

f

Leistungsbeschreibung

Rahmenvereinbarung über den Kauf und die Instandhaltung von Cisco Komponenten

(betr. Beschaffungsvorhaben 26-2000078426)

INHALT

A.KAUF VON CISCO KOMPONENTEN	4
1.GRUNDSÄTZLICHES	5
1.1 Hersteller-Partnerschaft	5
2.WARENKORB	6
2.1 Cisco-Produkte	6
2.2 Dienstleistungen	7
2.2.1 Cisco Advanced Services.....	7
2.2.2 Hardwarekonfiguration inkl. Softwareinstallation	8
2.2.3 Bereitstellung installationsnaher Dienstleistung.....	8
3.SONSTIGE REGELUNGEN	12
3.1 Bestellungen / Lieferfrist	12
3.2 Öffnungsklausel für Mitglieder des Eurosystems Procurement Coordination Office (EPCO)	12
3.3 Aktualisierungsklausel.....	13
3.4 Unterstützung des Bestellprozesses	14
3.5 Rückversicherung gelieferter Komponenten bei Cisco Systems	14
3.6 Bereitstellung bestellter Softwarelizenzen	14
3.7 Anlieferungsmodalitäten.....	15
3.8 Obligatorische Entsorgung der Verpackung	15
3.9 Entsorgung Hardware.....	15
3.10 Ausgestaltung der Gewährleistung.....	15
3.11 Vertragsstrafe bei Verzug	15
B.INSTANDHALTUNG VON CISCO KOMPONENTEN	17

1.SERVICEPARAMETER	18
1.1 Herstellerpartnerschaft	18
1.2 Geräteverzeichnis.....	18
1.3 Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten	19
1.4 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.....	20
1.5 Überlassung neuer Programmstände	21
1.6 Diagnoseunterstützung	22
1.7 Erweiterte Bereitschaftszeiten	22
1.8 Besondere Anforderungen an das Personal des Auftragnehmers	22
1.9 Dokumentation	23
1.10 Qualitätssicherung der Serviceparameter.....	24
1.11 Servicegespräche.....	24
1.12 Eskalation	25
1.16 Nutzungsrechte	25
1.17 Durchführung von Electrical Change Orders (ECO).....	25
2.VERGÜTUNG	26
2.1 Servicepauschalen	26
2.2 Rabatt bei einer Laufzeit von vier Jahren.....	26
2.3 Vergütung einbehaltener Hardware	27
2.4 Rechnungsaufbau	27

A. KAUF VON CISCO KOMPONENTEN

1. GRUNDSÄTZLICHES

1.1 Hersteller-Partnerschaft

Der Auftragnehmer muss nach dem seit 2026 gültigen Partner-Modell „Preferred Partner“ des Herstellers Cisco Systems für mindestens die folgenden Kategorien sein:

- Networking
- Cloud and AI
- Collaboration
- Security

Wegen der komplexen Anlieferungsmodalitäten hat sich in der Vergangenheit gezeigt, dass eine direkte Bestellung und Koordinierung einer Lieferung beim bzw. mit dem Hersteller für einen reibungslosen Ablauf Voraussetzung sind. Daher muss der Partner Tier-1-Partner von Cisco Systems sein.

Der Auftraggeber beabsichtigt Lizenzen der Technologien Networking und Security in einem Enterprise Agreement zusammenzufassen. Die Aufnahme weiterer Technologien in der Vertragslaufzeit ist denkbar. Daher muss der Auftragnehmer autorisierter „Cisco EA Buying Partner“ mit einer „EA 3.0 All Technologies“ Zertifizierung sein.

Sofern der Auftragnehmer nicht selbst Inhaber der im Rahmen der Eignung geforderten Partnerschaften ist, sondern die Cisco-Partnerschaft für einzelne oder alle genannten Technologien und Leistungspositionen zu Subunternehmen besteht, so sind die Leistungen zur jeweiligen Technologie bzw. Leistungsposition auch durch das Subunternehmen zu erbringen, das die jeweilige Cisco-Partnerschaft innehat.

Eine Änderung des Partnerstatus muss dem Auftraggeber innerhalb von 2 Wochen mitgeteilt werden und berechtigt den Auftraggeber – im Falle der Herabstufung in einen geringer qualifizierten Partnerstatus – zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages.

2. WARENKORB

2.1 Cisco-Produkte

Die in der Zentrale in Frankfurt am Main, den neun Hauptverwaltungen (HV) und den Filialen der Deutschen Bundesbank betriebenen Netzwerke bestehen aus verschiedensten Komponenten des Herstellers Cisco Systems. Weiterhin kommen Cisco-Komponenten in den Collaboration-, Compute-, Security- und SAN-Umgebungen zum Einsatz. Einige wenige Komponenten sind auch in Auslandsstandorten installiert (aktuell Collaboration-Produkte in Brüssel, New York und Tokio)

Über den vorliegenden Vertrag sollen zusätzliche Komponenten für Erweiterungen dieser Umgebungen bzw. Ersatz für auszutauschende Komponenten beschafft werden.

Die Beschaffung bezieht sich auf das komplette Produktspektrum auf der Basis der jeweils zum Abruf gültigen EMEA Global Pricelist in US-\$ des Herstellers Cisco Systems inkl. der dort enthaltenen SolutionPlus-Produkte.

Zusätzlich können Produkte abgerufen werden, die von Cisco Systems vertrieben werden, aber zum Zeitpunkt des Abrufs noch nicht in die o.g. Preisliste aufgenommen sind (z.B. Produkte eines Herstellers, der von Cisco Systems übernommen wurde).

Der Auftraggeber wird seinen gesamten Bedarf an den ausgeschriebenen Komponenten inkl. zugehöriger Software und Lizenzen für die Erweiterung der bestehenden Netzwerke bzw. Ersatz für auszutauschende Komponenten während der Vertragslaufzeit über diese Rahmenvereinbarung decken (Exklusivabrede).

Bei Neugestaltung der Netzwerkinfrastruktur kompletter Standorte oder größerer, zusammenhängender Netzwerkinfrastrukturbereiche (z.B. RZ-Netzwerk) behält sich der Auftraggeber vor, eine eigenständige Vergabe – auch unter Berücksichtigung anderer Hersteller - durchzuführen.

Eine Mindestabnahmeverpflichtung besteht nicht.

Bei Abrufen von Cisco-Produkten wird der Preis auf Basis der „EMEA Global Pricelist in US-\$“ des Herstellers Cisco Systems berechnet. Der für den jeweiligen Abruf gültige Listpreis der Produkte wird entweder auf Basis eines expliziten Angebots des Auftragnehmers oder durch ein in „Cisco Commerce“ durch den Auftraggeber oder Auftragnehmer erstelltes sog. Estimate bestimmt. Wird das Estimate durch den Auftraggeber erstellt, teilt er es in „Cisco Commerce“ mit dem in der Anlage „Ansprechpartner“ (s. Dokument „C3.3_Anlage 3 zum EVB-ITRahmenvertrag_Ansprechpartner_26-2000078426.xlsx“) genannten kaufmännischen Ansprechpartner. Die im Angebot bzw. Estimate genannten Listpreise haben eine Gültigkeit von 4 Wochen. Die Umrechnung der US-\$-basierten Listenpreise in EUR erfolgt auf Basis des am Tage des Abrufes gültigen, offiziellen Referenzkurses der EZB.

