
	<p style="text-align: center;">Lotto Thüringen</p> <p style="text-align: center;">198/26 – Beschaffung von Hardware-Sicherheitsmodulen mit Wartungsvertrag und Implementierungsunterstützung D.5_Ticketsystem nach Ziffer 5.1.1.2 EVB-IT Kaufvertrag Offenes Verfahren gem. § 15 VgV</p>	
---	--	---

Vereinbarung zum Ticketsystem nach Ziffer 5.1.1.2 EVB-IT Kaufvertrag

zwischen

Thüringer Staatslotterie AöR

Fröhliche-Mann-Straße 3b

98528 Suhl

– nachfolgend „**Auftraggeber**“ –

und

– nachfolgend „**Auftragnehmer**“ –

gemeinsam auch „**die Parteien**“.

1. Gegenstand der Anlage

(1) Diese Anlage regelt Einrichtung, Betrieb und Nutzung eines Ticketsystems durch den Auftragnehmer zur Entgegennahme, Bearbeitung und Dokumentation von Störungen, Fehlern, sonstigen Meldungen und Serviceanfragen im Zusammenhang mit den im EVB-IT-Kaufvertrag geschuldeten Werkleistungen (nachfolgend insgesamt „Tickets“).



(2) Das Ticketsystem ist Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistungen im Sinne von Ziffer 5 EVB-IT-Kaufvertrag und dient – soweit vereinbart – insbesondere der Umsetzung der Pflichten des Auftragnehmers aus den Regelungen zu Garantie- und Serviceleistungen.

2. Beschreibung des Ticketsystems

(1) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ein webbasiertes Ticketsystem zur Verfügung, das die Erfassung, Klassifizierung, Bearbeitung, Nachverfolgung und Auswertung von Tickets ermöglicht. Alternativ oder ergänzend können Tickets per E-Mail, Telefon oder über definierte Schnittstellen zu Fachverfahren eröffnet werden; die Erfassung im Ticketsystem erfolgt in diesen Fällen durch den Auftragnehmer.

(2) Das Ticketsystem muss insbesondere folgende Funktionen bereitstellen:

1. Registrierung und Authentifizierung von Benutzern des Auftraggebers,
2. Anlage, Anzeige, Aktualisierung und Schließung von Tickets,
3. Protokollierung sämtlicher Bearbeitungsschritte mit Datum, Uhrzeit und Bearbeiter,
4. Upload von Anhängen (z. B. Logfiles, Screenshots, Dokumente),
5. Such- und Filterfunktionen (z. B. nach Ticketnummer, Status, Zeitraum),

	<p style="text-align: center;">Lotto Thüringen</p> <p style="text-align: center;">198/26 – Beschaffung von Hardware-Sicherheitsmodulen mit Wartungsvertrag und Implementierungsunterstützung D.5_Ticketsystem nach Ziffer 5.1.1.2 EVB-IT Kaufvertrag Offenes Verfahren gem. § 15 VgV</p>	
---	--	---

6. Exportmöglichkeiten (z.B. in Standardformaten wie CSV oder PDF) zur eigenen Auswertung durch den Auftraggeber,
7. Reporting-Funktionen (z.B. Ticketvolumen, Einhaltung von Reaktions- und Entstörzeiten).



(3) Das Ticketsystem ist in deutscher Sprache bereitzustellen. Die Kommunikation innerhalb des Ticketsystems (z.B. Tickettexte, Statusmeldungen) erfolgt grundsätzlich in deutscher Sprache, sofern nicht abweichend vereinbart.

3. Zugänge und Berechtigungen

- (1) Der Auftragnehmer richtet für den Auftraggeber zwei namentliche Benutzerkonten ein. Weitere Benutzerkonten können nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftragnehmer eingerichtet werden. Hierdurch entstehende Mehrkosten sind nur vergütungsfähig, soweit sie ausdrücklich vereinbart wurden.
- (2) Der Auftraggeber bestimmt jeweils mindestens eine/n Hauptansprechpartner/in („Key User“) sowie Stellvertretungen. Diese sind insbesondere zur Priorisierung von Tickets und zur Abnahme von Lösungen berechtigt.
- (3) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der Zugriff auf das Ticketsystem nur nach erfolgreicher Authentifizierung (z.B. Benutzername/Passwort, Zwei-Faktor-Authentifizierung, soweit vereinbart) erfolgt und ein angemessenes Berechtigungskonzept umgesetzt ist. Die Vorgaben des Art. 32 DSGVO (Stand der Technik, Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme) sind dabei zu beachten.

