



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Vertrag über IT-Serviceleistungen

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	4
1.1	Vertragsgegenstand	4
1.2	Vertragsbestandteile.....	4
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	5
3	Beschreibung und Standort(e) des vertragsgegenständlichen IT-Systems und der Systemumgebung*	6
3.1	Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung*	6
3.2	Standort(e) und Zugänglichkeit des IT-Systems.....	6
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Serviceleistungen	7
4.1	Beginn / Dauer der Serviceleistungen	7
4.2	Kündigung von Serviceleistungen	7
5	Vergütung	7
5.1	Vergütung für die Serviceleistungen.....	7
5.2	Vergütung für Ersatzgegenstände*.....	8
5.3	Fälligkeit und Zahlung	8
5.4	Rechnungsadresse.....	9
5.5	Preisanpassung.....	9
6	Servicezeiten* für die Serviceleistungen.....	9
7	Ticketsystem*	10
8	Testsystem des IT-Systems.....	10
8.1	Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen	10
8.2	Bereitstellung und Spezifikation des Testsystems.....	10
8.3	Verantwortung für Aktualität des Testsystems.....	10
9	Ersatzgegenstände*.....	10
9.1	Vergütung von Ersatzgegenständen*	10
9.2	Vorhalten von Ersatzgegenständen*	11
10	Art und Umfang der Serviceleistungen.....	11
10.1	Bestandsaufnahme.....	12
10.1.1	Leistungsumfang.....	12
10.1.2	Leistungszeit	12
10.1.3	Vergütung	12
10.2	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems.....	12
10.2.1	Leistungsumfang.....	12
10.2.2	Kenntniserlangung von Störungen*	13
10.2.3	Reaktions- und Erledigungszeiten*	13
10.2.4	Vergütung	14
10.3	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems (vorbeugende Maßnahmen)	14
10.3.1	Leistungsumfang.....	14
10.3.2	Vergütung	15
10.4	Überlassung neuer Programmstände*	15



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

10.4.1	Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*	15
10.4.2	Überlassung neuer Programmstände* der Individualsoftware*	16
10.4.3	Bereitstellung zu überlassender Programmstände*	16
10.4.4	Installation*, Customizing* und Integration* beigestellter Programmstände*	16
10.4.5	Vergütung	16
10.5	Hotline	17
10.5.1	Umfang der Leistung	17
10.5.2	Vergütung	17
10.6	Rufbereitschaft	18
10.6.1	Leistungen und Leistungsort im Rahmen der Rufbereitschaft	18
10.6.2	Reaktions- und Erledigungszeiten*	18
10.6.3	Vergütung	18
10.7	Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber	19
10.7.1	Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung	19
10.7.2	Vergütung	19
10.8	Lizenzmanagement	19
10.8.1	Leistungsumfang	19
10.8.2	Vergütung	20
10.9	Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte	21
10.9.1	Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung	21
10.9.2	Vergütung	21
10.10	Datensicherungsservices	22
10.10.1	Art und Umfang der Leistung	22
10.10.2	Vergütung	22
10.11	Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*	22
10.11.1	Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung	22
10.11.2	Modifikation von Systemkomponenten*	22
10.11.3	Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*	22
10.11.4	Vergütung	23
10.12	Schulung	23
10.12.1	Art und Umfang der Schulungen	23
10.12.2	Schulungsunterlagen	24
10.13	Sonstige Serviceleistungen	24
10.14	Regelungen für Open Source Software*	24
11	Nutzungsrechte	25
11.1	Rechteeinräumung durch den Auftraggeber (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB)	25
11.1.1	Beschreibung der bestehenden Nutzungsrechte des Auftraggebers	25
11.1.2	Vereinbarungen zur Übergabe von Quellcodes* und/oder Werkzeugen* durch den Auftraggeber	25
11.2	Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer (siehe Ziffer 5.2 EVB-IT Service-AGB)	26
11.2.1	Nutzungsrechte an vorbestehenden Teilen*	26
11.2.2	Werkzeuge*	27



