

## **Leistungsbeschreibung**

### **Rahmenvereinbarung über den Kauf und die Instandhaltung von Adtran- und ANS (Adva Network Security)-Komponenten**

(betr. Beschaffungsvorhaben 26-2000076685)

**INHALT**

<b>A.KAUF VON ADTRAN- UND ANS-KOMPONENTEN</b>	<b>4</b>
<b>1.GRUNDSÄTZLICHES</b>	<b>5</b>
1.1 Hersteller-Partnerschaft .....	5
<b>2.WARENKORB</b>	<b>6</b>
2.1 Adtran- und ANS-Produkte .....	6
2.2 Dienstleistungen .....	7
2.2.1 Installation .....	7
2.2.2 Faserqualifikation .....	7
<b>3.SONSTIGE REGELUNGEN</b>	<b>9</b>
3.1 Bestellungen / Lieferfrist .....	9
3.2 Aktualisierungsklausel .....	9
3.3 Unterstützung des Bestellprozesses .....	9
3.4 Rückversicherung gelieferter Komponenten .....	9
3.5 Anlieferungsmodalitäten .....	10
3.6 Obligatorische Entsorgung der Verpackung .....	10
3.7 Entsorgung Hardware .....	10
3.8 Ausgestaltung der Gewährleistung .....	10
3.9 Vertragsstrafe bei Verzug .....	10
<b>B.INSTANDHALTUNG VON ADTRAN- UND ANS-KOMPONENTEN</b>	<b>12</b>
<b>1.SERVICEPARAMETER</b>	<b>13</b>
1.1 Herstellerpartnerschaft .....	13
1.2 Geräteverzeichnis .....	13

<b>1.3 Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Überlassung neuer Programmstände .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6 Besondere Anforderungen an das Personal des Auftragnehmers .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6 Zugang zu Standorten mit erhöhtem Schutzbedarf sowie privilegierte Systemzugriffe .....</b>	<b>17</b>
<b>1.7 Dokumentation .....</b>	<b>17</b>
<b>1.8 Qualitätssicherung der Serviceparameter .....</b>	<b>18</b>
<b>1.9 Servicegespräche.....</b>	<b>19</b>
<b>1.10 Eskalation .....</b>	<b>19</b>
<b>1.11 Nutzungsrechte .....</b>	<b>19</b>
 <b>2. VERGÜTUNG .....</b>	 <b>21</b>
<b>2.1 Servicepauschalen .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 Rabatt bei einer Laufzeit von vier Jahren.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Vergütung einbehaltener Hardware .....</b>	<b>22</b>
<b>2.4 Rechnungsaufbau .....</b>	<b>22</b>

## A. KAUF VON ADTRAN- UND ANS-KOMPONENTEN

## 1. GRUNDSÄTZLICHES

### 1.1 Hersteller-Partnerschaft

Um eine durchgängige und reibungslose Problembehebung, auch mit Einbindung des Herstellers zu gewährleisten, muss der Auftragnehmer Elite-Partner der Fa. ADTRAN sein.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zum Abschluss des je Einsatzszenario mindestens notwendigen Herstellersupports zur Erbringung der vereinbarten Servicelevel und weist dies auf Verlangen des Auftraggebers nach.

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 Adtran- und ANS-Produkte

Die Deutsche Bundesbank betreibt im Raum Frankfurt einige Standortkopplungen mit Produkten der Hersteller Adtran und ANS (Adva Network Security; BSI-zertifizierte Komponenten). Eine Erweiterung auf die Standorte München und/oder Düsseldorf wird derzeit geprüft.

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

Bei Abrufen von ADTRAN oder ANS-Produkten wird der Preis auf Basis der EMEA-Preisliste der beiden Hersteller berechnet. Der für den jeweiligen Abruf gültige Listpreis der Produkte wird auf Basis eines expliziten Angebots des Auftragnehmers bestimmt. Die im Angebot genannten Listpreise haben eine Gültigkeit von 4 Wochen.

