

RAHMENVERTRAG ÜBER CALLCENTER-LEISTUNGEN

[Los X]

ECA 2026-023

zwischen

Bundesdruckerei GmbH
Kommandantenstraße 18
10969 Berlin

– nachstehend "**Auftraggeber**" –

und

dem im Zuschlagsschreiben namentlich bezeichneten Unternehmen

– nachstehend "**Auftragnehmer**" genannt –

(der Auftraggeber und der Auftragnehmer werden nachfolgend auch als die "**Parteien**"
bezeichnet, einzeln jeweils als "**Partei**")

Inhaltsverzeichnis

§ 1	Vertragsgrundlagen	3
§ 2	Vertragsgegenstand	4
§ 3	Leistungen und Pflichten des Auftragnehmers	6
§ 4	Beistellungen des Auftraggebers	8
§ 5	Änderung der Leistungen	8
§ 6	Erteilung von Einzelaufträgen	9
§ 7	Durchführung Einzelauftrag	10
§ 8	Personal des Auftragnehmers	11
§ 9	Vergütung	12
§ 10	Fälligkeit der Vergütung	13
§ 11	Preisanpassung	14
§ 12	Koordination und Abstimmung	14
§ 13	Berichte und Dokumentation	15
§ 14	Einräumung von Rechten	15
§ 15	Ausführungszeiten, Schlechtleistung, Vertragsstrafe	16
§ 16	Versicherungen	17
§ 17	Haftung	18
§ 18	Freistellung	18
§ 19	Höhere Gewalt	19
§ 20	Vertraulichkeitspflichten und Datenschutz	19
§ 21	Einhaltung von Sicherheitsbestimmungen	19
§ 22	Exportkontrolle und Zoll	20
§ 23	Künstliche Intelligenz	20
§ 24	Compliance	21
§ 25	Unzulässige Handlungen	21
§ 26	Einhaltung des Mindestlohngesetzes sowie des Bundestariftreuegesetz (BTTG)	22
§ 27	Laufzeit und Kündigung	23
§ 28	Schlussbestimmungen	25

Präambel

Die Bundesdruckerei-Gruppe leistet mit ihrer Digital- und Sicherheitskompetenz als Technologieunternehmen des Bundes einen Beitrag für die digitale Souveränität Deutschlands und Europas. Der Auftraggeber ist ein Unternehmen der Bundesdruckerei-Gruppe.

Mit den Leistungen dieses Rahmenvertrages sollen die Kapazitäten des hauseigenen Call Centers des Auftraggebers, insbesondere bei kurzfristig erforderlichen Skalierungen bei Anfragespitzen unterstützt werden. Daher wird vom Auftragnehmer Flexibilität bei der Leistungserbringung erwartet, und zwar sowohl in Bezug auf den vertragsgegenständlichen Leistungsumfang als auch hinsichtlich des Personaleinsatzes, um Anfragespitzen auch kurzfristig nachkommen zu können.

Die vertragsgegenständlichen Leistungen sind in zwei Mengenlose mit jeweils einem Auftragnehmer aufgeteilt.

Der Auftraggeber beauftragt den Auftragnehmer mit Zuschlagserteilung mit der Erbringung von Leistungen nach Maßgabe dieses Vertrages und seiner Anlagen.

§ 1 Vertragsgrundlagen

1.1 Dieser Vertrag besteht aus dem vorliegenden Hauptteil (Vertragstext) und den nachfolgend benannten weiteren Unterlagen:

1.1.1 die weiteren Vergabeunterlagen in der letzten bekanntgemachten Version, insbesondere die folgenden Anlagen:

- Leistungsbeschreibung (**Anlage 1** zu diesem Vertrag),
- Verhaltenskodex für Geschäftspartner (**Anlage 2** zu diesem Vertrag),
- Exportkontrolle und Zoll (**Anlage 3** zu diesem Vertrag),
- Vertraulichkeitsvereinbarung (**Anlage 4** zu diesem Vertrag),
- Vereinbarung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten (**Anlage 5** zu diesem Vertrag),
- Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers (**Anlage 6** zu diesem Vertrag), bestehend aus:
 - Sicherheits- und Umweltschutzregeln für externe Dienstleister (**Anlage 6.1** zu diesem Vertrag)
 - Sicherheitsvereinbarung (**Anlage 6.2** zu diesem Vertrag)
- Verbundene Unternehmen des Auftraggebers (**Anlage 7** zu diesem Vertrag),

1.1.2 die Angebotsunterlagen des Auftragnehmers, insbesondere die folgenden Anlagen:

- Angebotsschreiben (**Anlage 8** zu diesem Vertrag),
- Preisblatt (**Anlage 9** zu diesem Vertrag), und
- verbindliche Konzepte (Skalierungs-, Personal- sowie Qualitätskonzept) des Auftragnehmers (**Anlage 10** zu diesem Vertrag),

1.1.3 sofern einschlägig, die Antworten des Auftraggebers auf die während des Vergabeverfahrens gestellten Bieterfragen/"Bieterinformation" (**Anlage 11**),

und

1.1.4 die allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B)

(zusammen der "**Vertrag**").

- 1.2 Grundlagen des Vertrags sind des Weiteren alle für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen einschlägigen gesetzlichen, öffentlich-rechtlichen und behördlichen Vorschriften und Richtlinien in der jeweils aktuellen Fassung, insbesondere die Vorschriften des Telekommunikationsgesetz (TKG). Näheres regelt die Leistungsbeschreibung (**Anlage 1** zu diesem Vertrag).
- 1.3 Im Falle von Widersprüchen geht der Hauptteil und die **Anlage 3** den vorstehend genannten weiteren Unterlagen vor. Die weiteren Unterlagen gelten in der vorstehend genannten Reihenfolge. Allerdings gehen die Antworten des Auftraggebers auf die Bieterfragen den Vergabeunterlagen vor, soweit in den Antworten explizit von konkret benannten Vorgaben der Vergabeunterlagen abgewichen wird.
- 1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers finden keine Anwendung, auch wenn der Auftraggeber deren Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat. Dies gilt auch, wenn auf Korrespondenz Bezug genommen wird, die Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers enthält oder auf solche verweist.

§ 2 Vertragsgegenstand

- 2.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für den Auftraggeber die in diesem Vertrag und in der Leistungsbeschreibung in **Anlage 1** näher bezeichneten Leistungen im Rahmen von Einzelverträgen mit den Leistungsphasen (Start-up („Phase 1“), Regelbetrieb („Phase 2“)), Leistungen zum Vertragsende zu erbringen ("**Leistungen**"). Der Auftragnehmer wird die Ausführung seiner Leistungen jederzeit fachmännisch erbringen.

Die vertragsgegenständlichen Leistungen umfassen insbesondere: Einrichtung und Betrieb einer mit qualifizierten Mitarbeitenden besetzten, per Telefon und/oder elektronisch per E-Mail erreichbaren Serviceeinheit (Call-Center) und ein oder mehrere Hotlines, sowie von E-Mail Postfächern als zusätzliche Ressource des Call Centers des Auftraggebers, um hohe Aufkommen von Anfragen (Inbound) bedienen zu können; sowie Erbringung weiterer Dienstleistungen (einschl. Outbound).

- 2.2 Die konkret zu erbringenden Leistungen werden durch den jeweiligen Einzelauftrag durch den Auftraggeber insbesondere mit Vorgaben zu variablen Leistungsbestandteilen nach Ziffer 2 der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) konkretisiert. In den Einzelaufträgen können auch besondere, spezifisch zu berücksichtigende Vorgaben zu Qualitätsanforderungen in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001 (bsw. auf Grund eines Kundenprojekts), weitere einzuhaltende Abstimmungsprozesse sowie besondere Dokumentationsanforderungen durch den Auftraggeber festgelegt werden.
- 2.3 In den Leistungen ist alles inbegriffen, was zur vollständigen, ordnungsgemäßen und sachgemäßen Erfüllung des Vertrags notwendig ist, auch wenn dies aus der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich hervorgehen sollte.
- 2.4 Die Leistungen haben den technischen und rechtlichen Spezifikationen und Anforderungen jederzeit zu entsprechen. Der Auftragnehmer erbringt die Leistungen unter diesem Vertrag mit größter Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit unter Berücksichtigung der anerkannten Prinzipien der Berufsausübung. Die Leistungen sind so auszuführen, dass die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere solche zur rechtmäßigen telefonischen Kontaktaufnahme und Rückfragen, wie etwa im UWG, DSGVO und TKG berücksichtigt werden.
- 2.5 Die Übertragung von Leistungen, auch Teilleistungen, an Dritte ("**Unterauftragnehmer**") ist nur mit vorheriger Zustimmung in Textform des Auftraggebers zulässig. Voraussetzung ist in jedem Fall,

dass auch solche Dritte sämtliche für den Auftragnehmer geltenden Voraussetzungen erfüllen, insbesondere fachlich, personell, technisch und wirtschaftlich leistungsfähig sowie zuverlässig sind und die seine Leistungen ordnungsgemäß, vollständig und fristgerecht erbringen können. Für die im Vergabeverfahren bereits benannten Unterauftragnehmer gilt die Zustimmung als erteilt. Die Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber bleibt durch den Einsatz von Unterauftragnehmern unberührt (§ 36 Abs. 2 VgV).

- 2.6 Die Zustimmung zum Einsatz einzelner Unterauftragnehmer kann vom Auftraggeber jederzeit aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn nachträglich Umstände bekannt werden oder eintreten, aufgrund derer nicht mehr gewährleistet ist, dass der betreffende Unterauftragnehmer die für den Auftragnehmer geltenden vertraglichen, fachlichen, sicherheitsrelevanten oder gesetzlichen Anforderungen erfüllt, oder wenn konkrete Anhaltspunkte dafür bestehen, dass der Unterauftragnehmer nicht leistungsfähig ist oder die geschuldeten Leistungen nicht ordnungsgemäß, nicht vollständig oder nicht fristgerecht erbringt oder erbringen wird.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, seine Unterauftragnehmer vertraglich zu verpflichten, keine weiteren Unterauftragnehmer ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers einzusetzen. Diese Verpflichtungen sind den Unterauftragnehmern in gleicher Weise aufzuerlegen.