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

12	Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)*	27
13	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	27
13.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	27
13.2	Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand	27
13.2.1	Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	27
13.2.2	Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	27
13.2.3	Während sonstiger Zeiten	27
13.3	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	28
13.4	Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten	28
13.5	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	28
14	Mitwirkung des Auftraggebers	28
15	Abnahme von Serviceleistungen	28
15.1	Gegenstand der Abnahme	28
15.2	Erklärung der Betriebsbereitschaft* und der Abnahme im Testsystem	29
15.3	Testdaten	29
15.4	Dauer der Funktionsprüfung	29
15.5	Weitere Regelungen	29
16	Mängelhaftung (Gewährleistung)	29
17	Haftungsregelungen	30
17.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung	30
17.2	Haftung für entgangenen Gewinn	30
18	Vertragsstrafen	30
18.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*	30
18.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Erledigungszeiten*	30
19	Vertragliche Ansprechpartner	31
20	Schlüsselpositionen	31
21	Weitere Regelungen	31
21.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	31
21.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen	32
21.3	Kopier- oder Nutzungssperre*	32
21.4	Mitteilungspflicht bezüglich der zur Vertragserfüllung eingesetzten Werkzeuge*	32
21.5	Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen (ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Service)	32
21.6	Regelungen zu Quellcodes*	32
21.6.1	Übergabe des Quellcodes*	32
21.6.2	Hinterlegung des Quellcodes*	33
21.7	Haftplichtversicherung	33
21.8	Teleservice*	33
21.9	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	33
21.10	Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests)	33
21.11	Schlichtungsverfahren	33
22	Sonstige Vereinbarungen	33



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Vertrag über IT Serviceleistungen

zwischen _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V.

Glinkastraße 40 10117 Berlin,

vertreten durch den Hauptgeschäftsführer, Herrn Dr. Stephan Fasshauer, dieser vertreten durch den
Hauptabteilungsleiter ITD, Herrn Mathias Selmert

„Auftraggeber“

und _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: _____

„Auftragnehmer“

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Serviceleistungen für das beschriebene IT-System und dessen mögliche Erweiterungen. Für die Instandhaltung und Anpassung an neue technische Gegebenheiten der IT-Landschaft wird ein Dienstleister/Auftragnehmer (im Folgenden: AN) gesucht. Die zu erbringenden Leistungen im Rahmen von Projekten sind: Konzepterstellung, Beratung und technische Dokumentation von Systemen & deren Umgebung. Und für das Tagesgeschäft: Inventur, Lizenzüberprüfung und Antiviren-Management, Grundinstallation eines Systems inklusive Image erstellen, System Wartung, Datensäuberung, Troubleshooting, Softwaresupport und Aktualisierung, Außerbetriebnahme von Systemen, Aufbau von Backup-Systemen (technisch), Support von nicht Microsoft Systemen.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 35 und den folgenden Anlagen:



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	B Leistungsbeschreibung	Jeweils die letzte im Verfahren zur Verfügung gestellte Version	
2	Klarstellungen (falls vorhanden)		
3	Anlage C.2 Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) inklusive der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM)		
4	Angebot des AN, insbesondere der D Eignungsbogen E Bietergemeinschaftserklärung F Erklärung UAN G Angebotsblatt H Preisblatt		

☒ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1-4.

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

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

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

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

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

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

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☒ Bestandsaufnahme
- ☒ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* (Störungsbeseitigung)
- ☒ Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* (vorbeugende Maßnahmen)
- ☐ Überlassung neuer Programmstände*
- ☐ Hotline
- ☐ Rufbereitschaft
- ☒ Vor Ort-Service
- ☒ Zulieferung von Daten für das Lizenzmanagement (Bestandserfassung)
- ☐ Mängelhaftungs-, Garantie- und Servicevertragsabwicklung



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Datensicherungsservices
- ☒ Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*
 - ☒ Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten*
 - ☒ Modifikation von Systemkomponenten*
 - ☒ Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*
- ☒ Schulung
- ☒ Sonstige Serviceleistungen [Dokument B. Leistungsbeschreibung](#)

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

3.1 Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung*

- ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System, die dazu vorhandene Dokumentation und seine Systemumgebung* ergeben sich aus Anlage Nr.
 - ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System ist das System des Vertrages _____ (Vertragsbezeichnung) (im Folgenden „Projektvertrag“ genannt) mit dem Auftragnehmer vom _____, Vertragsnummer _____ einschließlich aller dort vereinbarten Beistellungen, soweit bezüglich dieser nachfolgend nicht etwas anderes vereinbart ist.
 - ☐ Das IT-System umfasst nur die folgenden im Projektvertrag vereinbarten Beistellungen: _____ oder
 - ☐ Das IT-System umfasst keine der im Projektvertrag vereinbarten Beistellungen.
 - ☐ Das IT-System weist die folgenden Modifikationen und Erweiterungen auf: _____.
- Die Systemumgebung*
- ☐ ergibt sich ebenfalls aus o.g. Projektvertrag.
 - ☐ hat sich ggü. der Beschreibung aus o.g. Projektvertrag geändert. Die Änderungen ergeben sich aus Anlage _____.
 - ☒ ergibt sich aus Anlage [B. Leistungsbeschreibung](#).
- ☐ Der Auftragnehmer hatte ausgiebig Gelegenheit, im Zeitraum vom / am _____ das vertragsgegenständliche IT-System und die Systemumgebung* zu besichtigen.