Anschließend werden der für die Bestellung relevanten Rabatte abgezogen. Die Rabatte sind im Preisblatt (s. Dokument „C4\_Anlage 4\_zum EVB-IT Rahmenvertrag\_Preisblatt\_26-2000076685“, Tabellenblatt „Angebot“) angegeben.

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).

Eine Mindestabnahmeverpflichtung besteht nicht.

Sollten Listpreise auf US-\$ basieren, erfolgt die Umrechnung in Euro auf Basis des am Tage des Abrufes gültigen, offiziellen Referenzkurses der EZB.

Anschließend werden der für die Bestellung relevanten Rabatte abgezogen. Zusätzlich zu dem Standardrabatt können hier auch 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\_26-2000076685.xlsx“, Tabellenblatt „Angebot“ benannt. Für diese Projekte sind die Projektrabatte mit dem Hersteller zu verhandeln und dort anzugeben. 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 Listenpreis für sonstige Kaufprodukte beträgt 40%
- Der Listenpreis der voraussichtlich für ein Projekt benötigten Komponenten beträgt 5.000.000€.
- Der Hersteller 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 Listenpreis und somit 2.500.000€.
- 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 können auch die im Folgenden dargestellten Dienstleistungen beauftragt werden.

### 2.2.1 Installation

Bei Beauftragung dieser optionalen Dienstleistung im Rahmen einer Beschaffung von DWDM-Komponenten, hat der Auftraggeber diese in die bestehende Infrastruktur zu integrieren. Im Einzelnen handelt es sich dabei um folgende Tätigkeiten:

- Mechanische Installation, Konfiguration und Test der Komponenten
- Mechanische Installation und Inbetriebnahme des Netzteils für 48V Gleichstromumwandlung (sofern notwendig)
- Messung, Verbindung und Test aller installierten Signal-, Synchronisations- und Managementkabel inkl. Protokollierung
- Durchführung und Aufzeichnung von Abnahmetests gem. RFC 2544 für alle durch die jeweilige Installation bereitgestellten Diensteschnittstellen
- Bereitstellung geeigneter Testausrüstung zur Durchführung des Abnahmeprozesses
- Tabellarische Dokumentation der durchgeführten Systemverkabelung nach Vorgabe des Auftraggebers
- Beschriftung der installierten Kabel nach Vorgabe des Auftraggebers

### 2.2.2 Faserqualifikation

Die Faserqualifikation dient der Überprüfung der Eigenschaften angemieteter Darkfiber-Verbindungen. Diese beinhaltet die folgenden Maßnahmen, wobei die benötigten Messgeräte vom Auftragnehmer beizustellen sind:

#### **OTDR-Messung**

Für alle Fasern der zu qualifizierenden Darkfiber-Verbindungen sind OTDR-Messungen durchzuführen. Die Messungen müssen mit einer Vorlauf- und einer Nachlauf-Faser von je **mindestens 1 km Länge** erfolgen. Die Fasern sind immer **von beiden Enden** aus zu vermessen. Dabei bleiben Vor- und Nachlauf am Ort, lediglich das OTDR-Messgerät wird an das andere Ende angeschlossen. Für die Dämpfungen ist jeweils der Mittelwert aus beiden Messungen anzugeben.

Die Messungen haben bei diesen Wellenlängen zu erfolgen:

- 1310 nm
- 1550 nm
- 1625 nm

Dabei sollen jeweils folgende Parameter bestimmt werden:

- der Dämpfungsverlauf entlang der Fasern
- die Spleißdämpfungen
- die Steckerdämpfungen
- die Gesamtdämpfung
- die Länge der Fasern (rechnerisch, es ist der Brechungsindex gemäß Angabe des Faserherstellers einzugeben)

Spezifische Parameter (Typ des Messgeräts, Kalibrierprotokoll, korrekte Faserbezeichnung, Brechungsindex der Fasern usw.) sind in Protokollen festzuhalten.