- 2.7 Die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erfolgt in Abstimmung und in Koordination mit dem Auftraggeber. Bei der Durchführung seiner Tätigkeit ist der Auftragnehmer unbeschadet der im Rahmen der nach **Anlage 1** enthaltenen und/oder im Laufe der Vertragsdurchführung zwischen den Parteien vereinbarten Prozesse und Konzepten, etwaigen Weisungen des Auftraggebers im Hinblick auf die genaue Art und Weise der Erbringung seiner Leistungen, den Ort der Leistungserbringung ebenso wie die Zeit der Leistungserbringung nicht unterworfen. Der Auftragnehmer wird die Einteilung der Tätigkeitstage und die Zeiteinteilung an diesen Tagen so vornehmen, dass eine optimale Realisierung des Vertragsgegenstandes sichergestellt ist. Die Parteien werden sich jeglicher arbeitsvertraglichen Weisungen insbesondere im Hinblick auf Arbeitszeit, Inhalt und Art der Tätigkeiten, Arbeitsbeginn, -ende und -pausen gegenüber den Mitarbeitern der anderen Partei enthalten. Das arbeitsrechtliche Direktionsrecht und die Personalhoheit verbleiben in vollem Umfang bei der jeweiligen Partei, die Arbeitgeberin ist.

- 2.8 Eine Überlassung oder ein etwaiger Übergang von Mitarbeitern des Auftragnehmers oder eines von dem Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiters eines Dritten auf Grundlage der Anwendung des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes („**AÜG**“), ist im Zusammenhang mit dem Abschluss und Durchführung dieses Vertrages grundsätzlich nicht vorgesehen und nach Überzeugung der Vertragspartner werden die Voraussetzungen zur Anwendung des AÜG, insbesondere von § 10 AÜG i.V.m. § 9 AÜG, nicht vorliegen. Die Vertragspartner werden innerhalb ihres jeweiligen Verantwortungsbereiches alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um eine Arbeitnehmerüberlassung gemäß AÜG sowie einen Übergang nach § 10 AÜG zu vermeiden. Sollte es dennoch zu einem gegenüber dem Auftraggeber rechtskräftig festgestellten Mitarbeiterübergang nach den Regeln des AÜG, insbesondere nach §§ 9, 10 AÜG, eines von dem Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiters kommen, wird der bisher arbeitgebende bzw. den Mitarbeiter einsetzende Auftragnehmer den Auftraggeber von hierdurch entstehenden Kosten und Schäden freistellen. Dies umfasst den Ersatz der aufgrund des Übergangs anfallenden Lohn- und Sozialversicherungskosten bis zum jeweils frühestmöglichen ordentlichen Kündigungstermin, inklusive ggf. einer Abfindungszahlung, die auf Grundlage von § 1a II KSchG bestimmt werden soll.

- 2.9 Während der Vertragslaufzeit erfolgt der Abruf der Leistungen mittels Einzelauftrag durch Abruf gemäß § 6 dieses Vertrags.

- 2.10 Die Beauftragung der unter diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen kann neben dem Auftraggeber auch durch sekundäre Auftraggeber erfolgen. Diese umfassen sämtliche mit der

Bundesdruckerei Gruppe GmbH beziehungsweise deren Tochterunternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen gemäß **Anlage 7** zu diesem Vertrag („**sekundäre Auftraggeber**“) und solche Unternehmen, die aus diesen Unternehmen hervorgehen.

Unter dem Vorbehalt der Zustimmung durch den Auftragnehmer können als sekundäre Auftraggeber auch sämtliche, zu einem späteren Zeitpunkt hinzutretende nach § 15 ff. AktG verbundene Unternehmen gelten.

Aus dem Kreis der sekundären Auftraggeber ausscheidende Unternehmen sind ab dem Zeitpunkt des Ausscheidens nicht mehr bezugsberechtigt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vertragsgemäßen Leistungen bei Beauftragungen durch sekundäre Auftraggeber auch diesen gegenüber zu den Bedingungen dieses Vertrages zu erfüllen. Im Falle des Abrufes von Leistungen durch sekundäre Auftraggeber kommt das Vertragsverhältnis ausschließlich mit diesen zustande. Der Auftraggeber steht nicht für die Vertragserfüllung seitens der sekundären Auftraggeber ein.

Eine Gesamtschuld hinsichtlich der Vergütung und eine gesamtschuldnerische Haftung des Auftraggebers und der sekundären Auftraggeber ist ausgeschlossen. Es haftet nur der den Einzelauftrag beauftragende Auftraggeber. Die sekundären Auftraggeber sind lediglich berechtigt, Erklärungen im Zusammenhang mit dem jeweiligen Einzelauftrag abzugeben. Erklärungen, die den vorliegenden Rahmenvertrag als solchen betreffen, darf einzig der Auftraggeber abgeben.

- 2.11 Die Bedingungen dieses Vertrages gelten für alle Einzelaufträge des Auftraggebers und der sekundären Auftraggeber (zusammen: die „**Abrufberechtigten**“). Dies gilt auch dann, wenn im Einzelfall in einem Einzelauftrag nicht eigens auf diesen Vertrag Bezug genommen wird.
- 2.12 Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, eine bestimmte Menge oder Anzahl von Leistungen aus diesem Vertrag abzurufen (keine Mindestabnahmeverpflichtung). Insbesondere sichert der Auftraggeber dem Auftragnehmer keine kontinuierlichen Auslastungen der Kapazitäten zu.
- 2.13 Die nach diesem Vertrag zulässige Höchstwert beträgt:
Los 1: Höchstwert: 6,27 (sechs Komma zwei sieben) Millionen Euro
Los 2: Höchstwert: 2,75 (zwei Komma sieben fünf) Millionen Euro.

§ 3 Leistungen und Pflichten des Auftragnehmers

- 3.1 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen in seiner eigenen Infrastruktur und in eigenen Räumlichkeiten. Zu Abstimmungszwecken können vereinzelte Dienstreisen zu den Geschäftssitzen der sekundären Auftraggeber, insbesondere nach Berlin erforderlich sein.
- 3.2 Die Leistungen sind durch dem Vertragszweck entsprechend qualifizierte, regelmäßig geschulte und zuverlässige Mitarbeitende auszuführen. Näheres regelt die Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) und § 8 dieses Vertrages.
- 3.3 Die Ausstattung seiner Mitarbeiter mit geeigneten Arbeitsmitteln, einschließlich Werkzeugen und Infrastruktur liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers. Näheres regelt die Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**).
- 3.4 Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einem eigenverantwortlichen und kundenorientierten Umgang mit allen Beteiligten. Dies umfasst insbesondere Kunden/Anfragende, weitere externen

Ansprechpartner des Auftraggebers bsw. infolge eingebundener Kundenprojekte, sowie Mitarbeitenden des Auftraggebers.

- 3.5 Der Auftragnehmer verfügt über die für die Leistungserbringung erforderlichen, einschließlich der in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**), aufgeführten Genehmigungen, Qualifizierungen, Zertifizierungen. Er wird diese für die gesamte Vertragslaufzeit beibehalten und aufrechterhalten und alle diesbezüglichen Anforderungen und Pflichten erfüllen. Auf Aufforderung des Auftraggebers wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber den Fortbestand unverzüglich in geeigneter Weise nachweisen.

Soweit für die Leistungserbringung weitere öffentlich-rechtliche Genehmigungen sowie Zustimmungserklärungen Dritter oder des Auftraggebers erforderlich sind, wird der Auftragnehmer diese rechtzeitig auf eigene Kosten einholen. Schäden, die sich aus einer nicht oder verzögerten Erbringung dieser Verpflichtung ergeben, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu ersetzen.

- 3.6 Der Auftragnehmer erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen unter diesem Vertrag mit größter Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit unter Berücksichtigung der anerkannten Prinzipien der Berufsausübung. Insbesondere erfolgt die Berücksichtigung von Vorgaben zu Datenschutz, Datensicherheit sowie konkreter im Rahmen des Einzelabrufs gemachten Vorgaben zu sicherheitsrelevanten Parametern.
- 3.7 Der Auftragnehmer gewährleistet einen kontinuierlichen Qualitätssicherungsprozess und wird die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen und Prozesse schaffen, die zur lückenlosen Erreichung und Beibehaltung der vereinbarten Qualitäten der Leistungserbringung erforderlich sind. Einzelheiten und Vorgaben ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**). Der Auftragnehmer ist insbesondere verpflichtet:
- 3.8 zur Bearbeitung der Anrufe das von dem Auftraggeber bereitgestellte Ticketsystem (mit Mitarbeitenden Log-in) und die Webapplikationen des Auftraggebers zu nutzen und Nutzungsvorgaben insbesondere nach Ziffer 2.4 der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) einzuhalten,
- 3.9 durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass auf Basis der Vorgaben der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**), die Betriebsbereitschaft durch quantitativ ausreichendes sowie qualifiziertes Personal mit der erforderlichen Sprachkompetenz durchgehend während der Servicezeiten der Einzelaufträge sichergestellt ist. Grundlage der Umsetzung sind die erstellten Konzepte des Auftragnehmers (**Anlage 10**), in der stets aktuell vereinbarten und dokumentierten Fassung in Textform,
- 3.10 durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden stets über die aktuellen, durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellten Informationen, Daten, Gesprächsleitfäden zum Unternehmen sowie den Produkten und Lösungen verfügen,
- 3.11 durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass die Mitarbeitenden stets ausreichend unter Berücksichtigung der qualitativen Vorgaben nach der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) geschult sind, um Anfragen qualifiziert bearbeiten zu können,
- 3.12 durch organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass das Projektmanagement (der Projektmanager, oder der Stellvertreter) nach Vorgaben der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) innerhalb der Service-Zeiten der Einzelaufträge für den Auftraggeber per Mail und telefonisch erreichbar ist. Eine stets inhaltlich angemessene, unverzügliche Rücksprache, spätestens binnen 24 Stunden ist zu gewährleisten. Ferner ist die Teilnahme an Abstimmungen entsprechend Ziffer 4.2 der Leistungsbeschreibung sicherzustellen.
- 3.13 Der Auftragnehmer unterwirft sich einer Qualitätssicherung einschließlich Auditierungsrecht durch den Auftraggeber nach den Vorgaben der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**). Auf Basis des

vereinbarten Reporting, sowie durch geeignete Maßnahmen insbesondere durch Durchführung von „Mystery Calls“ wird der Auftraggeber kontinuierlich die Qualität der Kundenkontakte prüfen.

