



## Instandhaltungsvertrag

### Vertrag über Instandhaltungsleistungen für Hardware

#### Inhaltsangabe

|    |                                                 |   |
|----|-------------------------------------------------|---|
| 1  | Gegenstand und Bestandteile des Vertrages ..... | 3 |
| 3  |                                                 |   |
| 3  |                                                 |   |
| 4  |                                                 |   |
| 4  |                                                 |   |
| 4  |                                                 |   |
| 4  |                                                 |   |
| 5  |                                                 |   |
| 5  |                                                 |   |
| 5  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 6  |                                                 |   |
| 7  |                                                 |   |
| 7  |                                                 |   |
| 7  |                                                 |   |
| 7  |                                                 |   |
| 7  |                                                 |   |
| 8  |                                                 |   |
| 8  |                                                 |   |
| 8  |                                                 |   |
| 9  |                                                 |   |
| 9  |                                                 |   |
| 9  |                                                 |   |
| 9  |                                                 |   |
| 10 |                                                 |   |
| 10 |                                                 |   |
| 10 |                                                 |   |
| 10 |                                                 |   |
| 10 |                                                 |   |
| 11 |                                                 |   |
| 11 |                                                 |   |
| 11 |                                                 |   |
| 11 |                                                 |   |
| 11 |                                                 |   |



## Instandhaltungsvertrag

11  
11  
11  
12  
12  
12  
12  
12  
13  
13  
13  
13  
13  
13  
13  
14  
14  
14



## Instandhaltungsvertrag

### Vertrag über Instandhaltungsleistungen für Hardware

zwischen

AOK Sachsen-Anhalt  
Lüneburger Straße 4  
39106 Magdeburg

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: IT-00900

„Auftraggeber“

Und

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: \_\_\_\_\_

„Auftragnehmer“

wird folgender Vertrag geschlossen:

#### Einleitung:

Die AOK Sachsen-Anhalt (Auftraggeberin) ist als Betreiber kritischer Anlagen und als besonders wichtige Einrichtung nach dem BSI-Gesetz verpflichtet, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Informationssicherheit, Betriebsfähigkeit und Resilienz ihrer informationstechnischen Systeme, Komponenten und Prozesse zu treffen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich grundsätzlich, die hieraus resultierenden gesetzlichen, regulatorischen und vertraglichen Anforderungen einzuhalten und die AOK Sachsen-Anhalt bei der Erfüllung ihrer Sicherheits-, Resilienz, Kontroll- und Nachweispflichten angemessen zu unterstützen,

Dies umfasst insbesondere die Einhaltung der einschlägigen Anforderungen aus dem Sozialgesetzbuch gemäß §392 SGB V, §393 Abs. 2-4 SGB V und §103a Abs. 6 SGB XI.

## 1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

### 1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Instandhaltungsleistungen für die vereinbarte Hardware gemäß Anlage 1.

### 1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

**1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 14 und den folgenden Anlagen:**



## Instandhaltungsvertrag

| Anlage Nr. | Bezeichnung                               | Datum/Version | Anzahl Seiten |
|------------|-------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1          | Leistungsbeschreibung                     | 26.08.2026    | 8             |
| 2          | Preisblatt                                | 26.08.2026    | 1             |
| 3          | Datenschutzvertrag Wartung inkl. Anhang A | 09.09.2026    | 10            |

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge \_\_\_\_\_

**1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen Instandhaltung von Hardware (EVB-IT Instandhaltungs-AGB) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2**

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

Die EVB-IT Instandhaltungs-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 Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB zugelassen ist.