Das IT-System besteht aus:

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

3.2 Standort(e) und Zugänglichkeit des IT-Systems

- ☒ Das vertragsgegenständliche IT-System befindet sich an folgendem Standort (Liegenschaft): [IFA, Sankt Augustin](#).
- ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System verteilt sich wie folgt auf folgende Standorte (Liegenschaften):

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Systemkomponente(n)*	Standort (Liegenschaft)

- ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System verteilt sich gemäß Anlage Nr. _____ auf die dort genannten Standorte.
- ☒ Das vertragsgegenständliche IT-System ist gemäß Anlage Nr. 1: [Dokument B Leistungsbeschreibung](#) zugänglich.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Serviceleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Serviceleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Serviceleistungen beginnend mit

- ☐ dem Tag nach der Erfüllung (Systemlieferung/Abnahme) des Projektvertrages gemäß Nummer 3.1
- ☐ folgendem Datum: _____
- ☐ zu den in Anlage Nr. _____ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)
jeweils
- ☐ unbefristet,
 - ☐ mindestens jedoch für die Dauer von _____ Monaten (Mindestvertragsdauer)
- ☐ für die Dauer von _____ Monaten
- ☐ für den/die in Anlage Nr. _____ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume
zu erbringen.

☐ Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Zuschlagserteilung. Die Vertragsdauer beträgt 24 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch zweimal um jeweils 12 weitere Monate, wenn der AG den Vertrag nicht spätestens 3 Monate vor Vertragsverlängerung kündigt. Die Laufzeit des Vertrages endet in jedem Fall spätestens nach 48 Monaten, ohne dass es hierfür einer gesonderten Kündigung bedarf.

☒ Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Zuschlagserteilung. Die Vertragsdauer beträgt 24 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch viermal um jeweils 12 weitere Monate, wenn der AG den Vertrag nicht spätestens 3 Monate vor Vertragsverlängerung kündigt. Die Laufzeit des Vertrages endet in jedem Fall spätestens nach 72 Monaten, ohne dass es hierfür einer gesonderten Kündigung bedarf.

4.2 Kündigung von Serviceleistungen

☒ Abweichend von Ziffer 21.2 EVB-IT Service-AGB ist der AG gemäß Nr. 4.1 dieses Vertrages zur Kündigung berechtigt.

- ☐ Abweichend von Ziffer 21.1 EVB-IT Service-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (hier z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr eintragen).
- ☐ Ergänzend zu Ziffer 21.1 EVB-IT Service-AGB ist der Auftraggeber für die Serviceleistungen gemäß Nummern _____ zur Teilkündigung berechtigt.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 21.1 EVB-IT Service-AGB beträgt die Frist für Teilkündigungen _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (hier z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr eintragen).
 - ☐ Abweichend von Ziffer 21.1 EVB-IT Service-AGB ergibt sich die Frist für Teilkündigungen aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Abweichend von Ziffer 21.2 EVB-IT Service-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 21.2 EVB-IT Service-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Systemkomponenten*) aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Abweichend von Ziffer 21.2 EVB-IT Service-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Serviceleistungen

- ☐ Der Pauschalpreis für die Serviceleistungen (Servicepauschale) beträgt monatlich _____ Euro.
 - ☐ Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Servicepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- oder



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für Systemkomponenten* aus dem in Nummer 3.1 bezeichneten Projektvertrag wird eine abweichende monatliche Servicepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- ☐ Der Pauschalpreis für die Serviceleistungen (Servicepauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig _____ Euro.
- ☐ Ausgenommen von der jeweiligen Servicepauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.
 - ☐ Dabei sind für einzelne Leistungen Obergrenzen vereinbart.
- ☒ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. 4: [Dokument H. Preisblatt. Die Abrechnung erfolgt auf Basis, der vom AN erbrachten und vom AG abgenommenen bzw. freigegebenen Leistungen zu den im Vertrag vereinbarten Stundensätzen s. Dokument H. Preisblatt.](#)
- ☐ Die Vergütung der optionalen Leistungen ergibt sich aus dem Dokument H (Preisblatt). Der AN hat keinen Anspruch auf Beauftragung der in dem Dokument H (Preisblatt) als „Option“ oder „optional“ gekennzeichneten Leistung. Diese Leistung muss mindestens in Textform abgerufen werden. Beauftragte der AG (oder Abrufberechtigter) eine solche gekennzeichnete Leistung, ist der AN verpflichtet diese gemäß den Festlegungen der Vergabeunterlagen und seines Angebots zu erbringen.
- ☐ Die Vergütung der aus dem Rahmenvertrag abgerufenen Leistungen ergibt sich aus dem Dokument H (Preisblatt). Der AN hat keinen Anspruch auf Beauftragung. Ein Einzelabruf muss vom AG (oder Abrufberechtigten) mindestens in Textform abgerufen werden. Beauftragte der AG (oder Abrufberechtigte) einen Abruf aus dem Rahmenvertrag, ist der AN verpflichtet, diese gemäß den Festlegungen der Vergabeunterlagen und seines Angebots zu erbringen.

