



Servicevertrag

Vertrag über IT-Serviceleistungen

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	2
1.1	Vertragsgegenstand	2
1.2	Vertragsbestandteile	2
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	3
3	Beschreibung und Standort(e) des vertragsgegenständlichen IT-Systems und der Systemumgebung*	4
3.1	Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung*	4
3.2	Standort(e) und Zugänglichkeit des IT-Systems	4
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Serviceleistungen	4
4.1	Beginn / Dauer der Serviceleistungen	4
4.2	Kündigung von Serviceleistungen	4
5	Vergütung	5
5.1	Vergütung für die Serviceleistungen	5
5.2	Fälligkeit und Zahlung	5
5.3	Rechnungsadresse	5
6	Servicezeiten* für die Serviceleistungen	5
7	Ticketsystem*	5
8	Testsystem des IT-Systems	5
8.1	Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen	5
8.2	Bereitstellung und Spezifikation des Testsystems	5
9	Art und Umfang der Serviceleistungen	5
10	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	6
11	Ansprechpartner	6
12	Weitere Regelungen	6
12.1	Haftpflichtversicherung	6
12.2	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	6
12.3	Unterauftragnehmer	6
13	Sonstige Vereinbarungen	7



Servicevertrag

Vertrag über IT Serviceleistungen Robotic Process Automation (UiPath) IC-GB2-064

Zwischen

ITSCare – IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR
Saonstr. 3a
60528 Frankfurt

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: IC-GB2-064

„Auftraggeber“

und

<wird ergänzt>

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: <wird ergänzt>

„Auftragnehmer“

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Serviceleistungen für das beschriebene IT-System und dessen mögliche Erweiterungen **Robotic Process Automation (RPA)** für **AOK Baden-Württemberg, AOK Hessen und AOK Rheinland-Pfalz/Saarland**.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 7 und den folgenden Anlagen:



Servicevertrag

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	Leistungsbeschreibung	---	5
2	Preisblatt	---	---
3	Wartungs- und Supportkonzept des Auftragnehmers	<wird ergänzt>	<wird ergänzt>
4	Angebot des Auftragnehmers vom <wird mit Zuschlag ergänzt> einschließlich sämtlicher Anlagen und etwaiger Fragen des Auftraggebers und Antworten des Auftragnehmers zur Klarstellung des Angebots	---	---
5	Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung	Stand 2026	21
6	Gegenseitige Vertraulichkeits- und Geheimhaltungsvereinbarung	Version 1.2 Stand 2025	3
7	Datenschutz- und Vertraulichkeitsverpflichtung für Externe (Muster)	Version 2.7 Stand 2025	7
8	Muster 2 zum EVB-IT Servicevertrag (Leistungsnachweis)	Version 2.0.0 1.1.2026	1

☒ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2, 5, 6, 7, 8, 3, 4.

1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Service (EVB-IT Service-AGB) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 bis 4

1.2.3 die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die EVB-IT Service-AGB stehen unter evb-it.gov.de zur Einsichtnahme bereit. Die VOL/B wurde im Bundesanzeiger AT Nr. 178a vom 23. September 2003 veröffentlicht.

Soweit vorformulierte Regelungen in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Service-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Service-AGB zugelassen ist. Eine Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* erfolgt ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechtsregelungen, unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge diese als Anlage in Tabelle aus Nummer 1.2.1 aufgelistet werden. Allerdings gelten für Software* bzw. Softwarekomponenten, die Open Source Software* sind, die vom Rechteinhaber vorgegebenen Lizenzbedingungen.

Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Service-AGB definiert.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☐ Bestandsaufnahme <wird mit Zuschlag angekreuzt im Fall des Wechsels zu einem neuen Provider>
- ☒ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* (Störungsbeseitigung)
- ☒ Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* (vorbeugende Maßnahmen)
- ☐ Überlassung neuer Programmstände*
- ☒ Hotline
- ☒ Rufbereitschaft
- ☐ Vor Ort-Service
- ☐ Lizenzmanagement



Servicevertrag

- ☐ Mängelhaftungs-, Garantie- und Servicevertragsabwicklung
- ☐ Datensicherungsservices
- ☐ Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*
 - ☐ Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten*
 - ☐ Modifikation von Systemkomponenten*
 - ☐ Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*
- ☒ Schulung
- ☒ Sonstige Serviceleistungen: [Beratung](#)

3 Beschreibung und Standort(e) des vertragsgegenständlichen IT-Systems und der Systemumgebung*

3.1 Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung*

- ☒ Das vertragsgegenständliche IT-System, die dazu vorhandene Dokumentation und seine Systemumgebung* ergeben sich aus Anlage Nr. [1 - Leistungsbeschreibung](#).