Anschließend werden der für die Bestellung relevanten Rabatte abgezogen. Hier wird zwischen den beiden Rabattkategorien „Software as a Service“ (SaaS)/„Subscription-based Services“ (SbS) (S1) und „sonstigen Kaufprodukten“ (S2) unterschieden. Die Rabatte sind im Preisblatt (s. Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“) angegeben. Für die Kategorie S1 gilt Teil B/EVB-IT Überlassungs Typ B und für die Kategorie S2 gilt Teil B/EVB-IT Kauf der EVB-IT Rahmenvereinbarung (Anlage „C3_EVB-IT_Rahmenvertrag_26-2000078426.docx“).

Zusätzlich zu dem Standardrabatt können vom Hersteller gewährte Projektrabatte zum Ansatz kommen. Dabei ist der Projektrabatt beim Kauf ohne Abzug auf den Standardrabatt aufzuschlagen.

Bereits absehbare Projekte sind im Preisblatt, s. Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426.xlsx“, Tabellenblatt „Angebot“ benannt. Für diese Projekte sind die Projektrabatte mit dem Hersteller zu verhandeln und dort anzugeben (Pos. P1 – P6). Für neue Projekte während der Vertragslaufzeit wird der Projektrabatt zwischen Hersteller und Auftraggeber verhandelt und dem Auftragnehmer, sofern er nicht bereits bei den Verhandlungen beteiligt war, mitgeteilt.

Beispiel Projektrabatt:

- Der gewährte Standardrabatt auf den Cisco Listenpreis für sonstige Kaufprodukte beträgt 40%
- Der Listenpreis der voraussichtlich für ein Projekt benötigten Komponenten gemäß Cisco Liste beträgt US\$ 5.000.000,00.
- Cisco Systems gewährt dem Auftragnehmer der BBk für diese Beschaffung einen zusätzlichen Projektrabatt von 10% auf den Listenpreis, d.h. der vom Auftragnehmer gewährte Gesamtrabatt für diesen Abruf beträgt 50% auf den aktuell gültigen Cisco Listenpreis.
- Der noch in EUR umzurechnende Kaufpreis beträgt daher US\$ 2.500.000,00 statt US\$ 3.000.000,00.
- Hinweis: Da es sich um voraussichtliche Projektvolumen handelt, kann sich dieses ändern, d.h. es können ggf. geringere oder höhere Volumina zu dem Projektrabatt umgesetzt werden.

2.2 Dienstleistungen

Neben dem Kauf von Produkten aus dem Cisco-Portfolio können auch die im Folgenden dargestellten Dienstleistungen beauftragt werden.

2.2.1 Cisco Advanced Services

Über den Vertrag können Dienstleistungen, die exklusiv vom Hersteller Cisco Systems angeboten werden (sog. Cisco Advanced Services), bezogen werden. Diese Dienstleistungen werden vom Hersteller nach bilateraler Projektdefinition zwischen Cisco und Auftraggeber mit individuellem Festpreis angeboten. Das jeweilige Cisco-Angebot ist vom Auftragnehmer ohne Änderung durchzuleiten.

2.2.2 Hardwarekonfiguration inkl. Softwareinstallation

Bei Inanspruchnahme dieser Leistung erfolgt die Lieferung modularer Systeme in der vom Auftraggeber vorgegebenen Hardwarekonfiguration (Platzierung der Module im Chassis, ggf. Speicheraufrüstung usw.). Die zum Betrieb benötigte Softwareversion ist vom Auftragnehmer gem. Vorgabe zu installieren. Das konfigurierte System muss vor Auslieferung einen 48-stündigen Testlauf absolvieren, dessen Störungsfreiheit bestätigt werden muss.

Zusätzlich erhält der Auftraggeber eine Aufstellung der zu den jeweiligen Systemen gehörenden Teilkomponenten mit den Informationen Produktname, Bestellnr., Seriennummer (über SNMP auslesbar) und ggf. Slotnr..

Die Kosten für eine optionale Hardwarekonfiguration inkl. Softwareinstallation ergeben sich aus dem Preisblatt, Pos. H, Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426.xlsx“, Tabellenblatt „Angebot“) dieses Vertrages.

2.2.3 Bereitstellung installationsnaher Dienstleistung

Auf Anforderung führt der Auftragnehmer projektbezogen Leistungen hinsichtlich der Unterstützung rund um die Installation der über den Vertrag bezogenen Komponenten aus; z.B. hardwarenahe Dienstleistungen wie Einbau gelieferter Hardware oder Durchführung von Patchungen. Dabei hat der Auftragnehmer sicher zu stellen, dass entsprechend den inhaltlichen Aufgabenstellungen, die eingesetzten Personen aktuelle Hersteller-Zertifizierungen (außer hardwarenahe DL) haben:

- Leistungen ohne Cisco-Zertifizierung
 - hardwarenahe Dienstleistungen (z.B. Einbau gelieferter Hardware oder Durchführung von Kabel-Patchungen)
- Leistungen mit Cisco-Zertifizierung
 - Associate-Level, z.B.:
 - CCNA
 - CCNA Automation
 - CCNA Cybersecurity
 - Professional-Level, z.B.:
 - CCNP Enterprise
 - CCNP Wireless
 - CCNP Data Center
 - CCNP Security
 - CCNP Cybersecurity
 - Expert-Level, z.B.:
 - CCIE Enterprise Infrastructure
 - CCIE Wireless

- CCIE Data Center
- CCIE Security
- CCDE

Der Auftragnehmer hat für die Erbringung der Leistung hinreichend qualifiziertes Personal mit ausreichender praktischer Erfahrung einzusetzen.

Die für die Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer eingesetzten Personen müssen über deutsche Sprachkenntnisse gem. europäischen Referenzrahmen nach B2/C1 verfügen. Ergebnisdokumente müssen in deutscher Sprache verfasst sein.

Die Leistungen sind grundsätzlich an Bankarbeitstagen – maßgeblich ist der Standort Frankfurt a.M. - zu den üblichen Bürozeiten zwischen 06:30 und 19:30 Uhr zu erbringen. In Einzelfällen können Leistungen zu ungünstigen Zeiten (z.B. Wochenende, Nacht) erforderlich sein.

Ort der Leistungserbringung ist aufgrund technischer oder vertraulicher Erfordernisse überwiegend München oder Frankfurt. Im Rahmen einzelner Projekte kommen aber auch andere Standorte des Auftraggebers in Betracht (Standorte des Auftraggebers s. www.bundesbank.de). In bilateraler Absprache können die Leistungen auch am Standort des Auftragnehmers erbracht werden.

Die Abrechnung beauftragter installationsnaher Dienstleistung erfolgt auf Stundenbasis. Dabei können je Zertifizierungslevel für die Zeitbereiche „Mo-Fr 6:30-19:30 Uhr“, „Mo-Fr. 19:30-6:30 Uhr“, Samstag und Sonntag unterschiedliche Stundensätze angesetzt werden. Die zur Anwendung kommenden Stundensätze sind im Preisblatt „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426.xlsx“, Tabellenblatt „Angebot“, Pos. D) genannt. Reisekosten und sonstige Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet.

