



Vereinbarung

Vereinbarung über den Kauf von Software-Lizenzen für ein Fachprogramm für die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft im Rahmen einer Cloudlösung



Vereinbarung

Vereinbarung über den Kauf von Software-Lizenzen für ein Fachprogramm für die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sowie die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft im Rahmen einer Cloudlösung

Vertragsparteien

Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____

Auftragnehmer

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: _____

Teil A Allgemeine Regelungen

1 Gegenstand

Gegenstand dieser Vereinbarung sind folgende Leistungen:

Gegenstand dieser Vereinbarung ist der dauerhafte Erwerb (Kauf) von 30 Softwarelizenzen einer Standardsoftware (Fachprogramm) für die Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung sowie die gleichzeitige Bereitstellung und der laufende Betrieb dieser Software auf der Cloud-Infrastruktur des Auftragnehmers (Cloud-Hosting). Die konkreten funktionalen und technischen Anforderungen sowie die geschuldeten Service-Level-Agreements (SLAs) werden detailliert in der beigefügten Leistungsbeschreibung (Anlage 1) geregelt.

Vgl. Anlage Nr. 1

2 Bestandteile der Vereinbarung

Es gelten als Vertragsbestandteile:

2.1 dieser Vertragstext einschließlich der Begriffsbestimmungen und den folgenden Anlagen in der hier aufgeführten Rangfolge:

Anlagen zur EVB-IT Vereinbarung

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum / Version	Anzahl Seiten
1	Leistungsbeschreibung		
2	VZ-NRW AGB		
3	EVB_IT_Ueberlassung_AGB_TypA		



Vereinbarung

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum / Version	Anzahl Seiten
4	EVB_IT_Cloud_AGB		
5	EVB-IT Dienstleistungs-AGB		

Diese Rangfolge gilt auch im Rahmen der Einzelaufträge.

Die einbezogenen EVB-IT AGB gelten in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

sowie nachrangig zu Nummern 2.1 und 2.2 die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die oben genannten EVB-IT AGB (zusammen oder einzeln auch die **EVB-IT AGB** genannt) stehen unter evb-it.gov.de zur Einsichtnahme bereit. Die VOL/B wurde im Bundesanzeiger AT Nr. 178a vom 23. September 2003 veröffentlicht.

Die Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* sowie auftragnehmerseitiger AGB für Art und Umfang der Cloudleistungen erfolgt nur nach Maßgabe der jeweiligen Regelungen im Besonderen Teil (Teil B) dieser Vereinbarung. Dies gilt unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge solche Bedingungen als Anlage in der Tabelle aus Nummer 2.1 aufgelistet werden. Allerdings gelten für Software* bzw. Softwarekomponenten, die Open Source Software* sind, die vom Rechteinhaber vorgegebenen Lizenzbedingungen.

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer dem Angebot beigefügten Dokumenten Regelungen in den EVB-IT AGB, dieser Vereinbarung oder Einzelaufträgen widersprechen, sind sie ausgeschlossen.

Weitere Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, soweit sie nicht ausdrücklich durch den Auftraggeber zugelassen wurden.

Die in diesem Teil A mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende dieses Vertrages unter „Begriffsbestimmungen“ definiert. Die in Teil B (Module) mit * gekennzeichneten Begriffe sind in den jeweils einbezogenen EVB-IT AGB unter „Begriffsbestimmungen“ definiert.

3 Geschätztes Auftragsvolumen

Das geschätzte Auftragsvolumen, d. h. der geschätzte Auftragswert (Schätzwert) oder die geschätzte Auftragsmenge (Schätzmenge) ergibt sich aus Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung)

Geltung des geschätzten Auftragsvolumens in Relation zur Laufzeit

- ☒ Das geschätzte Auftragsvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Vereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.

4 Abnahmeverpflichtung/Mindestabnahme

Es besteht keine Verpflichtung zum Abruf von Leistungen aus der Vereinbarung durch Auftraggeber oder Bezugsberechtigte, es sei denn, es ist in dieser Nummer etwas anderes vereinbart. Weder die Angabe geschätzter Auftragsvolumina noch die von Höchstvolumina führt zu einer Abnahmeverpflichtung.



Vereinbarung

5 Vergütung der Leistungen

5.1 Grundsätzliches

Die Vergütung der Leistungen des Auftragnehmers ergibt sich aus Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung) sowie dem Angebot des Bieters.

Materialkosten, Reisekosten und Nebenkosten* sind in den Preisen enthalten, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Reisezeiten werden nicht vergütet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Die angegebenen Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich zu zahlender Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

5.2 Vergütung nach Aufwand

Soweit in Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung) sowie den Angaben aus dem Angebot eine Vergütung nach Aufwand vorgesehen und im Teil B dieser Vereinbarung nichts anderes vereinbart ist, gilt Folgendes

5.2.1 Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

- ☒ Die Leistungen des Auftragnehmers werden in den Zeiten von 8:00 bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am vereinbarten Ort oder, soweit kein Ort vereinbart ist, beim Bezugsberechtigten) erbracht.

5.3 Fälligkeit und Zahlungsfristen

Die Vergütung wird nach der Leistungserbringung fällig und ist innerhalb von 30 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nachfolgend oder im Teil B dieser Vereinbarung nichts anderes vereinbart ist.

Die Vergütung für als Dauerschuldverhältnis zu erbringende Leistungen (z. B. Pflegeleistungen) ist abweichend davon wie folgt fällig:

- ☐ monatlich bis zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- ☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals.
- ☐ jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres.
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____.
- ☒ Die Vergütung wird halbjährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Rechnung jeweils zu Beginn eines jeden Kalenderhalbjahres für den folgenden Sechsmonatszeitraum zu stellen.

6 Preisanpassungen

Die vereinbarte Vergütung gilt für die Laufzeit der Vereinbarung und alle Einzelaufträge, jeweils einschließlich etwaiger Verlängerungen. Eine Erhöhung der Vergütung für Produkte und/oder Leistungen ist ausgeschlossen, sofern nicht nachfolgend ausnahmsweise Abweichendes vereinbart ist.

6.1 Preiserhöhungen anhand von maximalen Prozentwerten

- ☒ Die nachfolgende Regelung gilt
- ☒ für alle Produkte und Leistungen
- ☐ für folgende Produkte bzw. Leistungen: _____ [hier z. B. Produkte bzw. Leistungen oder Preispositionen aus einem Preisblatt eintragen]

Vereinbarung

Eine Erhöhung der Vergütung für Produkte und/oder Leistungen darf erstmals 12 Monate nach Beginn der Vereinbarung, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 3 % der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam, wenn die Voraussetzungen dieses Absatzes vorliegen. Sie gilt nur für bei Wirksamwerden der Erhöhung noch nicht erklärte Einzelaufträge, soweit nicht nachstehend anders vereinbart:

- ☐ Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge, die zum Zeitpunkt der Erklärung des Anpassungsverlangens bereits länger als ein Jahr laufen.
- ☐ Abweichend von Satz 1 darf eine Erhöhung erstmals _____ Monate nach Beginn dieser Vereinbarung angekündigt werden.
- ☐ Abweichend von Satz 3 beträgt die maximale Erhöhung _____ % gegenüber dem vorher geltenden Preis.
- ☐ Die Preisanpassungsmöglichkeit besteht nur, wenn die Vereinbarung sich *[im Standard gemäß Nummer 25.2]* verlängert hat. Die Anpassung kann frühestens mit Beginn des Verlängerungszeitraums angekündigt werden.
- ☒ Das Recht auf Preiserhöhungen durch den Auftragnehmer ist in Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung) geregelt.