Das IT-System besteht aus:

- ☒ Produktivsystem
- ☒ Testsystem,
- ☐ Schulungssystem,
- ☐ weiteren Systemen gemäß Anlage Nr. _____.

3.2 Standort(e) und Zugänglichkeit des IT-Systems

- ☒ Das vertragsgegenständliche IT-System befindet sich an folgendem Standort (Liegenschaft): [teilweise beim Auftraggeber, teilweise bei UiPath \(Cloud\)](#).

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Serviceleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Serviceleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Serviceleistungen beginnend mit

- ☐ dem Tag nach der Erfüllung (Systemlieferung/Abnahme) des Projektvertrages gemäß Nummer 3.1
- ☒ folgendem Datum: [<wird ergänzt – Tag des Zuschlags>](#)
- ☐ zu den in Anlage Nr. _____ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)
jeweils
- ☐ unbefristet,
 - ☐ mindestens jedoch für die Dauer von _____ Monaten (Mindestvertragsdauer)
- ☐ für die Dauer von _____ Monaten
- ☒ für den/die in Anlage Nr. [1 - Leistungsbeschreibung](#) vereinbarten Zeitraum/Zeiträume
zu erbringen.

4.2 Kündigung von Serviceleistungen

[Es besteht eine Kündigungsregelung in Ziffer 1 der Anlage Nr. 1 – Leistungsbeschreibung.](#)

[Darüber hinaus bestehen keine von Ziffer 21.1 EVB-IT Service-AGB abweichenden Kündigungsregelungen, d. h. es gilt insbesondere die dort geregelte Kündigungsfrist von sechs Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats.](#)

[Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.](#)



Servicevertrag

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Serviceleistungen

- ☒ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. 2 - Preisblatt.

5.2 Fälligkeit und Zahlung

Die Leistungen des Auftragnehmers werden nach Aufwand vergütet gemäß Anlage Nr. 2 – Preisblatt.

Als Zahlungsziel werden 30 Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung vereinbart.

5.3 Rechnungsadresse

Die Rechnungsstellung erfolgt an folgende Anschrift:

ITSCare - IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR
CC 1.1 Competence Center Interne Services
Saonestraße 3a
60528 Frankfurt

oder per E-Mail an: rechnung@itscare.de

6 Servicezeiten* für die Serviceleistungen

Siehe Anlage Nr. 1 – Leistungsbeschreibung.

7 Ticketsystem*

Siehe Anlage Nr. 1 – Leistungsbeschreibung.

8 Testsystem des IT-Systems

8.1 Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen

- ☐ Folgende Serviceleistungen sollen zunächst im Testsystem erbracht werden:
- Prozessentwicklung
 - Softwareupdates werden zunächst im Testsystem eingespielt und verprobt

8.2 Bereitstellung und Spezifikation des Testsystems

Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses wird das Testsystem vollständig vom Auftraggeber gestellt.

Soweit das Testsystem sich zukünftig in der Cloud befindet, wird es dann von UiPath gestellt.

Die VDIs als angeschlossene Komponenten des Testsystems werden zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses und auch zukünftig vom Auftraggeber gestellt.

9 Art und Umfang der Serviceleistungen

Siehe Anlage Nr. 1 – Leistungsbeschreibung.

Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. 2 – Preisblatt.



Servicevertrag

10 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☒ Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.
- ☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

11 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers

Vertraglich: Edward Larkins, Tel.: +49 69 66813-1609,
Mail: ITSFNCC11Vertragsmanagement@itscare.de

Natalie Neudenberger, Tel.: +49 69 66813-1633,
Mail: ITSFNCC11Vertragsmanagement@itscare.de

Fachlich: Ingmar Klipp, Tel.: +49 69 66813 1520, Mail: Ingmar.Klipp@itscare.de
Florian Pallan, Tel.: +49 69 66813 1665, Mail: Florian.Pallan@itscare.de

Ansprechpartner des Auftragnehmers

Vertraglich: <wird ergänzt>

Fachlich: <wird ergänzt>

12 Weitere Regelungen

12.1 Haftpflichtversicherung

- ☒ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 24 EVB-IT Service-AGB wird vereinbart.

12.2 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages,

- die Regelungen bzgl. Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit wie in den Anlagen Nr. 6 (Gegenseitige Vertraulichkeits- und Geheimhaltungsvereinbarung) und Nr. 5 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) einzuhalten;
- für jeden einzusetzenden Mitarbeiter die Anlage Nr. 7 (Datenschutz- und Vertraulichkeitsverpflichtung für Externe) ausgefüllt und von dem Mitarbeiter unterschrieben vor Tätigkeitsbeginn im Original einzureichen. Solange dem Auftraggeber dieses Dokument nicht vorliegt, darf er die Tätigkeitsaufnahme durch den Mitarbeiter ablehnen.