4. Eröffnung von Tickets (Ticketanlage)

- (1) Der Auftraggeber meldet Störungen, Fehler und sonstige Serviceanfragen über das Ticketsystem. In diesem Fall erfasst der Auftragnehmer das Ticket unverzüglich im Ticketsystem.
- (2) Bei Eröffnung eines Tickets sind durch den Auftraggeber insbesondere folgende Angaben zu machen, soweit möglich:
 1. Kurzbeschreibung des Problems,
 2. betroffene Komponente(n), System(e) oder Leistung(en),
 3. Dringlichkeit und Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb,
 4. Name und Kontaktdaten des/der meldenden Mitarbeiters/Mitarbeiterin,
 5. bereits unternommene eigene Maßnahmen und
 6. ggf. Anlagen (Screenshots, Logfiles, Fehlermeldungen).
- (3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Angaben zu konkretisieren und vom Auftraggeber weitere Auskünfte zur Eingrenzung des Problems anzufordern. Der Auftraggeber wird die zur Störungsbeseitigung erforderlichen Informationen und Mitwirkungshandlungen zur Verfügung stellen.

	<p style="text-align: center;">Lotto Thüringen</p> <p style="text-align: center;">198/26 – Beschaffung von Hardware-Sicherheitsmodulen mit Wartungsvertrag und Implementierungsunterstützung D.5_Ticketsystem nach Ziffer 5.1.1.2 EVB-IT Kaufvertrag Offenes Verfahren gem. § 15 VgV</p>	
---	--	---

5. Service- und Supportzeiten

(1) Der Auftragnehmer stellt das Ticketsystem zur Ticketanlage durch den Auftraggeber rund um die Uhr (24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr) zur Verfügung, vorbehaltlich geplanter Wartungsfenster nach Absatz 3.

(2) Die aktive Bearbeitung von Tickets durch den Auftragnehmer erfolgt innerhalb folgender Servicezeiten:

- Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ),
- ausgenommen bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage.

(3) Geplante Wartungsarbeiten am Ticketsystem, die zu einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit führen können, sind dem Auftraggeber mindestens [z. B. fünf] Werktage im Voraus anzukündigen. Die Wartungsarbeiten sind – soweit technisch möglich – in nutzungsarmen Zeiten (z. B. nachts, an Wochenenden) durchzuführen. Art. 32 DSGVO sowie ggf. einschlägige Verwaltungsvorschriften zur Informationssicherheit (z. B. BSI-Standards) sind zu beachten.

6. Reaktions- und Entstörzeiten (SLA); Versendung eines Ersatzgerätes

(1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, innerhalb der Servicezeiten nach Ziffer 5 Absatz 2 eine Reaktionszeit von maximal 12 Stunden einzuhalten. Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Eingang eines Tickets im Ticketsystem und der ersten qualifizierten Rückmeldung des Auftragnehmers an den Auftraggeber (z. B. Bestätigung der Störung, Rückfragen, erste Analyseergebnisse):

(2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich ferner, eine Entstörzeit von maximal 48 Stunden nach Eingang des Helpdesk-Tickets zu erreichen. Entstörzeit ist der Zeitraum zwischen Eingang des Tickets und der Bereitstellung einer endgültigen Lösung.

(3) Reaktions- und Entstörzeiten laufen nur innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. Zeiten, in denen der Auftragnehmer auf eine erforderliche Mitwirkungshandlung des Auftraggebers wartet, werden nicht angerechnet, soweit der Auftragnehmer die Mitwirkung rechtzeitig und konkret angefordert hat.

(4) Bei Vorliegen eines technischen Defektes an einem Gerät ist der Auftragnehmer verpflichtet, innerhalb von maximal 7 Werktagen ein Ersatzgerät an den Auftraggeber zu versenden.



8. Kommunikation

Die Kommunikation zu einzelnen Tickets erfolgt primär über das Ticketsystem. Ergänzend kann bei Bedarf eine Abstimmung per E-Mail, Telefon oder Videokonferenz erfolgen. Wesentliche Entscheidungen und Vereinbarungen sind im Ticketsystem zu dokumentieren.

9. Dokumentation, Reporting und Nachweise

(1) Der Auftragnehmer dokumentiert im Ticketsystem für jedes Ticket insbesondere:

1. Datum und Uhrzeit der Ticketanlage,

	<p style="text-align: center;">Lotto Thüringen</p> <p style="text-align: center;">198/26 – Beschaffung von Hardware-Sicherheitsmodulen mit Wartungsvertrag und Implementierungsunterstützung D.5_Ticketsystem nach Ziffer 5.1.1.2 EVB-IT Kaufvertrag Offenes Verfahren gem. § 15 VgV</p>	
---	--	---

2. meldende Person und Organisationseinheit,
3. Beschreibung des Problems,
4. Bearbeitungsschritte (inkl. Kommunikation, Rückfragen, Tests),
5. Datum und Uhrzeit der Bereitstellung eines Workarounds oder der abschließenden Lösung,
6. Datum und Uhrzeit der Ticket-Schließung sowie die Freigabe durch den Auftraggeber oder eine fiktive Abnahme gemäß Absatz 3.