7 Rechnungen

- ☒ Die Rechnung ist nach den folgenden Vorgaben elektronisch einzureichen
- ☒ Rechnungen sind an folgende Stelle zu richten: rechnung@verbraucherzentrale.nrw + kredit@verbraucherzentrale.nrw
- ☒ Die Anforderungen an Rechnungen und weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung)

8 Verantwortlicher Ansprechpartner (m/w/d)

- ☒ Ansprechpartner (m/w/d) für diese Vereinbarung beim Auftraggeber sind:

Name	Rolle/Leistungsbereich	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail
Christoph Zerhusen	Fachreferent	B5/KuE		christoph.zerhusen@verbraucherzentrale.nrw
Simon Dirks	Fachsachbearbeitung	B5/KuE		simon.dirks@verbraucherzentrale.nrw

- ☒ Ansprechpartner (m/w/d) für diese Vereinbarung beim Auftragnehmer sind:

Name	Rolle/Leistungsbereich	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail

- ☐ Die Ansprechpartner (m/w/d) für diese Vereinbarung ergeben sich aus Anlage Nr. ____.

Vereinbarung

9 Zentrale Hotline*

9.1 Gegenstand der Hotline

- ☐ Gegenstand der Hotline ist die Aufnahme von Störungs- und Mängelmeldungen per Telefon. Der Auftragnehmer wird, soweit möglich, die gemeldete Störung* bzw. den gemeldeten Mangel durch telefonische Anleitung noch während des Telefonats beseitigen. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Meldung zur Störungs- bzw. Mangelbeseitigung innerhalb seiner Supportorganisation weiterzuleiten. Ist keine Beseitigung vereinbart, unterbreitet der Auftragnehmer dem Bezugsberechtigten ein Angebot zur Beseitigung auf der Grundlage der vereinbarten Vergütung oder, wenn eine solche nicht vereinbart ist, zu angemessenen Bedingungen.
 - ☐ Die Störungs- bzw. Mangelbeseitigung gemäß Satz 2 erfolgt auch durch Remoteservice*Ist die Nutzung eines Ticketsystems* vereinbart, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Meldung nebst erläuternden Informationen in dieses einzustellen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Meldung bereits im Telefonat erledigt wurde oder nicht.
- ☐ Gegenstand der Hotline ist die Beantwortung von Fragen zur Nutzung der Produkte und Leistungen. Der Auftragnehmer wird, soweit möglich, die Fragen telefonisch noch während des Telefonats beantworten. Ist dies in zumutbarer Zeit nicht gelungen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Fragen zur Nutzung anderweitig zu klären und die Antworten telefonisch oder per E-Mail an den Bezugsberechtigten zu übermitteln.
 - ☐ Die Beantwortung der Fragen gemäß Satz 2 erfolgt auch durch Erläuterung per Remoteservice*.
- ☐ Der Gegenstand der Hotline ergibt sich ergänzend aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Gegenstand und Umfang der Hotline (z.B. 1st Level Support und eine Abgrenzung zu weiteren Supportleveln wie 2nd und 3rd-Level-Support) ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

9.2 Zeiten und Sprache der Hotline

- ☐ Der Auftragnehmer gewährt eine Hotline in deutscher Sprache zu folgenden Zeiten:

Tag	Uhrzeit
_____ bis _____	von _____ bis _____ Uhr
An Sonntagen	von _____ bis _____ Uhr
An Feiertagen am Erfüllungsort	von _____ bis _____ Uhr

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Hotline personell und technisch so auszustatten, dass innerhalb der o. g. Zeiten ihre ständige Erreichbarkeit gewährleistet ist. Er hat dabei das zu erwartende Aufkommen an Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen zu berücksichtigen und die Möglichkeit paralleler telefonischer Fragen bzw. Störungsmeldungen sicherzustellen. Kann die Beseitigung einer Störung* bzw. die Beantwortung komplexer Anwenderfragen nicht durchgängig von demselben Mitarbeitenden des Auftragnehmers bis zum erfolgreichen Abschluss betreut werden, ist der Vorgang und dessen Bearbeitungsfortschritt so zu protokollieren, dass durch den Mitarbeitendenwechsel kein wesentlicher Zeitverlust entsteht.

Jede Partei trägt die bei ihr anfallenden Telekommunikationskosten selbst. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die Hotline über Mehrwertdienste-, Mobilfunkrufnummern, Auslandsrufnummern oder andere Rufnummern anzubieten, die gegenüber dem Inlandsfestnetztarif Zusatzkosten verursachen.



Vereinbarung

- ☐ Zu folgenden Zeiten kann die Hotline statt in deutscher auch in englischer Sprache angeboten werden: _____.
- ☐ Die Hotline kann auch in englischer Sprache angeboten werden.

9.3 Anrufbearbeitung

Die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen (Interactive Voice Response Systemen, IVR) ist nur zur Entgegennahme und einer ersten Zuordnung von Anrufen zulässig, soweit nicht nachfolgend etwas anderes vereinbart ist:

- ☐ Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme und Zuordnung von Anrufen einzusetzen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist nur in nachfolgendem Umfang berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen,
 - ☐ soweit nur ein einheitliches Kennzeichen zur Identifizierung verwendet wird,
 - ☐ nicht mehr als _____ Auswahlalternativen pro Ebene abgefragt werden,
 - ☐ der menschliche Kontakt spätestens auf der _____ Ebene erfolgt,
 - ☐ der menschliche Kontakt spätestens nach _____ Minuten erfolgt.

9.4 Sonstiges

- ☐ Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

10 Remoteservice*

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt entsprechend der Remoteservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ die dort aufgeführten Teile der Leistung mittels Remoteservice*.
- ☐ Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Remoteservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Remoteservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen.

11 Haftpflichtversicherung

- ☒ Der Auftragnehmer weist bei Abschluss dieser Vereinbarung dem Auftraggeber nach, dass er über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.

Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende dieser Vereinbarung und darüber hinaus bis zur Verjährung sämtlicher Mängelansprüche aus den Einzelaufträgen aufrechterhalten. Kommt der Auftragnehmer dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

12 Haftungsregelungen

12.1 Haftung des Auftragnehmers

In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung des Auftragnehmers für alle gesetzlichen und vertraglichen Freistellungs-, Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers und der Bezugsberechtigten aus der Vereinbarung und den Einzelaufträgen insgesamt ausschließlich begrenzt auf den kumulierten Auftragswert der erteilten Einzelaufträge. Beträgt der kumulierte Auftragswert 1.000.000 Euro oder weniger, wird für diese Haftungsbeschränkung ein kumulierter Auftragswert von 1.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt der kumulierte Auftragswert mehr als 1.000.000 Euro bis zu 2.000.000 Euro, wird ein kumulierter Auftragswert von 2.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt der kumulierte Auftragswert mehr als 2.000.000 Euro bis zu 5.000.000 Euro, wird ein kumulierter Auftragswert von 5.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt der kumulierte Auftragswert mehr als 5.000.000 Euro bis zu 10.000.000 Euro, wird ein kumulierter Auftragswert von 10.000.000 Euro zugrunde gelegt.



Vereinbarung

zugrunde gelegt. Beträgt dieser kumulierte Auftragswert mehr als 10.000.000 Euro, wird für diese Haftungsbeschränkung ein kumulierter Auftragswert von 20.000.000 Euro zugrunde gelegt.

Der Auftragnehmer haftet nicht für entgangenen Gewinn.

Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei Garantieverprechen.

13 IT-Sicherheit

Unbeschadet ggf. weitergehender gesetzlicher Anforderungen, weitgehender Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung und aus den Einzelaufträgen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Auftraggeber und die Bezugsberechtigten bei IT-Sicherheitsvorfällen oder Ereignissen, die voraussichtlich zu einem IT-Sicherheitsvorfall führen, von denen der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten betroffen sein könnten, unverzüglich über den Vorfall oder das jeweilige Ereignis, potentielle Auswirkungen beim Auftraggeber und den Bezugsberechtigten sowie die ergriffenen Maßnahmen informiert werden.

- ☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zudem, bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung) zu beachten.

14 Allgemeine Sicherheitsanforderungen, Geheimschutz

Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- ☒ sich der Geheimschutzbetreuung durch die jeweils zuständige Stelle zu unterstellen.

15 Vertraulichkeit und Datenschutz

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von den jeweiligen Regelungen in den jeweiligen, für den Einzelauftrag geltenden EVB-IT AGB, ergeben sich Regelungen zur Vertraulichkeit aus Anlage Nr. ____.
- ☐ Soweit durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des jeweiligen Auftraggebers/Bezugsberechtigten verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), gilt Folgendes:
 - ☐ die Parteien des Einzelauftrags treffen auf Verlangen des jeweiligen Auftraggebers/Bezugsberechtigten eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß dem Muster aus Anlage Nr. ____.
 - ☐ Details sind in Anlage Nr. ____ geregelt.
 - ☐ Es gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Anlage Nr. .

Ungeachtet dessen muss die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhalten.

- ☐ Bezüglich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten gelten die gesetzlichen Mindestanforderungen und darüber hinaus die Regelungen aus Anlage Nr. ____.

16 Laufzeit und Kündigung der Vereinbarung und von Einzelaufträgen

16.1 Laufzeit der Vereinbarung

Die Vereinbarung beginnt



Vereinbarung

- ☐ am _____;
- ☒ mit Zuschlag;
- ☐ mit Zuschlag, jedoch frühestens am _____;

16.2 Verlängerungen der Vereinbarung

- ☒ Die Vereinbarung verlängert sich automatisch jeweils um 12 Monate zu denselben Bedingungen, wenn sie nicht mit einer Frist von 6 Monaten zu ihrem Ende durch einen der Vertragsparteien gekündigt wird.

16.3 Ordentliche Kündigung der Vereinbarung

Die Vertragsparteien sind berechtigt, die Vereinbarung vorzeitig mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende ordentlich zu kündigen.

16.4 Außerordentliche Kündigung/Rücktritt

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung der gesamten Vereinbarung, oder jeweils Teilen davon aus wichtigem Grund fristlos oder mit einer Frist bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bedarf der vorherigen Abmahnung oder einer angemessenen Fristsetzung, es sei denn, dies ist gemäß § 323 BGB Abs. 2 Nr. 1 oder 2 entbehrlich oder es liegen besondere Umstände vor, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Ein wichtiger Grund für den Auftraggeber und die Bezugsberechtigten liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- Der Auftragnehmer kann ein vereinbartes Produkt nicht mehr liefern und die Zustimmung zur Lieferung eines Ersatzproduktes wird nicht erteilt. In diesem Fall können der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten bezüglich des betroffenen Produktes eine Teilkündigung erklären.
- Der Auftragnehmer kann einen wesentlichen Teil des vereinbarten Produktportfolios nicht mehr liefern und die Zustimmung zur Lieferung von Ersatzprodukten wird nicht erteilt. In diesem Fall können der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten die Vereinbarung insgesamt kündigen.
- Der Auftragnehmer verletzt in einem Vertragsjahr schuldhaft und wiederholt Berichtspflichten und/oder Nebenpflichten, wobei geringfügige Verletzungen außer Betracht bleiben.
- Der Auftragnehmer verletzt schuldhaft und wiederholt festgelegte Liefer- bzw. Leistungszeiträume oder -zeitpunkte. Unwesentliche Überschreitungen bleiben dabei außer Betracht.
- Der Auftragnehmer verletzt schuldhaft und wiederholt andere wesentliche Vertragspflichten, wobei geringfügige Verletzungen außer Betracht bleiben.
- Der Auftraggeberin steht ein Sonderkündigungsrecht für den Fall zu, dass die öffentlichen Mittel zur Finanzierung der Mitarbeitendenstellen der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung der Verbraucherzentrale NRW e.V. nicht mehr oder nicht in dem bestehenden Umfang zur Verfügung gestellt werden und die Aufrechterhaltung des Vertrages dann nicht mehr sichergestellt ist. In diesem Fall kann die Vereinbarung ab Kenntnis über diesen Umstand jederzeit mit sechsmonatiger Frist zum Monatsende schriftlich von dem Auftraggeber gekündigt werden.

17 Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte

Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber bestreitet die zugrundeliegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt. Dies gilt auch für ein etwaiges Vermieterpfandrecht, z. B. in Bezug auf Hardware, Software und gehostete Daten des Auftraggebers.



Vereinbarung

18 Textform

Soweit in dieser Vereinbarung nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform. Für Störungsmeldungen und Mängelrügen ist der Eintrag in ein Ticketsystem ausreichend.

19 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen, und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Liegen die Voraussetzungen für eine Gerichtsstandsvereinbarung nach §§ 38, 40 ZPO vor, richtet sich der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über die Gültigkeit der Vereinbarung und der Einzelaufträge und für alle Streitigkeiten aus diesen Vertragsverhältnissen ausschließlich nach dem Sitz der für die Prozessvertretung des Auftraggebers zuständigen Stelle. Der Auftraggeber ist auf Verlangen verpflichtet, die ihn im Prozess vertretende Stelle mitzuteilen.