- 3.14 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistung haben.
- 3.15 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der Auftraggeber vierteljährlich (ohne weitere Aufforderung) Informationen über die Inanspruchnahme der Leistungen aus diesem Vertrag erhält. Dem Auftraggeber sind zu diesem Zweck ohne besondere Aufforderung bis zum fünfzehnten (15.) Tag eines Kalendermonats für das vorherige Quartal nachfolgende Informationen auf elektronischem Wege mitzuteilen:
- Volumen der Einzelaufträge jeweils mit folgenden weiteren Angaben: Leistungsbezeichnung mit der Angabe von Anzahl, Einheit, Auftragsnummer, Auftragsdatum, Angabe des Rechnungsempfängers;
 - kumuliertes Leistungsvolumen (Netto- und Bruttopreisangabe) bezogen auf alle Abrufberechtigten und die gesamte (bisherige) Vertragslaufzeit;
 - sofern im jeweiligen Quartal kein Abruf erfolgt, meldet der Auftragnehmer „kein Abruf“.
- 3.16 Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber zusätzlich innerhalb von vierzehn (14) Tagen unaufgefordert, wenn 60 %, 80 % und 100 % der Höchstmenge erreicht ist.

§ 4 Beistellungen des Auftraggebers

- 4.1. Der Auftraggeber erbringt die in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) bezeichneten Beistellungen und Mitwirkungshandlungen. Weitere Beistellungen und Mitwirkungshandlungen erbringt der Auftraggeber nur, wenn der Auftragnehmer objektiv auf diese Beistellungen und Mitwirkungshandlungen angewiesen ist und diese keine Pflichten des Auftragnehmers ersetzen.
- 4.2. Sollten im Rahmen eines Einzelauftrags besondere Bereitstellungen durch den Auftraggeber erforderlich sein, werden diese als Teil des Einzelauftrags ausdrücklich und abschließend vereinbart.
- 4.3. Hinsichtlich der von dem Auftraggeber zu erbringenden Beistellungen und Mitwirkungen räumt der Auftraggeber dem Auftragnehmer zur Erfüllung seiner Verpflichtungen nach diesem Vertrag ein einfaches, auf die Dauer dieses Vertrages beschränktes, nichtübertragbares und nicht unterlizenzierbares und widerrufliches Nutzungsrecht ein, soweit dies zur Erfüllung der Verpflichtungen nach diesem Vertrag erforderlich ist. Dies gilt auch für dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Daten und Informationen.
- 4.4. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer im Rahmen des ihm rechtlich Möglichen und Zumutbaren bei der Erfüllung der ihm obliegenden Aufgaben unterstützen.

§ 5 Änderung der Leistungen

- 5.1. Der Auftraggeber kann im Rahmen der Zumutbarkeit und soweit nach § 132 GWB vergaberechtlich zulässig, Änderungen der Leistungen, insbesondere der Leistungsbeschreibung gemäß **Anlage 1**, und sonstiger Regelungen dieses Vertrages, verlangen. Die Parteien vereinbaren für alle Änderungen die Anwendung des Änderungsverfahrens nach diesem Paragraphen. Auch der Auftragnehmer kann Änderungen durch einen entsprechenden Änderungsantrag vorschlagen.

- 5.2. Der Änderungsantrag muss mindestens in Textform, z.B. per E-Mail, erfolgen und ausreichende Informationen enthalten, um der jeweiligen anderen Partei die Möglichkeit zu geben, den Änderungsantrag zu bewerten.
- 5.3. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen Änderungsantrag des Auftraggebers innerhalb von 10 (zehn) Werktagen zu bearbeiten und eine Antwort/ein Nachtragsangebot zur Umsetzung der Änderung zu unterbreiten. Bei einem umfangreichen Änderungsverlangen kann diese Frist einvernehmlich von den Parteien verlängert werden. Die Ablehnung von Änderungsanträgen des Auftraggebers ist nur aus wichtigem Grund zulässig.
- 5.4. Führt die Umsetzung des Änderungswunsches zu einem nachvollziehbaren Mehraufwand beim Auftragnehmer, ist dieser verpflichtet, die entsprechenden Mehrkosten durch Vorlage geeigneter Unterlagen nachzuweisen sowie in einem verbindlichen Angebot zur Umsetzung der gewünschten Änderungen darzulegen. In Betracht kommen nur Mehrkosten, die zur Erbringung der Leistungen des Auftragnehmers erforderlich sind. Einigen sich die Parteien über eine Anpassung der Vergütung bzw. Umlage der Mehrkosten nicht, so gelten die bisher vereinbarten Preise fort.
- 5.5. Jede Änderung bedarf der Zustimmung der Parteien in Textform. Können sich die Parteien nicht über den Änderungsantrag einigen, gilt der Vertrag unverändert fort. Für die Durchführung des Änderungsverfahrens wird kein Entgelt erhoben.
- 5.6. Sollten aus Sicht des Auftragnehmers, etwa aufgrund gewonnener Erkenntnisse, Änderungen der Leistungen erforderlich oder zu empfehlen sein, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber unverzüglich in Textform informieren und die aus seiner Sicht bestehenden inhaltlichen, zeitlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen mitteilen. Etwaige Anpassungen werden dann nach Maßgabe dieses Paragraphens vereinbart.

§ 6 Erteilung von Einzelaufträgen

- 6.1. Auf Basis dieses Vertrages vergeben die Abrufberechtigten Einzelaufträge für die vertragsgegenständlichen Leistungen.
- 6.2. Mit Eingang eines Einzelauftrags beim Auftragnehmer kommt ein Einzelvertrag über die jeweils abgerufene Leistung zustande. Voraussetzung ist, dass der Einzelauftrag im Einklang mit den Anforderungen dieses Vertrages erfolgt.
- 6.3. Die Abrufberechtigten behalten sich vor, Leistungen, die unter diesen Vertrag fallen können, auch außerhalb dieses Vertrages zu vergeben. Für Vergaben außerhalb dieses Vertrages gelten die vergaberechtlichen Vorschriften; die Bestimmungen dieses Vertrages finden keine Anwendung und zwar auch insoweit nicht, als ein Auftragnehmer an einer solchen Vergabe teilnimmt.
- 6.4. Zur konkreten Beauftragung mit Leistungen im Wege des Einzelabrufs übermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Beschreibung der konkret zu erbringenden Leistungen inklusive eines verbindlichen Terminplans für die Vertragsphasen Phase 1 („Herstellen der Betriebsbereitschaft“) und Phase 2 („Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft“) des Einzelabrufs zusammen mit Vorgaben für relevante Leistungsparameter im Rahmen der möglichen Leistungsvariablen einschl. , Leistungsqualitäten nach der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) sowie anderer relevanter Leistungsparameter wie konkrete weitere Nutzungsvorgaben bei Nutzung des Ticketssystems oder anderer Systeme wegen besonderer Kundenanforderungen.

- 6.5. Die Parteien können für den Einzelauftrag einvernehmlich weitere Leistungsqualitäten in Textform vereinbaren. Für den Fall der Nichteinhaltung von Leistungsqualitäten, wie Zeitvorgaben oder Service Level können die Parteien die Zahlung bestimmter Vertragsstrafen vorsehen.
- 6.6. Der Auftraggeber ist berechtigt sowohl vor Einzelauftrag als auch jederzeit während dessen Laufzeit die Aufnahme weiterer Servicesprachen nach Vorgabe der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) anzufragen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet dem Auftraggeber nach entsprechender Aufforderung unverzüglich, spätestens innerhalb von 10 (zehn) Werktagen, ein Angebot für die angefragte(n) Servicesprache(n) zu unterbreiten. Die Preisbildung hat auf Grundlage der Preise des Preisblatts (**Anlage 9**) sowie unter Berücksichtigung eines angemessenen und marktüblichen Maßstabs zu erfolgen. Die Parteien werden sich dann einvernehmlich - im Wege eines § 5 entsprechenden Verfahrens - auf eine angemessene Vergütungsregelung einigen.
- 6.7. Der Auftragnehmer hat den Empfang eines Einzelauftrags binnen zwei Kalendertagen in Textform zu bestätigen.
- 6.8. Mit dem Einzelauftrag verbunden sind keine Mindestabnahmemengen und Auslastungsgarantien. Im Rahmen eines Einzelauftrags wird die Zusammenarbeit im Rahmen eines konkreten Einsatzgebiets/Projekts beauftragt, in dessen Zuge Anrufe je nach Ermessen an den Auftragnehmer geroutet werden.
- 6.9. Soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich anders bezeichnet, erfolgt die Beauftragung für die Zusammenarbeit im Rahmen eines Einzelauftrags ausdrücklich nicht exklusiv.
- 6.10. Der Auftraggeber kann während der Laufzeit eines Einzelvertrages mit einer Ankündigungsfrist von 4 Kalenderwochen eine Reduktion oder Ausweitung der Servicezeiten und der weiteren Leistungsvariablen des Einzelauftrags verlangen. Der Auftragnehmer hat diese Änderung mit Ablauf der Ankündigungsfrist umzusetzen.

§ 7 Durchführung Einzelauftrag

- 7.1. Die Durchführung jedes Einzelauftrags wird durch das Durchführen der nachfolgend genannten zwei Vertragsphasen erreicht. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die für jede Phase erforderlichen Leistungen, die in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) unter der jeweils genannten Ziffer näher konkretisiert werden, zu erbringen:

Ziffer 3 der Leistungsbeschreibung: Leistungen zum Vertragsbeginn (Phase 1: Herstellen der Betriebsbereitschaft):

Diese umfasst insbesondere die Aneignung der erforderlichen Projektkenntnisse durch den Auftragnehmer, Schulung der Mitarbeitenden, Einrichtung einer oder mehrerer Hotlines nach Vorgaben des Auftraggebers, Umsetzung des automatisierten Routings sowie Testdurchführung zur Betriebsbereitschaft. Phase 1 beinhaltet alle vorbereitenden Maßnahmen, um die Leistungen im Regelbetrieb nach Vorgaben der Leistungsbeschreibung fristgerecht aufnehmen und erfüllen zu können.

Ziffer 4 der Leistungsbeschreibung: Regelbetrieb (Phase 2: Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft):

Diese umfasst die Erbringung der Call-Center Dienste nach den Vorgaben der Leistungsbeschreibung sowie der im Einzelauftrag festgelegten Leistungsparameter wie Servicezeiten und Service Level und auf Basis der in Ziffer 2 der Leistungsbeschreibung näher beschriebener Varianten (Inbound sowie Outbound) unter fortlaufender Qualitätsanalyse und Personalqualifizierung durch Schulungen.

