Rahmenvertrag

über die Beschaffung von Netzwerk- und IT-Komponenten („Rahmenvertrag“)

Knappschaft Kliniken Solution GmbH

In der Schornau 23 – 25

44892 Bochum

(nachfolgend „Rahmenvertrag“)

Stand: 09.11.2026

Inhalt

1. Vertragsgegenstand 4
2. Geltungsreihenfolge 4
3. Allgemeine Bestimmungen 5
3.1 Zustandekommen des Vertrags 5
3.2 Einzelabrufe und Bezugsberechtigte 5
3.2.1 Bezugsberechtigte 5
3.2.2 Einzelabrufe 6
3.3 Leistungskategorien 7
3.4 Optionalleistungen 7
3.5 Vertragsdauer und Kündigung 7
3.6 Vergütung, Rechnungsstellung, Service- und Lizenzmanagement 8
3.6.1 Vergütung 8
3.6.2 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen 8
3.6.3 Service-, Wartungs- und Lizenzmanagementportal für Cisco-Produkte 9
3.6.4 Reportingpflichten für Cisco-Produkte 10
3.6.5 Verlängerungsmanagement für Cisco-Produkte 11
3.7 Preisanpassungen 11
3.7.1 Preisanpassungen für Kaufverträge 11
3.7.2 Jahresbezogene Preise für Los 2 12
3.7.3 Produktsubstitution 12
4. Leistungen im Einzelnen 12
4.1 Kauf von Hardware 12
4.1.1 Bereitstellung von Komponenten 12
4.1.2 Standardlieferung 12
4.1.3 Terminlieferung 12
4.1.4 Sonderlieferung 12
4.2 Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalzahlung (Kauf) 13
4.3 Überlassung von Standardsoftware auf Zeit (Miete), Subscriptions, Lizenzen und Credits 13
4.5 Übernahme des Bestands (Transition-in) 13
5. Service (Los 1 - Cisco) 14
5.1 Cisco-spezifische Serviceanforderungen 14
5.2 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft 15
5.2.1 E24 – 24/7/NCD einschließlich Ersatzteillieferung 15
5.2.2 E4 – 24/7/4 einschließlich Ersatzteillieferung 16
5.2.3 Cisco TAC Support 16

6. Kaufmännische Bereitstellung für Los 2 – Trend Micro 16
7. Servicebestimmungen für Los 1 – Cisco 17
7.1 Meldung von Störungen 17
7.2 Berichtswesen 17
7.3 Servicezeiten und Hotline 17
7.4 Mängelklassen 18
7.5 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten 18
7.6 Herstellersupport 18
7.7 Entschuldbare Leistungsminderungen 19
7.8 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft 19
7.9 Überlassung neuer Programmstände 20
7.10 Vertragsstrafen, SLA-Verletzungen und Verfügbarkeit 20
8. Abnahme 20
9. Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen (Change Management) 20
10. Exit Management 21
10.1 Rückübertragungsplan 21
10.2 Übergangsunterstützung 21
10.3 Übergabe von Daten und Dokumentationen 22
10.4 Mitwirkungspflichten 22
10.5 Vergütung 22
11. Haftung und Versicherung 22
12. Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit 22
12.1 Allgemeine Bestimmungen 22
12.2 Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag 23
13. Höchstwert des Rahmenvertrages 23
14. Unterauftragnehmer 24
15. Informationssicherheit 24
16 Compliance und Integrität 24
17. Schlussbestimmungen 24
17.1 Textform 24
17.2 Anwendbares Recht 25
17.3 Gerichtsstand 25
17.4 Fortgeltung einzelner Bestimmungen 25
17.5 Vertragsauslegung 25
17.6 Salvatorische Klausel 25

1. Vertragsgegenstand

Los 1 umfasst die Beschaffung von Cisco-Hard- und Software, Lizenzen, Subscriptions und Herstellerleistungen sowie die Organisation und Abwicklung des Cisco-Service, der Wartung und des zugehörigen Service-, Bestands- und Vertragsmanagements durch den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer stellt die Erfüllung der vereinbarten Servicelevel über Cisco sicher. Technische Beratung, Planung, Installation, Konfiguration, Migration, Schulung und Betrieb durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen. Technische Beratung und technische Produktauswahl erfolgen unmittelbar zwischen Auftraggeber und Cisco.

Der Rahmenvertrag dient der bedarfsweisen Beschaffung durch die bezugsberechtigten Unternehmen. Eine Verpflichtung zur Abnahme bestimmter Mengen oder Leistungen besteht nicht.

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung (Anlage 2) sowie den jeweiligen Einzelabrufen.

Los 2 umfasst die bedarfsbezogene kaufmännische Beschaffung, Verlängerung und Bereitstellung von Trend-Micro-Hardware, Lizenzen, Hersteller-Maintenance, Subscriptions und TrendAI Flex (Credits) gemäß Leistungsbeschreibung und Preisblatt. Der Auftragnehmer veranlasst die Bereitstellung im bestehenden, im Abruf bezeichneten Herstellerkonto und bestätigt Position, Menge, Laufzeit und Zuordnung. Produktauswahl, Konfiguration, Administration, Lizenzverwaltung, Bestands- und Verbrauchskontrolle sowie technische Supportfälle und Eskalationen erfolgen unmittelbar zwischen dem Bezugsberechtigten und Trend Micro über die bestehenden Herstellerportale und Ansprechpartner.

Beratung, Architektur, Installation, Konfiguration, Migration, Betrieb, technischer Support, Incident- und SLA-Management, technische Herstellerkoordination, Asset-, Lizenz- und Lifecycle-Management, eigene Serviceportale, Hotlines, Reporting und Servicemeetings des Auftragnehmers sind für Los 2 ausgeschlossen. Dies lässt die kaufmännische Abwicklung, Lieferpflichten und Mängelrechte für bestellte Produkte und Herstellerberechtigungen unberührt.

Die losbezogenen Leistungsgrenzen gehen allgemeinen Leistungsbeschreibungen vor. Einzelabrufe dürfen diese Grenzen nicht erweitern.

Die Verantwortung für die Festlegung des konkreten Beschaffungsbedarfs verbleibt beim jeweiligen Bezugsberechtigten.

Die rechtliche Einordnung der jeweiligen Leistungen richtet sich nach ihrem tatsächlichen Leistungsinhalt sowie den einschlägigen EVB-IT-Vertragsbedingungen.

2. Geltungsreihenfolge

Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gelten die nachfolgenden Vertragsbestandteile in der angegebenen Rangfolge. Bei Widersprüchen oder Unklarheiten gehen die Regelungen des höherrangigen Vertragsbestandteils den Regelungen des nachrangigen Vertragsbestandteils vor:

1. Rahmenvertrag einschließlich aller Nachträge,
2. jeweiliger Einzelabruf,
3. Leistungsbeschreibung (Anlage 2),
4. Preismatrix (Anlage 3),
5. Einzelabrufs- und Abnahmeformular,
6. während des Vergabeverfahrens veröffentlichte Bieterinformationen und Bieterfragen (Anlage 4),
7. die jeweils einschlägigen EVB-IT Vertragsbedingungen.

Für Hardwarelieferungen gelten die EVB-IT Kauf-AGB.

Für die dauerhafte Überlassung von Standardsoftware gelten die EVB-IT Überlassung-AGB Typ A.

Für die zeitlich befristete Überlassung von Standardsoftware gelten die EVB-IT Überlassung-AGB Typ B.

Für die in Los 1 vereinbarten Serviceleistungen gelten die EVB-IT Service-AGB.

Soweit für Standardsoftware zwingende Herstellerlizenzbedingungen gelten und diese marktüblich sowie für den Auftragnehmer nicht abänderbar sind, gehen diese ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechte den Regelungen dieses Vertrages vor.

Herstellerbedingungen zu Zahlung, Haftung, Schadensersatz, Kündigung, Gerichtsstand oder sonstigen allgemeinen Vertragsbedingungen werden nicht Vertragsbestandteil.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers finden keine Anwendung, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wird.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung sämtlicher für die Leistungserbringung einschlägigen gesetzlichen, regulatorischen und behördlichen Anforderungen.

3. Allgemeine Bestimmungen

3.1 Zustandekommen des Vertrags

Der Rahmenvertrag kommt mit Erteilung des Zuschlags zustande. Einer gesonderten Unterzeichnung bedarf es nicht.

Auftragnehmer ist der Empfänger der Zuschlagserteilung.