Das Laufzeitende des Rahmenvertrages lässt den Bestand eines während der Laufzeit des Rahmenvertrages geschlossenen Einzelvertrages unberührt. Während der Laufzeit des Rahmenvertrags getätigte Einzelabrufe sind daher auch noch über das Laufzeitende des Rahmenvertrags hinaus (zu Ende) auszuführen.

5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände*

- ☐ Ersatzgegenstände* (Ersatzsystemkomponenten*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*) werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Ersatzgegenstände* werden gemäß Nummer 9.1 vergütet.

5.3 Fälligkeit und Zahlung

Die Servicepauschale ist fällig

- ☐ monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats
- ☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals
- ☐ jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres
- ☐ einmalig zum _____
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____

und

- ☐ abweichend von Ziffer 13.6 EVB-IT Service-AGB nicht 30 Tage sondern _____ Tage nach Zugang einer Rechnung zu zahlen.
- ☐ Vergütungen nach Aufwand und für Ersatzgegenstände* sind abweichend von Ziffern 13.6 der EVB-IT Service-AGB _____ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

5.4 Rechnungsadresse

- ☐ Die Rechnung ist nach den Vorgaben der folgenden E-Rechnungsverordnung elektronisch einzureichen

☐ E-Rechnungsverordnung des Bundes - ERechV

☐ _____ [z.B. E-Rechnungsverordnung des jeweiligen Landes]

Dabei ist folgende Leitweg-ID _____ zu verwenden. Zudem müssen alle Pflichtfelder sowie die Zusatzfelder _____ ausgefüllt sein. Weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

Eine Rechnung, die entgegen vorstehender Regelung nicht elektronisch gestellt wird, begründet keinen Verzug nach § 286 Abs. 3 BGB.

- ☐ Für die Rechnungsstellung gilt abweichend davon die folgende Regelung: _____

- ☒ Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Die Rechnungsstellung erfolgt an die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV) REB, Alte Heerstraße 111, 53757 Sankt Augustin.

Die Rechnungsstellung kann auch über das E-Rechnungsportal des AG erfolgen, welches unter <https://uv.flow.tiekinetix.net> sowie unter Verwendung der Leitweg-ID 993-8005699900-17 abrufbar ist. In diesem Portal können Rechnungen im einheitlichen Format (geprüftes X-Rechnungsformat) erstellt, vorhandene Rechnungen hochgeladen sowie per E-Mail an uv-erechnung@tiekinetix.net oder über Peppol eingereicht werden. Als Rechnungsanschrift ist folgende Anschrift des AG anzugeben: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV) REB, Alte Heerstraße 111, 53757 Sankt Augustin. Die SAP-Bestellnummer, die dem AN mitgeteilt wurde, ist in jeder Rechnung anzugeben.

5.5 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:

☐ gemäß Ziffer 13.7 EVB-IT-Service-AGB:

☐ für die monatliche Servicepauschale gemäß Nummer 5.1.

☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 13.1.

☐ für die Fallpauschalen gemäß Nummer 10.11.4.3 mit Ausnahme der dortigen Lfd. Nr(n). _____.

☐ gemäß Anlage Nr. _____.

6 Servicezeiten* für die Serviceleistungen

Tage	Wiederherstellung der Betriebs- bereitschaft* gemäß Nummer 10.2	Hotline gemäß Nummer 10.5	Rufbereitschaft gemäß Nummer 10.6	Vor-Ort Service gemäß Nummer 10.7
an Arbeitstagen Mo-Do	von 08:00 bis 17:00	von bis	von bis	von 08:00 bis 17:00
an Arbeitstagen Fr	von 08:00 bis 17:00	von bis	von bis	von 08:00 bis 17:00
an Samstagen	von bis	von bis	von bis	von bis
an Sonntagen	von bis	von bis	von bis	von bis



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Tage	Wiederherstellung der Betriebs- bereitschaft* gemäß Nummer 10.2	Hotline gemäß Nummer 10.5	Rufbereitschaft gemäß Nummer 10.6	Vor-Ort Service gemäß Nummer 10.7
an Feiertagen am Erfüllungsort	von bis	von bis	von bis	von bis

7 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,
☐ des Auftraggebers,
welches
☐ unter der Web-Adresse _____ erreichbar ist.
☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____.