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

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

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

## 2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☒ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)
- ☒ Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)
- ☒ Hotline
- ☒ Sonstige Instandhaltungsleistungen

## 3 Beschreibung der Hardware, die Gegenstand der Instandhaltungsleistungen ist

| Lfd. Nr. | Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zum Kauf der Hardware <sup>1</sup> | Standort | Anzahl |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|
|          | Siehe Anlage 1                                                                                                       |          |        |

| Fußnote | Erläuterung                                                                                                                                                                          |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Die Angabe des Vertrages zum Kauf der Hardware ist nur notwendig, wenn in Nummer 5.1 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche vereinbart wird. |

## 4 Beginn / Dauer / Kündigung der Instandhaltungsleistungen

### 4.1 Beginn / Dauer der Instandhaltungsleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- ☒ folgendem Datum: 01.01.2027
- ☐ dem Tag nach der Lieferung der Hardware
- ☐ zu dem/n in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Zeitpunkt(en)

jeweils



## Instandhaltungsvertrag

☐ unbefristet,

☐ mindestens jedoch für die Dauer von \_\_\_\_\_ Monaten (Mindestvertragsdauer)

☒ für die Dauer von 36 Monaten

☐ für den/die in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

die vereinbarten Instandhaltungsleistungen zu erbringen.

### 4.2 Kündigung von Instandhaltungsleistungen

☐ Abweichend von Ziffer 17.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist \_\_\_\_\_ Monat(e) zum Ablauf eines \_\_\_\_\_ (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).

☐ Abweichend von Ziffer 17.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.

☐ Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Hardware) aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

☐ Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.

## 5 Vergütung

### 5.1 Vergütung für die Instandhaltungsleistungen

☐ Der Pauschal festpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) beträgt monatlich \_\_\_\_\_ Euro.

☐ Für den Zeitraum bis zum \_\_\_\_\_ wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart.

oder

☐ Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Hardware aus dem in Nummer 3 bezeichneten Kaufvertrag wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale\* in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart.

☐ Der Pauschal festpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

| Lfd. Nr. | Hardware aus Nummer 3, lfd. Nr. ... | Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale | ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Kaufvertrag | ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale für einen bestimmten Zeitraum |
|----------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                     |                                                              |                                                                                                                                                                             | Zeitraum von _____ bis _____<br>Vergütungsanteil _____                                                      |

☐ Der Pauschal festpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig \_\_\_\_\_.

☐ Ausgenommen von der jeweiligen Instandhaltungspauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.

☒ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. 2 (Preisblatt).



## Instandhaltungsvertrag

### 5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände\*

- ☒ Bei Vergütung nach Aufwand werden Ersatzgegenstände\* (Ersatzhardware\*, Ersatzteile\*, Verschleißteile\* und Verbrauchsmaterialien\*) gemäß Anlage Nr. 2 vergütet.
- ☐ Abweichend von den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart, dass der Pauschalpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) nicht die in Anlage \_\_\_\_\_ genannten Kosten für die dort ausgewiesenen Ersatzgegenstände\* enthält.

### 5.3 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- ☐ gemäß Ziffer 10.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB:
- ☐ für die monatliche Instandhaltungspauschale gemäß Nummer 5.1.
- ☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.
- ☐ gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 5.4 Fälligkeit und Zahlung

Die Instandhaltungspauschale ist abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern

- ☒ quartalsweise bis zum letzten Tag des laufenden Quartals.

☐ jährlich bis zum \_\_\_\_\_ des laufenden Jahres.

☐ einmalig zum \_\_\_\_\_.

☐ gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

☐ Die Instandhaltungspauschale ist abweichend von Ziffer 10.5 EVB-IT Instandhaltungs-AGB nicht 30 Tage sondern \_\_\_\_\_ Tage nach Fälligkeit und Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

### 5.5 Rechnungsadresse

Rechnungen sind elektronisch in PDF-Format an folgendes Funktionspostfach zu richten:

[cic@san.aok.de](mailto:cic@san.aok.de)

## 6 Servicezeiten\* für die Instandhaltungsleistungen

Regelungen zu Servicezeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

| Zeitraum<br>(Wochentage) | Störungsbeseitigung<br>gemäß Nummer 7.4 | Hotline<br>gemäß<br>Nummer<br>7.3 | ggf. sonstige Instandhaltungsleistungen gemäß<br>Nummer 7.4 |
|--------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|                          | _____ bis _____                         | von _____<br>bis _____            | von _____ bis _____                                         |

## 7 Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 1.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, im Hinblick auf die Hardware aus Nummer 3 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ auch solche Instandhaltungsleistungen zu erbringen, die vom Herstellersupport abhängen und für die der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet.