Vereinbarung

Teil B: Überlassung von Standardsoftware auf Dauer (EVB-IT Überlassung Typ A)

1 Geltung der AGB

Für die dauerhafte Überlassung von Standardsoftware (Verkauf) gelten die EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung. Die Rangfolge der Geltung ergibt sich aus Teil A Nummer 2 (Bestandteile der Vereinbarung).

2 Übersicht über die vereinbarten Leistungen

- ☒ Überlassung von Standardsoftware
- ☐ sonstige Leistungen _____

3 Überlassung von Standardsoftware

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber bei Beauftragung Standardsoftware.

4 Art der Lieferung der Standardsoftware*

Der Auftragnehmer liefert dem Auftraggeber die Standardsoftware* wie folgt:

- ☒ wie in Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung) beschrieben.

5 Vergütung

5.1 Überlassungsvergütung

Die jeweilige Überlassungsvergütung ergibt sich

- ☒ gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen".
- ☐ aus dem Miniwettbewerb gemäß Anlage Nr. _____.

6 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale

- ☒ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Kopier- oder Nutzungssperren* auf.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

7 Mängelhaftung (Gewährleistung)

7.1 Mängelmeldung

- ☐ Die Mängelmeldung erfolgt an (z.B. Postanschrift, Telefon, Fax, E-Mail oder Anlage Nr.):



Vereinbarung

8 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 10 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Parteien treffen Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

9 Erfüllungs- und Lieferort

- ☒ Erfüllungsort ist die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW e.V. in Düsseldorf.
- ☐ Lieferort (falls abweichend vom Erfüllungsort) ist _____.

10 Sonstige Vereinbarungen

- ☐ Sonstige Vereinbarungen: _____.
- ☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. _____.



Vereinbarung

Teil B: Erbringung von Cloudleistungen (EVB-IT Cloud)

1 Geltung der AGB

Für Einzelaufträge über Cloudleistungen gelten die EVB-IT Cloud-AGB in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung. Die Rangfolge der Geltung ergibt sich aus Teil A Nummer 2 (Bestandteile der Vereinbarung).

- ☒ Hierzu nachrangig gelten die auftragnehmerseitigen AGB gemäß „Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB“, dort „I. Anhang zum EVB-IT Cloudvertrag“
Wirksam einbezogen sind die vorgenannten auftragnehmerseitigen AGB* zu Art und Umfang der Cloudleistungen auch, insoweit sie einen dynamischen Änderungsvorbehalt vorsehen, soweit die Änderungen nicht zum Nachteil des Auftraggebers sind. Eine Einbeziehung der auftragnehmerseitigen AGB* zu Art und Umfang der Cloudleistungen erfolgt nur nachrangig gegenüber allen anderen Regelungen und nur, soweit sie allen anderen vertraglichen Regelungen weder entgegenstehen noch diese beschränken.

Weitere auftragnehmerseitige AGB* sind ausgeschlossen, unabhängig davon, ob sie in die Vereinbarung einbezogen wurden oder nicht.

2 Rangfolge der Nutzungsrechtsregelungen

Vereinbarte Nutzungsrechte gelten in folgender Rangfolge:

- Ziffer 14 EVB-IT Cloud-AGB
- die Nutzungsrechtsregelungen aus den auftragnehmerseitigen AGB* zu Art und Umfang der Cloudleistungen die gemäß Nummer 1 einbezogen wurden. Diese gelten aber nur, soweit sie den sonstigen vertraglichen Regelungen weder entgegenstehen noch diese beschränken.

3 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☐ Besondere initiale Leistungen (Setup)
- ☒ Software as a Service* (SaaS*)
- ☐ Platform as a Service* (PaaS*)
- ☐ Infrastructure as a Service* (IaaS*)
- ☐ Managed Cloud Services* (MCS*)
- ☐ Leistungen bei Vertragsende
- ☐ Sonstige Leistungen

4 Gegenstand der Leistungen

4.1 Art, Umfang und Termine

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus

- ☒ Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung) und ergänzend aus dem Einzelauftrag.



Vereinbarung

4.2 Einmalige Leistungen

4.2.1 Initiale Leistungen

4.2.1.1 Art und Umfang der initialen Leistungen

- ☒ Der Auftragnehmer schuldet initiale Leistungen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft*.
 - ☒ Einzelheiten gemäß Anlage Nr.1 (Leistungsbeschreibungen)
 - ☐ Die Leistungen werden nicht auf der Grundlage dieser Vereinbarung erbracht, sondern im Rahmen eines gesonderten Vertrages gemäß Anlage Nr. _____.
 - ☐ Die Leistungen werden nicht auf der Grundlage dieser Vereinbarung erbracht, sondern aufgrund eines Einzelauftrages gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Weitere Regelungen zu initialen Leistungen gemäß Anlage Nr. _____

4.2.1.2 Vergütung der initialen Leistungen

Die initialen Leistungen werden nicht gesondert vergütet, soweit nicht nachfolgend abweichend geregelt:

- ☒ Die Vergütung für die initialen Leistungen erfolgt zu einem Pauschalpreis gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen".
- ☐ Die Vergütung für die initialen Leistungen erfolgt zu einem Pauschalpreis gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen".
- ☐ Die Vergütung für die initialen Leistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen" und Zuschlagstabelle dieses Moduls.
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro.

4.2.2 Leistungen beim Ende von Einzelaufträgen oder der Vereinbarung

4.2.2.1 Art und Umfang der Leistungen beim Ende von Einzelaufträgen oder der Vereinbarung

- ☒ Der Auftragnehmer ist gemäß Ziffer 13.2 EVB-IT Cloud-AGB im zumutbaren Umfang zur Erbringung von Leistungen verpflichtet, die erforderlich sind, um einen neuen Auftragnehmer oder den Auftraggeber in die Lage zu versetzen, die Leistungen zu übernehmen.

4.2.2.2 Vergütung der Leistungen beim Ende von Einzelaufträgen oder der Vereinbarung

Die Leistungen beim Ende von Einzelaufträgen oder der Vereinbarung werden nicht gesondert vergütet, soweit nicht nachfolgend abweichend geregelt:

- ☒ Die Vergütung erfolgt zu einem Pauschalpreis gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen".

4.3 Ticketsystem

- ☐ Für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen*, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem _____
 - ☐ des Auftragnehmers, welches
 - ☐ unter der Web-Adresse _____ erreichbar ist.
 - ☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____.



Vereinbarung

5 Fälligkeit und Zahlung der Vergütung

5.1 Fälligkeit der Vergütung

Die Vergütung für wiederkehrende Leistungen ist abweichend von Ziffer 16.1 EVB-IT Cloud-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern:

- ☒ halbjährig zum 01.01. / 01.06.

6 Weitere Regelungen

6.1 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. 1 (Leistungsbeschreibung) zu beachten.