Der Auftragnehmer hat alle Personen, die im Zusammenhang mit der Beauftragung eingesetzt werden, u.a. aus Sicherheitsgründen (z.B. Zutrittsberechtigungen), zu benennen. Der Auftragnehmer hat sicher zu stellen, dass für alle eingesetzten Personen, die Zugriff auf IT-Ressourcen des Auftraggebers erhalten, mindestens 5 Arbeitstage vor Einsatzbeginn die Einwilligungs- und Verpflichtungserklärung zur Nutzung von IT-Ressourcen unterschrieben vorliegt (s. Dokument „D2_Anlage 6 zum EVB-IT-Rahmenvertrag_Einwilligung IT-Nutzung_26-2000078426.docx“).

Der Auftragnehmer hat die für die Dienstleistung vorgesehenen Personen sorgfältig auszuwählen und die jeweilige fachliche Qualifikation sicher zu stellen.

Der Bieter hat eine Eigenerklärung abzugeben, dass er nur Personen einsetzt, die über die geforderten Zertifizierungen verfügen. Bei Schlechterfüllung sind auf Verlangen des Auftraggebers die entsprechenden Zertifikate nachzuweisen.

Planung des Arbeitseinsatzes

Die Planung und Organisation der eingesetzten Personen erfolgt ausschließlich durch den Auftragnehmer. Zu diesem Zweck stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen zentralen Ansprechpartner zur Verfügung. Dieser übernimmt gegenüber dem Auftraggeber die Kommunikation über Einsatzzeiten (u. a. auch Abwesenheiten wegen Urlaub oder Krankheit).

Die von den eingesetzten Personen zu erbringenden Tätigkeiten werden rechtzeitig von den benannten Stellen des Auftraggebers an den vom Auftragnehmer benannten Vertreter adressiert. Der vom Auftragnehmer benannte Vertreter stellt die Weitergabe der Auftragsinhalte und eine ausreichende Information der eingesetzten Personen des Auftragnehmers sicher.

Alle durchzuführenden Aufgaben werden erkennbar mit einer Priorisierung versehen und auf einem Detaillierungsgrad beschrieben, dass sie grundsätzlich ohne weitere, insbesondere fortlaufende Präzisierung, durch den Auftragnehmer bzw. dessen eingesetzten Personen autark erbracht werden können.

Mit der Übernahme einer Aufgabe durch den Auftragnehmer selbst oder einer von ihm eingesetzten Person ist der Auftragnehmer für die eigenständige, ordnungsgemäße und fristgerechte Durchführung der übernommenen Aufgabe verantwortlich.

Die eingesetzten Personen sind ausschließlich an arbeitsrechtliche Weisungen des Auftragnehmers gebunden.

Für die o.g. Leistungen gelten die EVB-IT-Dienstleistungs-AGB.

Ergänzend zu Ziffer 8 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB gilt:

Austausch von Personen zur Leistungserfüllung

Erfüllt eine vom Auftragnehmer eingesetzte Person die an sie gestellten Anforderungen nicht gerecht oder bestehen Zweifel an deren Zuverlässigkeit, kann der Auftraggeber vom Auftragnehmer den Austausch der Person verlangen.

Fällt eine in die Aufgaben eingearbeitete Person des Auftragnehmers lang andauernd oder dauerhaft aus und muss deshalb oder wegen eines Wechsels nach dem erstgenannten Grund der Auftragnehmer eine andere Person einsetzen, wird die Einarbeitung für diese neue Beratungskraft nicht in Rechnung gestellt, solange der Auftragnehmer die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen nicht gewährleisten kann.

Zum Zwecke der Einarbeitung kann der Auftraggeber den Personen des Auftragnehmers Zutritt zu bestimmten Räumlichkeiten und ggf. Daten vor Beginn der Leistungserbringung ermöglichen. Im Einzelfall kann von dieser Regelung im Einvernehmen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgewichen werden.

Ein Austausch kann nur unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers durch eine qualifizierte Ersatzperson des Auftragnehmers erfolgen. Die entsprechende Eignung/Qualifikation der Person ist nachzuweisen. Die Ersatzperson gilt nur dann als qualifiziert, wenn sie mindestens über die vertraglich vorausgesetzte Eignung/Qualifikation verfügt.

3. SONSTIGE REGELUNGEN

3.1 Bestellungen / Lieferfrist

Der Auftraggeber wird die von ihm gewünschte Anzahl der Komponenten während der Laufzeit des Vertrages zu den vereinbarten Bedingungen gesondert abrufen. Der Lieferort wird beim jeweiligen Einzelabruf bekannt gegeben. Als Lieferort kommen alle Standorte der Bundesbank (inkl. Auslandsstandorte) in Frage.

Die Lieferfrist beträgt max. 8 Wochen nach Eingang des Abrufes beim Auftragnehmer.

3.2 Öffnungsklausel für Mitglieder des Eurosystem Procurement Coordination Office (EPCO)

Neben der Deutschen Bundesbank sind die EPCO-Mitglieder (derzeit unten aufgeführte Zentralbanken des Eurosystems sowie alle nationalen Zentralbanken (NZBs) der Mitgliedstaaten, die den Euro noch nicht eingeführt haben und legitimierte Institute) berechtigt, die in dieser Rahmenvereinbarung enthaltenen Leistungen abzurufen.

Der Deutschen Bundesbank liegen jedoch keine verbindlichen Angaben über deren geplante Bestellungen (Mengen oder Zeitpunkte) vor. Eine Exklusivabrede wird in diesem Kontext nicht vereinbart.

Es obliegt dem Auftragnehmer im Falle eines Abrufes durch ein EPCO-Mitglied eigene Regelungen hinsichtlich der Bestellabwicklung, der Lieferorte und –zeiten, der Rechnungsstellung und Zahlung sowie der Wartung und den Unterstützungsleistungen inkl. Anzahl der Personentage mit dem jeweiligen Bedarfsträger zu vereinbaren.

Die Bundesbank übernimmt keine Haftung gegenüber dem Auftragnehmer hinsichtlich der Abrufe durch Mitglieder von EPCO und der daraus resultierenden Rechtsgeschäfte!

Zurzeit sind folgende Nationalbanken EPCO-Mitglieder:¹

Banca d'Italia	De Nederlandsche Bank
Banca Națională a României	Deutsche Bundesbank
Banco de España	Eesti Pank
Banco de Portugal	European Central Bank
Bank of Greece	Hrvatska narodna banka
Banka Slovenije	Latvijas Banka

¹ Die Liste stellt den aktuellen Stand dar. Es können sich Veränderungen oder Erweiterungen ergeben. Eine jeweils aktuelle Liste ist abrufbar unter <https://epco.lu/#navESCB>

Banque centrale du Luxembourg
Banque de France
Bulgarian National Bank
Central Bank of Cyprus
Central Bank of Ireland / Banc Ceannais na hÉireann
Central Bank of Malta
Danmarks Nationalbank

Lietuvos Bankas / Bank of Lithuania
Národná banka Slovenska
Nationale Bank van België / Banque Nationale de Belgique
Oesterreichische Nationalbank
Suomen Pankki – Finlands Bank
Sveriges Riksbank
IMBISA (In-house Druckerei)
OEBS (In-house Druckerei)
Valora, S.A. (In-house Druckerei)

Durch die EZB legitimierte Institute sind zurzeit:

