungen innerhalb der Anwendung,
 - b) Analyse von Performance-, Stabilitäts- oder Skalierungsproblemen auf Anwendungsebene,
 - c) Durchführung programmatischer Anpassungen, Fehlerkorrekturen oder Erweiterungen innerhalb der Anwendung,
 - d) Weiterentwicklung der Anwendung im Auftrag des Kunden,
 - e) Durchführung eines regelmäßigen Update- und Patch-Managements für die Anwendung,
 - f) Laufendes Monitoring der Anwendung auf Anwendungsebene,

g) Betrieb, Pflege und Anpassung von Deployment-Pipelines für die Anwendung.

- 2.3 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Leistungen zu erbringen, die über den ausdrücklich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen.
- 2.4 Soweit Application-Support-Leistungen die Änderung, Erweiterung oder Anpassung von Quellcode, Konfigurationen oder sonstigen Bestandteilen der Anwendung umfassen, erfolgen diese Leistungen ausschließlich als dienstvertragliche Leistungen. Der Anbieter schuldet hierbei keinen bestimmten funktionalen, wirtschaftlichen oder technischen Erfolg, sondern lediglich die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik.
- 2.5 Dem Kunden ist bekannt, dass Änderungen an der Anwendung trotz fachgerechter Umsetzung zu Wechselwirkungen, Nebenwirkungen oder Folgefehlern in anderen Teilen der Anwendung oder in angebundenen Systemen führen können. Das Auftreten solcher Nebenwirkungen stellt für sich genommen keinen Mangel der Application-Support-Leistungen dar.
- 2.6 Erforderliche Nachbesserungen, ergänzende Anpassungen oder das Rückgängigmachen von Änderungen (Rollbacks), die im Zusammenhang mit im Rahmen des Application Supports vorgenommenen Code- oder Konfigurationsänderungen stehen, gelten – soweit sie nicht auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des Anbieters beruhen – als Bestandteil der vereinbarten Application-Support-Leistungen oder als gesondert zu vergütende Zusatzleistungen, sofern sie über den vereinbarten Leistungsumfang oder das vereinbarte Stundenkontingent hinausgehen.

3. Stundenkontingente und Vergütungssystematik

- 3.1 Die Application-Support-Leistungen werden auf Basis eines mit dem Kunden vereinbarten Stundenkontingents erbracht. Das Stundenkontingent wird grundsätzlich quartalsweise vereinbart und ist Bestandteil des Vertrags oder der Auftragsbestätigung. Abweichende Vereinbarungen bedürfen einer ausdrücklichen Regelung im Einzelfall.
- 3.2 Das vereinbarte Stundenkontingent stellt eine Mindestabnahmemenge dar und dient der Sicherstellung einer verbindlich vorgehaltenen Support- und Reaktionskapazität durch den Anbieter. Die Vergütung erfolgt unabhängig von der tatsächlichen Inanspruchnahme der Leistungen. Nicht in Anspruch genommene Stunden können innerhalb des jeweiligen Vertragsquartals genutzt werden und verfallen mit Ablauf des jeweiligen Vertragsquartals ersatzlos, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 3.3 Die Vereinbarung eines Stundenkontingents dient sowohl der Vergütung der vom Anbieter erbrachten Leistungen nach Zeitaufwand als auch der Vorhaltung entsprechender personeller und organisatorischer Kapazitäten. Durch die Vereinbarung, Nutzung oder den Verfall eines Stundenkontingents werden keine weitergehenden Rechte an Arbeitsergebnissen begründet, als sie sich aus den Regelungen dieses Leistungs-Moduls ergeben.
- 3.4 Überschreitungen des vereinbarten Stundenkontingents werden als Zusatzleistungen nach Aufwand zu den jeweils vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.
- 3.5 Ein Anspruch auf Übertragung, Ansammlung oder Nachholung nicht genutzter Stunden über das jeweilige Vertragsquartal hinaus besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

4. Service Level Agreements (SLA)

- 4.1 Für Application-Support-Leistungen werden stets gesonderte Service Level Agreements vereinbart.