8 Testsystem des IT-Systems

8.1 Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen

- ☐ Folgende Serviceleistungen sollen zunächst im Testsystem erbracht werden:
- ☐ Alle Serviceleistungen, die zu einer Änderung des IT-Systems führen.
- ☐ Serviceleistungen gemäß Nummer 10._____, 10._____, 10._____.
- ☐ Serviceleistungen gemäß Anlage Nr. _____.

8.2 Bereitstellung und Spezifikation des Testsystems

- ☐ Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Service stellt nicht der Auftraggeber, sondern der Auftragnehmer das Testsystem. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Art und Umfang, Betrieb und Standort des Testsystems ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Art und Umfang des Testsystems ergeben sich dem Projektvertrag gemäß Nummer 3.1.

8.3 Verantwortung für Aktualität des Testsystems

- ☐ Abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Service-AGB gewährleistet der Auftraggeber die Aktualität des Testsystems.
- ☐ Abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Service-AGB sorgt der Auftraggeber dafür, dass das Testsystems über einen die für Tests erforderlichen Datenbestand verfügt.
- ☐ Weitere Regelungen zu Art und Umfang der Aktualisierungspflichten ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

9 Ersatzgegenstände*

(Ersatzsystemkomponenten*, Ersatzteile*, Verschleißteile* und Verbrauchsmaterialien*)

9.1 Vergütung von Ersatzgegenständen*

Ist in Nummer 5.2 eine Vergütung für Ersatzgegenstände* vereinbart, gilt nach Maßgabe der Ziffer 13.5 EVB-IT Service-AGB Folgendes:

- ☐ Ersatzsystemkomponenten* sind
- ☐ gemäß der Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) vom _____ (Datum) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten. Preiserhöhungen sind auf _____ Prozent pro Vertragsjahr gegenüber dem zum Vertragsschluss gültigen Stand begrenzt.
- ☐ Ersatzteile* sind
 - ☐ gemäß der Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) vom _____ (Datum) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten.
 - ☐ gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten. Preiserhöhungen sind auf _____ Prozent pro Vertragsjahr gegenüber dem zum Vertragsschluss gültigen Stand begrenzt.
- ☐ Verbrauchsmaterial* ist
 - ☐ gemäß der Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) vom _____ (Datum) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten.
 - ☐ gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten. Preiserhöhungen sind auf _____ Prozent pro Vertragsjahr gegenüber dem zum Vertragsschluss gültigen Stand begrenzt.
- ☐ Verschleißteile* sind
 - ☐ gemäß der Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) vom _____ (Datum) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten.
 - ☐ gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Anlage Nr. _____ (z.B. Nummer oder Bezeichnung) des/der _____ (Unternehmen) abzüglich _____ (Rabatt) % zu vergüten. Preiserhöhungen sind auf _____ Prozent pro Vertragsjahr gegenüber dem zum Vertragsschluss gültigen Stand begrenzt.
- ☐ Ersatzgegenstände* werden gemäß Anlage Nr. _____ vergütet.

9.2 Vorhalten von Ersatzgegenständen*

- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet,
 - ☐ die in Anlage Nr. _____ aufgeführten Ersatzgegenstände*
 - ☐ folgende Ersatzgegenstände*: _____vorzuhalten.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Service-AGB ist ein ausgetauschter Ersatzgegenstand* auch dann nicht zu reparieren, wenn dies technisch möglich wäre, sondern dem Auftraggeber zu übergeben oder auf dessen Wunsch zu entsorgen.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Service-AGB sind die Ersatzgegenstände* an folgendem Ort _____ vorzuhalten.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 13.5 der EVB-IT Service-AGB werden die Ersatzgegenstände*, die anfänglich in den Vorhalt eingestellt werden, nicht erst mit deren Einsatz, sondern bereits mit Beginn der Serviceleistungen
 - ☐ zu einem Pauschalpreis in Höhe von _____ Euro.
 - ☐ im Rahmen der Servicepauschale, jedoch nicht gesondert.
 - ☐ gemäß Nummer 9.1.
 - ☐ gemäß Anlage Nr. _____.vergütet.
- Die Leistung des Vorhaltens von Ersatzgegenständen* wird nicht gesondert vergütet. Die Vergütung der Ersatzgegenstände* selbst richtet sich nach Nummern 5.2 und 9.1.
- ☐ Der Anteil an der Service-pauschale für das Vorhalten der Ersatzgegenstände* beträgt _____ Euro.