Federal Financial Supervisory Authority	(BaFin)
Financial Sector Surveillance Commission	(CSSF)
Estonian Financial Supervision Authority	(EFSA)
Financial Market Authority	(FMA)
Malta Financial Services Authority	(MFSA)
Bank for International Settlements	(BIS)
European Banking Authority	(EBA)
European Investment Bank Group – including the EIB and the European Investment Fund	(EIB)
European Insurance and Occupational Pensions Authority	(EIOPA)
European Stability Mechanism	(ESM)
European Securities and Markets Authority	(ESMA)
Financial Services and Markets Authority	(FSMA)
Single Resolution Board	(SRB)
Finansinspektionen	(FI)
Commissione Nazionale per le Società e la Borsa	(CONSOB)

3.3 Aktualisierungsklausel

Befinden sich angebotene bzw. beauftragte Systeme zum Zeitpunkt des Liefertermins aufgrund technischer Weiterentwicklung nicht mehr in der Angebotspalette des Herstellers, so schlägt der Auftragnehmer alternative Systeme vergleichbarer Preis- und Leistungsklassen vor. Die endgültige Festlegung erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

In solchen Fällen, sowie bei technologischer Weiterentwicklung der beim Auftraggeber eingesetzten Produkte, hat der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers die entsprechenden Komponenten innerhalb von 4 Wochen als funktionsfähige Teststellung für 4 Wochen kostenlos (inkl. An-/Abtransport) zur Überprüfung der zugesicherten Eigenschaften zur Verfügung zu stellen. Testort wird entweder die Zentrale in Frankfurt am Main oder die Hauptverwaltung in München sein.

Der Auftraggeber kann auf eine Teststellung verzichten.

Damit Lieferschwierigkeiten auf Grund der Abkündigung von Komponenten vermieden werden, wird der Auftragnehmer die technischen Ansprechpartner des Auftraggebers frühzeitig (mind. 4 Monate vorher) über die Abkündigung schriftlich informieren. Dies betrifft alle Komponententypen des Herstellers Cisco Systems, die bereits beim Auftraggeber eingesetzt werden.

3.4 Unterstützung des Bestellprozesses

Auf Anforderung unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Zusammenstellung von Stücklisten (BoM – Bill of Material) für neue Bestellungen. Er stimmt die Anforderungen mit dem Auftraggeber ab, erstellt die BoM im Cisco Commerce Workspace (CCW) und stellt sie dem Auftraggeber im CCW zur Verfügung.

3.5 Rückversicherung gelieferter Komponenten bei Cisco Systems

Der Auftraggeber beabsichtigt, nahezu alle über den Vertrag beschafften Komponenten zeitnah nach Inbetriebnahme in den parallel bestehenden Instandhaltungsvertrag aufzunehmen. Um Verzögerung bei dem Instandhaltungsbeginn zu vermeiden, sind die Komponenten ab Lieferung beim Hersteller mind. mit dem Supportprogramm „Success Track Level 1“ rückzuversichern.

Davon ausgenommen sind einige wenige Komponententypen, die vom Auftraggeber nicht in den Instandhaltungsvertrag aufgenommen werden (aktuell z.B. Wireless Access Points). Diese Typen werden dem Auftraggeber rechtzeitig, spätestens jedoch bei der entsprechenden Bestellung, mitgeteilt.

3.6 Bereitstellung bestellter Softwarelizenzen

Vom Auftraggeber bestellte Softwarelizenzen sind im Cisco Lizenzportal im Smart Account „Deutsche Bundesbank“ bereitzustellen, sofern bei der Bestellung keine anderen Angaben gemacht werden.

Die Lizenzen sind in folgenden Virtual-Accounts zu hinterlegen:

- Compute (Server inkl. zugeh. Managementsysteme)
- DC-Net (Netzwerkcomponenten im Datacenter inkl. zugeh. Managementsysteme)
- Campus (LAN-, WAN-, WLAN-Komponenten & ISE inkl. zugeh. Managementsysteme)
- Collaboration (Voice- und Videokomponenten inkl. zugeh. Managementsysteme)
- SAN (MDS-Komponenten inkl. zugeh. Managementsysteme)
- Security (Security-Komponenten (o. E-Mail-Security) & WAN-Router)
- Mail-Security (Lizenzen für E-Mail-Security-Produkte)

Bei Unklarheiten ist Kontakt zum bestellenden Fachbereich aufzunehmen. Eine Erweiterung um zusätzliche Virtual-Accounts während der Vertragslaufzeit wird dem Auftragnehmer rechtzeitig mitgeteilt.

3.7 Anlieferungsmodalitäten

Die Anlieferung muss innerhalb der Geschäftszeiten der Bank (Mo. – Fr., 09:00 – 15:00 Uhr) erfolgen und ist 3 Arbeitstage vorher beim beauftragenden Bereich anzukündigen.

Für Anlieferungen an die RZ-Standorte sind dabei folgende Informationen zu übermitteln:

- Spediteur
- Name des Fahrers
- KFZ-Kennzeichen
- Warenbeschreibung
- Anzahl sowie ungefähre Größe und Gewicht der Pakete

Lieferungen, die nicht entsprechend angekündigt sind oder die Angaben nicht korrekt sind, werden nicht angenommen und gelten als nicht erfolgt.

3.8 Obligatorische Entsorgung der Verpackung

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, das Verpackungsmaterial auf Wunsch des Auftraggebers kostenfrei zurückzunehmen und auf seine Kosten nach Abfallwirtschaftsgesetz fachgerecht zu beseitigen. Die Rücknahme wird auf Abruf des Auftraggebers zu einem mit ihm abgestimmten Termin erfolgen. Von einer Mitnahme des Verpackungsmaterials bei Anlieferung kann nicht ausgegangen werden. Der Auftraggeber behält sich ausdrücklich vor, diese Leistung nicht abzurufen.

3.9 Entsorgung Hardware

Alle Produkte sind am Ende der Nutzungsdauer auf Verlangen des Auftraggebers zurückzunehmen (Richtlinie 2012/19/EU; WEEE) und umweltgerecht zu entsorgen. Der Auftraggeber behält sich ausdrücklich vor, diese Leistung nicht abzurufen.

3.10 Ausgestaltung der Gewährleistung

Die Gewährleistung wird vor Ort beim Auftraggeber erfüllt. Ein Versand der Komponenten zur Gewährleistungsabwicklung ist ausgeschlossen.

3.11 Vertragsstrafe bei Verzug

Anstelle der Ziffer 5.3 EVB-IT Kauf bzw. Ziffer 5.3 EVB-IT Überlassung wird vereinbart: kommt der Auftragnehmer mit der Einhaltung eines im Vertrag vereinbarten Liefertermins um mehr als 5 Werktage (Mo. – Fr.) in Verzug, kann der Auftraggeber für jeden bisherigen und weiteren Verzugstag (Mo. – Fr.) eine Vertragsstrafe verlangen. Die Vertragsstrafe je Verzugstag beträgt 3% des

Einzelpreises der Leistung, mit der sich der Auftragnehmer in Verzug befindet, maximal jedoch 30% dieses Preises. Die Vertragsstrafe ist insgesamt begrenzt auf 5% des Gesamtpreises des Vertrages. Zum Zwecke der Berechnung des Auftragswertes wird für das erste Vertragsjahr ein Abrufvolumen von EUR 20.000.000,00 angesetzt. Dieses fiktive Volumen erhöht sich zu Beginn jedes weiteren Vertragsjahres um jeweils EUR 20.000.000,00.