- 7.2. Der Auftragnehmer ist zur Ausführung eines Einzelauftrags innerhalb der vereinbarten Bereitstellungsfrist verpflichtet. Soweit die Parteien nichts Abweichendes vereinbart haben, hat der Auftragnehmer spätestens am ersten Werktag nach Erhalt des Einzelauftrags mit den Leistungen der Phase 1 des Einzelauftrags zu beginnen und den Abschluss der Phase 1 binnen 4 Kalenderwochen sicherzustellen. Die Phase 1 ist mit erfolgreicher Testdurchführung der Leistungsbereitschaft nach Vorgaben der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) unter Einzelauftrags und Abnahmeerklärung durch den Auftraggeber abgeschlossen. Die Testdurchführung ist so rechtzeitig durchzuführen und damit die Leistungen zur Abnahme anzubieten („Leistungsbereitschaftsanzeige“), um eine hinreichende Prüfung im Wege der Testdurchführung, und – bei erfolgreicher Prüfung- eine Abnahme rechtzeitig vor dem vereinbarten Termin zu ermöglichen.
- 7.3. Soweit nichts Abweichendes vereinbart, gewährleistet der Auftragnehmer die Möglichkeit der Produktivsetzung jedes Einzelauftrags spätestens binnen 5 Kalenderwochen nach Erhalt des Auftrags.
- 7.4. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der im Einzelauftrag beauftragten vertragsgegenständlicher Leistungen und bestimmten bzw. vereinbarten Leistungsparameter einschließlich Service Level. Soweit in der Leistungsbeschreibung Betriebs- und Service Level vereinbart sind, die bestimmte Verfügbarkeiten vorgeben, gewährleistet der Auftragnehmer die Einhaltung dieser Verfügbarkeiten.

§ 8 Personal des Auftragnehmers

- 8.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ausschließlich Mitarbeitende für die vorgesehene Leistung einzusetzen, welche den Anforderungsprofilen gemäß der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) genügen und in der Lage sind, die beschriebenen Aufgaben und Tätigkeiten auf Grundlage der entsprechenden Qualifikation und Berufserfahrung zu bewältigen. Der Auftragnehmer stellt dabei sicher (Stellung von Ersatzkräften und/oder Anordnung von Überstunden), dass durch Personalausfälle infolge Krankheit, Urlaub usw. die Leistungen nicht beeinträchtigt werden.
- 8.2. Es werden ausschließlich Mitarbeitende mit einwandfreiem polizeilichen Führungszeugnis eingesetzt.
- 8.3. Für die Steuerung und Koordination der Vertragsdurchführung sowie das Projektmanagement der Call Center Dienste nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) benennt der Auftragnehmer mit Angebotsabgabe einen Projektmanager („Projektmanager“), der über die gemäß der Leistungsbeschreibung unter Ziffer 4.2 geforderten Qualifikationen verfügt. Ferner benennt der Auftragnehmer unverzüglich auf die Zuschlagserteilung folgend einen Stellvertreter für den Projektmanager.
- 8.4. Der seitens des Auftragnehmers benannte Projektmanager und dessen Stellvertreter gelten als direkte Ansprechpartner für alle Fragen der konkreten Durchführung der Call-Center-Dienste für den Auftraggeber.
- 8.5. Der Projektmanager ist verpflichtet an allen Schulungen der Mitarbeitenden teilzunehmen. Der Projektmanager hat darüber hinaus zusätzlich alle zwei Monate an Schulungen in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder remote teilzunehmen. Einzelheiten zu Schulungen sind der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) in Ziffer 4.2 zu entnehmen.
- 8.6. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber rechtzeitig vorab über einen von ihm geplanten Personalwechsel bei der Position des Projektmanagers sowie des Stellvertreters zu informieren. Er stellt sicher, dass auch nach einem Personalwechsel der Projektmanager mindestens die in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) in Ziffer 4.2 genannten Qualifikationen aufweisen bzw. nachweisen kann. Der Auftraggeber kann dem Einsatz des neu vorgesehenen Projektmanagers aus wichtigen Gründen

widersprechen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die erforderliche Qualifikation oder Erfahrung nicht gegeben ist. Der Auftraggeber kann den Austausch des Projektmanagers oder dessen Stellvertreters binnen zwei Kalenderwochen verlangen.

- 8.7. Während der Vertragslaufzeit verpflichtet sich der Auftragnehmer durch regelmäßige Schulungen und qualifizierte Leistungsnachweise des von ihm eingesetzten Personals, eine kontinuierliche Qualität der Call Center Dienste sicherzustellen. Die in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) genannten Vorgaben bilden dabei die Grundlage der Qualitätskontrolle. Zum Know-how-Transfer hat der Auftragnehmer gängige Methoden (z.B.: „Train the Trainer“) anzuwenden, um seine Mitarbeitenden mit der zu erbringenden Servicetätigkeit vertraut zu machen und Änderungen hinsichtlich der Leistungserbringung regelmäßig an seine Mitarbeitenden weiterzuvermitteln.
- 8.8. Sollte im Rahmen der Qualitätskontrollen offenkundig werden, dass der Service aufgrund von unzureichender Qualifikation der Mitarbeitenden des Auftragnehmers nicht in der von dem Auftraggeber gewünschten Qualität erbracht wird, kann der Auftraggeber zusätzliche Schulungen der eingesetzten Mitarbeitenden am Sitz des Auftraggebers verlangen. Die Kosten hierfür trägt der Auftragnehmer.
- 8.9. Der Auftragnehmer hat eine ständig auf dem aktuellen Stand befindliche Liste des eingesetzten Personals und Nachweise der erforderlichen Qualifikationen und der weiteren Anforderungen an das Personal nach diesem Vertrag und der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) verfügbar zu haben und auf Aufforderung durch den Auftraggeber zu übergeben und ggf. Anlass bezogen zu überprüfen.
- 8.10. Soweit sich ein Mitarbeitender des Auftragnehmers im Zuge der konkreten Auftragsausführung als fachlich nicht geeignet oder nicht genügend qualifiziert erweist oder andere Gründe vorliegen, die eine angemessene und/oder sachgerechte Auftragsausführung behindern, steht dem Auftraggeber das Recht zu, einen Austausch des entsprechenden Mitarbeitenden zu verlangen. Ein Austausch hat dann innerhalb von zwei (2) Werktagen zu erfolgen.
- 8.11. Sollte das eingesetzte Personal aus nicht vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen ausfallen, hat der Auftragnehmer den oder die betreffenden Mitarbeitende binnen zwei (2) Werktagen ab dem Ausfallzeitpunkt zu ersetzen.
- 8.12. Der Auftraggeber ist zudem berechtigt, einzelne Mitarbeitende des Auftragnehmers von der Leistungserbringung dauerhaft auszuschließen, wenn diese (i) den vorgenannten Anforderungen aufgrund von nachweislich festgestellten wiederholten Verstößen nicht mehr entsprechen und/oder (ii) die vertragsgemäße Leistungserbringung verhaltensbedingt behindern oder erschweren und trotz entsprechender Abmahnung gegenüber dem Auftragnehmer keine Verbesserung eintritt. Der Auftragnehmer hat für die von der Leistungserbringung ausgeschlossenen Mitarbeitenden qualifizierten Ersatz sicherzustellen, der mindestens die der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) genannten Qualifikationen und Erfahrungen nachweisen kann. Die Kosten hierfür trägt der Auftragnehmer.

§ 9 Vergütung

- 9.1. Der Auftragnehmer erhält für seine Leistungen nach diesem Vertrag ein Entgelt auf Basis des Preisblatts (**Anlage 9**). Die Vergütung erfolgt ausschließlich auf Grundlage tatsächlich und nachgewiesener Leistungen. Etwaige vom Auftraggeber oder Auftragnehmer im Zuge der Beauftragung von Einzelaufträgen abgegebener Schätzungen zum voraussichtlichen Leistungsumfang stellen keine verbindliche Beauftragung da und begründen keinen Anspruch des Auftragnehmers auf eine Beauftragung oder Vergütung in entsprechender Höhe.

- 9.2. Für Leistungen der Phase 1 eines jeden Einzelauftrags erhält der Auftragnehmer nach Abschluss der Leistungen eine einmalige Pauschalvergütung gemäß Preisblatt (**Anlage 9**). Leistungen zum Ende eines Einzelauftrags sowie bei Vertragsende dieses Rahmenvertrages werden nicht gesondert vergütet.
- 9.3. Zu den Preisen tritt die ggf. anfallende Umsatzsteuer in der gesetzlichen Höhe hinzu
- 9.4. Sofern eine Steuerabzugspflicht nach § 50a Abs. 1 Nr. 3 in Verbindung mit § 49 EstG besteht und keine Freistellungsbescheinigung vorliegt, behält der Auftraggeber die Quellensteuern auf die Gebühren für Nutzungsrechte ein und führt sie an das Bundeszentralamt für Steuern ab.
- 9.5. Mit Zahlung der Vergütung nach diesem Paragraphen sind alle vertraglich vereinbarten Leistungen in allen Leistungsphasen nach diesem Vertrag einschließlich etwaiger Nebenleistungen sowie sonstige Nebenkosten und Reisekosten abgegolten.

§ 10 Fälligkeit der Vergütung

- 10.1. Voraussetzung für die Fälligkeit von Zahlungen ist die ordnungsgemäße Rechnungslegung. Sämtliche Rechnungen müssen den gesetzlichen Anforderungen, insbesondere denen des UStG und der E-RechV genügen. Die Rechnungsstellung erfolgt unter Bezugnahme auf die mitgeteilte Bestellnummer des Auftraggebers und muss alles Erforderliche für eine Rechnungsprüfung enthalten, insbesondere einen nachvollziehbaren Leistungsnachweis bei einer Abrechnung aufgrund von Stunden- oder Tagessätzen. Rechnungen sind nach ordnungsgemäßer Leistungserbringung binnen 30 (dreißig) Kalendertagen nach Eingang bei dem Auftraggeber zur Zahlung fällig. Sollte die Leistungserbringung erst nach Rechnungseingang erfolgen, beginnt diese Frist mit Leistungserbringung.
- 10.2. Seine Leistungen rechnet der Auftragnehmer mit einer Rechnung je Monat je Einzelauftrag für alle im jeweils vorherigen Monat erbrachten Leistungen unter Vorlage der Stundenzettel und oder anderer nachprüfbarer Leistungsnachweise ab, und zwar spätestens bis zum 20. des Folgemonats („Monatsrechnung“).
- 10.3. Rechnungen sind zu stellen an:

Bundesdruckerei GmbH
Kommandantenstr. 18
10969 Berlin
HRB Nr.70764, Ort: Berlin Charlottenburg
Ust.-IDNr.: DE 812746617

Für die Übermittlung der Rechnungen an die sekundären Auftraggeber, die den Auftragnehmer selbstständig beauftragen, gilt das Vorbezeichnete entsprechend. Der beauftragende sekundäre Auftraggeber wird dem Auftragnehmer mit der Beauftragung die vorbezeichneten Informationen für die Rechnungsstellung zur Verfügung stellen.