Die Bezugsberechtigten sind berechtigt, auf Grundlage dieses Rahmenvertrages Einzelabrufe vorzunehmen und daraus resultierende Rechte gegenüber dem Auftragnehmer geltend zu machen.

Die Parteien schließen diesen Rahmenvertrag mit dem ausdrücklichen Willen, den Bezugsberechtigten die Stellung eines begünstigten Dritten einzuräumen, soweit dies zur Durchführung von Einzelabrufen erforderlich ist.

Rechte und Pflichten, die ausschließlich den Rahmenvertrag als solchen betreffen, insbesondere Vertragsänderungen, Vertragsverlängerungen, Kündigungen des Rahmenvertrages sowie die Ausübung von Optionsrechten, stehen ausschließlich dem Auftraggeber zu.

Einzelabrufe dürfen ausschließlich durch hierzu bevollmächtigte Vertreter der Bezugsberechtigten vorgenommen werden.

Ergänzende oder abweichende Vereinbarungen bedürfen mindestens der Textform.

Nachträgliche Änderungen des Rahmenvertrages oder einzelner Abrufe sind ausschließlich im Rahmen der vergaberechtlichen Vorschriften, insbesondere § 132 GWB, zulässig.

Soweit für die jeweilige Leistungsart einschlägige EVB-IT Vertragsbedingungen ein Änderungsverfahren vorsehen, finden diese ergänzend Anwendung.

3.2 Einzelabrufe und Bezugsberechtigte

3.2.1 Bezugsberechtigte

Bezugsberechtigt sind ausschließlich die nachfolgenden aufgeführten Gesellschaften und Einrichtungen:

- sämtliche zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabeunterlagen dem Knappschaft-Verbund angehörenden Rehabilitationskliniken sowie
- die nachfolgend aufgeführten Krankenhausträgergesellschaften:

- Knappschaft Kliniken Universitätsklinikum Bochum GmbH (KKUB)
- Knappschaft Kliniken Saar GmbH (KKS)
- Knappschaft Kliniken Bottrop GmbH (KKB)
- Knappschaft Kliniken Gelsenkirchen-Buer GmbH (KKGB)
- Knappschaft Kliniken Vest GmbH (KKV)
- Knappschaft Kliniken Westfalen GmbH (KKW)
- Rhein-Maas Klinikum (RMK)
- Knappschaft Kliniken GmbH (KKG)
- Knappschaft Kliniken Akademie GmbH (KKAG)
- Knappschaft Kliniken Solution GmbH (KKSG)
- Knappschaft Kliniken MVZ Nord GmbH
- Knappschaft Kliniken MVZ Ost GmbH
- Knappschaft Kliniken MVZ Süd GmbH
- DSL-Dienst und Serviceleistungen-GmbH Knappschaftskrankenhäuser Bochum-Langendreer und Bottrop KKS Service GmbH
- KKS Service GmbH
- Klinikum Vest Service GmbH
- KW Service GmbH
- RMK-Service GmbH

Die Bezugsberechtigten sind berechtigt, auf Grundlage dieses Rahmenvertrages Einzelabrufe im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vorzunehmen.

Zwischen dem jeweiligen Bezugsberechtigten und dem Auftragnehmer kommt durch den jeweiligen Einzelabruf ein eigenständiges Vertragsverhältnis zustande.

Die Bezugsberechtigten können die in diesem Rahmenvertrag vereinbarten Leistungen und Lieferungen zu den vereinbarten Konditionen abrufen.

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung (Anlage 2), der Preismatrix (Anlage 3) sowie dem jeweiligen Einzelabruf.

Eine Verpflichtung der Bezugsberechtigten zur Ausschöpfung des Rahmenvertrages besteht nicht.

Die Bezugsberechtigten sind berechtigt, Leistungen außerhalb dieses Rahmenvertrages anderweitig zu beschaffen. Hieraus kann der Auftragnehmer keinerlei Ansprüche oder Rechte ableiten.

Einzelabrufe sind auf die für das jeweilige Los ausdrücklich geregelten Leistungen beschränkt.

3.2.2 Einzelabrufe

Liefer- und Leistungsverpflichtungen des Auftragnehmers entstehen ausschließlich durch einen wirksamen Einzelabruf auf Grundlage dieses Rahmenvertrages.

Der Auftragnehmer übermittelt auf Anfrage ein verbindliches Angebot in Textform. Der bevollmächtigte Vertreter des jeweiligen Bezugsberechtigten erteilt den Einzelabruf per E-Mail in Textform an den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer bestätigt den Eingang innerhalb von zwei Werktagen.

Der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten können sich hierzu des als Anlage beigefügten Einzelabrufformulars bedienen.

Für Los 1 kann der Webshop für Produktsuche, Preisermittlung und Bestellvorbereitung genutzt werden. Der Einzelabruf erfolgt durch den Bezugsberechtigten in Textform.

Soweit sich die Vergütung nicht unmittelbar aus der Preismatrix ergibt, können die Parteien vor Abschluss eines Einzelabrufs eine Preisabfrage durchführen.

Verbindliche Preisinformationen sind mindestens in Textform zu übermitteln.

Kaufmännische Materiallisten, Preisinformationen und Angebotsunterlagen für vereinbarte Leistungen sind mit den Preisen abgegolten.

Die Mitteilung einer verbindlichen Preisinformation bindet den Auftragnehmer für die Dauer der jeweils vereinbarten Preisbindefrist.

Sofern keine abweichende Preisbindefrist vereinbart wird, beträgt diese 90 Kalendertage.

Während der Preisbindefrist hat der jeweilige Bezugsberechtigte Anspruch auf Abschluss des betreffenden Einzelabrufs zu den mitgeteilten Konditionen, soweit keine gesetzlichen oder vergaberechtlichen Gründe entgegenstehen.

Der Auftragnehmer bestätigt den Eingang eines Einzelabrufs innerhalb von zwei Werktagen (Auftragsbestätigung).

3.3 Leistungskategorien

Für Los 1 gelten ausschließlich die nachstehenden Leistungskategorien. Für Los 2 bestimmt sich der Leistungsumfang nach Kapitel 6.

- Kauf und Lieferung von Cisco-Hard- und Software sowie Überlassung der vereinbarten Nutzungsrechte,
- Bezug und Verlängerung von Cisco-Subscriptions, Herstellerwartung und Herstellersupport,
- Organisation von Cisco-Service einschließlich vereinbarter Eskalation, Servicelevel und Ersatzteillogistik,
- Service-, Bestands-, Lizenz-, Wartungs- und Vertragsmanagement im vereinbarten Umfang einschließlich Portal und Berichten.

Der jeweilige Einzelabruf konkretisiert die geschuldete Leistung innerhalb dieser Grenzen.

Für die jeweilige Leistungsart gelten ergänzend die einschlägigen EVB-IT Vertragsbedingungen.

Leistungen, die nicht von den vorstehenden Leistungskategorien umfasst sind, können nicht auf Grundlage dieses Rahmenvertrages beauftragt werden.

3.4 Optionalleistungen

Optionale Abrufe sind auf die ausdrücklich geregelten und im Preisblatt kalkulierbaren Leistungen des jeweiligen Loses beschränkt.

Eine Verpflichtung zur Beauftragung von Optionalleistungen besteht nicht.

Optionale Leistungen bedürfen eines gesonderten Einzelabrufs des Bezugsberechtigten.

Eine gesonderte Vergütung setzt einen wirksamen Einzelabruf vor Leistungsbeginn voraus.

Die Vergütung erfolgt nach den Preisen und Preisregeln der Preismatrix.

3.5 Vertragsdauer und Kündigung

Der Rahmenvertrag beginnt am 01.01.2027.

Die Vertragslaufzeit beträgt 48 Monate und endet automatisch mit Ablauf dieses Zeitraums, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Vertrag zwei Mal um 12 Monate zu verlängern. Die Verlängerung erfolgt jeweils automatisch, sofern der Auftraggeber dem Auftragnehmer nicht spätestens drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich mitteilt, dass von der Verlängerungsoption kein Gebrauch gemacht wird. Die maximale Gesamtlaufzeit des Rahmenvertrages beträgt 72 Monate.

Neue Einzelabrufe sind mit Erreichen des für das jeweilige Los in Kapitel 13 festgelegten Höchstwerts ausgeschlossen.