12.3 Unterauftragnehmer

(1) Der Auftragnehmer ist zum Einsatz, Wechsel oder zur Hinzuziehung weiterer Unterauftragnehmer in jedem Fall nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber berechtigt. § 4 Nr. 4 VOL/B findet keine Anwendung. Sofern in Anlage Nr. 4 - Angebot des Auftragnehmers Unterauftragnehmer benannt wurden, gilt die Zustimmung des Auftraggebers als erteilt für die dort konkret als Unterauftragnehmer benannten Unternehmen hinsichtlich der für sie jeweils genannten Leistungen.

(2) Im Fall der Eignungsleihe muss der Auftragnehmer die betreffenden Leistungsteile durch die benannten und von der Zustimmung des Auftraggebers umfassten Unterauftragnehmer erbringen. Bei Eignungsleihe darf ein Unterauftragnehmer nur ausscheiden, wenn und soweit nachweislich sichergestellt ist, dass der auf ihn entfallende Teil der Eignungsanforderungen durch den Auftragnehmer selbst oder einen anderen Unterauftragnehmer erfüllt wird,



Servicevertrag

dessen Einbeziehung der Auftraggeber schriftlich zugestimmt hat.

(3) Soweit der Auftragnehmer im Rahmen der Leistungserbringung auf Unterauftragnehmer zurückgreift, obliegt ausschließlich ihm die Beauftragung auf eigene Rechnung sowie der Abruf, die Koordination, Steuerung und Abnahme der betreffenden Leistungen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Unterauftragnehmer keine eigenen Vergütungsansprüche gegen den Auftraggeber geltend machen. Der Auftragnehmer ist für den Auftraggeber alleiniger Ansprechpartner in allen Belangen.

(4) Der Auftragnehmer hat auch für seine Unterauftragnehmer nach § 278 BGB einzustehen.

(5) Freiberufliche Mitarbeiter gelten als Unterauftragnehmer.

(6) Im Fall des Wechsels oder der Hinzuziehung eines zusätzlichen Unterauftragnehmers erfolgt die Einarbeitung des neuen Unterauftragnehmers auf Kosten des Auftragnehmers.

(7) Der Auftragnehmer hat durch vertragliche Abreden mit den Unterauftragnehmern sicherzustellen, dass die Bestimmungen dieses Vertrages mit allen in Ziffer 1.2 genannten Vertragsbestandteilen für die Unterauftragnehmer in entsprechender Weise gelten. Insbesondere hat der Auftragnehmer die Unterauftragnehmer auf die Einhaltung der Regelungen zur Vertraulichkeit und zum Datenschutz (Ziffer 12.2) zu verpflichten und dies dem Auftraggeber auf Verlangen nachzuweisen.

(8) Der Auftraggeber kann, auch wenn er dem Einsatz eines Unterauftragnehmers nicht widersprochen bzw. zugestimmt hat oder dieser in dem Unterauftragnehmerverzeichnis aufgeführt wurde, jederzeit bei Vorliegen eines wichtigen Grundes vom Auftragnehmer auf dessen Kosten den unverzüglichen Austausch des Unterauftragnehmers oder die unverzügliche Beendigung der Leistungserbringung durch den Unterauftragnehmer verlangen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- eine zuständige Aufsichtsbehörde der Tätigkeit des Unterauftragnehmers nachträglich widerspricht;
- Geheimhaltungsinteressen des Auftraggebers oder dessen Kunden gefährdet sind oder Regelungen zur Vertraulichkeit oder zum Datenschutz verletzt werden;
- der Unterauftragnehmer nicht über die für die Leistungserbringung erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten oder Erfahrungen verfügt.

(9) Die Bestimmungen der Absätze 1 bis 8 gelten gleichermaßen für die Weitergabe von Leistungsteilen durch Unterauftragnehmer. Ohne schriftliche Zustimmung des Auftraggebers ist diese Weitergabe unzulässig.

13 Sonstige Vereinbarungen

- (1) Dieser Vertrag tritt mit Zuschlagserteilung am < wird mit Zuschlagserteilung ergänzt > in Kraft und bedarf daher keiner Unterzeichnung durch die Vertragsparteien.
- (2) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur rechtswirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll eine angemessene Regelung gelten, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahekommt. Die Sätze 1 und 2 gelten für etwaige Vertragslücken entsprechend.
- (4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (5) Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Frankfurt am Main.
- (6) Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Auftragnehmers erlangen auch dann keine Gültigkeit für dieses Vertragsverhältnis, wenn sie auf in Abwicklung dieses Vertrags vom Auftragnehmer erstellten und dem Auftraggeber zugestellten Dokumenten abgedruckt sind oder darauf Bezug genommen wird.

----- Ende des Dokuments -----