10 Art und Umfang der Serviceleistungen

- ☒ Abweichend von Ziffer 1.8 EVB-IT Service-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, im Hinblick auf
 - ☒ sämtliche Software* der vertragsgegenständlichen IT-Systeme des Auftraggebers



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

☐ folgende Software* des IT-Systems: _____,

auch solche Serviceleistungen für Programmstände* zu erbringen, die vom Herstellersupport abhängen und für die der Hersteller diesen Support nicht mehr allgemein anbietet.

10.1 Bestandsaufnahme

10.1.1 Leistungsumfang

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Bestandsaufnahme gemäß Ziffer 2.1 der EVB-IT Service-AGB.
- ☒ Abweichend von Ziffer 2.1 der EVB-IT Service-AGB wird der Auftragnehmer im Rahmen der Bestandsaufnahme die Leistungen gemäß Anlage Nr. **1. B. Leistungsbeschreibung** erbringen.
- ☐ Der Auftragnehmer darf für die Leistungserbringung ausschließlich folgende automatisierte Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen. Die Versicherung gemäß Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB ist darauf zu erstrecken.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.1 EVB-IT Service-AGB
 - ☐ beinhaltet der Bericht zusätzlich Ausführungen zu folgenden Punkten: _____.
 - ☐ ergibt sich der Umfang des geschuldeten Berichts aus Anlage Nr. _____.
- ☒ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage 1: [B. Leistungsbeschreibung](#).

10.1.2 Leistungszeit

- ☐ Die Bestandsaufnahme beginnt
 - ☐ _____ Wochen ab _____.
 - ☐ am _____.
- und wird, einschließlich der Erstellung der Übergabe des Berichtes
 - ☐ innerhalb von _____ Wochen seit Beginn der Bestandsaufnahme
 - ☐ bis zum _____ abgeschlossen.

10.1.3 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Bestandsaufnahme ist in der Servicepauschale enthalten.
- ☐ Der einmalige Pauschalpreis für die Bestandsaufnahme beträgt: _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Bestandsaufnahme erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.2 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems

10.2.1 Leistungsumfang

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen* die Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Service-AGB wiederherzustellen.
oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen* die Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Service-AGB mit Ausnahme folgender Systemkomponenten* wiederherzustellen: _____.
oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen* die Betriebsbereitschaft* folgender Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Service-AGB wiederherzustellen: _____.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.3 EVB-IT Service-AGB zur Übernahme neuer System-komponenten* im Rahmen der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* nicht verpflichtet.
- ☒ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. [B. Leistungsbeschreibung](#).

10.2.2 Kenntniserlangung von Störungen*

10.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

In der Regel erfolgt die Störungsmeldung an folgende Adresse:

Art des Kontakts	Kontaktdaten
Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
☐ Postanschrift:	
☒ Telefon:	
☐ Fax:	
☒ E-Mail:	
☐ Web-Adresse (z.B. Adresse des Ticketsystems* gemäß Nummer 7):	

- ☒ Anstatt auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 15.2 EVB-IT Service-AGB) erfolgt die Störungsmeldung in der Regel
- ☐ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. ____.
- ☒ formlos.

10.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen*

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen* (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems ____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. ____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. ____ genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen* zu verschaffen.

10.2.3 Reaktions- und Erledigungszeiten*

- ☒ Es werden folgende Reaktions- und Erledigungszeiten* vereinbart (siehe Ziffer 7 EVB-IT Service-AGB):

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Erledigungszeit* in Stunden
Betriebsverhindernde Störung*	6	20
Betriebsbehindernde Störung*	12	40
Leichte Störung*	30	60

Reaktions- und Erledigungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 6 für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 10.2.2.2 erlangen können.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Erledigungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
 - ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.
 - ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____.
- ☐ Die Reaktionszeiten* und Erledigungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Service-AGB wie folgt definiert: _____
- ☐ Die Reaktions-* und Erledigungszeiten* werden in Anlage Nr. _____ für die dort abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Service-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 14.2 EVB-IT Service-AGB können in Nummer 18 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertrags-strafen vereinbart werden.