Leistungen mit eigener Laufzeit, insbesondere Wartungs-, Service-, Support-, Subscription- oder Lizenzleistungen, die auf Grundlage dieses Rahmenvertrages durch Einzelabruf beauftragt wurden, bleiben von der Beendigung des Rahmenvertrages unberührt und richten sich nach den jeweiligen Einzelabrufen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, bei:

- schwerwiegenden Verstößen gegen Datenschutz- oder Informationssicherheitsvorgaben,
- wiederholten erheblichen Verstößen gegen vereinbarte Service Level Agreements,
- Verlust wesentlicher Herstellerzertifizierungen oder Herstellerautorisierungen,
- schwerwiegenden Vertragsverletzungen trotz erfolgloser angemessener Nachfristsetzung,
- gesetzlichen oder regulatorischen Änderungen, welche die Fortführung des Vertrages wesentlich erschweren oder unmöglich machen.

Die Kündigung bedarf der Textform.

Im Übrigen gelten die einschlägigen EVB-IT Vertragsbedingungen.

3.6 Vergütung, Rechnungsstellung, Service- und Lizenzmanagement

3.6.1 Vergütung

Die Vergütung für die nach diesem Vertrag und den jeweiligen Einzelabrufen geschuldeten Leistungen ergibt sich aus der Preismatrix.

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, gelten die in der Preismatrix ausgewiesenen Preise als Festpreise.

Mit den vereinbarten Preisen sind sämtliche zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Aufwendungen abgegolten.

Für Cisco-Komponenten können in der Preismatrix gesondert als wechselkursabhängig gekennzeichnete Positionen ausgewiesen werden. In diesen Fällen erfolgt die Preisermittlung auf Basis des am Tag der verbindlichen Bestellung gültigen USD/EUR-Referenzkurses.

Herstellerbedingte Preisänderungen können ausschließlich für zukünftige Einzelabrufe berücksichtigt werden. Bereits beauftragte Leistungen bleiben hiervon unberührt. Der Auftragnehmer hat entsprechende Preisänderungen durch geeignete Herstellerunterlagen nachzuweisen.

Alle Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.6.2 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Rechnungen werden entsprechend den erbrachten Leistungen gemäß den vertraglich vereinbarten Preisbildungsregeln unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben in elektronischer Form an die vom jeweiligen Bezugsberechtigten benannte Rechnungsstelle übermittelt.

Die Rechnungen müssen prüffähig sein und die für die Zuordnung zum Einzelabruf erforderlichen Angaben und Nachweise enthalten.

Leistungs-, Zahlungs- und sonstige Verpflichtungen aus den einzelnen Abrufen entstehen ausschließlich zwischen dem jeweiligen Bezugsberechtigten und dem Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer stellt dem jeweiligen Bezugsberechtigten auf Anforderung eine nachvollziehbare Erläuterung zu einzelnen Rechnungspositionen zur Verfügung.

Vertragsstrafen, Gutschriften oder sonstige Aufrechnungsbeträge können durch den jeweiligen Bezugsberechtigten mit fälligen Vergütungsansprüchen des Auftragnehmers verrechnet werden.

Wiederkehrende Leistungen werden grundsätzlich jährlich im Voraus abgerechnet, soweit im Einzelabruf nichts Abweichendes vereinbart ist. Für Los 2 werden Verlängerungen von Maintenance, Subscriptions und Credits bedarfsbezogen durch jährlichen Einzelabruf beauftragt.

Zahlungen erfolgen innerhalb von 30 Kalendertagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung.

3.6.3 Service-, Wartungs- und Lizenzmanagementportal für Cisco-Produkte

Der Auftragnehmer stellt spätestens drei Monate nach Vertragsbeginn ein webbasiertes Service-, Wartungs- und Lizenzmanagementportal für die im Rahmen des Loses 1 (Cisco) beschafften und verwalteten Cisco-Produkte und die zugehörigen Service-, Wartungs-, Lizenz- und Subscriptionleistungen bereit.

Die Bereitstellung, Pflege und Nutzung des Portals sind mit den vereinbarten Preisen abgegolten und werden nicht gesondert vergütet.

Das Portal muss dem Auftraggeber und den Bezugsberechtigten jederzeit einen aktuellen Überblick über sämtliche im Rahmen des Loses 1 (Cisco) beschafften oder verwalteten Cisco-Produkte und die zugehörigen Leistungen ermöglichen.

Das Portal muss insbesondere die eindeutige Zuordnung sämtlicher Service-, Wartungs-, Lizenz- und Subscriptionverträge zu den jeweils betroffenen Cisco-Geräten, Cisco-Systemen oder Cisco-Softwareinstanzen ermöglichen.

Mindestens folgende Informationen sind bereitzustellen:

- Gerätebezeichnung,
- Hersteller,
- Seriennummer,
- Standort,
- Bestellnummer,
- zugeordnete Serviceverträge,
- Herstellerwartungen,
- Service-Level,
- Laufzeiten von Serviceverträgen,
- Lizenzstatus,
- Subscriptionstatus,
- Ablaufdaten,
- Vertragsstatus,
- Ansprechpartner,
- Historie abgelaufener oder gekündigter Verträge.

Das Portal muss mindestens folgende Funktionen bereitstellen:

- 24/7-Zugriff über eine sichere Internetverbindung,
- rollenbasierte Benutzerverwaltung,
- Exportfunktionen (Excel, CSV und PDF),

- Such- und Filterfunktionen,
- Benachrichtigungen zu auslaufenden Verträgen,
- Nachvollziehbarkeit von Vertragsänderungen,
- Übersicht über bevorstehende Verlängerungen.

Die Daten sind mindestens monatlich sowie spätestens innerhalb von fünf Werktagen nach Bekanntwerden relevanter Änderungen zu aktualisieren.

Historische Vertrags-, Wartungs- und Lizenzinformationen sind mindestens für die Dauer der Vertragslaufzeit sowie für weitere 24 Monate nach Vertragsende vorzuhalten.

3.6.4 Reportingpflichten für Cisco-Produkte

Der Auftragnehmer erstellt für die im Rahmen des Loses 1 (Cisco) betreuten Produkte und Leistungen halbjährlich jeweils zum 30. Juni und 31. Dezember eines Kalenderjahres einen Statusbericht.

Der Bericht umfasst mindestens:

a) SLA- und Verfügbarkeitsbericht

- tatsächliche Verfügbarkeit der betreuten Systeme,
- Nachweis der Einhaltung vereinbarter Service Level,
- Übersicht sämtlicher SLA-Verletzungen,
- Datum und Dauer der jeweiligen Störung,
- Ursachenanalyse,
- durchgeführte Gegenmaßnahmen,
- offene Störungen und deren Bearbeitungsstatus.

b) Service-, Wartungs- und Subscriptionmanagement

- Übersicht sämtlicher aktiver Serviceverträge,
- Übersicht sämtlicher aktiver Herstellerwartungen,
- Übersicht sämtlicher aktiver Subscriptions,
- Laufzeiten,
- Ablaufdaten,
- Vertragsstatus,
- offene Herstellereskalationen und deren Bearbeitungsstatus.

c) Risiko- und Maßnahmenübersicht

- identifizierte Risiken für den weiteren Betrieb,
- auslaufende Herstellerunterstützungen,
- End-of-Life- und End-of-Support-Informationen,
- empfohlene Maßnahmen.

Die Berichte sind in deutscher Sprache in elektronischer Form bereitzustellen.

Zulässige Formate sind insbesondere PDF, DOCX und XLSX.

Der Auftraggeber kann ein standardisiertes Berichtsformat vorgeben.

Die Berichte sind durch den Auftragnehmer in geeigneter Weise zu authentifizieren.

3.6.5 Verlängerungsmanagement für Cisco-Produkte

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber aktiv bei der Verwaltung und Überwachung der im Rahmen des Loses 1 (Cisco) bestehenden Service-, Wartungs-, Lizenz- und Subscriptionverträge.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber frühzeitig über bevorstehende Abläufe. Er legt ihm spätestens am 31. August jedes Kalenderjahres eine Übersicht der laufenden und für das Folgejahr erwarteten Kosten der Cisco-Serviceverträge, Wartungen, Lizenzen und Subscriptions vor.

Die Information muss mindestens enthalten:

- Vertragsbezeichnung,
- Vertragsnummer,
- betroffene Geräte, Systeme oder Softwareprodukte,
- Ablaufdatum,
- aktuelle Vertragslaufzeit,
- voraussichtliche Verlängerungskosten, soweit diese dem Auftragnehmer bekannt sind,
- Auswirkungen einer Nichtverlängerung,
- Handlungsempfehlung.