Liegt die Nichteinhaltung des Liefertermins nachweislich im Verantwortungsbereich des Herstellers wird seitens des Auftraggebers auf die Geltendmachung des Verzugsschadens verzichtet, soweit der Hersteller nicht der Auftragnehmer ist. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens ist ausgeschlossen, dies gilt nicht für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

B. INSTANDHALTUNG VON CISCO KOMPONENTEN

1. SERVICEPARAMETER

1.1 Herstellerpartnerschaft

Um eine durchgängige und reibungslose Problembehebung, auch mit Einbindung des Herstellers zu gewährleisten, muss der Auftragnehmer Preferred Service-Partner der Fa. Cisco Systems sein.

Sofern der Auftragnehmer nicht selbst „Preferred Service-Partner“ ist, sondern die Cisco-Partnerschaft zu einem Subunternehmen besteht, so sind die Leistungen zum Servicevertrag auch durch das Subunternehmen erbracht werden, das „Preferred Service-Partner“ ist.

Alle gem. aktuellem Geräteverzeichnis unter Service befindlichen Komponenten sind beim Hersteller mindestens mit „SuccessTracks Level 1“ rückzuversichern. Der Auftragnehmer weist den beim Hersteller beauftragten Servicelevel auf Verlangen des Auftraggebers nach.

Hinweis: Die Hardwarebereitstellung vom Hersteller direkt zum Auftraggeber über Serviceprogramme des Herstellers mit 4h Reaktionszeit ist auf Grund der logistischen Abläufe nach Aussage des Herstellers nicht mit der Forderung nach gemeinsamer Bereitstellung von Techniker*innen und Hardware innerhalb von 4h zu vereinbaren (Serviceklasse 1 + 2). Eine Eigenbevorratung des Auftragnehmers ist daher unabdingbar. Eine Ausnahme bilden die Auslandsstandorte, für diese kann eine direkte Betreuung durch den Hersteller erfolgen.

1.2 Geräteverzeichnis

Zu Monatsbeginn erstellt der Auftraggeber nach Disziplin (LAN, DC-Net, Compute, Collaboration, SAN, Security) und Standort zusammengefasste Geräteverzeichnisse mit der zum Stichtag installierten Hardware und stellt diese dem Auftragnehmer zur Verfügung. Darin sind die relevanten Daten (z.B. Typ, Standort, Serno., Serviceklasse) zu den unter Service befindlichen Komponenten aufgeführt. Es dient weiterhin zur Berechnungsbasis des jeweiligen Monats. Sofern technisch möglich, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Erstellung.

Alternativ kann nach Wahl des Auftraggebers auch das mit dem Angebot eingereichte Bestandsführungskonzept zur Anwendung kommen.

Aus diesem Geräteverzeichnis extrahiert der Auftragnehmer die zum Einsatz kommenden Produkttypen und stellt für jeden Produkttyp standortabhängig dar, wie oft er maximal in einem Chassis vorkommt und welche Stückzahl im zuständigen Servicelager des Auftragnehmers vorgehalten wird. Weiterhin stellt der Auftragnehmer für jeden eingesetzten Produkttyp – falls vom Hersteller bekannt gegeben – das End-of-Sale- und End-of-Life-Datum dar.

Diese Daten sind spät. 2 Wochen nach Bereitstellung des Geräteverzeichnisses zu übermitteln.

1.3 Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten

Die eingesetzten Komponenten unterliegen verschiedenen Verfügbarkeitsansprüchen. Daher werden die Komponenten in unterschiedliche Serviceklassen gruppiert.

Die Serviceklassen unterscheiden sich in Reaktionszeit, Erledigungszeit und den möglichen Servicezeiten/-tagen.

Klasse	Servicezeiten	Reaktionszeit ²	Erledigungszeit ³	Servicetage
1	0-24 Uhr	4 h	1h / 3h ⁴	Mo.-So. inkl. Feiertage
2	8-18 Uhr	4 h	1h / 3h ³	Mo.-Fr. exkl. Feiertage
3	8-18 Uhr	48 h	entfällt	Mo.-Fr. exkl. Feiertage

Begriffsbestimmungen (ergänzend bzw. abweichend zu EVB-IT Service AGB):

Servicezeit:	Die Servicezeit spezifiziert, in welchem Zeitraum Störungen vom Auftragnehmer entgegengenommen werden müssen.
Reaktionszeit:	<p>Für die Klassen 1 und 2 bedeutet „Reaktionszeit“ die maximale Dauer, nach der ein*e Servicetechniker*in inkl. der/den als ausgefallen gemeldeten Hardwarekomponente(n) vor Ort beim Auftraggeber mit der Entstörung eines gemeldeten Problems beginnt. Sie zählt ab Meldung einer Störung und endet nicht mit Ende der Servicezeit.</p> <p>Für RZ-Standorte ist spät. 60 Min. vor Ablauf der Reaktionszeit der/die Techniker*in, der die Störung vor Ort beheben soll, namentlich zu benennen.</p> <p>Die Möglichkeit eines Zugriffes durch Teleservice besteht nicht.</p> <p>Einigen sich Störungsmelder*in und Servicetechniker*in bilateral auf einen Wunschtermin, so gilt die Reaktionszeit als eingehalten, wenn der Auftragnehmer den Wunschtermin einhält.</p>

² Dauer nach Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer

³ Dauer nach Ende der Reaktionszeit bzw. erfolgter Reaktion

⁴ 1h bei Ausfall einzelner Komponenten; 3h bei Ausfall mehrerer Module bzw. eines kompletten Chassis

	<p>Nicht Hardware bezogene Störungen, die vom AN beim AG eröffnet wurden, sind innerhalb der Reaktionszeit an den Hersteller weiterzuleiten und die dortige Ticketnr. dem Störmelder zurückzumelden.</p> <p>Für die Serviceklasse 3 muss innerhalb der Reaktionszeit ein Ersatzgerät frei Haus an den entsprechenden Standort geliefert werden.</p>
Erledigungszeit:	<p>Die Erledigungszeit gibt die Dauer, <u>beginnend mit abgeschlossener, qualifizierter Reaktion</u>, an, nach der die ursprüngliche Funktionalität eines ausgefallenen Systems wiederhergestellt sein muss.</p> <p>Für an den Hersteller weitergeleitete Störungen ist werktäglich der Status beim Hersteller zu hinterfragen, diesen im Ticketsystem zu dokumentieren und den Problemfelder darüber zu informieren.</p>
Feiertage:	<p>Als Feiertage gelten alle von der Europäischen Zentralbank festgelegten Target2-Feiertage (derzeit 1. Januar, Karfreitag, Ostermontag, 1. Mai, 1. und 2. Weihnachtsfeiertag). Alle anderen regionalen und nationalen Feiertage – sofern sie auf Mo. – Fr. fallen – werden als normale Arbeitstage angesehen.</p>

An den RZ-Standorten ist die Annahme von Warenlieferungen im Servicefall nicht möglich, d.h. eine separate, von der/dem Techniker*in unabhängige Lieferung (z.B. durch einen Kurierdienst) von Ersatzteilen ist NICHT möglich. Der Serviceparameter „Reaktionszeit“ kann nur als eingehalten gewertet werden, wenn die/der Techniker*in das Ersatzteil mitbringt bzw. persönlich außerhalb der Liegenschaft in Empfang nimmt.

Wird im Rahmen der Störungsbeseitigung vom Auftragnehmer festgestellt, dass die durch den Auftraggeber als gestört gemeldete Komponente nicht die Ursache der Störung ist, so beginnt ab Feststellung dieser Tatsache auf Verantwortung des Auftragnehmers die Reaktions- und Erledigungszeit neu zu zählen.