### 7.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

#### 7.1.1 Leistungsumfang

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen\* der Hardware gemäß Nummer 3 mit Ausnahme der Hardware gemäß Nummer 3 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ zu beseitigen.



## Instandhaltungsvertrag

☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.

☒ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. 1.

### 7.1.2 Kenntniserlangung von Störungen\*

#### 7.1.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

| Art des Kontakts                                       | Kontaktdaten |
|--------------------------------------------------------|--------------|
| Name/Firma:                                            |              |
| Organisationseinheit/Abteilung:                        |              |
| <input type="checkbox"/> Postanschrift:                |              |
| <input type="checkbox"/> Telefon:                      |              |
| <input type="checkbox"/> Fax:                          |              |
| <input type="checkbox"/> E-Mail:                       |              |
| <input type="checkbox"/> Web-Adresse des Ticketsystems |              |

wie folgt:

☐ auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 12.2 EVB IT Instandhaltungs-AGB)

☐ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

☐ mit Ticketsystem\*

☐ des Auftragnehmers,

☐ des Auftraggebers,

welches

☐ unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.

☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird \_\_\_\_\_.

☐ formlos.

#### 7.1.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen\*

☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen\* (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen\* zu verschaffen.

### 7.1.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\*

☐ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* vereinbart:

| Störungsklasse                           | Reaktionszeit* in Stunden | Wiederherstellungszeit* in Stunden |
|------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| <del>betriebsverhindernde Störung*</del> |                           |                                    |
| <del>betriebsbehindernde Störung*</del>  |                           |                                    |



## Instandhaltungsvertrag

| Störungsklasse   | Reaktionszeit* in Stunden | Wiederherstellungszeit* in Stunden |
|------------------|---------------------------|------------------------------------|
| leichte Störung* |                           |                                    |

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 6 des Vertrages oder Ziffer 5.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten\* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten\* ein, beginnt die Reaktionszeit\* mit Beginn der nächsten Servicezeit\*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung\* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 7.1.1.2 erlangen können.

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* für Störungen\* der Klassen \_\_\_\_\_
- ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten\*, d.h. an allen Tagen rund um die Uhr.
- ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: \_\_\_\_\_.
- ☒ Die Reaktionszeiten\* und Wiederherstellungszeiten\* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wie folgt definiert: siehe Anlage 1
- ☐ Die Reaktions\* und Wiederherstellungszeiten\* werden in Anlage Nr. \_\_\_\_ für die dort abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

### 7.1.4 Vergütung

- ☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Instandhaltungspauschale enthalten.
- ☐ Der Vergütungsanteil an der Instandhaltungspauschale beträgt \_\_\_\_\_ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro pro \_\_\_\_\_ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro.

## 7.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

### 7.2.1 Leistungsumfang

- ☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu bestimmten Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Anlage Nr. 1.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vollumfänglichen Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen\* der Hardware gemäß Nummer 3 zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für folgende Hardware \_\_\_\_\_ oder für die in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ aufgeführte Hardware angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen\* zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft nicht verpflichtet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung des aktuellen Zustandes der Hardware (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.
- ☒ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. 1 genannten Umfang selbst Kenntnis vom aktuellen Zustand der Hardware zu verschaffen.



## Instandhaltungsvertrag

### 7.2.2 Vergütung

- ☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft ist in der Instandhaltungspauschale enthalten;
  - ☐ ~~der Vergütungsanteil an der Instandhaltungspauschale beträgt \_\_\_\_\_ Euro.~~
- ☐ ~~Die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 8.1.~~
  - ☐ ~~mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro pro \_\_\_\_\_ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).~~
  - ☐ ~~bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro.~~