6.2 Unterauftragnehmer

- ☒ In Bezug auf den Einsatz von Unterauftragnehmern gilt anstelle von Ziffer 15.1 EVB-IT Cloud-AGB die Ziffer 15.3 EVB-IT Cloud-AGB.

7 Besondere Abweichungen von Teil A dieser Vereinbarung

- ☒ Abweichend von Teil A, "Bereitstellung von Katalogdaten" sind für Cloudleistungen keine Katalogdaten bereitzustellen.
- ☒ Abweichend von Teil A, "Berichtswesen/Laufende Berichte" gelten für Cloudleistungen nur die Reportingpflichten gemäß Ziffer 9 der EVB-IT Cloud-AGB.

EVB-IT

Vereinbarung

Unterschrift Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer

Datum, Auftraggeber

Datum, Auftragnehmer

-----BEGIN EVB-IT digital Repro-Code-----

eJ2NWdtuHMcR/ZXFPkmAwun7BTAM0LPac5H1YMIgAEQM+1JNTjicZwZeKcuGfitPeFOP5fSStCkuTV8hKSJAUNPLdXXXOX3q1PCX9bQdz+3M+teV666aH62912StLjYKULJmumrOos2XRhJB1pCyWj9YjzPt+3laP/rxIq6GaA3kWURhD0B+8a18kkURTJ1bQOjJ1s0mh1mJdXV1gidvMarag56IycCwE0a5HJkm7pkO+JVsa4CkRkPgCf4ZjB//e0jR3m+FYj74wJg7TaxbWec3p45aYsZ11/N9NOMJ89iJ0V32r9d/1oHrf09uWdNF102ne5m/s3j090Z1Srxn61tw/WpsSubjg8uFh42Pb92wd/pSRRYmIt11yTQEniEfoGJ5YzIryb18awECVPsShWQhRMAYOWChHjJ11K1hXtwVWSLizZK0kdiV7Vjvoy3V1S180LJH32JbK1PZ30jPVA44hatDOFRmDQzfFos9fFkZdd4FW3T1/03vz81cH3T19c5aA7hYdVP+K2rs42w+25ps6v40jsafczdHz1V//066oG1zKXx00m40x3hycv5u6Wj1P89t+2LQyFdbaox+oDGNcZuPaoyGaDOFzFEY5y3w+Pg2xKGLV6B1+jDoscje2DQuPgC5HjCRBIM3T/koInnVnay+10cnZAZ2gc/9vd9s8//zfy2E74wdjH19CyetJOC0T1P8XA6pEMw1GbnO0m6cdv7wXWNSC5RA1z04g94YK1m0Dnos6h3aXusdt1bubSH16u9Wen3/9W4U8HMB1Tas1b1ctdR0075ApuUcjgAWJ0dk8qt7js/33yPMF8mxcCet7xjWma1j1f3rLn/vvy57OnLn/90K0UhwTjCdp8p23z023aFTQJubugTW5Fvvt7xspC+2xGJPhjrcCdZpG+Xn5p8W9va+DQOSJNOq3Vn3/tm44SGw/SPV191J8eb4XikuZU207XDCOI9X9z9SPhg5Mxuudow5G5ML+8orKQWjaFWC3wnMaz7gMu0dn1LODQ8A1TGCkfV70YtLg/Qu3bz2CWXY9f3Hdi+6obdCX CZDgk1PwLPCUgh0S481gcpUmtRvcOhj61WOI+ko7Av58ffva308/Xd+ByxCC57ve1DRTT3CUMC/XMubbbpxxi2PhaT87vQfH6e1Vptqg1NcvyDtyM1Gfpv13pdzV5MF6c/rbhjgPuhgpmLQVe3BRsGBBZULWY2TAB3H13aoLgn11ru2Pfnz2CngtVdxh83uqig0fy5e3pC9sFpKpFLKcydb3rec881jXg1LnDBvELVRYKAApFw7LRIQyWKBEB03nnW7NnI/5JyXb72ntzgcV7wcdVLEARWQyqJUSUNUgamyCZqRR4ZrMyCZP26HQCp9YtYDMx102WLa601FUVeB/19Vo5m2wzEHvqfhtuLuhSGC/rF7DGLV8HGO1s1b0G1A11ogM1kmB1J52et99Yx8n1wC30PykK0Kfcs+stg1C0U1hV4GRe0DfK/xi5u8dtdRbYVh8ccPDC+e18SQe2u2o2oT05HmCjLa3p6k3ctUMML1CwU1Bx6686Mc1cpQd8V8pY1OTfRS1G1CpK616W5PYH51dkfCvSGCVCaewKNX0bt3x5NX5P7d1NT1vW11stpUD5RkVYGPpBEOCaz1Rv2FjGhSddF0bstp1etq7G0Uart6Cza5psQKw5KhWlsopg/24kmfeEBbktXG+W45FjFzABZTxYShhZVC211fCk8gx7Tebu+FcA1RcsGiuYiaMkzBCV1/BRmQxL0J6W1TM363HLLTOBqjE0f5IAFN8ZD7BKovU1SyeJ5vsvTptTor53XUm1XZwG1F5MYAB42Boex13hbr2v1wpj3aP0DXOwt1Q5SGghkZk6SEBAYOCd1Sul1FWSR2Xce/4q1Mx094YgyVhSwKGBWBBYwKCEKYFudXJUTVUggyvQzVq8E0rK1E5sqsEGZ3X1B3VhMcDVRgJXMQ1Wq7qVTV5654xqVtUJupAgTt18qgAbnnhG1MzC1Me31o6a+Mq05K2JH1UM3yc+nS1XW5120mEH1zF2j18vktmxkFavtb1OgLL24eqBujayocFXQ82PeJ2p0YrugS1aLD9a3Levvtco8s9w724g1bgh3wKRBMBu9y2pLen9z4XW8B0u0M0GfTnR1hEtf0E5J0ovFW59v23xz+7h1//uTEYw+H80r8uS80a81F7Pghk1mBdyjB8a1Q54urbuvvZGBWkyORR1aVveVq/4tqPCaurCFYuhnt+vwBKS85nA+GRKcMosh1Wvt1YEL0W7nLMD1IZCNg088REMEUCUCb1bnXp3cwCQCa70o66KJ3wcqXBH67CncUB0008x0cvM0L2z71y2n+IHG149a1oQJXbvdQMP1EYKzrYNNK2z01j36UH1VoMmU1YrC61aGwH6K9w6DquF2M0XmHd9LKYJweqghyF9WJagJom3F0c4NqQ01dkSZVJ8IHADXTasRM0uc0FUS2hpMQxuh4eeFXmnz/1x2gZAGRBjXMQ9XTHIYH1FqybjsFAV7c04n9L7n+OR/3DEHuqYWhbFXNawCbzWaf9Tgnw9e2pu/JxT+wxXnw8C1mT18sw3ZRLG+/XK01PWIHDD6JkV+uHoJAYqCCKRmIFyFdh6gPgKUNoahot8U0/59KCGEBqYAIhKxcY1qsaF1UsKqD1WhYEZ/1RbFmMe4B6tdh7K0Y1w228Ykph9tYFUDW0qJ2Raqeyt2jN1zn7d61z09MTUqXJBz0v210ozJ8wugwTjVcxJyntCtc+6Pj2oMB1yZoRVSrw+PKF4UD282WxgBVxonsF4Bfg/R/+FuyJRop6fdnF+x1k1IsU7Le+HfRdoga3xwpiMpyZ2HbTWzW50vczHe0eH5741R/XH2T1P+gmbThF58WYrG+u3/Atyd568+