10.2.4 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* ist in der Servicepauschale ent-halten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 2.2.1 EVB-IT Service-AGB kann der Auftragnehmer für die Beseitigung von Störungen, die bereits bei Vertragsbeginn in einem durch ihn übernommenen Fremdsystem vorlagen, in den in Ziffer 2.2.1 EVB-IT Service-AGB genannten Fällen
 - ☐ keine gesonderte Vergütung verlangen.
 - ☐ statt in den ersten drei in den ersten _____ Monaten eine gesonderte Vergütung verlangen.
 - ☐ nur für die Beseitigung folgender Störungen* eine gesonderte Vergütung verlangen: _____.
- ☐ Die Vergütung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.3 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems (vorbeugende Maßnahmen)

10.3.1 Leistungsumfang

10.3.1.1 Vereinbarung eines Wartungskonzeptes

- ☐ Zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* wird das Wartungskonzept gemäß Anlage Nr. _____ vereinbart.

10.3.1.2 Vereinbarung bestimmter Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft*

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu bestimmten Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* gemäß Anlage Nr. _____ zu den dort vereinbarten Vergütungsregelungen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* soweit erforderlich, auch zur Erstellung und Überlassung eines fehlerbereinigten Programmstandes* der Individualsoftware* verpflichtet.

10.3.1.3 Vollumfängliche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft*

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vollumfänglichen Aufrechterhaltung gemäß Ziffer 2.2.2 EVB-IT Service AGB der Betriebsbereitschaft*.
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen* im IT-System zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
oder



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für folgende Systemkomponenten* _____ oder für die in Anlage Nr. _____ aufgeführten Teile angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen* zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* soweit erforderlich, auch zur Erstellung und Überlassung eines fehlerbereinigten Programmstandes* der Individualsoftware* verpflichtet.

10.3.1.4 Vereinbarung zur Übernahme neuer Systemkomponenten*

- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.3 EVB-IT Service-AGB zur Übernahme neuer Systemkomponenten* im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* nicht verpflichtet.

10.3.1.5 Vereinbarung eines Überwachungssystems

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung aktuellen Systemzustandes (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis vom aktuellen Zustand des Systems zu verschaffen.

10.3.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* ist in der Servicepauschale enthalten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.4 Überlassung neuer Programmstände*

10.4.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich in nachfolgendem Umfang zur Überlassung folgender neuer Programmstände* für die aufgeführte Standardsoftware*, sobald sie am Markt verfügbar sind:

Lfd. Nr.	Standardsoftware*	Patch*, Update*	Upgrade*	Release/ Version*	Umsetzung von in Anlage Nr. _____ genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.3.2 EVB-IT Service-AGB)	Installation, Customizing* und Integration* erst auf Anforderung des Auftraggebers (abweichend von Ziffer 2.3.3 Satz 2 EVB-IT Service-AGB)	Installation durch den Auftraggeber (abweichend von Ziffer 2.3.3 Satz 2 EVB-IT Service-AGB)

- ☐ Besondere Vereinbarung Installation, Customizing* und/oder Integration* der Programmstände* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. _____.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

10.4.2 Überlassung neuer Programmstände* der Individualsoftware*

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich in nachfolgendem Umfang zur Überlassung folgender neuer Programmstände* für die aufgeführte Individualsoftware*:

Lfd. Nr.	Individualsoftware*	Programmstände* zur Umsetzung von in Anlage Nr. _____ genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen und in dort genannten weiteren Fällen (gemäß Ziffer 2.3.2 EVB-IT Service-AGB)	Installation, Customizing* und Integration* erst auf Anforderung des Auftraggebers (abweichend von Ziffer 2.3.3 Satz 2 EVB-IT Service-AGB)	Installation durch den Auftraggeber (abweichend von Ziffer 2.3.3 Satz 2 EVB-IT Service-AGB)

- ☐ Besondere Vereinbarung Installation, Customizing* und/oder Integration* der Programmstände* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. _____.

10.4.3 Bereitstellung zu überlassender Programmstände*

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Programmstände* wie folgt zur Verfügung:

- ☐ gemäß Nummer 10.4.1, lfd. Nr. _____ in folgender Form: _____.
- ☐ gemäß Nummer 10.4.2, lfd. Nr. _____ in folgender Form: _____.
- ☐ gemäß Nummer 10.4.1 und/oder Nummer 10.4.2, lfd. Nr. _____ wie in Anlage Nr. _____ beschrieben.
- ☐ gemäß Nummer 10.4.1, lfd. Nr. _____ und/oder Nummer 10.4.2, lfd. Nr. _____ bei openCode* mit allen dafür notwendigen Bestandteilen und entsprechend deren Anforderungen.