Die Handlungsempfehlung soll insbesondere Aussagen enthalten zu:

- Verlängerung,
- Austausch der Lösung,
- Migration,
- Herstellerwechsel,
- Kündigung.

Die Information stellt ausschließlich einen Hinweis dar und begründet weder eine automatische Vertragsverlängerung noch eine Verpflichtung des Auftraggebers zur Verlängerung.

Der Auftragnehmer hat sämtliche innerhalb der nächsten zwölf Monate auslaufenden Verträge zusätzlich im halbjährlichen Statusbericht gesondert auszuweisen.

3.7 Preisanpassungen

Sämtliche im Preisblatt angegebenen Preise verstehen sich als Festpreise, die sich über die Laufzeit des Vertrages vorbehaltlich der nachfolgenden Bestimmungen nicht verändern.

3.7.1 Preisanpassungen für Kaufverträge

Die in der Preismatrix ausgewiesenen Preise gelten als Festpreise.

Abweichend hiervon kann der Auftragnehmer bei Hardware- und Herstellerprodukten eine Preisanpassung verlangen, wenn der jeweilige Hersteller seine allgemein gültigen Listenpreise erhöht.

Der Auftragnehmer hat die Preiserhöhung durch geeignete Herstellerunterlagen nachzuweisen.

Die Preisanpassung darf maximal 8 % gegenüber dem zuletzt gültigen Preis innerhalb eines Kalenderjahres betragen.

Preisanpassungen wirken ausschließlich für Einzelabrufe, die nach Zugang der Mitteilung abgeschlossen werden.

Bereits beauftragte Leistungen bleiben von Preisanpassungen unberührt.

Übersteigt die nachgewiesene Herstellerpreiserhöhung 8 %, bleibt die Preisanpassung auf 8 % begrenzt.

3.7.2 Jahresbezogene Preise für Los 2

Für die in der Preismatrix nach Vertragsjahren ausgewiesenen Positionen des Loses 2 gelten die angebotenen Jahrespreise für das jeweilige Vertragsjahr. Für Verlängerungsjahre gilt der Preis des vierten Vertragsjahres vorbehaltlich einer Anpassung nach Ziffer 3.7.1.

3.7.3 Produktsubstitution

Wird ein Produkt durch den Hersteller abgekündigt (End of Life, End of Sale oder vergleichbare Herstellerentscheidung), kann der Auftragnehmer ein technisch gleichwertiges oder höherwertiges Nachfolgeprodukt anbieten.

Die Aufnahme eines Nachfolgeprodukts in das Leistungsportfolio bedarf der Zustimmung des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer hat die technische Gleichwertigkeit oder Höherwertigkeit nachvollziehbar nachzuweisen.

Preisänderungen infolge einer Produktsubstitution richten sich ausschließlich nach den Regelungen der Ziffer 3.7.1.

Bereits beauftragte Leistungen bleiben von Produktsubstitutionen unberührt.

4. Leistungen im Einzelnen

4.1 Kauf von Hardware

4.1.1 Bereitstellung von Komponenten

Der Auftragnehmer liefert die abgerufenen Komponenten vollständig an den im Einzelabruf benannten Lieferort. Standard- und Sonderlieferungen richten sich nach den vereinbarten logistischen Anforderungen.

4.1.2 Standardlieferung

Die Standardlieferung von Netzwerkkomponenten erfolgt zu den hier beschriebenen Anforderungen an die im verbindlichen Abruf angegebene Liegenschaft des Bezugsberechtigten im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland (Lieferort).

Die Standardlieferung erfolgt frei Verwendungsort einschließlich Verpackung, Transport und Transportversicherung. Der Bezugsberechtigte bestätigt den Empfang anhand des Lieferscheins.

4.1.3 Terminlieferung

Als Zusatzoption zur Standardlieferung wird eine Terminlieferung gefordert. Es gelten grundsätzlich die Anforderungen der Standardlieferung, mit der Ausnahme, dass der Zustellungstermin zwischen dem Bezugsberechtigten und dem Auftragnehmer konkret vereinbart wird. Diese Lieferform wird insbesondere dann notwendig, wenn die Anlieferung von Netzwerkkomponenten auch eine Rücknahme von Komponenten beinhaltet (z. B. Austausch bei Falschlieferungen, Nachlieferungen fehlender Komponenten etc.) oder bei Ersatzteillieferungen im Vorabaustausch (Serviceklasse SLA 0).

4.1.4 Sonderlieferung

Besondere Lieferbedingungen können für vereinbarte logistische Leistungen, etwa Teillieferungen oder Lieferungen an mehrere Standorte, im Einzelabruf festgelegt werden.

Die Sonderlieferung umfasst die vereinbarte Lieferlogistik.

Vergütungsgrundlage sind die vertraglichen Preisregeln.

4.2 Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalzahlung (Kauf)

Soweit in einem Einzelabruf bzw. in Verbindung mit diesem Vertrag die Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalvergütung (Kauf) vereinbart wird, schuldet der Auftragnehmer diese grundsätzlich gem. der EVB-IT Überlassung-AGB (Typ-A).

Die Standardsoftware wird im vereinbarten Umfang elektronisch oder zusammen mit der Hardware bereitgestellt. Herstellerseitige Lizenzierungs- und Aktivierungsmechanismen dürfen die vertragsgemäße Nutzung nicht beeinträchtigen.

Die funktionalen Anforderungen an die einzelnen Softwarelösungen folgen aus der Leistungsbeschreibung.

4.3 Überlassung von Standardsoftware auf Zeit (Miete), Subscriptions, Lizenzen und Credits

Soweit in einem Einzelabruf die zeitlich befristete Überlassung von Standardsoftware vereinbart wird, gelten ergänzend die EVB-IT Überlassung-AGB Typ B.

Für Subscriptions, SaaS-Leistungen, Cloud-Dienste, Herstellerabonnements, nutzungsabhängige Lizenzmodelle sowie vergleichbare digitale Leistungen gelten ergänzend die jeweils einschlägigen Hersteller- oder Dienstanbieterbedingungen, soweit diese den Bestimmungen dieses Rahmenvertrages nicht widersprechen.

Als vertragsgemäß gilt die Überlassung von Software, Subscriptions, Lizenzen oder sonstigen digitalen Leistungen nur dann, wenn die bestimmungsgemäße Nutzung entsprechend den Vorgaben des jeweiligen Einzelabrufs ermöglicht wird.

Die Bereitstellung erfolgt durch elektronische Übermittlung, Freischaltung, Download oder Zuordnung im Herstellerportal.

Die zu überlassende Standardsoftware darf keine technischen Beschränkungen enthalten, die einer vertragsgemäßen Nutzung entgegenstehen. Herstellerseitige Lizenzierungs-, Aktivierungs-, Registrierungs- oder Kopierschutzmechanismen bleiben hiervon unberührt, soweit diese marktüblich sind und die vertragsgemäße Nutzung nicht beeinträchtigen.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber sämtliche für die Nutzung erforderlichen Lizenzschlüssel, Registrierungsinformationen, Zugangsdaten, Herstellernachweise sowie die zugehörige Dokumentation in elektronischer Form zur Verfügung.

Ergänzend können auf Grundlage dieses Rahmenvertrages nutzungsabhängige Credits, Verbrauchskontingente, Herstellerguthaben, Kontingente (z. B. TrendAI Credits) oder vergleichbare digitale Leistungs- und Lizenzkontingente beschafft werden.

Der Erwerb von Credits erfolgt bedarfsabhängig durch Einzelabruf. Eine Verpflichtung zur Mindestabnahme oder zum Erwerb bestimmter Mengen besteht nicht.

Credits können einmalig oder wiederkehrend beschafft werden. Art, Umfang, Laufzeit und gegebenenfalls Nutzungsbedingungen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelabruf.

Für Credits des Loses 2 gelten die Bestell- und Bereitstellungspflichten in Kapitel 6.

Die Verwaltung der Laufzeiten, Bestände und Verbräuche von Trend-Micro-Lizenzen und Credits erfolgt durch den Bezugsberechtigten im Herstellerportal.

Die Anforderungen an die einzelnen Softwarelösungen, Subscriptions, Lizenzmodelle oder Credits ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelabruf.