- 4.2 Art, Umfang, Servicezeiten, Reaktionszeiten sowie etwaige Eskalationsmechanismen ergeben sich ausschließlich aus den vereinbarten SLA.
- 4.3 Ohne eine entsprechende SLA-Vereinbarung schuldet der Anbieter keine bestimmten Reaktions- oder Bearbeitungszeiten.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Erbringung der Application-Support-Leistungen erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und korrekt zu erbringen.
- 5.2 Der Kunde räumt dem Anbieter insbesondere die für die Leistungserbringung erforderlichen Zugriffsrechte auf die Softwareversionsverwaltung (z. B. Repositories, CI/CD-Systeme) sowie – soweit für den Application Support erforderlich – auf die genutzten Hosting- und Laufzeitumgebungen der Anwendung ein.
- 5.3 Soweit die vom Kunden eingesetzte Anwendung ganz oder teilweise auf Software eines Drittanbieters oder Herstellers basiert und hierfür ein Wartungs-, Pflege- oder Supportvertrag besteht oder erforderlich ist, räumt der Kunde dem Anbieter zudem die zur Leistungserbringung erforderlichen Zugangs- und Nutzungsrechte zu diesem Vertrag ein, insbesondere zur Inanspruchnahme von Hersteller-Supportleistungen im Kundenauftrag.
- 5.4 Der Kunde stellt sicher, dass er zur Einräumung der erforderlichen Zugriffsrechte berechtigt ist und dass hierdurch keine Rechte Dritter verletzt werden.
- 5.5 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß nach, ist der Anbieter für hieraus resultierende Verzögerungen, Einschränkungen oder Mehraufwände nicht verantwortlich. Hierdurch entstehende Aufwände gelten als Zusatzleistungen.

6. Abgrenzung der Verantwortlichkeiten

- 6.1 Der Kunde bleibt uneingeschränkt für die fachliche, funktionale und rechtliche Verantwortung der Anwendung verantwortlich.
- 6.2 Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für:
 - a) die wirtschaftliche oder geschäftliche Zielerreichung der Anwendung,
 - b) die rechtliche Zulässigkeit der Anwendung oder der verarbeiteten Inhalte,
 - c) die Fehlerfreiheit oder dauerhafte Funktionsfähigkeit der Anwendung.
 - d) die ausreichende Absicherung der Anwendung gegen Sicherheitsbedrohungen, Cyberangriffe oder sonstige Sicherheitsrisiken, insbesondere gegen Schwachstellen nach anerkannten Sicherheitsstandards oder -katalogen (z. B. OWASP Top Ten), auch dann nicht, wenn der Anbieter im Rahmen des Application Supports Anpassungen, Fehlerbehebungen oder Weiterentwicklungen an der Anwendung vornimmt, sofern entsprechende Sicherheitsanalysen, -prüfungen oder -maßnahmen nicht ausdrücklich Bestandteil der vertraglich vereinbarten Application-Support-Leistungen sind.
- 6.3 Soweit Application-Support-Leistungen in einer Infrastruktur des Kunden oder eines Dritten erbracht werden, bleibt die Verantwortung für die zugrunde liegende Infrastruktur unberührt.

7. Schutzrechte Dritter

- 7.1 Der Kunde steht dafür ein, dass die vom Anbieter im Rahmen des Application Supports bearbeiteten, angepassten oder weiterentwickelten Anwendungen, Quellcodes, Bibliotheken, Schnittstellen, Inhalte und sonstigen Bestandteile keine Rechte Dritter, insbesondere Urheber-, Lizenz-, Patent-, Marken- oder sonstige Schutzrechte, verletzen.
- 7.2 Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für die rechtmäßige Nutzung eingesetzter Software, Frameworks, Bibliotheken, Open-Source-Komponenten sowie für die Einhaltung der jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen.
- 7.3 Der Anbieter schuldet keine Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit oder Lizenzkonformität der vom Kunden vorgegebenen oder eingesetzten Softwarebestandteile, sofern eine solche Prüfung nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

8. Rechte an Arbeitsergebnissen

- 8.1 Soweit der Anbieter im Rahmen des Application Supports für den Kunden individuelle, kundenspezifische Arbeitsergebnisse erstellt, insbesondere Quellcode-Anpassungen, Erweiterungen, Skripte oder Konfigurationen, die ausschließlich auf die Anwendung des Kunden zugeschnitten sind („Individualentwicklungen“), stehen dem Kunden hieran die ausschließlichen, zeitlich und räumlich unbeschränkten Nutzungsrechte zu.

Die Einräumung der Nutzungsrechte nach diesem Absatz setzt voraus, dass die für die jeweiligen Leistungen vereinbarte Vergütung vollständig erbracht wurde; dies gilt unabhängig davon, ob die Leistungen im Rahmen eines Stundenkontingents oder als Zusatzleistungen abgerechnet wurden.