### **CD- und PMD-Messung**

Die Chromatische Dispersion (CD) und die Polarisationsmodendispersion (PMD) Darkfiber-Verbindungen sind für die zu qualifizierenden Darkfiber-Verbindungen zu bestimmen.

### **Überprüfung der Providermessungen**

Im Rahmen der Bereitstellung der Darkfiber-Verbindungen wurden vom Provider Messprotokolle zur Verfügung gestellt. Diese sind auf Auffälligkeiten zu prüfen und eine kurze Zusammenfassung zu erstellen.



### 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. Lieferort ist hauptsächlich Frankfurt, ggf. aber auch andere Standorte der Bundesbank.

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

#### 3.2 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 der Hersteller Adtran und ANS, die bereits beim Auftraggeber eingesetzt werden.

#### 3.3 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 und stellt sie dem Auftraggeber zur Verfügung.

#### 3.4 Rückversicherung gelieferter Komponenten

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 rückzuversichern.

### 3.5 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.

### 3.6 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.

### 3.7 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.

### 3.8 Ausgestaltung der Gewährleistung

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

### 3.9 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 10.000.000,00 angesetzt. Dieses fiktive Volumen erhöht sich zu Beginn jedes weiteren Vertragsjahres um jeweils EUR 10.000.000,00.

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 ADTRAN- UND ANS-KOMPONENTEN

## 1. SERVICEPARAMETER

### 1.1 Herstellerpartnerschaft

Um eine durchgängige und reibungslose Problembehebung, auch mit Einbindung des Herstellers zu gewährleisten, muss der Auftragnehmer Elite-Partner der Fa. Adtran sein.

Sofern der Auftragnehmer nicht selbst Elite-Partner ist, sondern die Adtran-Partnerschaft zu einem Subunternehmen besteht, so sind die Leistungen zum Servicevertrag auch durch das Subunternehmen erbracht werden, das Elite-Partner ist.

Alle gem. aktuellem Geräteverzeichnis unter Service befindlichen Komponenten sind beim Hersteller rückzuversichern. Der Auftragnehmer weist den beim Hersteller beauftragten Servicelevel auf Verlangen des Auftraggebers nach.

### 1.2 Geräteverzeichnis

Zu Monatsbeginn erstellt der Auftraggeber 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.

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 <sup>1</sup>	Erledigungszeit <sup>2</sup>	Servicetage
1	0-24 Uhr	2 h	1h / 3h <sup>3</sup>	Mo.-So. inkl. Feiertage
2	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 Klasse 1 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> <p>Für die Serviceklasse 2 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:	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.

<sup>1</sup> Dauer nach Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer

<sup>2</sup> Dauer nach Ende der Reaktionszeit bzw. erfolgter Reaktion

<sup>3</sup> 1h bei Ausfall einzelner Komponenten; 3h bei Ausfall mehrerer Module bzw. eines kompletten Chassis

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\_26-2000076685“, 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 alle Bestandteile eines Komplettsystems in der gleichen Serviceklasse befinden.

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 ADTRAN/ANS-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\_26-2000076685“, 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), 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.

## 1.6 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 Liste mit den Angaben Vorname, Nachname, Firmenname und Zertifizierung benannt werden. (s. Dokument „C3.3\_Anlage\_3\_zum EVB-ITRahmenvertrag\_Ansprechpartner\_26-2000076685“).

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). Sollten zusätzliche Standorte durch Neuinstallation oder Neueinstufung von Komponenten in Serviceklasse 1 hinzukommen und damit ebenso 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 „ACE“ oder „ATSP“ (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\_26-2000076685“ zu kennzeichnen.

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



## 1.6 Zugang zu Standorten mit erhöhtem Schutzbedarf sowie privilegierte Systemzugriffe

Die Erbringung der Leistungen wird in besonders gesicherten Räumlichkeiten des Auftraggebers stattfinden. Das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal muss über eine abgeschlossene erweiterte Sicherheitsüberprüfung (SÜ gem. C3/Teil A/23.1) im vorbeugenden personellem Sabotageschutz gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz (SÜG) verfügen, die zum Ergebnis hat, dass kein Sicherheitsrisiko vorliegt.