4.5 Übernahme des Bestands (Transition-in)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Anforderung des Auftraggebers sämtliche zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns vorhandenen und dem Los 1 (Cisco) zuzuordnenden Cisco-Hard- und Softwarekomponenten einschließlich bestehender Cisco-Herstellerleistungen, Wartungs- und Supportverträge in den Leistungsumfang des Rahmenvertrages zu übernehmen, soweit eine Übernahme nach den Vorgaben von Cisco möglich ist.

Dies gilt insbesondere für die Übernahme bestehender Cisco-Hersteller-Support- und Wartungsverträge, Subscriptions, Softwarepflege sowie sonstiger Cisco-bezogener Leistungen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Überführung der bestehenden Cisco-Umgebung in den Rahmenvertrag und führt die hierfür erforderlichen Abstimmungen mit Cisco sowie gegebenenfalls mit dem bisherigen Vertragspartner durch.

Die Übernahme erfolgt ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebs. Bestehende Service- und Supportleistungen sind lückenlos fortzuführen.

Soweit für die Übernahme bestehender Herstellerleistungen oder Supportverträge Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers oder des bisherigen Vertragspartners erforderlich sind, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber aktiv bei der Durchführung des Partner- oder Vertragswechsels.

Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Abschluss eines gesonderten Vertrages für die Übernahme bestehender Systeme besteht nicht. Die Übernahme ist Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistungen.

5. Service (Los 1 - Cisco)

Der Auftragnehmer organisiert und verwaltet den vereinbarten Cisco-Service und die Cisco-Wartung. Er stellt die Erfüllung der vereinbarten Servicelevel durch Cisco sicher und bleibt für die vertragsgemäße Serviceabwicklung verantwortlich.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Serviceleistungen durch fachlich qualifiziertes und für die jeweiligen Aufgaben angemessen zertifiziertes Personal erbracht werden.

Der Auftragnehmer weist auf Verlangen des Auftraggebers die hierfür erforderlichen Herstellerzertifizierungen nach.

Der Auftragnehmer hat während der gesamten Vertragslaufzeit einen für die vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Cisco-Partnerstatus aufrechtzuerhalten und diesen auf Verlangen des Auftraggebers nachzuweisen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Herstellereskalationen gegenüber Cisco Systems Inc. und übernimmt die Koordination der Kommunikation mit dem Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Gegenstand der Serviceleistungen sind insbesondere:

- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft bei Störungen,
- Durchführung von Wartungsarbeiten an Hard- und Software,
- Lieferung und Installation von Firmwareständen, Updates und Patches,
- Ersatzteilversorgung,
- Unterstützung bei Herstellereskalationen,
- Dokumentation sämtlicher Serviceleistungen,
- Unterstützung bei Sicherheits- und Schwachstellenbehebungen.

Soweit nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten ergänzend die Leistungsbeschreibung sowie die EVB-IT Service-AGB.

5.1 Cisco-spezifische Serviceanforderungen

Technische Diagnose, Fernwartung, Vor-Ort-Entstörung und Wiederherstellung im Rahmen des vereinbarten Herstellerservice erfolgen durch Cisco oder von Cisco eingesetzte Stellen. Der

Auftragnehmer übernimmt Annahme, Weiterleitung, Koordination, Nachverfolgung, Eskalation und Dokumentation.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Serviceleistungen durch fachlich qualifiziertes und für die jeweiligen Aufgaben angemessen zertifiziertes Personal erbracht werden.

Der Auftragnehmer weist auf Verlangen des Auftraggebers die hierfür erforderlichen Herstellerzertifizierungen nach.

Der Auftragnehmer hat während der gesamten Vertragslaufzeit einen für die vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Cisco-Partnerstatus aufrechtzuerhalten und diesen auf Verlangen des Auftraggebers nachzuweisen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Herstellereskalationen gegenüber Cisco Systems Inc. und übernimmt die Koordination der Kommunikation mit dem Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Gegenstand der Serviceleistungen sind insbesondere:

• Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft bei Störungen,

• Durchführung von Wartungsarbeiten an Hard- und Software,

• Lieferung und Installation von Updates, Patches und Programmständen,

• Ersatzteilversorgung,

• Unterstützung bei Herstellereskalationen,

• Dokumentation sämtlicher Serviceleistungen,

• Unterstützung bei Sicherheits- und Schwachstellenbehebungen.

Soweit nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten ergänzend die Leistungsbeschreibung, die Einzelabrufe sowie die EVB-IT Service-AGB.

5.2 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Soweit vereinbart, verpflichtet sich der Auftragnehmer für die Dauer des jeweiligen Einzelabrufes zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft und zur Wartung der vom Service umfassten Cisco-Systeme.

Der Auftragnehmer gewährleistet die Serviceabwicklung für sämtliche vom jeweiligen Cisco-Serviceabruf umfassten Komponenten. Dies umfasst auch die im Rahmen der Bestandsübernahme nach Ziffer 4.5 aufgenommenen, für den jeweiligen Service berechtigten Komponenten.

Für die Neubeschaffung oder den Austausch von Komponenten im Rahmen des Service kann der Auftraggeber entsprechend der Kritikalität des Einsatzortes zwischen den nachfolgenden Serviceleveln wählen.

Der jeweilige Cisco-Servicelevel wird im Einzelabruf festgelegt. Cisco-Serviceabrufe verlängern sich jeweils um zwölf Monate, sofern der Bezugsberechtigte der Verlängerung nicht mindestens drei Monate vor Ablauf in Textform widerspricht. Eine Verlängerung setzt voraus, dass sie im Abruf vorgesehen und bei der Anrechnung auf den Loshöchstwert berücksichtigt ist. Die Verlängerung der Rahmenvereinbarung richtet sich nach Ziffer 3.5.

5.2.1 E24 – 24/7/NCD einschließlich Ersatzteillieferung

Im Rahmen der Bestellung dieses Servicelevels erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

Cisco-Service und Ticketannahme stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Die Wiederherstellung erfolgt spätestens am nächsten Werktag nach Eingang der vollständigen Störungsmeldung.

Die Reaktionszeit beträgt innerhalb von vier Stunden nach Eingang einer vollständigen und ordnungsgemäßen Störungsmeldung.

Ist ein Technikereinsatz vor Ort erforderlich, so erfolgt dieser innerhalb derselben Frist.

Die technische Diagnose erfolgt im Rahmen des vereinbarten Herstellerservice. Der Auftragnehmer koordiniert die Bereitstellung der dafür vorgesehenen Cisco-Werkzeuge.

Er betreibt ein Eskalationsmanagement und gibt regelmäßig Rückmeldung zum Bearbeitungsstand der Störung bis zur vollständigen Störungsbeseitigung einschließlich Schließung des Tickets.

Die Lieferung von Ersatzteilen (neu oder neuwertig) erfolgt im Austausch gegen defekte Systemkomponenten zur Störungsbeseitigung innerhalb von 24 Stunden, spätestens am nächsten Werktag.

Spesen und Reisekosten innerhalb Deutschlands sind mit der vereinbarten Vergütung abgegolten.

5.2.2 E4 – 24/7/4 einschließlich Ersatzteillieferung

Im Rahmen der Bestellung dieses Servicelevels erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

Cisco-Service und Ticketannahme stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Die Reaktionszeit beträgt höchstens 30 Minuten. Die Wiederherstellung einschließlich erforderlicher Ersatzteillieferung erfolgt innerhalb von vier Stunden nach Eingang der vollständigen Störungsmeldung.

Ist ein Technikereinsatz vor Ort erforderlich, so erfolgt dieser innerhalb derselben Frist.

Die technische Diagnose erfolgt im Rahmen des vereinbarten Herstellerservice. Der Auftragnehmer koordiniert die Bereitstellung der dafür vorgesehenen Cisco-Werkzeuge.

Er betreibt ein Eskalationsmanagement und gibt regelmäßig Rückmeldung zum Bearbeitungsstand der Störung bis zur vollständigen Störungsbeseitigung einschließlich Schließung des Tickets.

Die Lieferung von Ersatzteilen (neu oder neuwertig) erfolgt im Austausch gegen defekte Systemkomponenten zur Störungsbeseitigung innerhalb von vier Stunden.

Spesen und Reisekosten innerhalb Deutschlands sind mit der vereinbarten Vergütung abgegolten.