- 10.4. Die Auftraggeber dem 27. November 2020 gesetzlich verpflichtet, elektronische Rechnungen (xRechnungen) über digitale Kanäle zu empfangen. Für die Übermittlung einer xRechnung ist die OZG-konforme-Rechnungseingangsplattform (OZG-RE) unter <https://xrechnung-bdr.de> zu nutzen mit der Leitweg-ID: 992-80152-82. Rückfragen können per E-Mail (Sendersupport-xrechnung@bdr.de) oder telefonisch (+ 49 (0)30 25 98-4436) gestellt werden.

- 10.5. Soweit der Auftragnehmer nicht zur Einreichung von elektronischen Rechnungen gemäß E-Rechnungs-Verordnung verpflichtet ist, hat dieser Rechnungen ausschließlich als PDF-Dokument an folgende E-Mail-Adresse zu senden: eingangsrechnung@bdr.de.
- 10.6. Alle Zahlungen erfolgen auf das in der jeweiligen Rechnung benannte Konto des Auftragnehmers.

§ 11 Preisanpassung

- 11.1. Nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Grundlaufzeit kann der Auftragnehmer einmalig pro Vertragsverlängerung eine Anpassung des Stückpreises der Preispositionen zu „Angebotspreis je Minute in €“, „Angebotspreis je Mengeneinheit in €“ und „Angebotspreis je Abruf in €“ des Preisblattes (**Anlage 9**) verlangen.
- 11.2. Hierzu hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine gewünschte Preisanpassung mindestens sieben (7) Monate vor Beginn der jeweiligen Preisanpassung („Preisanpassungszeitpunkt“) in Textform anzuzeigen und diese gewünschte Preisanpassung durch geeignete Unterlagen (z. B. Gesetzesblatt, BAG-Nachweis) zu belegen.
- 11.3. Für die erstmalige Anpassung ist als Bezugspunkt der am Tag der Zuschlagserteilung gültige gesetzliche Mindestlohn gemäß § 1 MiLoG („ursprünglicher Mindestlohn“) maßgeblich. Bezugspunkt für weitere Preisanpassungsverlangen ist der zum Zeitpunkt des jeweils vorherigen Preisanpassungszeitpunkts geltende gesetzliche Mindestlohn gemäß § 1 MiLoG („Mindestlohn“). Näheres regelt § 11 Abs. 8.
- 11.4. Die prozentuale Veränderung des geltenden gesetzlichen Mindestlohns zum Zeitpunkt des Preisanpassungszeitpunkts („neuer Mindestlohn“) gegenüber dem ursprünglichen Mindestlohn führt zu einer entsprechenden prozentualen Anpassung des Stückpreises;
- 11.5. der neue Stückpreis ergibt sich wie folgt:
$$\text{Neuer Stückpreis} = \text{Ursprünglicher Stückpreis} \times (\text{neuer Mindestlohn} / \text{ursprünglicher Mindestlohn})$$
- 11.6. Eine Anpassung erfolgt nur, wenn die prozentuale Änderung mindestens 1,5 % (Prozent) beträgt (Bagatellgrenze). Änderungen darunter berechtigen nicht zur Preisanpassung.
- 11.7. Dem Auftraggeber steht ein Sonderkündigungsrecht mit Wirkung zum Preisanpassungszeitpunkt zu, wenn die prozentuale Änderung mehr als 7 % (sieben Prozent) beträgt. Die Kündigung muss spätestens sechs (6) Wochen vor dem Preisanpassungszeitpunkt in Textform erklärt werden.
- 11.8. Der jeweils zuletzt gültige Stückpreis sowie der gesetzliche Mindestlohn zum jeweils letztem Preisanpassungszeitpunkt bildet die neue Berechnungsbasis für nachfolgende Preisanpassungen gemäß dieser Berechnungsklausel („ursprünglicher Stückpreis“/„ursprünglicher Mindestlohn“).

§ 12 Koordination und Abstimmung

- 12.1. Die Parteien werden sich im Rahmen der Vertragsdurchführung eng abstimmen und regelmäßig austauschen. Die hierzu erforderlichen Informationen stellen sich die Parteien – soweit vorhanden – jeweils zeitnah wechselseitig zur Verfügung.
- 12.2. Der Auftragnehmer benennt den Projektmanager als Ansprechpartner bereits mit Angebot. Die Projektbeauftragten/Ansprechpartner von Seiten des Auftraggebers werden nach Zuschlagserteilung

mitgeteilt. Sie sind nicht berechtigt, vertragsändernde Absprachen zu treffen. Dies gilt auch für die durch die Abrufberechtigten benannten Ansprechpartner eines Einzelauftrags.

- 12.3. Der Auftragnehmer berichtet dem Einzelauftraggeber in dem vereinbarten Umfang über Inhalt und Qualität der Leistungserbringung sowie den Fortgang der Vertragsdurchführung in angemessener Detaillierung. Die Berichte erfolgen nach den Vorgaben und in Absprache mit dem zuständigen Ansprechpartner des Auftraggebers.
- 12.4. Soweit in den Einzelaufträgen nicht anders vereinbart, führen die Parteien auf Basis des monatlichen Berichtswesens regelmäßige Statusbesprechungen mit dem Projektmanager zum Review der Leistung durch, bei welchen auch die Durchführung und Leistung der Einzelaufträge besprochen wird. Des Weiteren dienen diese der Aufnahme und Unterbreitung von Verbesserungsvorschlägen durch den Projektmanager. Die Statusbesprechungen werden in der Regel telefonisch oder per Videokonferenz durchgeführt. Die Parteien werden in diesem Rahmen zur Qualitätssicherung erforderliche Anpassungen an die Konzepte (**Anlage 10** und/oder besondere Service Level Agreements vereinbaren.
- 12.5. Auf gesonderte Anforderung nimmt der Auftragnehmer an Statusbesprechungen teil, bei welcher der Stand der Vertragsdurchführung, eventuell auftretende oder drohende Risiken sowie eventuell anstehende Änderungen besprochen und koordiniert werden.

§ 13 Berichte und Dokumentation

- 13.1. Der Auftragnehmer führt eine digitale und strukturierte Dokumentation seiner Leistungen nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) durch. Der Auftraggeber ist berechtigt während der Vertragslaufzeit die Anforderungen zur Dokumentation zu ändern.
- 13.2. Der Auftragnehmer wird die vereinbarte Dokumentation in der erforderlichen, ausführlichen und – bezogen auf den jeweiligen Adressatenkreis – gut verständlichen Ausführung erstellen und liefern. Soweit nicht anders in einem Einzelauftrag vereinbart, erfolgt die Dokumentation in deutsch.
- 13.3. Der Auftragnehmer schuldet die Erfüllung der Berichts- und Dokumentationspflichten gemäß Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) als Erfolg im Sinne des § 631 Abs. 2 BGB. Berichte und Dokumentationen des Auftragnehmers unterliegen der Abnahme und der Gewährleistung nach den gesetzlichen Regelungen des Werkvertragsrechts.

§ 14 Einräumung von Rechten

- 14.1. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber bereits mit Zuschlag zu diesem Vertrag, spätestens jedoch mit Entstehung der Rechte das dauerhafte, zeitlich und räumlich unbeschränkte, ausschließliche, übertragbare und unterlizenzierbare, unkündbare, unwiderrufliche und inhaltlich unbeschränkte Nutzungs- und Verwertungsrecht an allen Arbeitsergebnissen ein. Dieses Nutzungs- und Verwertungsrecht erstreckt sich auf alle Nutzungsarten und umfasst unter anderem das Recht, die Arbeitsergebnisse zu vervielfältigen, zu verbreiten, vorzuführen, über Fernleitungen oder drahtlos zu übertragen, öffentlich zugänglich zu machen sowie auf jede sonstige bekannte oder unbekannte Nutzungsart zu verwerten. Dies schließt auch das Recht des Auftraggebers ein, ohne weitere Zustimmung des Auftragnehmers sämtliche aufgrund dieses Vertrages entstehenden Arbeitsergebnisse nach eigenem Ermessen zu bearbeiten oder in sonstiger Weise umzugestalten und die hierdurch geschaffenen Bearbeitungen und Fassungen in der gleichen Weise wie die ursprünglichen Arbeitsergebnisse zu verwerten.

- 14.2. Der Auftraggeber kann darüber hinaus jederzeit ohne Angabe von Gründen die unverzügliche Herausgabe der jeweils bereits entstandenen Arbeitsergebnisse verlangen.
- 14.3. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Rechteeinräumung gemäß den vorstehenden Absätzen ausreichend für die Erfüllung der vertraglich vorgesehenen Zwecke ist und gewährleistet daher, dass die Arbeitsergebnisse für die in diesem Vertrag vorgesehenen Zwecke jetzt und zukünftig eingesetzt werden können und die Nutzung nicht beeinträchtigt wird.
- 14.4. Der Auftragnehmer (bzw. dessen Mitarbeitende) verzichtet auf das Recht der Anerkennung und Nennung als Urheber gemäß § 13 UrhG. Der Auftraggeber nimmt diesen Verzicht an.