-----END EVB-IT digital Repro-Code-----

Begriffsbestimmungen

Auftragswert	Der Auftragswert ist die Vergütung, die aufgrund eines Einzelauftrags zu zahlen ist.
Bezugsberechtigter	Der Bezugsberechtigte ist berechtigt zum Bezug von Leistungen aus der Vereinbarung und Auftraggeber der von ihm oder für ihn erteilten Einzelaufträge (Einzelauftragsauftraggeber). Ob der Bezugsberechtigte auch selbst abrufberechtigt ist, ergibt sich aus Teil A, Nummer Teil AI 6.3 dieses Vertrages.
Nebenkosten	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und vom Auftraggeber ausdrücklich als zu erstatten vorgesehen sind, aber weder Reisekosten noch Materialkosten sind.
Reaktionszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt bei Cloudleistungen oder soweit ein Monitoring der Leistungen vereinbart mit dem Auftreten der Störung, anderenfalls mit Eingang der Störungsmeldung, läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten*. Tritt die Störung außerhalb dieser Zeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit der nächsten Servicezeit*.
Remoteservice	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der



Vereinbarung

	vertraglichen Leistungen, in einigen EVB-IT AGB auch als Teleservice bezeichnet.
Störung	Beeinträchtigung der Eignung der Leistung zur vertraglich vereinbarten bzw., soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertretenmüssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei Leistungsbeginn vorlag.
Systemkomponente	Teil des Gesamtsystems*, z. B. Hard- oder Software*. Hierzu gehören auch überlassene neue Programmstände* für die Software*.
Ticketsystem	Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.



Vereinbarung

Kriterienkatalog für Cloudleistungen Anlage 1 zur EVB-IT Cloudvertrag

Katalog gilt für folgende Leistungen: Hosting und Cloudleistung wie in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) beschrieben.

Kriterien

1 Art der Cloud

- ☐ Public Cloud (Ressourcen werden für eine Vielzahl nicht näher bestimmter Kunden bereitgestellt)
- ☐ Private Cloud bzw. sonstige Cloud gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. Hybrid-Cloud, künftige Private Government Cloud für öffentliche Stellen)

2 Bereitstellungszeitpunkt

- ☒ ab Vertragsbeginn

3 Nutzer

- ☒ gemäß Anlage Nr. 1 (Leistungsbeschreibung)

4 Nutzerkreis

- ☒ Mitarbeitende der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung und deren Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW e.V.

5 Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik

- ☐ Gerätemetrik _____ (z.B. Anzahl zugreifender PC/mobilerer Endgeräte)
- ☐ Andere Metrik gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. Anzahl Bescheide pro Zeiteinheit, Datenvolumen, Nutzungsdauer)
- ☐ Eine Erweiterung/Reduzierung des Nutzungsumfangs ist jederzeit möglich.
- ☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik
- ☐ _____

6 Endgeräte/Zugang

- ☒ webbasiert

Anforderungen an den webbasierten Zugang:

- ☐ keine Plug-Ins, Add-Ons
- ☐ zugelassene Plug-Ins, Add-Ons _____
- ☐ sonstige Sicherheitseinstellungen _____ (ggf. Anlage)
- ☐ Terminalserver/ graphischer Remotezugriff (zum Beispiel RDS oder RDP): _____
- ☐ VPN



Vereinbarung

- ☐ VPN-Anforderungen: _____
- ☐ API
- ☐ API-Anforderungen: _____

Über native Zugriffssoftware _____ (Name) für

- ☐ PC/Notebooks,
 - ☐ Windows ab Version _____
 - ☐ andere: _____
- ☐ besondere Systemvoraussetzungen beim Auftraggeber _____
- ☐ technische Anforderungen für den Zugang gemäß Anlage _____
- ☐ Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf dessen Anforderung bei deren Installation durch telefonische Anleitung und, soweit durch den Auftraggeber der Zugang ermöglicht wird, durch Remoteservice unterstützen. Dies gilt auch für neue Programmstände der Zugriffssoftware.
- ☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Endgeräte/Zugang.
- ☐ _____

7 Speichergröße (für Speicherung von Auftraggeberdaten)

- ☐ Keine Speicherung beim Auftragnehmer
- ☐ Speicherung beim Auftragnehmer
 - ☐ feste Größe: _____ GB
 - ☐ dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB
 - ☐ dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart)
 - ☐ keine Limitierung des Speicherumfangs

8 Art der Anbindung

- ☐ MPLS
 - ☐ xDSL: _____ (gewünschte DSL-Variante)
 - ☐ Ethernet Connect _____ (z.B. Glasfaser)
- ☐ IPSec: _____
- ☐ Direktverbindung: _____
- ☐ SD-WAN: _____
- ☐ TLS Version _____
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____
- ☐ Redundante Anbindung



Vereinbarung

9 Bandbreite der Anbindung des Auftragnehmers an das Internet, die für den Auftraggeber zur Verfügung steht

- ☐ _____ Mbit/s
- ☐ asynchron
 - ☐ Uplink: _____ Mbit/s
 - ☐ Downlink: _____ Mbit/s
- ☐ dynamisch: mind. _____ Mbit/s bis maximal: _____ Mbit/s
- ☐ _____

10 Datensicherung

Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Cloud-AGB gilt Folgendes:

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Erstellung von Backups der Daten des Auftraggebers verpflichtet.
- ☐ Gegenstand des Backups
 - ☐ ist das Image Backup (komplettes Image der virtuellen Maschinen)
 - ☐ sind folgende Daten _____ (z.B. sämtliche Anwendungsdaten)
 - ☐ sind _____
- ☐ Das Backup erfolgt in folgendem Format: _____.
- ☐ Das Backup erfolgt _____ (z.B. stündlich, transaktionsorientiert).
- ☐ Das Backup erfolgt an folgendem Ort _____ (z.B. gesondertem Server oder anderem Rechenzentrum, jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) auf _____ (Server, Band).
- ☐ Eine Kopie des Backups erfolgt an folgendem Ort _____ (z.B. gesondertem Server oder anderem Rechenzentrum, jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) auf _____ (Server, Band).
- ☐ Eine Löschung des Backups erfolgt
 - ☐ frühestens nach _____ (z.B. 2 Wochen, 6 Monaten)
 - ☐ gemäß Anlage Nr. _____
- ☐ Weitere Regelungen zur Datenlöschung gelten gemäß Anlage Nr. _____ (während der Vertragslaufzeit) oder nach Vertragsende wenn vereinbart.
- ☐ Eine Löschung des Backups erfolgt gemäß Anlage Nr. _____
- ☐ Regelungen zum Backup gemäß Anlage Nr. _____. (z.B. Backup-Konzept)
- ☐ Abweichend von Ziffer 7.2 EVB-IT Cloud-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, einzelne vom Auftraggeber zuvor gelöschten Dateien wiederherzustellen, sondern lediglich den Datenbestand insgesamt auf den vorherigen und soweit vorhanden und vom Auftraggeber gewünscht, auf die davor liegenden Stände wiederherzustellen
- ☐ Der wiederhergestellte Stand wird dem Auftraggeber auf dessen Wunsch gesondert zur Verfügung gestellt wird.
- ☐ Zusätzlich zum C5 Basiskriterium OPS-08 ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber auf dessen Anforderung über die Ergebnisse der durchgeführten Wiederherstellungstests zu informieren. Wiederherstellungstests sind in das Notfallmanagement des Auftragnehmers eingebettet.
- ☐ Weitere Regelungen zur Datenlöschung gemäß Anlage Nr. _____ (während der Vertragslaufzeit oder nach Vertragsende).



Vereinbarung

- ☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Datensicherung*.
- ☐ _____
- ☐ Der Auftraggeber ist für folgende Datensicherungen* selbst verantwortlich, wobei der Auftragnehmer die dazu erforderlichen Funktionalitäten zur Verfügung stellt:

11 IT-Sicherheit

- ☐ Abweichend bzw. ergänzend zu Ziffer 6.2 EVB-IT Cloud-AGB wird vereinbart, dass
 - ☐ das vom Auftragnehmer implementierte Sicherheitskonzept und sein ISMS auf ISO 27001 und BSI IT-Grundschutz in der jeweils geltenden Fassung basiert.
 - ☐ das Notfall-Management gemäß
 - ☐ BSI-Standard 100-4 bzw. nach dessen Inkrafttreten BSI Standard 200-4
 - ☐ ISO 22301
 - ☐ _____erfolgt.
- ☐ die Parteien für den Not- und Krisenfall besondere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____ treffen, die auch die erforderliche Beteiligung des BSI einschließen.
- ☐ der Auftragnehmer die Umsetzung der Vorgaben zur IT-Sicherheit
 - ☐ durch entsprechende Zertifikate
 - ☐ durch folgende Zertifikate _____
 - ☐ durch _____ (z.B. C5 Testat nach BSI)nachweisen muss.
- ☐ der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers die verwendeten Verschlüsselungs- und Authentifikationsmechanismen offenlegt.
- ☒ Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB wird vereinbart, dass die C5 Basiskriterien nicht geschuldet werden. Soweit nicht in der Anlage konkrete Alternativen vorgesehen sind, sieht der Auftragnehmer angemessene Alternativen zur Erfüllung der entsprechenden Anforderungen vor.
- ☐ Dem Auftraggeber ist eine Schnittstelle zum Monitoring* der Leistungen und der Cloud-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.
- ☐ Der Schutzbedarf der vertragsgegenständlichen Daten des Auftraggebers ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Ein CERT des Auftraggebers kann angebunden werden gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Zusätzlich zum C5 Basiskriterium OPS-19 finden Penetrationstests nicht nur einmal jährlich, sondern halbjährlich statt. Diese müssen darüber hinaus zwingend durch unabhängige Externe durchgeführt werden. Internes Personal für Penetrationstests darf die externen Dienstleister dabei unterstützen.
- ☐ Ergibt das Prüfungsergebnis gemäß Ziffer 6.4.2 EVB-IT Cloud-AGB keine oder nur unwesentliche Beanstandungen, trägt der Auftraggeber die beim Auftragnehmer anfallenden notwendigen Kosten des Auftragnehmers (auch interne Kosten) und etwaiger Unterauftragnehmer bis zu einem Höchstbetrag von _____ Euro netto je Prüfung.
- ☐ Dem Auftraggeber steht das Prüfungsrecht gemäß Ziffer 6.4.2 EVB-IT Cloud-AGB anlassunabhängig zu. Ergibt das Prüfungsergebnis keine Beanstandungen, trägt der Auftraggeber die beim Auftragnehmer anfallenden notwendigen Kosten bis zu einem Höchstbetrag von _____ Euro netto.



Vereinbarung

12 Verfügbarkeit*

- ☐ Abweichend von Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB
- ☐ schuldet der Auftragnehmer während der Betriebszeit* eine Verfügbarkeit* von mindestens der Verfügbarkeitsklasse* _____ im Bezugszeitraum,
 - ☐ ist der Bezugszeitraum* der _____
 - ☐ verstehen sich alle Zeitangaben als Angaben statt nach mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw. Sommerzeit (MESZ) nach _____
- ☐ ist die Betriebszeit* die Zeit von _____ bis _____ (hier Tage angeben) von _____ bis _____ Uhr;
- ☐ besteht in der Zeit von _____ bis _____ Uhr eine Kernbetriebszeit* den besonderen Leistungsmerkmalen gemäß Anlage Nr. _____
- ☐ ist die Zeit von _____ bis _____ Uhr am _____ (hier Tag angeben) Zeit geplanter Nichtverfügbarkeit (z.B. für Wartungsarbeiten) und wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit* nicht berücksichtigt,
- ☐ In Ergänzung zu Ziffer 8 der EVB-IT Cloud-AGB und der Definition zur Verfügbarkeit* gilt die Leistung auch dann als nicht verfügbar, wenn im
 - ☐ Durchschnitt einer Stunde in der Betriebszeit
 - ☐ Durchschnitt für die Betriebszeit eines Tages
 - ☐ _____

folgendes gegeben ist:

- ☐ Das Antwortzeitverhalten der Funktion _____ (z.B. Bezeichnung einer konkreten Abfrage und der Ausgabe einer entsprechenden Antwort) ist schlechter als _____ (z.B. Sekunden, Minuten).
- ☐ Der Datendurchsatz (die übertragene Datenmenge) am Übergabepunkt _____ (z.B. der Ausgangsrouten des Auftragnehmers zum Internet) beträgt weniger als _____ (z.B. 1 GB), pro _____ (z.B. Sekunden, Minuten).
- ☐ Die Paketverzögerung (der Zeitbedarf, um ein IP-Paket von _____ nach _____ zu senden) beträgt mehr als _____ (z.B. 4 Millisekunden).
- ☐ Der Round Trip Delay (RTD) beträgt mehr als _____ Millisekunden.
- ☐ Die Paketverlustrate (die Zahl der IÜ-Pakete, die pro _____ Zeiteinheit verloren gehen, weil sie nicht rechtzeitig an ihren Bestimmungsort gelangen) beträgt mehr als _____ (z.B. 20 Prozent).
- ☐ Weniger als _____ Nutzer können gleichzeitig die Leistung vollumfänglich nutzen.
- ☐ Anstelle der Verfügbarkeitsregelung in Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB und der Definition zur Verfügbarkeit* gilt Anlage Nr. _____.
- ☐ Ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB liegt eine die Verfügbarkeit* ausschließende
 - ☐ betriebsverhindernde Störung* insbesondere auch vor, wenn _____,
 - ☐ betriebsbehindernde Störung*, insbesondere auch vor, wenn _____.