5.2.3 Cisco TAC Support

Der Auftragnehmer verfügt über die für die vertragsgegenständlichen Cisco-Produkte erforderlichen Herstellerzertifizierungen, Herstellerautorisierungen sowie Zugänge zu den Cisco-Supportsystemen, Wissensdatenbanken und Troubleshooting-Werkzeugen, um die vertraglich geschuldeten Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen.

Dies umfasst insbesondere den Zugang zum Cisco Technical Assistance Center (TAC) sowie – soweit vom jeweiligen Herstellerprogramm umfasst – den Bezug von Softwareupdates, Patches, Bugfixes und Programmständen.

Der Auftragnehmer koordiniert die Weiterleitung, Eskalation und Nachverfolgung von Cisco-Herstellerfällen bis zu deren Abschluss.

6. Kaufmännische Bereitstellung für Los 2 – Trend Micro

Los 2 umfasst die bedarfsbezogene kaufmännische Beschaffung, Verlängerung und Bereitstellung von Trend-Micro-Hardware, Lizenzen, Hersteller-Maintenance, Subscriptions und TrendAI Flex (Credits) gemäß Leistungsbeschreibung und Preisblatt. Der Auftragnehmer veranlasst die Bereitstellung im bestehenden, im Abruf bezeichneten Herstellerkonto und bestätigt Position, Menge, Laufzeit und Zuordnung. Produktauswahl, Konfiguration, Administration, Lizenzverwaltung, Bestands- und Verbrauchskontrolle sowie technische Supportfälle und Eskalationen erfolgen unmittelbar zwischen dem Bezugsberechtigten und Trend Micro über die bestehenden Herstellerportale und Ansprechpartner.

Beratung, Architektur, Installation, Konfiguration, Migration, Betrieb, technischer Support, Incident- und SLA-Management, technische Herstellerkoordination, Asset-, Lizenz- und Lifecycle-Management, eigene Serviceportale, Hotlines, Reporting und Servicemeetings des Auftragnehmers sind für Los 2 ausgeschlossen. Dies lässt die kaufmännische Abwicklung, Lieferpflichten und Mängelrechte für bestellte Produkte und Herstellerberechtigungen unberührt.

Die Bestätigung der Bereitstellung ist in Textform zu übermitteln. Abweichungen bei Menge, Laufzeit oder Kontozuordnung hat der Auftragnehmer unverzüglich kaufmännisch zu klären und zu berichtigen.

7. Servicebestimmungen für Los 1 – Cisco

7.1 Meldung von Störungen

Die Servicebestimmungen gelten ausschließlich für Los 1. Der Auftragnehmer betreibt für Cisco-Störungsmeldungen ein telefonisch und online erreichbares deutschsprachiges Ticketsystem.

Das Incident Management nimmt Störungen, Anfragen und Aufträge von Anwendern entgegen. Diese werden registriert, klassifiziert, priorisiert, verfolgt und abgeschlossen.

Remote- und Vor-Ort-Entstörungen werden im Rahmen des vereinbarten Cisco-Herstellerservice durchgeführt. Der Auftragnehmer koordiniert diese Leistungen und hält den Bezugsberechtigten über den Bearbeitungsstand informiert.

Dem Auftraggeber ist ein Zugriff auf das eingesetzte Ticketsystem einzuräumen. Alle relevanten Daten wie Ticketstatus, SLA-Werte, Bearbeitungsstatus, Betriebsberichte und Dokumentationen müssen in Echtzeit einsehbar sein.

Der Auftraggeber muss berechtigt sein, Ergänzungen, Erläuterungen und Dokumentationen im Ticketsystem zu hinterlegen.

Der Zugriff muss webbasiert erfolgen können.

Trouble Tickets können zusätzlich per E-Mail eröffnet werden.

Bei Ticketaktualisierungen ist der Auftraggeber automatisiert zu informieren.

Das Ticketsystem kann Bestandteil des Service-, Wartungs- und Lizenzmanagementportals gemäß Ziffer 3.6.3 sein oder mit diesem verbunden werden.

Das in den EVB-IT Service-AGB vorgesehene Störungsmeldeformular findet keine Anwendung.

7.2 Berichtswesen

Soweit es sich um Leistungen des Loses 1 (Cisco) handelt, richten sich die Berichts- und Informationspflichten ergänzend nach Ziffer 3.6.4 dieses Vertrages. Im Übrigen gelten die nachfolgenden Berichtspflichten.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber insbesondere folgende Auswertungen und Berichte zur Verfügung:

• Serviceverfügbarkeit pro Monat und Jahr,

• Störungsbereiche mit den meisten Störungen,

• Störungsbereiche mit den längsten Bearbeitungszeiten,

• Einhaltung vereinbarter Service Level,

• Service-Level-Verletzungen und Eskalationen,

• Ausblicke und Handlungsempfehlungen,

• erkannte Schwachstellen und Risiken.

Die Ergebnisse sind dem Auftraggeber auf Verlangen im Rahmen von Servicemeetings als Web-Session oder Präsenztermin vorzustellen und zu erläutern.

7.3 Servicezeiten und Hotline

Soweit im jeweiligen Einzelabruf kein Servicelevel Hochverfügbarkeits-Service oder Standard-Servicelevel mit 4h-Entstörung (24/7) vereinbart wurde, gilt folgende Servicezeit:

Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr einschließlich gesetzlicher Feiertage am Ort des Auftraggebers, soweit diese auf einen Werktag fallen.

Soweit vorgesehen, gewährt der Auftragnehmer zusätzlich zum Ticketsystem eine deutschsprachige Hotline während der Servicezeiten.

7.4 Mängelklassen

Es gelten grundsätzlich die nachfolgenden Mängelklassen („Incidents“):

Grad 1:

Schwerwiegender, geschäftskritischer Incident (z. B. Totalausfall, Massenstörung, erhebliche Einschränkung kritischer Geschäftsprozesse).

Grad 2:

Ausfall eines wesentlichen Funktionsbereiches oder Beeinträchtigung einer größeren Nutzergruppe.

Grad 3:

Einzelstörung oder geringfügige Beeinträchtigung ohne wesentliche Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.

Die Bestimmung der Auswirkungen eines Incidents erfolgt insbesondere anhand:

• Anzahl der betroffenen Anwender,

• Anzahl der betroffenen Systeme,

• Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb,

• Verfügbarkeit von Workarounds,

• Sicherheitsrelevanz des Vorfalls,

• Dauer und Häufigkeit des Auftretens.

Bei Meinungsverschiedenheiten über die Zuordnung eines Incidents bemühen sich die Parteien zunächst um eine einvernehmliche Klärung. Bis zur Klärung gilt vorläufig die durch den Auftraggeber vorgenommene Einstufung.

Die Mängelklassen der EVB-IT Service-AGB gelten ergänzend.

7.5 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Die nachfolgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten für Los 1, soweit im Einzelabruf kein abweichendes Servicelevel gemäß Kapitel 5 vereinbart wurde.

Incident-Grad	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Grad 1	unverzüglich	4 Stunden
Grad 2	unverzüglich	12 Stunden
Grad 3	unverzüglich	24 Stunden

Es gelten ergänzend die Bestimmungen der EVB-IT Service-AGB, soweit dieser Vertrag keine spezielleren Regelungen enthält.

7.6 Herstellersupport

Soweit für die vertragsgegenständlichen Produkte Hersteller-Supportleistungen verfügbar sind, hat der Auftragnehmer diese während der vereinbarten Laufzeit aufrechtzuerhalten.

Der Herstellersupport umfasst insbesondere:

• technischen Support,

• prioritätsbasiertes Eskalationsmanagement,

• Zugang zu Herstellerinformationen,

• Software-Support und Updates,

• Hardware-Support,

• Fehleranalyse und Fehlerbehebung,

• Ersatzteilversorgung,

• Zugang zu Hersteller-Wissensdatenbanken.

Soweit vom jeweiligen Hersteller vorgesehen, umfasst der Herstellersupport auch Garantie-, Austausch- oder Rückerstattungsverfahren.

7.7 Entschuldbare Leistungsminderungen

Als entschuldbare Leistungsminderungen werden ausschließlich solche Umstände anerkannt, die außerhalb des Einflussbereiches des Auftragnehmers liegen und von diesem auch bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht verhindert werden konnten.

Hierzu zählen insbesondere:

• Krieg, Terroranschläge, Feuer oder Sabotage,

• Naturkatastrophen oder sonstige Fälle höherer Gewalt,

• behördliche Anordnungen,

• Zugangsbehinderungen aufgrund von Epidemien, Pandemien oder Quarantänemaßnahmen,

• Streik oder Aussperrung beim Auftraggeber,

• Behinderungen in der Verantwortung des Auftraggebers,

• Verzögerungen durch Servicestellen, Hersteller oder sonstige Vertragspartner des Auftraggebers.