Dies gilt nicht, soweit und solange

- a) der zugrunde liegende Quellcode,
- b) eingesetzte Frameworks, Bibliotheken oder Plattformen oder
- c) deren jeweilige Lizenzbedingungen

einer Übertragung oder ausschließlichen Einräumung von Nutzungsrechten entgegenstehen.

- 8.2 Unberührt hiervon verbleiben sämtliche Rechte an
- a) allgemeinen Konzepten, Methoden, Vorgehensweisen,
 - b) generischen Softwarebestandteilen,
 - c) Tools, Automatisierungen, Bibliotheken, Templates,
 - d) Know-how, Algorithmen und technischen Lösungsansätzen,

die nicht ausschließlich für den Kunden entwickelt wurden oder unabhängig von dessen Anwendung nutzbar sind, beim Anbieter.

Der Anbieter ist berechtigt, diese Bestandteile auch für andere Kunden, eigene Zwecke oder Weiterentwicklungen uneingeschränkt zu verwenden.

- 8.3 Vorbestehende Rechte der Parteien sowie Rechte Dritter, insbesondere an Open-Source- oder proprietärer Software, bleiben unberührt.

- 8.4 Soweit Arbeitsergebnisse auf Software oder Komponenten Dritter aufbauen, richten sich die Nutzungsrechte des Kunden ausschließlich nach den jeweils anwendbaren Lizenzbedingungen dieser Dritten.
- 8.5 Ein Übergang von Eigentum an Quellcode, Software oder sonstigen Arbeitsergebnissen ist nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

9. Haftung und Gewährleistung

- 9.1 Gewährleistungs- und Haftungsansprüche des Kunden im Zusammenhang mit den Application-Support-Leistungen richten sich ausschließlich nach den Regelungen der Master-AGB. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht, sofern nicht zwingend gesetzlich etwas anderes bestimmt ist.
- 9.2 Die Application-Support-Leistungen werden als Dienstleistungen im Sinne des Dienstvertragsrechts erbracht. Der Anbieter schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder funktionalen Erfolg der Anwendung, sondern ausschließlich die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik.
- 9.3 Der Anbieter übernimmt insbesondere keine Haftung oder Gewähr dafür,
 - a) dass bestehende oder neu auftretende Fehler der Anwendung vollständig behoben werden können,
 - b) dass die Anwendung dauerhaft fehlerfrei, performant oder skalierbar betrieben werden kann,
 - c) dass durch Maßnahmen des Application Supports keine Wechselwirkungen mit bestehenden Funktionen, Abhängigkeiten oder Drittkomponenten auftreten.
- 9.4 Soweit Application-Support-Leistungen auf bestehenden Anwendungen, Quellcodes, Architekturen oder Konfigurationen des Kunden aufsetzen, übernimmt der Anbieter keine Verantwortung für deren ursprüngliche Beschaffenheit, Qualität, Sicherheit oder Wartbarkeit. Dies gilt auch dann, wenn der Anbieter im Rahmen des Application Supports Anpassungen oder Erweiterungen vornimmt.
- 9.5 Etwaige im Rahmen des Application Supports vereinbarte Service Level Agreements (SLA) begründen ausschließlich Verpflichtungen hinsichtlich Reaktionszeiten, Bearbeitungszeiten oder Verfügbarkeiten von Supportleistungen, nicht jedoch eine Garantie für die Fehlerfreiheit, Leistungsfähigkeit oder Sicherheit der Anwendung.
- 9.6 Der Anbieter haftet nicht für Störungen, Fehler oder Beeinträchtigungen, die auf
 - a) vom Kunden eingesetzte Drittsoftware,
 - b) externe Schnittstellen, APIs oder Plattformdienste,
 - c) Änderungen durch den Kunden oder durch vom Kunden beauftragte Drittezurückzuführen sind, soweit gesetzlich zulässig.

10. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 10.1 Die Vertragslaufzeit der Application-Support-Leistungen sowie etwaige ordentliche oder außerordentliche Kündigungsrechte und Kündigungsfristen ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils geschlossenen Vertrag oder der Auftragsbestätigung. Weitergehende Regelungen zur Vertragslaufzeit oder Kündigung enthält dieses Leistungs-Modul nicht.