Stellt der Auftragnehmer während der Störungsbeseitigung fest, dass die Störung grob fahrlässig herbeigeführt wurde, so ist er dennoch verpflichtet, das Problem im Rahmen des vereinbarten Servicelevels für die betroffene Serviceklasse zu bearbeiten. Die dadurch entstandenen Aufwände können nach den im Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“ aufgeführten Stundensätzen für Vor-Ort-Einsätze in Rechnung gestellt werden.

Bei gleichzeitigem Ausfall mehrerer gleichartiger Komplettsysteme (d.h. Chassis mit allen installierten Modulen und Erweiterungen) durch höhere Gewalt muss lediglich die Wiederherstellung der Gesamtfunktionalität gewährleistet werden. Dabei können temporär auch andere als die ursprünglichen Komponententypen zum Einsatz kommen.

1.4 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung von Ersatzhardware im Rahmen einer Störungsbehebung verantwortlich. Dabei muss er alle im Geräteverzeichnis aufgeführten Komponenten im Rahmen der vereinbarten Serviceparameter ersetzen können. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass sich üblicherweise alle Bestandteile eines Komplettsystems in der gleichen Serviceklasse befinden. Eine Ausnahme

können ggf. Kleinteile (SFP o.ä.) sein, die im Servicefall nach Absprache vom Auftraggeber bereitgestellt werden können. Diese sind dann vom Auftragnehmer im Störfall gemeinsam mit der gelieferten Ersatzhardware in Betrieb zu nehmen. Diese vom Auftraggeber beigestellten Kleinteile sind nicht in der Bestandsliste aufgeführt, d.h. der Auftragnehmer muss auf jeden Fall alle in der Bestandsliste gemeldeten Komponenten bereitstellen können.

Komponenten, die vom Auftragnehmer in diesem Zusammenhang ausgetauscht werden, haben die gleiche Hardwareausstattung (Anzahl Anschlüsse, Memory, Lüftungsrichtung, usw.) und den gleichen Softwarestand, Features und Lizenzen aufzuweisen, wie die zu ersetzenden Komponenten. Dabei ist der korrekte Softwarestand vor einer Integration der Ersatzhardware in die bestehende Infrastruktur zu installieren.

Um unnötige Unterbrechungen im Betrieb der unter Service befindlichen Cisco-Umgebungen zu vermeiden, erfolgt kein Rücktausch von Komponenten (z.B. nach Reparatur). Daher gehen die im Rahmen einer Störung installierten Komponenten in das Eigentum des Auftraggebers über, die deinstallierten Komponenten in das Eigentum des Auftragnehmers. Davon ausgenommen sind Datenträger, die immer im Besitz des Auftraggebers verbleiben und vom Auftragnehmer berechnet werden können. Dabei wird der im Preisblatt (s. Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“) genannte Rabatt für einbehaltene Hardware auf den aktuellen Herstellerlistpreis angewendet. Komponenten, die im Rahmen einer fiktiven Störungsmeldung bereitgestellt werden (s. „Qualitätssicherung der Serviceparameter“), können nach Abschluss der Teststörung wieder vom Auftragnehmer weiterverwendet werden.

Sollten Erweiterungen oder Änderungen des vom Auftraggeber gemeldeten Servicebestandes eine Nachbeschaffung für das Servicelager des Auftragnehmers zur Folge haben (z.B. neue Komponententypen oder Erhöhung der max. Anzahl eines Komponententyps innerhalb eines Chassis), ist dies dem Auftraggeber unter Angabe des frühestmöglichen Servicebeginns der betroffenen Komponenten mitzuteilen.

Stellt sich heraus, dass notwendige Aufstockungen des Servicelagers nicht mehr möglich sind, da die benötigte Ersatzhardware bereits den Status End-of-Sale erreicht hat und die Hardware auch anderweitig nicht beschaffbar ist, weist der Auftragnehmer den Auftraggeber innerhalb einer Woche auf diese Tatsache hin und unterbreitet Vorschläge, wie alternativ die Service-Level erfüllt werden können. Sollte keine einvernehmliche Regelung zum Erhalt der Service-Level gefunden werden, so ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

1.5 Überlassung neuer Programmstände

Sollte für die Lösung eines gemeldeten Problems ein Softwareupdate auf einer unter Service befindlichen Komponente notwendig sein, so wird dies nach Abstimmung mit dem Auftraggeber im Rahmen des Servicevertrages durch Personal des Auftragnehmers durchgeführt. Dem Auftraggeber entstehen dadurch keine weiteren Kosten, auch wenn aus betrieblichen Gründen ein Software-Update außerhalb der o.g. Servicezeiten durchgeführt werden muss.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber durch Bereitstellung bzw. Berechtigung von Cisco-CCO-Accounts die Möglichkeit zur Verfügung, alle benötigten Softwareversionen für unter Vertrag stehende Cisco-Komponenten selbstständig aus dem Internet herunterladen zu können.

1.6 Diagnoseunterstützung

Zusätzlich zu den spezifizierten Hardwarekomponenten übernimmt der Auftragnehmer die Unterstützung bei Störungen, die nicht eindeutig einer bestimmten Hardware zuzuordnen sind.

Zur Bearbeitung solcher Störungen stellt der Auftragnehmer neben dem Fachpersonal auch Analysewerkzeuge für das Troubleshooting im Störfall bereit. Die für die Beseitigung der Störung benötigten Analysewerkzeuge müssen, gemeinsam mit dem Spezialisten, im Rahmen der Reaktionszeit beim Auftraggeber bereitgestellt werden.

Spezialisten mit weitergehenden Kenntnissen werden bei Bedarf hinzugezogen.

Entsprechende Störungen werden vom Problemmelder, abhängig von den betroffenen Anwendungen oder der Anzahl betroffener Anwender, in eine der definierten Serviceklassen eingestuft.

Durch die Diagnoseunterstützung entstehende Aufwände, deren Problemursache sich nicht auf eine in dem Servicevertrag enthaltene Komponente zurückführen lässt, können nach den im Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“ aufgeführten Stundensätzen für Vor-Ort-Einsätze in Rechnung gestellt werden.

1.7 Erweiterte Bereitschaftszeiten

Für vom Auftraggeber problemunabhängig geplante Aktivitäten an in Serviceklasse 2 oder 3 befindlichen Komponenten, die außerhalb der für die Klasse relevante Servicezeiträume durchgeführt werden, hat der Auftragnehmer nach entsprechender Vorankündigung Servicepersonal bereitzustellen, um auch hier die sonst gültigen Servicelevelparameter dieser Serviceklassen zu gewährleisten (d.h. Rufbereitschaft). Die entsprechenden Aufwände können vom Auftragnehmer nach den im Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“ aufgeführten Stundensätzen für Erweiterte Bereitschaftszeiten aufgeführten Stundensätzen für erweiterte Bereitschaftszeiten in Rechnung gestellt werden.

1.8 Besondere Anforderungen an das Personal des Auftragnehmers

Je Standort ist dem Auftraggeber ein*e primäre*r Techniker*in als Ansprechpartner zu benennen. Zusätzlich müssen alle im Rahmen der Rufbereitschaft potenziell beim Auftragnehmer zum Einsatz kommenden Techniker*innen in einer jeweils aktuellen, standortabhängigen Liste mit den Angaben Vorname, Nachname, Firmenname, zuständige Technologie (DC-Net, LAN/WAN, UCS, Collaboration, SAN, Security, ggf. weitere) und Cisco-Zertifizierung benannt werden. (s. Dokument „C3.3_Anlage_3_zum EVB-ITRahmenvertrag_Ansprechpartner_26-2000078426“).