### 7.3 Hotline

#### 7.3.1 Umfang der Leistungen

- ☐ ~~Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.4 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten\*.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.3 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,~~
  - ☐ ~~das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.~~
  - ☐ ~~das gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ qualifiziert ist.~~
- ☐ ~~Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Hardware beantwortet.~~
- ☐ ~~Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen\*, soweit möglich, auch durch Teleservice\* zu beseitigen.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten \_\_\_\_\_ in englischer Sprache.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nur in nachfolgendem Umfang berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme und Zuordnung von Anrufen einzusetzen,~~
  - ☐ ~~soweit nur ein einheitliches Kennzeichen zur Identifizierung verwendet wird;~~
  - ☐ ~~nicht mehr als \_\_\_\_\_ (Anzahl) Auswahlalternativen pro Ebene abgefragt werden;~~
  - ☐ ~~der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens auf der \_\_\_\_\_ (z.B. zweiten) Ebene erfolgt;~~
  - ☐ ~~der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens nach \_\_\_\_\_ (Anzahl) Minuten erfolgt.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.5 EVB-IT Instandhaltungs-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.~~
- ☐ ~~Abweichend von Ziffer 2.4.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über \_\_\_\_\_ anzubieten (z.B. Mehrwertdienstnummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).~~
- ☒ Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

#### 7.3.2 Vergütung

- ☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Instandhaltungspauschale\* enthalten.
- ☐ ~~Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 8.1~~
  - ☐ ~~mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro pro \_\_\_\_\_ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).~~
  - ☐ ~~bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro.~~

## Instandhaltungsvertrag

### 7.4 Sonstige Instandhaltungsleistungen

- ☒ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. 1 konkret beschriebenen sonstigen Instandhaltungsleistungen.
- ☒ Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen; die Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen ist in der Instandhaltungspauschale\* enthalten.
- ☐ Die gesonderte monatliche Pauschale für die sonstigen Instandhaltungsleistungen beträgt \_\_\_\_\_.
- ☐ Die Vergütung für die sonstigen Instandhaltungsleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 8.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ pro \_\_\_\_\_ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro.

### 8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

#### 8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

| Lfd. Nr.  | Bezeichnung der Kategorie | Stundensatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten | Tagessatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten | Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten | Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze von _____ bis _____ | Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze von _____ bis _____ | Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze von _____ bis _____ | Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze von _____ bis _____ |
|-----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Kategorie |                           |                                                                  |                                                                | _____%                                                                                                                     | _____%                                                                   | _____%                                                                   | _____%                                                                   | _____%                                                                   |

Festlegung der Geschäftszeiten:

| Arbeitstag            | Geschäftszeit           |
|-----------------------|-------------------------|
| Montag bis Donnerstag | von _____ bis _____ Uhr |
| Freitag               | von _____ bis _____ Uhr |

- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

#### 8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

- ☐ Abweichend von Ziffer 10.2.4 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- ☐ Abweichend von Ziffer 10.2.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- ☒ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. 2.

#### 8.3 Reisekosten/Reisezeiten/Nebenkosten\*

- ☐ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☒ Reisekosten/Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. 2.



## Instandhaltungsvertrag

- ☒ Nebenkosten\* werden nicht gesondert vergütet.  
☐ Nebenkosten\* werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

- ☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.  
☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.  
☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- ☒ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. 1 vereinbart.

### 9 Abnahme

- ☒ Regelungen zur Abnahme für die Leistungen ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

### ~~10 Mängelhaftung (Gewährleistung)~~

- ☐ Es gilt Ziffer 13.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 24 Monate \_\_\_\_\_ Monate beträgt.  
☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.  
☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 13.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB), gilt nicht.  
☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 11 Abweichende Haftungsregelungen

#### ~~11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung~~

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.2 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen  
☐ minimal das \_\_\_\_\_ fache (statt des Doppelten),  
☐ maximal das \_\_\_\_\_ fache (statt des Vierfachen)  
der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.  
☐ Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen  
☐ pro Schadensfall \_\_\_\_\_ Euro.  
☐ insgesamt für diesen Vertrag \_\_\_\_\_ Euro.  
☐ Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

#### ~~11.2 Haftung für entgangenen Gewinn~~

- ☐ Abweichend von Ziffer 16.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

### 12 Vertragsstrafen

#### 12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten\*

- ☐ Ziffer 11.2 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:



## Instandhaltungsvertrag

| Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4) | Überschreitung um .... | Vertragsstrafe |
|------------------------------------------------|------------------------|----------------|
|                                                | ____ %                 |                |

Vertragsstrafe insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal \_\_\_\_\_

- ☒ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gelten die Regelungen in Anlage Nr. 1.