§ 15 Ausführungszeiten, Schlechtleistung, Vertragsstrafe

- 15.1. Wenn der Auftragnehmer die ihm nach der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) im Rahmen eines Einzelauftrages obliegenden Dienstleistungen nicht vertragsgemäß, insbesondere fehlerhaft erbringt, ist er verpflichtet, die Dienstleistung ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist erneut vertragsgemäß zu erbringen, wenn die konkrete Dienstleistung nachholbar ist. Bei geschuldeten werkvertraglichen Leistungen stehen dem Auftraggeber die Rechte aus §§ 631 ff BGB zu.
- 15.2. Ist die Dienstleistung verspätet und nicht nachholbar oder schlägt die Nachholung fehl oder erfolgt nicht vertragsgemäß, hat der Auftraggeber das Recht, die Vergütung um einen der Minderleistung entsprechenden Abzug zu mindern.
- 15.3. Konkrete Vereinbarungen über die Leistungszeiten, Fristen für Ausführung und sonstige Termine sind in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) und/oder im Einzelauftrag enthalten. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) und/oder im Einzelauftrag enthaltenen Ausführungsfristen sowie sonstigen Termine und Fristen einzuhalten.
- 15.4. Alle zwischen den Parteien vereinbarten Ausführungsfristen, sonstigen Termine, Fristen und Zeiten sind verbindlich. Das bedeutet, dass der Auftragnehmer bei schuldhafter Nichteinhaltung der vereinbarten Termine und Fristen ohne Mahnung in Verzug kommt, § 286 Abs. 2 BGB.
- 15.5. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich über festgestellte Störungen der Leistungen und solche Entwicklungen und Ereignisse informieren, die zu Störungen führen oder in sonstiger Weise die ordnungs- und fristgemäße Erbringung der Leistungen beeinträchtigen können. Eine Verschiebung der vereinbarten Termine ist damit nicht verbunden. Teilleistungen werden nur nach ausdrücklicher Vereinbarung akzeptiert.
- 15.6. Sofern der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, und der Auftragnehmer dadurch nicht oder nur teilweise zur Erfüllung seiner Leistungspflichten in der Lage ist, verschieben sich die vereinbarten Termine um den Zeitraum der Verzögerung. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich darauf hinzuweisen, wenn aus seiner Sicht Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers nicht oder nicht rechtzeitig vorliegen bzw. derartiges für ihn absehbar ist, und trägt dafür die Beweislast. Insbesondere bei Störungen oder Ausfällen des zur Leistungserbringung notwendigen, vom Auftraggeber gestellten (IT-) Systemen- und Anbindungen hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu benachrichtigen und die Ausfälle in einem Störungslogbuch zu dokumentieren. Unterbleibt eine Benachrichtigung, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber gegenüber nicht geltend machen, dass die Leistungserbringung aus vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen nicht möglich war.

- 15.7. Im Falle des Verzuges des Auftragnehmers ist der Auftraggeber berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 1% des Netto-Einzelauftragswertes der vom Verzug betroffenen Leistung pro vollendete Woche des Verzuges zu verlangen, maximal jedoch 5% des Netto-Einzelauftragswertes der vom Verzug betroffenen Leistung. Diese Vertragsstrafe kann bis zum Ende der Zahlungsfrist nach § 10.1. geltend gemacht werden, ohne dass dies eines Vorbehalts gemäß § 341 Abs. 3 BGB bedarf.
- 15.8. Bei einer Nichteinhaltung von vereinbarten Service Leveln hat der Auftraggeber gegen den Auftragnehmer Ansprüche auf Zahlung einer Vertragsstrafe (Pönale), wenn die Nichteinhaltung nach der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) oder auf Grund einer zwischen den Parteien vereinbarten Vereinbarung vertragsstrafenbewehrt ist. In diesen Fällen kann der Auftraggeber bis zum Ablauf von drei Monaten nach Ablauf des relevanten Kalendermonats die in der Leistungsbeschreibung genannte Pönale in der dort genannten Höhe vom Auftragnehmer verlangen, ohne dass dies eines Vorbehalts gemäß § 341 Abs. 3 BGB bedarfs.
- 15.9. Die Vertragsstrafenregelung nach Ziffer 6 der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) beträgt je nichterreichten Servicelevel 1 % der monatlichen Vergütung; bei mehreren Verstößen darf die Summe der Vertragsstrafen 5 % der monatlichen Netto-Vergütung nicht überschreiten. Darüber hinaus ist die Höhe der vom Auftragnehmer in einem Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafen wegen dieser Verstöße auf einen Betrag in Höhe von 5 % der dem Auftragnehmer nach diesem Vertrag im jeweiligen Vertragsjahr insgesamt geschuldeten Netto-Vergütung beschränkt.
- 15.10. Für die Einhaltung der in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) festgelegten Betriebs- und Service Level ist die dort festgelegte Methode der Messung maßgeblich. Der Auftragnehmer ist nicht zur Zahlung von Vertragsstrafen verpflichtet, soweit der Auftragnehmer nachweist, dass die Verletzung nicht von ihm zu vertreten ist.
- 15.11. Die Vereinbarung dieser Vertragsstrafen schließt die Geltendmachung weitergehender Ansprüche und sonstiger Rechte wegen Verzuges nicht aus. Eine gezahlte Vertragsstrafe wird insofern allerdings angerechnet. Bereits entstandene Vertragsstrafen entfallen nicht durch Vereinbarung neuer Termine.
- 15.12. Die Höhe der vom Auftragnehmer in einem Vertragsjahr nach diesem Paragraphen zu zahlenden Vertragsstrafe, ist insgesamt auf einen Betrag in Höhe von 5 % der dem Auftragnehmer nach diesem Vertrag im jeweiligen Vertragsjahr insgesamt geschuldeten Netto-Vergütung beschränkt.
- 15.13. Weitergehende Schadenersatzansprüche des Auftraggebers bleiben unberührt.

§ 16 Versicherungen

- 16.1. Der Auftragnehmer wird während der Laufzeit dieses Vertrages und bis zum Ablauf von 2 (zwei) Jahren nach Ende des Vertrages durchgehend einen ausreichenden Versicherungsschutz für die mit der Leistungserbringung verbundenen Risiken, der auch die Haftung des Auftragnehmers für reine Vermögensschäden abdeckt, mit folgenden Mindest-Deckungssummen je Schadensfall unterhalten:
- a) für Sach- und Personenschäden 10 (zehn) Millionen EUR
 - b) für Vermögensschäden 2,5 (zwei, fünf) Millionen EUR
- jeweils zweifach maximiert im Versicherungsjahr.
- 16.2. Erbringt der Auftragnehmer den Nachweis eines ausreichenden Versicherungsschutzes auf Anfrage des Auftraggebers nicht oder erfüllt der jeweilige Versicherungsvertrag nicht die Anforderungen an

den Versicherungsschutz gemäß vorstehendem Absatz 1, ist der Auftraggeber zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages berechtigt; § 27 (Laufzeit und Kündigung) dieses Vertrages gilt entsprechend.

§ 17 Haftung

- 17.1. Der Auftragnehmer haftet für sämtliche Schäden, die er im Rahmen der Durchführung dieses Vertrags dem Auftraggeber schuldhaft verursacht nach den gesetzlichen Regelungen, soweit nachfolgend nichts anderes geregelt ist.
- 17.2. Der Auftraggeber haftet im Falle von Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen. Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit entstanden sind, werden nur ersetzt, wenn es sich dabei um die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) handelt. Kardinalpflichten sind die wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrages bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrages waren und auf deren Erfüllung der Auftragnehmer vertrauen musste. In Fällen einer leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Pflicht ist die Haftung des Auftraggebers der Höhe nach beschränkt auf den jeweiligen Einzelauftragswert. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden des Auftraggebers ausgeschlossen.
- 17.3. Schadensersatzansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit bleiben durch die vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.
- 17.4. Die Haftung für einen eventuellen Datenverlust oder -beschädigung ist auf den Aufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung erforderlich gewesen wäre, um die Daten aus dem gesicherten Datenmaterial wiederherzustellen.
- 17.5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zu Gunsten von evtl. eingebundenen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen des Auftraggebers und des Auftragnehmers.
- 17.6. Die Regelungen in der Vereinbarung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten (**Anlage 5**) bleiben hiervon unberührt.

§ 18 Freistellung

- 18.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber von allen vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freizustellen, die sich verschuldensunabhängig aus einer nicht vertragsgerechten Leistung oder aus Verstößen gegen etwaig abgegebene Garantien, aus schuldhaften Vertragsverstößen sowie aus unerlaubten Handlungen der Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen ergeben. Das schließt insbesondere die Kosten und Aufwendungen zur Abwehr solcher Ansprüche sowie etwaige Kosten zur Rechtsverfolgung ein. Haftungsobergrenzen aus § 17 dieses Vertrages finden keine Anwendung.
- 18.2. Unbeschadet der Freistellungsverpflichtung wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hinsichtlich der Abwehr von etwaigen Ansprüchen Dritter unterstützen und ihm umfassend und rechtzeitig Auskunft erteilen. Dasselbe gilt für den Fall etwaiger ordnungsbehördlicher Verfahren oder Ermittlungen. Etwaige prozessuale Rechte zur Verkündung des Streits bleiben unberührt.

§ 19 Höhere Gewalt

- 19.1. Als Fälle höherer Gewalt gelten Krieg, innere Unruhen am Erfüllungsort, Streik, schwerwiegende Naturkatastrophen, Epidemien oder andere von außen kommende, nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbare, unverschuldete und unabwendbare Ereignisse, die keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisen und auch durch äußerste, vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht vermieden werden können. Ereignisse höherer Gewalt und deren voraussichtliche Dauer sind dem Auftraggeber vom Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen, soweit diese die ordnungsgemäße Erfüllung der Leistungspflichten des Auftragnehmers betreffen. Der Auftraggeber kann dann bei dauerhaften Leistungshindernissen (wegen des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise/hinsichtlich der betroffenen Leistungen) vom Vertrag zurücktreten. Bei Hindernissen vorübergehender Art kann der Auftraggeber den Rücktritt nach Ablauf einer Frist von dreißig (30) Tagen erklären oder die Leistung zu einem späteren Zeitpunkt verlangen. Andere Rücktrittsrechte bleiben unberührt. Falls Ereignisse höherer Gewalt bei dem Auftraggeber vorliegen, ist diese für den Zeitraum der Fortdauer der höheren Gewalt insoweit von den Pflichten des Vertrages entbunden, insbesondere gerät der Auftraggeber nicht in Annahmeverzug.
- 19.2. Der Auftragnehmer hat bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen, dass insbesondere auch bei einer epidemischen Lage von nationaler Tragweite (z.B. Covid), dem Ukraine-Krieg oder Ereignissen mit vergleichbaren Auswirkungen der Bedarf an den vertraglichen Leistungen weiter fortbesteht. Epidemische Lagen von nationaler Tragweite (z.B. Covid), der Ukraine-Krieg oder Ereignisse mit vergleichbaren Auswirkungen stellen somit nur aufgrund besonderer Umstände einen Fall höherer Gewalt im Sinne dieses Vertrages dar.

§ 20 Vertraulichkeitspflichten und Datenschutz

- 20.1. Die Parteien verpflichten sich im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages zur Einhaltung der Vertraulichkeitsvereinbarung (**Anlage 4**).
- 20.2. Die Parteien verpflichten sich, die anwendbaren Vorschriften zum Datenschutz einzuhalten, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung ("DSGVO") und das Bundesdatenschutzgesetz.
- 20.3. Im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung werden personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers durch den Auftragnehmer verarbeitet. Die Parteien schließen daher mit Zuschlagerteilung eine den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (**Anlage 5**).