Der Auftraggeber muss daher für die Erbringung der Serviceleistungen (Teil B) ab Vertragsbeginn eine ausreichende Anzahl sicherheitsüberprüfter Personen für eine 7x24h Unterstützung bereitstellen können.

Die Überprüfung weiterer Personen kann bei Bedarf vom Auftraggeber veranlasst werden, wobei zu berücksichtigen ist, dass eine Überprüfung 3 Monate und länger dauern kann. Befindet sich der Auftragnehmer in der Geheimschutzbetreuung des BMWK, kann die durch den Sicherheitsbeauftragten des Auftragnehmers übermittelte Sicherheitsbescheinigung für Mitarbeiter\*innen herangezogen werden. Der Zutritt und damit Einsatz einer Person ist erst nach erfolgreichem Abschluss der Sicherheitsüberprüfung bzw. Übermittlung der Sicherheitsbescheinigung möglich. Sollte es während der Überprüfung zu Unregelmäßigkeiten kommen (z.B. nicht zeitgerecht zurückgesendete Unterlagen) wird ein Zutrittsverbot für die betreffende Person verhängt.

Eine weitere Voraussetzung für den Zugang zu einigen Standorten (z.B. Rechenzentren) ist die biometrische Erfassung der jeweiligen Personen. Die biometrische Erfassung und die Abholung des ebenfalls benötigten Zugangsausweises erfolgen in Frankfurt am Main. Voraussetzung für die Ausstellung des Zugangsausweises ist die Übermittlung von Geburtsdatum und Personalausweisnummer (oder vergleichbarer Identitätsnachweis) der jeweiligen Personen.

Zusätzlich ist vor dem ersten Einsatz im eigenbetrieblenen Rechenzentrum des Auftraggebers die Kenntnisnahme der ausgehändigten Sicherheitshinweise zu bestätigen. Diese Kenntnisnahme muss jährlich wiederholt werden.

Erfüllt eine Person eine der Voraussetzungen nicht oder fällt die Sicherheitsüberprüfung negativ aus, kann er nicht für die Dienstleistungen eingesetzt werden.

## 1.7 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.

## 1.8 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.

## 1.9 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.

## 1.10 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
<b>1 + 2</b>	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\_26-2000076685“

## 1.11 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.

## 2. VERGÜTUNG

### 2.1 Servicepauschalen

Die jährliche Vergütung für eine unter Service befindliche Komponente beträgt, abhängig von der Serviceklasse, einen prozentualen Anteil des Herstellerlistenpreises.

Der Service wird monatlich auf Basis des Herstellerlistenpreises zum Rechnungszeitpunkt berechnet. Für Herstellerpreise, die in der Währung USD geführt werden, erfolgt die Umrechnung in Euro zum 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\_26-2000076685“, Tabellenblatt „Angebot“) genannten Servicepauschalen auf den zum Ende des Abrechnungsmonats gültigen Herstellerlistenpreis 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\_26-2000076685, 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\_26-2000076685“, 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 (sofern relevant).
- Auflistung der Servicevergütung ohne Laufzeitrabatt (aufgegliedert gem. Vorgabe aus den Bestandslisten)
- Auflistung des Laufzeit-Rabatts der aktuellen Monatsrechnung
- Auflistung des seit Vertragsbeginn kumulierten Laufzeit-Rabatts (informativ)
- Auflistung der Kosten für einbehaltene Hardware (inkl. Störungsnummer, Störungsdatum, Komponententyp, Listpreis in USD o. €, rab. Preis in €)
- Auflistung der Kosten für Vor-Ort-Einsätze aufgegliedert
- Auflistung der Kosten für erweiterte Bereitschaftszeiten
- Gesamtsumme

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