### 12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten\*

- ☐ Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten\* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

| Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4) | Überschreitung um .... | Vertragsstrafe |
|------------------------------------------------|------------------------|----------------|
|                                                | ____ %                 |                |

Vertragsstrafe insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal \_\_\_\_\_

- ☒ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten\* gelten die Regelungen in Anlage Nr. 1.

### ~~12.3 Sonstige Vertragsstrafen~~

- ☐ Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.4 oder Ziffer 1.5 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

## 13 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, E-Mail):

Raphael Friedrich

Lüneburger Straße 4, 39106 Magdeburg

5.15 GB IT, FB IT-Infrastruktur

0391 2878 45231

[raphael.friedrich@san.aok.de](mailto:raphael.friedrich@san.aok.de)

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, E-Mail):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 14 Weitere Regelungen

### 14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- ☒ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:



## Instandhaltungsvertrag

| Lfd. Nr. | Position | Fachliche Qualifikation | Sicherheitsüberprüfung<br>Ü 1, 2 oder 34 | Sonstige Anforderungen,<br>z.B. weitere<br>Sicherheitsanforderungen |
|----------|----------|-------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|          |          |                         |                                          |                                                                     |

<sup>†</sup>Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

☐ Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.

☒ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

### 14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.

☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu unterstellen.

☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.

☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: \_\_\_\_\_

### 14.3 Nutzungssperre/besondere technische Merkmale

☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Nutzungssperren auf.

☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Nutzungssperren auf: \_\_\_\_\_. Näheres siehe Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: \_\_\_\_\_. Näheres siehe Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 14.4 Haftpflichtversicherung

☒ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 19 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart.

### 14.5 Teleservice\*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice\* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

### 14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 20 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).

☒ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr.3.

### 14.7 Dokumentation

☐ Abweichend von Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen nicht in deutscher sondern in \_\_\_\_\_ Sprache.

☒ Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen, wie in Anlage Nr. 1 vorgesehen.



## Instandhaltungsvertrag

### 14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort sind die Räumlichkeiten der AOK Sachsen-Anhalt.

### 15 Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen durch den Auftragnehmer

☒ Soweit der Auftraggeber Ziffer 6.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen wünscht, erfolgt diese gemäß Anlage Nr. 1 durch (Mehrfachauswahl möglich)

☒ Beseitigung,

☒ Verwertung einschl. Recycling,

☐ ~~Wiederverwendung.~~

☐ ~~für folgende ausgetauschte Gegenstände \_\_\_\_\_ gegen gesonderte Vergütung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.~~

☐ ~~Die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen erfolgt nicht durch den Auftragnehmer.~~

### 16 Sonstige Vereinbarungen

☒ Sonstige Vereinbarungen:

16.1 Rechnungen sind ausschließlich per PDF-Datei unter Angabe der Vertragsnummer IT-00900 per E-Mail an das Funktionspostfach [cic@san.aok.de](mailto:cic@san.aok.de) zu richten.

16.2 Dieser Vertrag tritt zum 01.01.2027 in Kraft und endet zum 31.12.2029, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf. Die Auftraggeberin hat das Recht, den Vertrag einmal schriftlich um 1 Jahr, längstens bis zum 31.12.2030 zu verlängern. Die Verlängerung der Vertragslaufzeit muss die Auftragnehmerin spätestens 3 Monate vor dem Vertragsende erklären.

16.3 Zwischen den Parteien wird ein Datenschutzvertrag Wartung nach § 80 SGB X i.V.m- Art. 28 EU-DSGVO geschlossen, welcher als Anlage 3 Bestandteil des hier gegenständlichen EVB-IT Vertrags wird.

☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Unterschrift Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer

Datum, Name

Datum, Name