12.1 Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit

- ☐ Für den Fall der Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit* die folgende Gutschrift zugunsten des Auftraggebers vereinbart:

Vereinbarung

Unterschreitung in Prozentpunkten mindestens	Unterschreitung in Prozentpunkten höchstens	Gutschrift in Prozent der für den vereinbarten Bezugszeitraum geschuldeten Vergütung
> 0	< 1	
>= 1	< 2	
>= 2	< 3	
>= 3	< 4	
>= 4	keine Grenze	

- ☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit*.

☐ _____

- ☐ Messpunkte für die Feststellung der Verfügbarkeit* sind die folgenden: _____

13 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

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

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
Schwerwiegende Störung*		
erhebliche Störung*		
Leichte Störung*		

14 Protokollierung

- ☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Protokollierung.

15 Aktualisierung

- ☐ Die Leistungen sind mit jeweils allgemein verfügbaren und vom Hersteller regulär supporteten Programmständen* zu erbringen. Der Auftragnehmer ist zu deren Bereitstellung verpflichtet.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, folgende Programmstände* zu installieren und zu integrieren, sobald verfügbar:
- ☐ Updates*
 - ☐ Upgrades*
 - ☐ neue Releases/Versionen*
 - ☐ neue Firmwarestände
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Programmstände* zur Umsetzung von Änderungen solcher Rechtsvorschriften und technischer Normen gemäß Anlage Nr. _____ zu installieren und zu integrieren. Der Auftragnehmer stellt die geschuldeten Programmstände* innerhalb angemessener Zeit vor,



Vereinbarung

spätestens aber mit dem Inkrafttreten der jeweiligen Vorschrift oder Norm bzw. dem Zeitpunkt der vorgesehenen Änderung bzw. Anpassung. Erfolgt dies nicht spätestens zu diesen Terminen, ist der Auftragnehmer unbeschadet davon verpflichtet, dem Auftraggeber eine Übergangslösung bereitzustellen. Soweit ihm beides zu diesen Terminen zeitlich nicht zumutbar ist, haben sie innerhalb einer angemessenen Frist zu erfolgen.

16 Reporting

- ☒ Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Cloud-AGB erfolgt das Reporting nicht monatlich, sondern
 - ☐ täglich
 - ☐ wöchentlich
 - ☒ quartalsweise
- ☒ Ergänzend zu Ziffer 9 EVB-IT Cloud-AGB hat das Reporting folgende Inhalte:
 - ☒ die durchgeführten Einspielungen neuer Programmstände* (z.B. Sicherheitspatches)
 - ☐ eine Nutzungsstatistik
 - ☐ über die max. Anzahl der gleichzeitigen Nutzer, der Nutzer und der Zugriffe insgesamt
 - ☐ über die Fallzahlen des Systems, soweit vergütungsrelevant
 - ☐ über erfolgte Zugriffe auf Backup-Daten (insbesondere Nutzer, Zeitpunkt und Umfang des Zugriffs)
 - ☐ gemäß Anlage Nr. _____.
 - ☒ sämtliche für die Leistungen relevante Sicherheitsvorfälle (Zeitpunkt, Art und Umfang des Vorfalls) und die vom Auftragnehmer getroffenen Maßnahmen zu deren Beseitigung
 - ☒ die durchgeführten Backups und Datenexporte sowie ihre erfolgreiche Verifikation.
 - ☐ weitere Angaben gemäß Anlage _____.
- ☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Reporting.



Vereinbarung

Anlage zur Einbeziehung von auftragnehmerseitigen AGB zum Vertrag über _____

Anhang zum EVB-IT Cloudvertrag

Zu Nummer 1.2.4 des Vertrages nachrangig einbezogene auftragnehmerseitige AGB zu Art und Umfang der Cloudleistungen:

Ausfüllhinweis: Tabellenfelder "Bezeichnung", "Datum/Version" und "Anzahl Seiten" sind vom Bieter auszufüllen.

Lfd. Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1			
2			
3			

Anhang zum Kriterienkatalog

Hinweis: Eine Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB-Regelungen zu Art und Umfang der Cloudleistungen vorrangig zu den EVB-IT Cloud-AGB erfolgt nur, soweit die jeweilige Zeile der nachfolgenden Tabelle in Spalte 1 durch den Auftraggeber aktiviert wurde und konkrete, auf die jeweilige Kategorie bezogene Ziffern der auftragnehmerseitigen AGB zitiert sind. Pauschale Verweise auf AGB gelten nicht.

Ausfüllhinweise: Die Tabellenfelder "Ziffer/Paragraph aus den auftragnehmerseitigen AGB" sind vom Bieter auszufüllen, sofern die Tabellenzeile in Spalte 1 vom Auftraggeber aktiviert wurde. Andere Tabellenfelder dürfen nicht vom Bieter ausgefüllt werden.

Auswahlfeld	Kategorie aus dem Kriterienkatalog	Ziffer/Paragraph aus den auftragnehmerseitigen AGB zu Art und Umfang der Cloudleistungen die gemäß Nummer 1.2.4 des Vertrages einbezogen wurden
☐	3. Leistungsort	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	5. Übergabepunkt	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	7. Nutzer	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	11. Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.

Vereinbarung

Auswahlfeld	Kategorie aus dem Kriterienkatalog	Ziffer/Paragraph aus den auftragehmerseitigen AGB zu Art und Umfang der Cloudleistungen die gemäß Nummer 1.2.4 des Vertrages einbezogen wurden
☐	12. Endgeräte/Zugang	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	16. Datensicherung	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	20. Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	22. Protokollierung	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	24. Reporting	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.

Auswahlfeld	Kategorie aus dem Kriterienkatalog	Ziffer/Paragraph aus den auftragehmerseitigen AGB zu Art und Umfang der Cloudleistungen die gemäß Nummer 1.2.4 des Vertrages einbezogen wurden
☐	3. Leistungsort	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	5. Übergabepunkt	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	7. Nutzer	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	11. Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.



Vereinbarung

Auswahlfeld	Kategorie aus dem Kriterienkatalog	Ziffer/Paragraph aus den auftragehmerseitigen AGB zu Art und Umfang der Cloudleistungen die gemäß Nummer 1.2.4 des Vertrages einbezogen wurden
☐	12. Endgeräte/Zugang	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	16. Datensicherung	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	20. Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	22. Protokollierung	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.
☐	24. Reporting	Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr. Ziffer/Paragraph _ aus Anhang I, lfd. Nr.