§ 21 Einhaltung von Sicherheitsbestimmungen

- 21.1. Der Auftragnehmer ist zur Einhaltung der in **Anlage 6.1** näher beschriebenen Sicherheits- und Umweltschutzregeln für externe Dienstleister verpflichtet.
- 21.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der in **Anlage 6.2** (Sicherheitsvereinbarung) beschriebenen auf den konkreten Leistungsgegenstand anwendbaren Vorgaben zur Sicherheit (inkludiert Informationssicherheit) im Rahmen der Leistungserbringung.
- 21.3. Für die mit Zustimmung des Auftraggebers eingesetzten Unterauftragnehmer und deren Mitarbeitenden stellt der Auftragnehmer die entsprechende Einhaltung dieser Sicherheitsbestimmungen sicher.

- 21.4. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der Bestimmungen dieses Paragraphen. Je Verletzung der Bestimmung dieses Paragraphen ist der Auftragnehmer zur Zahlung einer vom Auftraggeber im Einzelfall nach billigem Ermessen festzusetzenden – jedoch gerichtlich überprüfbaren – Vertragsstrafe verpflichtet. Die Vertragsstrafe kann bis zu 6 Monate nach Ende der Vertragslaufzeit geltend gemacht werden, ohne dass dies eines Vorbehalts gem. § 341 Abs. 3 BGB bedarf. Die Vereinbarung dieser Vertragsstrafe schließt die Geltendmachung weitergehender Ansprüche und sonstiger Rechte nicht aus. Eine bereits gezahlte Vertragsstrafe wird insofern jedoch angerechnet.
- 21.5. Der Auftraggeber behält sich vor, eigene Audits zur Informationssicherheit durchzuführen. In diesem Zusammenhang soll die Angemessenheit der Maßnahmen zur Informationssicherheit geprüft werden. Der Auftragnehmer und seine Mitarbeitenden haben auf Verlangen des Auftraggebers an den Audits, welche durch den Auftraggeber veranlasst werden, teilzunehmen. Bei Ausübung nimmt der Auftraggeber auf die betrieblichen Belange des Auftragnehmers bzw. der jeweiligen Unterauftragnehmer angemessen Rücksicht.

§ 22 Exportkontrolle und Zoll

- 22.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der Regelungen zur Exportkontrolle und Zoll entsprechend **Anlage 3** (Exportkontrolle und Zoll).
- 22.2. Ein schuldhafter Verstoß des Auftragnehmers gegen die in **Anlage 3** geregelten Versicherungen und Verpflichtungen stellt eine wesentliche Vertragspflichtverletzung dar und berechtigt den Auftraggeber, gegebenenfalls nach vorheriger Abmahnung, sofern der Verstoß dadurch geheilt und beseitigt werden kann, von diesem Vertrag und/oder den betroffenen Einzelverträgen mit sofortiger Wirkung zurückzutreten, ohne dass der Auftragnehmer hieraus Ansprüche geltend machen kann.

§ 23 Künstliche Intelligenz

- 23.1. „Künstliche Intelligenz“ („KI“) im Sinne dieses Vertrages bezeichnet Software-Systeme oder – Modelle und darauf basierende Anwendungen, die mit Methoden des maschinellen Lernens oder vergleichbaren Verfahren aus Daten eigenständig Ergebnisse wie Inhalte, Vorhersagen, Empfehlungen oder Entscheidungen erzeugen.
- 23.2. Der Auftragnehmer darf KI zur Erbringung der Leistungen nur einsetzen, wenn der Auftraggeber dem Einsatz zuvor in Textform zugestimmt hat und der Auftragnehmer den Auftraggeber vorab über Art, Weise und Umfang des KI-Einsatzes informiert hat.
- 23.3. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, beim Einsatz von KI geltende vertragliche und gesetzliche Vorgaben, insbesondere die Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung), Urheber- und Persönlichkeitsrechte, Datenschutz sowie anwendbare Nutzungs- und Lizenzbedingungen der verwendeten KI einzuhalten.
- 23.4. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, bei der Nutzung von KI keine vertraulichen Informationen, personenbezogenen Daten oder Geschäftsgeheimnisse des Auftraggebers in die jeweilige KI einzugeben oder hochzuladen.
- 23.5. Der Auftragnehmer darf KI nur als unterstützendes Hilfsmittel einsetzen und bleibt für die Arbeitsergebnisse voll verantwortlich. KI-gestützte Inhalte sind vor ihrer Verwendung fachlich zu prüfen, nachzubearbeiten und transparent zu kennzeichnen.
- 23.6. Der Auftragnehmer dokumentiert den Einsatz von KI in angemessenem Umfang. Aus der Dokumentation muss ersichtlich sein, welche technologischen Hilfsmittel er verwendet hat und in welchem

Umfang dies geschehen ist. Der Auftragnehmer stellt die Dokumentation dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung.

- 23.7. Der Auftragnehmer sichert zu, dass er bei Einsatz von KI die nach diesem Vertrag geschuldeten Nutzungsrechte wirksam einräumen kann und keine Rechte Dritter verletzt. Er stellt den Auftraggeber von berechtigten Ansprüchen Dritter frei.
- 23.8. Unbeschadet des Einsatzes von KI gelten für die Rechteeinräumung und -übertragung die Regelungen gemäß § 14.
- 23.9. Können durch den Einsatz von KI die Nutzungsrechte nicht wie in diesem Vertrag vereinbart eingeräumt werden, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber unverzüglich vor Einsatz der KI. Der Auftraggeber entscheidet über das weitere Vorgehen.

§ 24 Compliance

- 24.1. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich informieren, sollte er dem Personenkreis unterfallen, demgegenüber die Vertragserfüllung nach Artikel 5k Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der jeweils geltenden Fassung untersagt ist.
- 24.2. Der Auftragnehmer stellt sicher, während der Vertragslaufzeit keine Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen wurden, und auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, einzusetzen, die einen Bezug zu Russland im Sinne von Artikel 5k Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 haben. Auf Verlangen des Auftraggebers hat der Auftragnehmer hierüber geeigneten Nachweis zu erbringen.
- 24.3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Verhaltenskodex für Geschäftspartner gemäß **Anlage 2** zu diesem Vertrag einzuhalten und die darin enthaltenen Grundsätze entlang der Lieferkette gemäß den Vorgaben des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes (LkSG) angemessen zu adressieren.
- 24.4. Bei Anhaltspunkten für einen Verstoß gegen den Verhaltenskodex (**Anlage 2**) durch den Auftragnehmer oder seine mittelbaren bzw. unmittelbaren Vertragspartner bzw. bei einem entsprechenden Verdacht, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich in Textform über Art, Umfang und Zeitraum des Verstoßes gegen den Verhaltenskodex, sowie über Schritte und Zeitraum der Unterbindung des Verstoßes zu informieren, und Auskunft über Schritte zur Sicherstellung der zukünftigen Einhaltung der Verhaltensvorgaben im Rahmen der gegenseitigen Vertragsbeziehungen zu geben.
- 24.5. Wird ein Verstoß gegen den Verhaltenskodex festgestellt oder steht unmittelbar bevor, sind unverzüglich angemessene Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, um diesen Verstoß zu verhindern, zu beenden oder das Ausmaß der Verletzung zu minimieren.

§ 25 Unzulässige Handlungen

- 25.1. Der Auftraggeber ist berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, wenn der Auftragnehmer Personen, die auf Seiten der Abrufberechtigten mit der Vorbereitung, dem Abschluss oder der Durchführung dieses Vertrages befasst sind, oder ihnen nahestehenden Personen mit Rücksicht auf ihre Zugehörigkeit zu den Abrufberechtigten Vorteile anbietet, verspricht oder gewährt. Solchen Handlungen des Auftragnehmers selbst stehen Handlungen von Personen gleich, die von ihm beauftragt oder für ihn tätig sind. Dabei ist es

gleichgültig, ob die Vorteile den vorgenannten Personen oder in ihrem Interesse einem Dritten angeboten, versprochen oder gewährt werden.

- 25.2. Vor der Entscheidung über die Ausübung eines Rücktritts- bzw. Kündigungsrechts nach diesem Paragraphen wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer Gelegenheit geben, unverzüglich zu dem Sachverhalt Stellung zu nehmen.
- 25.3. Tritt der Auftraggeber nach diesem Paragraphen vom Vertrag zurück, kann er die empfangenen Leistungen behalten und hat insoweit das vereinbarte Entgelt zu entrichten. Der Auftraggeber kann daneben vom Auftragnehmer den Ersatz des Schadens verlangen, der ihm durch den Rücktritt vom Vertrag entsteht. Dagegen stehen dem Auftragnehmer gegen den Auftraggeber aufgrund des Rücktritts keine Ansprüche wegen Nichterfüllung des Vertrages zu. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften über den Rücktritt.
- 25.4. Sonstige gesetzliche oder vertragliche Ansprüche der Parteien bleiben unberührt.

§ 26 Einhaltung des Mindestlohngesetzes sowie des Bundestariftreuegesetzes (BTTG)

- 26.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber seinen Beschäftigten im Sinne von § 22 MiLoG mindestens den gesetzlich zu zahlenden Mindestlohn entsprechend dem Mindestlohngesetz (MiLoG) zu gewähren. Im Weiteren verpflichtet sich der Auftragnehmer Vorgaben des Bundestariftreuegesetzes (BTTG) zu beachten und einzuhalten.
- 26.2. Der Auftragnehmer wird auch alle Unterauftragnehmer sowie Verleiher in einer diesem Vertrag entsprechenden Weise zur Einhaltung der Verpflichtungen aus dem MiLoG sowie des BTTG verpflichten und diese darüber hinaus verpflichten, weitere Unterauftragnehmer oder Verleiher unter denselben oder vergleichbaren Regelungen zur Einhaltung des MiLoG sowie des BTTG zu verpflichten.
- 26.3. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer entsprechende Nachweise über die Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß vorstehenden Absätzen vorlegen. Der Auftraggeber ist berechtigt, diese Nachweise und weitere erforderliche Dokumente bei Bedarf seinen Auftraggebern oder der Prüfstelle Bundestariftreue zur Verfügung zu stellen.
- 26.4. Wird der Auftraggeber für Verpflichtungen des Auftragnehmers oder eines von ihm eingesetzten Unterauftragnehmers oder Verleihers zur Zahlung von Mindestlohn oder sonstigen Leistungen nach § 13 MiLoG oder nach dem BTTG in Anspruch genommen, hat der Auftraggeber gegenüber fälligen Zahlungen des Auftragnehmers ein Zurückbehaltungsrecht und ist nach Erfüllung der Zahlungsverpflichtungen auch ausdrücklich zur Aufrechnung mit Forderungen des Auftragnehmers berechtigt.
- 26.5. Zur Absicherung der vorstehend genannten Ansprüche hat der Auftraggeber jederzeit das Recht zu verlangen, dass der Auftragnehmer zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem MiLoG sowie dem BTTG in angemessener Weise Sicherheit leistet. Die Sicherheit kann im Wege einer Bürgschaft geleistet werden. Sofern dies geschieht, muss eine unbefristete, selbstschuldnerische Bürgschaft eines von dem Auftraggeber im Voraus genehmigten Kreditinstituts vorgelegt werden. Bringt der Auftragnehmer diese Sicherheit nicht binnen zwei Wochen nach schriftlicher Aufforderung durch den Auftraggeber bei, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Die Sicherheit dient ausschließlich der Absicherung der Ansprüche des Auftraggebers zur Einhaltung der Regelungen des MiLoG sowie des BTTG; eine Zurückbehaltung wegen anderer oder Aufrechnung mit anderen Ansprüchen des Auftraggebers ist unzulässig. Die Sicherheit ist spätestens sechs Monate nach vollständiger Abwicklung des Leistungsvertrages freizugeben, sofern bis zu diesem Zeitpunkt keine

Ansprüche gegenüber dem Auftraggeber im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung geltend gemacht worden sind.