Die gleichen Regelungen gelten für Unterauftragnehmer und Vorlieferanten des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer hat sich in angemessener Weise gegen entsprechende Risiken abzusichern.

Auch bei Vorliegen einer entschuldbaren Leistungsminderung hat der Auftragnehmer alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die Auswirkungen auf die Leistungserbringung möglichst gering zu halten.

Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich über das Vorliegen einer entschuldbaren Leistungsminderung zu informieren und die Ursachen nachvollziehbar zu dokumentieren.

Erfolgt die Mitteilung oder Dokumentation nicht rechtzeitig, kann sich der Auftragnehmer auf die betreffende Leistungsminderung nicht berufen.

7.8 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft

Soweit im Rahmen eines Einzelabrufs Serviceleistungen beauftragt werden, verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des jeweiligen Gesamtsystems gemäß den EVB-IT Service-AGB.

Die Verpflichtung umfasst sämtliche vom jeweiligen Servicevertrag erfassten Hard- und Softwarekomponenten einschließlich der zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Schnittstellen, Konfigurationen und Systembestandteile.

Der Auftragnehmer leitet einschlägige Herstellerinformationen weiter und koordiniert die im Rahmen des vereinbarten Cisco-Service erforderlichen Maßnahmen.

7.9 Überlassung neuer Programmstände

Soweit Serviceleistungen, Wartungsleistungen, Subscriptionleistungen oder die Überlassung von Standardsoftware auf Zeit vereinbart wurden, verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Bereitstellung neuer Programmstände, Updates, Patches, Bugfixes und Upgrades, sobald diese im Rahmen des jeweiligen Herstellerprogramms verfügbar sind.

Die Bereitstellung erfolgt entsprechend den einschlägigen EVB-IT Regelungen sowie den jeweiligen Herstellerbedingungen.

Die für die Nutzung neuer Programmstände erforderlichen Nutzungsrechte gelten im Umfang der ursprünglich eingeräumten Nutzungsrechte als mitüberlassen.

Neue Programmstände, Updates und Upgrades sind vom Auftragnehmer im hierfür vorgesehenen Service-, Wartungs- und Lizenzmanagementportal nachvollziehbar zu dokumentieren, soweit ein solches Portal für die jeweilige Leistung vorgesehen ist und diese Gegenstand eines bestehenden Service-, Wartungs-, Subscription- oder Lizenzvertrages sind.

7.10 Vertragsstrafen, SLA-Verletzungen und Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer hat die vereinbarten Service Level einzuhalten.

Soweit Service Level, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten oder Verfügbarkeitswerte vereinbart wurden, sind diese vom Auftragnehmer fortlaufend zu überwachen und nachzuweisen.

SLA-Verletzungen sind im Rahmen des Berichtswesens gesondert auszuweisen und zu dokumentieren. Für Leistungen des Loses 1 (Cisco) erfolgt dies ergänzend gemäß Ziffer 3.6.4.

Der Auftraggeber ist berechtigt, bei wiederholten oder erheblichen SLA-Verletzungen eine Ursachenanalyse sowie einen Maßnahmenplan zur nachhaltigen Vermeidung zukünftiger Verstöße zu verlangen.

Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere auf Schadensersatz, Minderung, Kündigung aus wichtigem Grund oder die Geltendmachung gesondert vereinbarter Vertragsstrafen, bleiben unberührt.

Soweit im Einzelabruf oder in der Preismatrix Vertragsstrafen für die Nichteinhaltung von Service Level Vereinbarungen vorgesehen sind, gelten diese ergänzend.

8. Abnahme

Für gegebenenfalls im Cisco-Herstellerservice vereinbarte werkvertragliche Leistungen gelten die Abnahmeregelungen des jeweiligen Einzelabrufs.

Die Abnahme erfolgt nach Maßgabe der jeweiligen Einzelabrufe sowie der einschlägigen EVB-IT Vertragsbedingungen.

Teilabnahmen können vereinbart werden, sofern dies nach Art und Umfang der Leistung sachgerecht ist.

Die Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden. Die Verpflichtung des Auftragnehmers zur Beseitigung festgestellter Mängel bleibt hiervon unberührt.

Für Kaufleistungen gelten die Regelungen der EVB-IT Kauf-AGB. Für die Überlassung von Standardsoftware gelten die jeweils einschlägigen EVB-IT Regelungen.

9. Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen (Change Management)

Dieses Kapitel gilt für Los 1 ausschließlich für Änderungen der Service-, Wartungs- und Managementabwicklung innerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs.

Der Auftragnehmer dokumentiert und koordiniert die organisatorischen Änderungen in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Das Change-Management umfasst insbesondere:

• die Aufnahme und Dokumentation von Änderungsanforderungen,

• die Bewertung der organisatorischen und wirtschaftlichen Auswirkungen,

• die Abschätzung von Aufwand, Terminen und Risiken,

die Abstimmung der organisatorischen Umsetzung mit dem Auftraggeber und, soweit erforderlich, mit Cisco,

• die Dokumentation der Umsetzung.

Vor der Umsetzung einer Änderung hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Auswirkungen auf Leistungsumfang, Termine, Vergütung, Betriebsabläufe und bestehende Service-Level schriftlich darzustellen.

Änderungen bedürfen grundsätzlich der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

Das in den EVB-IT Service-AGB vorgesehene Änderungsverfahren findet Anwendung, soweit nachfolgend oder im jeweiligen Einzelabruf keine abweichenden Regelungen getroffen werden.

Änderungen dürfen nicht zu einer Erweiterung des Leistungsgegenstandes führen, die den vergaberechtlich zulässigen Umfang dieses Rahmenvertrages überschreitet.

Im Übrigen gilt Ziffer 22 EVB-IT Service-AGB.

10. Exit Management

Für Los 1 unterstützt der Auftragnehmer bei Vertragsende die geordnete Übergabe der von ihm geführten Service-, Wartungs-, Lizenz- und Vertragsinformationen. Die nachfolgenden Pflichten beziehen sich ausschließlich auf diese Übergabe.

Ziel ist die geordnete Fortführung der Service-, Wartungs- und Vertragsabwicklung.

10.1 Rückübertragungsplan

Der Auftragnehmer erstellt auf Anforderung des Auftraggebers rechtzeitig vor Vertragsende einen Rückübertragungsplan.

Der Rückübertragungsplan enthält mindestens:

• Zeit- und Maßnahmenplanung für die Übergabe,

• Verantwortlichkeiten der Beteiligten,

• organisatorische Übergabeschritte,

• erforderliche Dokumentationen,

• Abstimmung des Übergabestands,

• Maßnahmen zur lückenlosen Fortführung der Serviceabwicklung.

Der Rückübertragungsplan ist mit dem Auftraggeber abzustimmen.

10.2 Übergangsunterstützung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber oder einen Nachfolgedienstleister bis zum vollständigen Abschluss der Überführung der Leistungen bei der Überleitung und Übergabe der Leistungen nach Vertragsende.

Die bis zum Vertragsende geschuldete Serviceabwicklung wird während dieses Zeitraums vertragsgemäß fortgeführt.

10.3 Übergabe von Daten und Dokumentationen

Der Auftragnehmer übergibt die für die Fortführung der Service-, Wartungs- und Vertragsabwicklung erforderlichen Informationen.

Hierzu gehören insbesondere:

• Service- und Vertragsdokumentation,

• Status laufender Servicefälle und Bestellungen,

• Lizenz- und Wartungsinformationen,

• sonstige für die Fortführung der Serviceabwicklung erforderliche Unterlagen.

Die Übergabe erfolgt in einem gängigen, maschinenlesbaren Format.

10.4 Mitwirkungspflichten

Der Auftragnehmer wirkt aktiv an der Rückübertragung mit.

Dies umfasst insbesondere:

• Unterstützung bei der organisatorischen Übergabe laufender Cisco-Verträge und Herstellerfälle,

• Beantwortung von Rückfragen zur Service- und Vertragsabwicklung.

10.5 Vergütung

Die nach diesem Kapitel geschuldete Übergabe ist mit der Vergütung der vereinbarten Leistungen abgegolten.