Für Standorte mit in Serviceklasse 1 (7x24) eingestuften Komponenten, müssen mindestens 4 Techniker*innen je am Standort gemeldeter Technologie benannt werden (Stand Mai 2026: nur Frankfurt). Für alle anderen Standorte müssen mindestens 2 Techniker*innen benannt werden.

Techniker*innen können bei entsprechender Kenntnis für mehrere Technologien benannt werden. Sollten zusätzliche Standorte durch Neuinstallation oder Neueinstufung von Komponenten in Serviceklasse 1 hinzukommen und damit eine Erweiterung von 2 auf 4 Techniker*innen notwendig werden, so hat der Auftragnehmer innerhalb von max. 6 Monaten den dafür notwendigen Personalaufbau bzw. die notwendigen Sicherheitsüberprüfungen und /oder Zertifizierungen durchzuführen.

Während der Vertragslaufzeit müssen jederzeit ausreichend Techniker*innen über eine Zertifizierung „CCST Networking“ oder „CCT Field Technician“ (oder höherwertig) verfügen, um zu gewährleisten, dass am jeweiligen Standort immer zertifizierte Techniker*innen zum Einsatz kommen. Die berechneten Werte werden grundsätzlich aufgerundet. Die zertifizierten Techniker*innen sind im Dokument „C3.3_Anlage_3_zum EVB-ITRahmenvertrag_Ansprechpartner_26-2000078426“ zu kennzeichnen.

An der Schnittstelle zwischen Auftragnehmer und Hersteller Cisco Systems (Backoffice; Bearbeitung der Herstellertickets) müssen alle der für den Auftraggeber zuständigen Mitarbeiter*innen über eine Zertifizierung des Levels CCNP oder höherwertig verfügen.

Bestehen begründete Zweifel an der Zertifizierung einer/eines Mitarbeiter*in hat der Auftragnehmer das Recht, sich das Zertifikat vorlegen zu lassen.

Personal des Auftragnehmers, das im Rahmen des Auftrages Zugriff auf IT-Ressourcen des Auftraggebers benötigen, haben vorher die Einwilligungs- und Verpflichtungserklärung zur Nutzung von IT-Ressourcen zu unterschreiben (s. „D2_Anlage 6 zum EVB-IT-Rahmenvertrag_Einwilligung IT-Nutzung_26-2000078426.docx“).

1.9 Dokumentation

Gemäß bzw. ergänzend zu EVB-IT Service-AGB Ziff. 10.1, erstellt der Auftragnehmer nach jeder gemeldeten Störung einen Servicebericht mit folgenden Angaben:

- Störungsnummer beim Auftragnehmer,
- Ggf. Störungsnummer beim Hersteller,
- Serviceklasse,
- Meldezeitpunkt,
- Ggf. vereinbarter Wunschtermin,
- Reaktionszeitpunkt,
- Reaktionsdauer,
- Einhaltung Reaktionszeit (ja/nein),
- Erledigungszeitpunkt,
- Erledigungsdauer,
- Einhaltung Erledigungszeit (ja/nein).
- Störungsursache,
- Durchgeführte Maßnahmen zur Störungsbehebung (bei Hardwaretausch inkl. Angabe von Komponententyp, alter und neuer Seriennr.),

In den Servicebericht sind auch Störungen aufzunehmen, die der Auftraggeber direkt beim Hersteller eröffnet.

Zusätzlich erstellt der Auftragnehmer je Quartal und je Jahr nach Standorten gegliederte Übersichten aller Störungen des betreffenden Zeitraumes mit den o.g. Informationen inkl. Statistik über die Einhaltung der verschiedenen Serviceparameter.

Weitergehende Dokumentationen des IT-Systems bzw. der Systemkomponenten gem. Ziffer 10.2 und 10.3 EVB-IT Service AGB sind nicht erforderlich.

1.10 Qualitätssicherung der Serviceparameter

Die Einhaltung der vereinbarten Serviceparameter wird regelmäßig überprüft.

Um gemeldete Probleme in deren Bearbeitung verfolgen zu können, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Möglichkeit zur Verfügung, auf das Trouble-Ticket-System des Herstellers und des Auftragnehmers per Internet zuzugreifen. Dafür werden den zuständigen Mitarbeitern des Auftraggebers Accounts ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt. Sollte der Hersteller den Zugriff grundsätzlich nicht bereitstellen, sind die Inhalte des Herstellerticketsystems werktäglich in das zugehörige Ticket im System des Auftragnehmers zu kopieren.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle eröffneten Servicetickets, die an den Hersteller weitergeleitet werden, vom Auftraggeber im Trouble-Ticket-System des Herstellers eingesehen werden können.

Der Auftraggeber behält sich zusätzlich vor, zweimal im Jahr, an einem Standort seiner Wahl, unangekündigt eine fiktive Störung zu melden. Auch für diese Störungsmeldungen müssen die vereinbarten Serviceparameter eingehalten werden. Dies beinhaltet auch Ein- bzw. Zusammenbau und Inbetriebnahme der als gestört gemeldeten Komponente bzw. des Komplettsystems. Diese fiktiven Störungen sind im Rahmen der Servicepauschalen abgegolten.

1.11 Servicegespräche

Um einen regelmäßigen Informationsaustausch zu gewährleisten, finden monatlich Servicegespräche in der Zentrale der Bundesbank, in Frankfurt am Main statt. In beiderseitigem Einvernehmen kann das Servicegespräch auch virtuell als Videokonferenz durchgeführt werden.

In diesen Gesprächen werden die seit dem vorangegangenen Servicegespräch aufgetretenen Störungen besprochen. Die beschriebenen Störungsübersichten (s. Qualitätssicherung der Serviceparameter) sind dem Auftraggeber spätestens 3 Bank-Arbeitstage vor dem Servicegespräch zur Verfügung zu stellen.

Als Ergebnis des Gesprächs wird vom Auftragnehmer innerhalb von 5 Bank-Arbeitstagen ein Gesprächsprotokoll erstellt und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

1.12 Eskalation

Stellt der Auftragnehmer oder der Auftraggeber im Laufe einer Problembearbeitung fest, dass die vereinbarten Serviceparameter nicht eingehalten werden können, so leitet der Betreffende die Eskalation ein, indem er die Eskalationsstufe 1 des Partners telefonisch benachrichtigt.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich (spät. 30 Min. nach Feststellung) über die Ursachen der Verzögerung und die weitere Vorgehensweise.

Die höheren Eskalationsstufen werden mit zunehmender Dauer des Problems gem. nachfolgender Tabelle eingeschaltet.

Service- klasse	Eskalationsstufe 1		Eskalationsstufe 2		Eskalationsstufe 3	
	Diagnose- unterstützung	sonstige	Diagnose- unterstützung	sonstige	Diagnose- unterstützung	sonstige
1 + 2	1 AT nach Problem- meldung	1h nach Ablauf Reaktionszeit	3 AT nach Problem- meldung	3h nach Ablauf Reaktionszeit	6 AT nach Problem- meldung	1 AT nach Problem- meldung

AT = Arbeitstage

Ansprechpartner des Auftragnehmers und des Auftraggebers der einzelnen Eskalationsstufen s. Dokument „C3.2_Anlage_2_zum EVB-ITRahmenvertrag_Eskalationsmatrix_26-2000078426“

1.16 Nutzungsrechte

Die beauftragten Serviceleistungen zur Entstörung des IT-Systems bedürfen keiner Nutzungsrechte durch den Auftragnehmer. Es werden daher keine Nutzungsrechte durch den Auftraggeber eingeräumt.