Dem Auftraggeber bleibt vorbehalten, die Freigabe der Sicherheit auch über diesen Zeitraum hinaus zu verweigern, wenn spätestens bis zum Ablauf der Freigabefrist konkrete Anhaltspunkte vorliegen, die einen Verstoß des Auftragnehmers gegen die Verpflichtung zur Zahlung des Mindestlohns oder das BTTG und die Gefahr späterer Inanspruchnahme des Auftraggebers begründen.

- 26.6. Im Fall eines Verstoßes des Auftragnehmers gegen die Absätze 1 und 2 dieses Paragraphen ist der Auftraggeber berechtigt, die Leistungen aus diesem Vertrag ganz oder teilweise zurückzubehalten. Darüber hinaus kann der Auftraggeber den vorliegenden Vertrag insgesamt außerordentlich mit sofortiger Wirkung kündigen, ohne dass es einer vorherigen Abmahnung bedarf.
- 26.7. Unabhängig von der Geltendmachung der vorstehenden Rechte bleibt die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen unberührt.

§ 27 Laufzeit und Kündigung

- 27.1. Der Vertragszeitraum beginnt mit dem Tag der Zuschlagserteilung und hat eine Grundlaufzeit von 1 (einem) Jahr („**Grundlaufzeit**“). Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach der Grundlaufzeit automatisch um 1(ein) weiteres Jahr („**Vertragsverlängerung**“), sofern der Auftraggeber der Vertragsverlängerung nicht mit einer Frist von 3 (drei) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit widerspricht. Eine Verlängerung der Vertragslaufzeit erfolgt höchstens 3 (drei) Mal, das heißt, eine Vertragsverlängerung über eine Gesamtlaufzeit von 4 (vier) Jahren hinaus erfolgt nicht.
- 27.2. Der vorliegende Vertrag endet automatisch bei Erreichen des Höchstwert gemäß § 2 Abs.13 dieses Vertrages.
- 27.3. Der Auftraggeber ist berechtigt auf Grundlage dieses Rahmenvertrages erteilte Einzelaufträge unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zum Monatsende ordentlich zu kündigen.
- 27.4. Das Recht, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftraggeber insbesondere vor, wenn
- 27.4.1. der Auftragnehmer den Verhaltenskodex gemäß **Anlage 2**, und/oder die Verpflichtungen aus der **Anlage 3** (Exportkontrolle und Zoll), und/oder die Vertraulichkeitsvereinbarung gemäß **Anlage 4**, und/oder die datenschutzrechtliche Vereinbarung gemäß **Anlage 5**, und/oder eine der Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers (**Anlage 6**), und/oder die Pflichten gemäß § 26 dieses Vertrages verletzt hat und – sofern die Verletzung heilbar ist – die Verletzung nicht innerhalb von 2 (zwei) Wochen nach Zugang einer entsprechenden Rüge des Auftraggebers in Textform geheilt hat;
 - 27.4.2. der Auftragnehmer wesentliche Pflichten unter diesem Vertrag trotz Rüge des Auftraggebers in Textform fortgesetzt oder wiederholt verletzt hat; einer Rüge bedarf es nicht, wenn dem Auftragnehmer die Erfüllung der Pflicht unmöglich ist oder er diese ernsthaft verweigert;
 - 27.4.3. eine wesentliche Verschlechterung der Vermögenslage des Auftragnehmers eintritt oder eintreten droht und dadurch die Erfüllung von Verbindlichkeiten gegenüber dem Auftraggeber gefährdet ist; in den genannten Fällen hat der Auftragnehmer den Auftraggeber umgehend zu informieren;

- 27.4.4. eine wesentliche Änderung der unmittelbaren oder mittelbaren Kapital- oder Stimmrechtsverhältnisse am Auftragnehmer eintritt oder ein Dritter die unmittelbare oder mittelbare Kapital- oder Stimmrechtsmehrheit am Auftragnehmer oder in sonstiger Weise die unmittelbare oder mittelbare Kontrolle über den Auftragnehmer erwirbt ("**Kontrolländerung**"), es sei denn, es liegen die Voraussetzungen für eine zulässige Vertragsänderung gemäß § 132 Abs. 2 Nr. 4 lit. b) GWB vor. Eine Kontrolländerung liegt insbesondere vor, wenn ein Dritter (jeweils erstmals) direkt oder indirekt mindestens 25 % des Kapitals oder der Stimmrechte des Auftragnehmers kontrolliert oder in den Organen des Auftragnehmers vertreten ist oder ein Organmitglied kontrolliert oder auf andere Weise wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsentscheidungen nehmen kann. In den genannten Fällen hat der Auftragnehmer den Auftraggeber umgehend zu informieren;
 - 27.4.5. der Auftragnehmer nicht binnen 1 (eines) Monats ab der Geltendmachung von Verletzungen der Rechte Dritter vertragskonforme Leistung anbieten kann bzw. die geschuldeten Nutzungsrechte beschaffen kann;
 - 27.4.6. der Auftragnehmer wissentlich falsche Angaben im Rahmen des Vergabeverfahrens gemacht hat;
 - 27.4.7. der Auftraggeber nachträgliche Kenntnis von wettbewerbsbeschränkenden Absprachen des Auftragnehmers im Rahmen des Vergabeverfahrens erhält;
 - 27.4.8. der Auftragnehmer gegen seine Verpflichtungen nach § 24 Abs. 2 verstößt;
 - 27.4.9. der Auftragnehmer dem Personenkreis unterfällt, demgegenüber die Vertragserfüllung nach Artikel 5k Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der jeweils geltenden Fassung untersagt ist; oder
 - 27.4.10. der Auftragnehmer den Verstoß gegen den Verhaltenskodex durch den Geschäftspartner oder durch seine unmittelbaren oder mittelbaren Lieferanten nicht innerhalb einer angemessenen Frist abgestellt hat oder wenn der Verstoß sehr schwerwiegend ist oder wenn es zu wiederholten schweren Verstößen (insbesondere zur Begehung von Straftaten) kommt und keine mildernden Mittel zum Abstellen des Verstoßes zur Verfügung stehen.
- 27.5. Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen der vorstehenden Absätze sind die Abrufberechtigten auch zur Kündigung des jeweiligen Einzelauftrages berechtigt.
- 27.6. Die Kündigung dieses Vertrages bedarf der Textform.
- 27.7. Die Beendigung von Einzelverträgen lässt die Wirksamkeit dieses Vertrages unberührt. Gleichwohl berührt die Beendigung dieses Vertrages die Wirksamkeit der Einzelverträge nicht. Wird dieser Vertrag vor Ablauf der Einzelverträge beendet, finden dessen Bestimmungen bis zur Beendigung der Einzelverträge weiterhin Anwendung.
- 27.8. Bei Vertragsbeendigung hat der Auftragnehmer sämtliche Unterlagen, Daten, Datenträger und Informationen, die ihm bei Vertragsbeginn oder während der Vertragslaufzeit überlassen worden oder entstanden sind, oder die sich bei Vertragsbeginn bereits im Besitz des Auftragnehmers befanden, einschließlich der bei Durchführung des Vertrags von Dritten erhaltenen Unterlagen sowie die Arbeitsergebnisse an den Auftraggeber herauszugeben oder auf Verlangen des Auftraggebers zu vernichten.

§ 28 Schlussbestimmungen

- 28.1. Die Benennung des Auftraggebers als Referenzauftraggeber ist nur mit vorheriger Zustimmung in Textform zulässig. Die Entscheidung über die Erteilung einer Zustimmung ist von den Umständen des Einzelfalls abhängig und der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf die Erteilung einer Zustimmung.
- 28.2. Dieser Vertrag enthält alle zwischen den Parteien zum Vertragsgegenstand getroffenen Vereinbarungen. Nebenabreden bestehen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht.
- 28.3. Ohne Zustimmung des Auftraggebers dürfen Ansprüche aus diesem Vertrag weder ganz noch teilweise an Dritte abgetreten werden. § 354 a Abs. 1 S.2 HGB bleibt hiervon unberührt.
- 28.4. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Textformklausel.
- 28.5. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Berlin.
- 28.6. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollte sich eine Lücke in diesem Vertrag ergeben, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke gilt mit Rückwirkung diejenige wirksame und durchführbare Regelung als vereinbart, die rechtlich und wirtschaftlich dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrages gewollt hätten, wenn sie diesen Punkt beim Abschluss dieses Vertrages bedacht hätten.

Anlagenverzeichnis

Anlage 1	Leistungsbeschreibung
Anlage 2	Verhaltenskodex für Geschäftspartner
Anlage 3	Exportkontrolle und Zoll
Anlage 4	Vertraulichkeitsvereinbarung
Anlage 5	Vereinbarung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten
Anlage 6	Sicherheitsbestimmungen des Auftraggebers:
Anlage 6.1	Sicherheits- und Umweltschutzregeln für externe Dienstleister
Anlage 6.2	Sicherheitsvereinbarung
Anlage 7	Verbundene Unternehmen des Auftraggebers
Anlage 8	Angebotsschreiben des Auftragnehmers
Anlage 9	Preisblatt
Anlage 10	Konzepte
Anlage 11	Bieterinformation

[Der Vertrag kommt mit Zuschlagserteilung zustande und wird durch die Parteien nicht deklaratorisch gegengezeichnet.]