Bereits während der Vertragslaufzeit geschuldete Dokumentations-, Herausgabe- oder Mitwirkungspflichten bleiben hiervon unberührt und werden nicht gesondert vergütet.

11. Haftung und Versicherung

Die Haftung der Parteien richtet sich nach den einschlägigen EVB-IT Vertragsbedingungen sowie den gesetzlichen Bestimmungen, soweit in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

Der Auftragnehmer haftet insbesondere für Schäden, die durch die Verletzung vertraglicher Pflichten, datenschutzrechtlicher Bestimmungen, Geheimhaltungspflichten oder Sicherheitsanforderungen verursacht werden.

Die gesetzlichen Ansprüche auf Schadensersatz, Aufwendungsersatz, Minderung, Rücktritt und Kündigung bleiben unberührt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der gesamten Vertragslaufzeit eine angemessene Betriebs- und Vermögensschadenhaftpflichtversicherung zu unterhalten.

Die Versicherung muss die vertragsgegenständlichen Leistungen einschließlich Personen-, Sach- und Vermögensschäden abdecken.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber den Bestand der Versicherung auf Verlangen durch Vorlage geeigneter Nachweise nachzuweisen.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich informieren, wenn der Versicherungsschutz entfällt oder wesentlich eingeschränkt wird.

12. Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

12.1 Allgemeine Bestimmungen

Die Bestimmungen zu Datenschutz, Vertraulichkeit, Geheimhaltung und Informationssicherheit richten sich ergänzend nach den jeweils einschlägigen EVB-IT Vertragsbedingungen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung sämtlicher anwendbarer datenschutzrechtlicher, berufsrechtlicher und sicherheitsrechtlicher Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der landesrechtlichen Datenschutzbestimmungen sowie der jeweils geltenden Anforderungen an die Informationssicherheit.

Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter sowie eingesetzte Unterauftragnehmer schriftlich auf Vertraulichkeit und Datenschutz, soweit dies gesetzlich erforderlich ist.

Sämtliche im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten Informationen, Unterlagen, Zugangsdaten, Betriebsinformationen und personenbezogenen Daten sind vertraulich zu behandeln und ausschließlich zur Vertragserfüllung zu verwenden.

Die Verpflichtungen zur Vertraulichkeit und Geheimhaltung bestehen auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

12.2 Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag

Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers oder eines Bezugsberechtigten verarbeitet, ist vor Beginn der Verarbeitung eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen.

Die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist auf Verlangen des Auftraggebers oder des jeweiligen Bezugsberechtigten unverzüglich vorzulegen und wird Bestandteil des jeweiligen Einzelabrufs.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die in der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) gemäß Art. 32 DSGVO während der gesamten Vertragslaufzeit einzuhalten und fortlaufend an den Stand der Technik anzupassen.

Der Auftraggeber sowie die jeweiligen Bezugsberechtigten erhalten angemessene Informations-, Nachweis- und Auditrechte hinsichtlich der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Der Auftragnehmer hat auf Verlangen geeignete Nachweise über die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen vorzulegen. Hierzu zählen insbesondere Zertifizierungen, Prüfberichte, Auditberichte oder vergleichbare Nachweise.

Datenschutzverletzungen sowie Sicherheitsvorfälle mit Bezug zu personenbezogenen Daten sind dem Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden mitzuteilen. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Erfüllung gesetzlicher Melde- und Benachrichtigungspflichten gemäß Art. 33 und 34 DSGVO.

Der Einsatz von Unterauftragnehmern zur Verarbeitung personenbezogener Daten bedarf der Regelung in der jeweiligen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

Nach Beendigung der Verarbeitung hat der Auftragnehmer personenbezogene Daten nach Wahl des Auftraggebers zu löschen oder zurückzugeben, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Der Auftragnehmer haftet für Verstöße gegen datenschutzrechtliche Verpflichtungen nach den gesetzlichen Vorschriften sowie den Bestimmungen dieses Vertrages.

13. Höchstwert des Rahmenvertrages

Für Los 1 wird ein Maximalvolumen von 15.000.000,00 EUR netto und für Los 2 von 4.920.000,00 EUR netto für die gesamte Vertragslaufzeit inkl. Verlängerungsoption bestimmt.

Alle Abrufe sämtlicher Bezugsberechtigter einschließlich Abrufen während etwaiger Verlängerungen werden auf den Höchstwert des jeweiligen Loses angerechnet.

Ein Abruf, der den Höchstwert des jeweiligen Loses überschreiten würde, ist unzulässig. Mit Erreichen des Höchstwertes endet die Möglichkeit weiterer Einzelabrufe für dieses Los.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über das Erreichen von 80 %, 90 % und 95 % des Höchstwertes des jeweiligen Loses.

Abrufe, die vor Erreichen des Höchstwertes wirksam beauftragt wurden, bleiben von der Beendigung des Rahmenvertrages unberührt.

14. Unterauftragnehmer

Der Einsatz von Unterauftragnehmern ist zulässig, soweit hierdurch die ordnungsgemäße Leistungserbringung nicht beeinträchtigt wird.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Verlangen die für die Leistungserbringung eingesetzten Unterauftragnehmer mitzuteilen.

Der Austausch wesentlicher Unterauftragnehmer ist dem Auftraggeber vorab anzuzeigen.

Der Auftragnehmer bleibt für sämtliche Leistungen seiner Unterauftragnehmer wie für eigenes Handeln verantwortlich.

Der Auftraggeber kann aus sachlichem Grund den Austausch eines Unterauftragnehmers verlangen, insbesondere wenn berechtigte Zweifel an dessen Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit, Informationssicherheit oder datenschutzrechtlicher Eignung bestehen.

15. Informationssicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung allgemein anerkannter Standards der Informationssicherheit sowie aller für die Leistungserbringung einschlägigen gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen.

Der Auftragnehmer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, um die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität der verarbeiteten Informationen und Systeme sicherzustellen.

Soweit vorhanden, hat der Auftragnehmer ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO/IEC 27001 oder einem vergleichbaren Standard zu betreiben und dessen Anwendung auf Verlangen nachzuweisen.

Sicherheitsvorfälle, Cyberangriffe, Datenschutzverletzungen oder sonstige Ereignisse mit Auswirkungen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen sind dem Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden mitzuteilen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Aufklärung von Sicherheitsvorfällen im Umfang der eigenen vertraglichen Pflichten. Für Los 2 ist dies auf die eigene Liefer- und Bereitstellungsabwicklung beschränkt.

Soweit auf den Auftraggeber Anforderungen nach NIS2, KRITIS-rechtlichen Vorschriften oder vergleichbaren gesetzlichen Regelungen Anwendung finden, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber im erforderlichen Umfang bei deren Erfüllung.

16 Compliance und Integrität

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung sämtlicher anwendbarer gesetzlicher Vorschriften, insbesondere des Kartell-, Korruptions-, Datenschutz-, Exportkontroll- und Sanktionsrechts.

Der Auftragnehmer wird alle angemessenen Maßnahmen treffen, um Korruption, Bestechung, wettbewerbswidrige Absprachen und sonstige Compliance-Verstöße im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages zu verhindern.

Schwerwiegende Verstöße gegen diese Verpflichtungen können einen wichtigen Grund zur außerordentlichen Kündigung darstellen.

17. Schlussbestimmungen

17.1 Textform

Soweit in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, können Erklärungen, Mitteilungen, Zustimmungen und sonstige vertragsrelevante Erklärungen in Textform erfolgen.

Gesetzliche Formerfordernisse bleiben unberührt.

17.2 Anwendbares Recht

Für sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

17.3 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz des Auftraggebers.

Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

17.4 Fortgeltung einzelner Bestimmungen

Die Bestimmungen dieses Vertrages, die ihrer Natur nach über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus Wirkung entfalten sollen, gelten auch nach Vertragsende fort.

Dies betrifft insbesondere Regelungen zu:

• Datenschutz,

• Vertraulichkeit und Geheimhaltung,

• Haftung,

• Dokumentation,

• Exit Management,

• Herausgabe- und Löschpflichten.

17.5 Vertragsauslegung

Sollten sich Widersprüche zwischen den Regelungen dieses Vertrages, den Anlagen oder den EVB-IT Vertragsbedingungen ergeben, gilt die in Kapitel 2 festgelegte Rangfolge der Vertragsbestandteile.

17.6 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der ursprünglichen Regelung möglichst nahekommt.

Entsprechendes gilt für Regelungslücken.

Unterschriften