Sollte sich der grundsätzliche Ablauf einer Entstörung dahingehend in bilateraler Abstimmung ändern, können die Nutzungsrechte nachträglich eingeräumt werden.

1.17 Durchführung von Electrical Change Orders (ECO)

Werden zu unter Service befindlichen Cisco-Komponenten vom Hersteller sog. Electrical Change Orders herausgegeben, so sind diese vom Auftragnehmer in Absprache mit dem Auftraggeber gemäß den Herstellerangaben umzusetzen.

2. VERGÜTUNG

2.1 Servicepauschalen

Die jährliche Vergütung für eine unter Service befindliche Komponente beträgt, abhängig von der Art der Herstellerrückversicherung und der Serviceklasse, einen Rabatt auf den Herstellerlistenpreis der Serviceoption „Success Tracks Level 1“ (Servicepauschale).

Der Service wird monatlich auf Basis des Herstellerlistenpreises zum Rechnungszeitpunkt berechnet. Da die Herstellerpreislisten grundsätzlich in der Währung USD geführt werden, erfolgt die Umrechnung in Euro zum am letzten offiziellen Referenzkurs der EZB des jeweiligen Kalendermonats. Eine Anpassung der Servicepauschalen erfolgt hierbei nicht. Für unter Service befindliche Komponenten, die nicht mehr in der zum Stichtag gültigen Preisliste enthalten sind, gilt der letzte offizielle Listenpreis des Herstellers.

Die im Service befindlichen Infrastrukturen entwickeln sich ständig weiter, daher erfolgen während der Vertragslaufzeit Anpassungen des Servicebestandes. Der tatsächliche initiale Wartungsbestand (Bestandsliste) wird zu Vertragsbeginn übermittelt. Danach erhält der Auftragnehmer zu jedem Monatsbeginn je Technologie eine Bestandsliste des für den zurückliegenden Monat rechnungsrelevanten Wartungsbestandes. Dabei werden einerseits außer Betrieb genommene Komponenten herausgelöscht, andererseits werden Komponenten, die neu installiert wurden, der Bestandsliste hinzugefügt.

Daher werden Komponenten, die im Laufe des Vormonats in Betrieb genommen wurden, für den Abrechnungsmonat voll berechnet. Komponenten, die im zu berechnenden Monat außer Betrieb genommen wurden, sind aus der Bestandsliste gelöscht und werden somit nicht mehr vergütet.

Werden Komponenten in eine andere Serviceklasse eingestuft, gelten die Kosten der neuen Serviceklasse ab dem Monat, in dem die Änderung erfolgte.

Für die Berechnung der Servicevergütung werden die im Preisblatt (s. Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“) genannten Servicepauschalen auf den zum Ende des Abrechnungsmonats gültigen Service-Listenpreis für „Success Track/Lvl 1 aus der EMEA Global-Price-List des Herstellers in Ansatz gebracht. Dazu stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die zum jeweiligen Monatsende gültige Herstellerpreisliste als Berechnungsbasis zur Verfügung.

2.2 Rabatt bei einer Laufzeit von vier Jahren

Für eine Vertragslaufzeit von vier Jahren wird auf die monatlich zu ermittelnde Vergütung der im Preisblatt (s. Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_6-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“) genannten Laufzeitrabatt gewährt.

In Erwartung einer vierjährigen Laufzeit wird in den Monatsrechnungen dieser Rabatt zum Ansatz gebracht.

Erfolgt vor Ablauf der vierjährigen Vertragslaufzeit eine ordentliche Kündigung des Vertrages durch den Auftraggeber, ist der Auftragnehmer berechtigt, den im Preisangebot angegebenen und bis zur Kündigung gewährten Zusatzrabatt dem Auftraggeber nachträglich in Rechnung zu stellen. Erfolgt eine ordentliche Kündigung durch den Auftragnehmer oder übt der Auftraggeber sein außerordentliches Kündigungsrecht aus, ist eine Nachberechnung des zusätzlichen Rabattes ausgeschlossen.

Der Auftragnehmer weist auf jeder Rechnung informativ den für die aktuelle Rechnung gewährten Rabatt sowie die seit Vertragsbeginn kumulierte Rabattsumme aus.

2.3 Vergütung einbehaltener Hardware

Bezugnehmend auf EVB-IT Service-AGB Ziff. 8.5 verbleiben Datenträger grundsätzlich beim Auftraggeber, gehen damit nicht in das Eigentum des Auftragnehmers über und können somit auch nicht vom Hersteller im Rahmen der Rückversicherung ersetzt werden.

Die einbehaltenen Datenträger können daher vom Auftragnehmer im betreffenden Monat als Kauf berechnet werden.

Als Kaufpreis gilt der Herstellerlistpreis abzgl. des im Preisblatt (s. Dokument „C4_Anlage 4 zum EVB-IT Rahmenvertrag_Preisblatt_26-2000078426“, Tabellenblatt „Angebot“) genannten Rabatts für einbehaltene Hardware.

Der Rabatt wird weder auf den Kaufpreis einbehaltener Hardware noch auf den Laufzeitrabatt angerechnet.

2.4 Rechnungsaufbau

Die Rechnungsstellung erfolgt zum Ende des abgelaufenen Kalendermonats rückwirkend.

Als Basis für die Berechnung der Leistung übersendet der Auftragnehmer dem Auftraggeber die zum letzten Arbeitstag (Arbeitstag = Montag bis Freitag) des abgelaufenen Kalendermonats gültigen, relevanten Preislisten.

Anschließend stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Übersicht der zum Ende des abgelaufenen Monats unter Service befindlichen Komponenten (Geräteverzeichnis).

Die Rechnung hat folgenden Aufbau:

- Angabe des relevanten EZB-Referenzkurses für USD und die zu Grunde liegende Preisliste mit Datum.
- Auflistung der Servicevergütung nach Standorten und PSP-Elementen ohne Laufzeitrabatt (aufgegliedert gem. Vorgabe aus den Bestandslisten)
- Auflistung des Laufzeit-Rabatts der aktuellen Monatsrechnung nach Standorten und PSP-Elementen aufgegliedert
- Auflistung des seit Vertragsbeginn kumulierten Laufzeit-Rabatts nach Standorten und PSP-Elementen aufgegliedert (informativ)
- Auflistung der Kosten für einbehaltene Hardware nach Standorten und PSP-Elementen aufgegliedert (inkl. Störungsnummer, Störungsdatum, Komponententyp, Listpreis in USD, rab. Preis in €)
- Auflistung der Kosten für Vor-Ort-Einsätze nach Standorten und PSP-Elementen aufgegliedert
- Auflistung der Kosten für erweiterte Bereitschaftszeiten nach Standorten und PSP-Elementen aufgegliedert
- Gesamtsumme nach Standorten und PSP-Elementen aufgegliedert

Die Leistungen des Vertrages werden auf Industriestundenbasis abgerechnet, gegebenenfalls im Vertrag angegebene Tagessätze sind entsprechend umzurechnen.