(2) Der Auftraggeber erhält auf Anforderung mindestens quartalsweise Auswertungen über Anzahl, Art und Bearbeitungsdauer der Tickets. Die Auswertungen dienen u.a. der Qualitätssicherung und können Grundlage für Optimierungsmaßnahmen sein.

(3) Ein Ticket gilt als abgeschlossen, wenn:

1. der Auftraggeber die Lösung im Ticketsystem ausdrücklich bestätigt oder
2. der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Lösung oder einen zumutbaren Workaround zur Verfügung gestellt hat und der Auftraggeber nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen begründete Einwände erhebt. Hierauf wird der Auftragnehmer den Auftraggeber bei Übermittlung der Lösung ausdrücklich hinweisen. Die Regelung zur Mängelhaftung und Verjährung nach § 634a BGB bleibt hiervon unberührt.

10. Datenschutz und Informationssicherheit



(1) Soweit im Ticketsystem personenbezogene Daten verarbeitet werden (z.B. Kontaktdaten der Mitarbeiter des Auftraggebers, Nutzerdaten, Logdaten), erfolgt die Verarbeitung ausschließlich im Rahmen der vertraglichen Zwecke und unter Beachtung der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG. Ergänzende Vereinbarungen (z.B. Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO) bleiben unberührt.

(2) Der Auftragnehmer trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Dies umfasst insbesondere Maßnahmen zur Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme, zur Wiederherstellbarkeit nach einem Zwischenfall sowie zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

(3) Sofern der Auftraggeber besonderen gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen an die Informationssicherheit unterliegt (z.B. BSI-Gesetz, branchenspezifische Sicherheitsstandards, landesrechtliche Vorgaben), berücksichtigt der Auftragnehmer diese im Ticketsystem, soweit sie ihm bekannt gemacht und im Vertrag ausdrücklich vereinbart wurden.

11. Verfügbarkeit des Ticketsystems

(1) Der Auftragnehmer gewährleistet eine technische Verfügbarkeit des Ticketsystems von mindestens 99 % im Jahresmittel, bezogen auf 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, 365 Tage pro Jahr. Geplante Wartungsfenster gemäß Ziffer 6 Abs. 3 sowie Ausfälle aufgrund höherer Gewalt bleiben bei der Berechnung unberücksichtigt.

	<p style="text-align: center;">Lotto Thüringen</p> <p style="text-align: center;">198/26 – Beschaffung von Hardware-Sicherheitsmodulen mit Wartungsvertrag und Implementierungsunterstützung D.5_Ticketsystem nach Ziffer 5.1.1.2 EVB-IT Kaufvertrag Offenes Verfahren gem. § 15 VgV</p>	
---	--	---

(2) Bei erheblichen oder wiederkehrenden Verfügbarkeitsunterschreitungen sind die Parteien verpflichtet, gemeinsam Maßnahmen zur Verbesserung der Verfügbarkeit zu erarbeiten. Weitergehende gesetzliche oder vertragliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

12. Laufzeit und Beendigung

(1) Die Verpflichtung zur Bereitstellung des Ticketsystems beginnt mit dem Wirksamwerden des EVB-IT-Kaufvertrages bzw. zu dem in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zeitpunkt und endet mit der Beendigung des Vertrages.

(2) Nach Vertragsende wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf dessen Verlangen innerhalb von 30 Tagen sämtliche im Ticketsystem gespeicherten Ticketdaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (z.B. CSV, JSON, PDF) zur Verfügung stellen. Anschließend werden die Daten entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und vertraglichen Regelungen gelöscht oder anonymisiert.

13. Rangfolge und Schlussbestimmungen

(1) Im Falle von Widersprüchen zwischen dieser Anlage und dem Hauptvertrag gehen die Regelungen des EVB-IT-Kaufvertrages und dessen besonderer Vertragsbedingungen dieser Anlage vor. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des EVB-IT-Kaufvertrages ergänzend.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieser Anlage bedürfen der Schriftform, soweit der Hauptvertrag nichts Abweichendes vorsieht. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Anlage unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommt.

Ort, Datum

Ort, Datum

(Für den Auftraggeber)

(Für den Auftragnehmer)