10.4.4 Installation*, Customizing* und Integration* beigestellter Programmstände*

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für die nachfolgend genannten, vom Auftraggeber beigestellten Programmstände* der Standardsoftware* des IT-Systems die folgenden Leistungen zu erbringen:

Lfd. Nr.	Standardsoftware*	Patch*, Update*	Upgrade*	Release/Version*	Installation*	Customizing* und Integration*

10.4.5 Vergütung

Es erfolgt keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Leistungen dieser Nummer 10.4 ist in der Servicepauschale enthalten;

- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Ausgenommen hiervon sind die folgenden Leistungen, die nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1 gesondert zu vergüten sind:
- ☐ Installation überlassener Programmstände*
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ Customizing* und Integration* überlassener Programmstände*
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ Leistungen gemäß Nummer 10.4.4 lfd. Nr. _____ an beigestellten Programmständen*
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ sonstige Leistungen gemäß Anlage Nr. _____



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr etc.).

10.5 Hotline

10.5.1 Umfang der Leistung

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

10.5.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Servicepauschale ent-halten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

10.6 Rufbereitschaft

10.6.1 Leistungen und Leistungsort im Rahmen der Rufbereitschaft

- ☐ Der Auftragnehmer unterhält eine Rufbereitschaft gemäß Ziffer 2.5 EVB-IT Service-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*,
 - ☐ die ständig erreichbar ist zur Beratung und Störungsbeseitigung (telefonisch oder per Teleservice*) mit dem in Anlage Nr. _____ näher geregelten Leistungsumfang und dem dort vereinbarten besonders qualifizierten Personal,
 - ☐ zur Erbringung der in Anlage Nr. _____ näher geregelten Leistungen beim Auftraggeber vor Ort mit dem in der Anlage vereinbarten, besonders qualifizierten Personal mit den in Nummer 10.6.2 vereinbarten Reaktionszeiten*.
- ☐ Abweichend werden diese Leistungen an folgendem Ort erbracht: _____.

10.6.2 Reaktions- und Erledigungszeiten*

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

Klasse (Störungsklassen siehe Ziffer 6 EVB-IT Service-AGB)	Reaktionszeit* in Stunden (d.h. Zeit bis zum Eintreffen des Personals am vereinbarten Ort, gilt nur bei Leistungen vor Ort)	Erledigungszeit* in Stunden (gilt nicht bei Beratungsleistungen)
Betriebsverhindernde Störung*		
Betriebsbehindernde Störung*		
Leichte Störung*		
sonstige Anfragen bzw. Leistungen		

Reaktions- und Erledigungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung bzw. Anfrage innerhalb der in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung bzw. Anfrage außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*.

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Erledigungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
 - ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.
 - ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____.
- ☐ Die Reaktionszeiten* und Erledigungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Service-AGB wie folgt definiert: _____.
- ☐ Die Reaktions-* und Erledigungszeiten* werden in Anlage Nr. _____ für die dort abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Service-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 14.2 EVB-IT Service-AGB können in Nummer 18 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

10.6.3 Vergütung

10.6.3.1 Vergütung für Unterhalt der Rufbereitschaft sowie Beratung und Störungsbeseitigung (Ziffer 2.5.1 EVB-IT Service-AGB, erster Aufzählungspunkt)

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für Unterhalt der Rufbereitschaft sowie Beratung und Störungsbeseitigung (telefonisch oder per Teleservice*) ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.6.3.2 Vergütung für die Erbringung der vereinbarten Leistungen vor Ort (Ziffer 2.5.1 EVB-IT Service-AGB, zweiter Aufzählungspunkt)

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Erbringung der vereinbarten Leistungen vor Ort ist in der Servicepauschale ent-halten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Einsatz, Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.7 Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber

10.7.1 Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung

- ☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen eines Vor-Ort-Services gemäß Ziffer 2.6 EVB-IT Service-AGB
- ☒ die Leistungen aus Anlage Nr.1 B. [Leistungsbeschreibung](#) zu erbringen.
- ☐ folgende Leistungen zu erbringen: _____.
- Der Vor-Ort Service ist an
- ☐ den Standorten gemäß Nummer 3.2 zu erbringen.
- ☐ den Orten gemäß Anlage Nr. _____ zu erbringen.
- ☐ folgenden Orten zu erbringen: _____.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Vor-Ort-Service zu
- ☐ den Zeiten gemäß Anlage Nr. _____ zu erbringen.
- ☐ folgenden Zeiten zu erbringen: _____.

10.7.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für den Vor-Ort Service ist in der Servicepauschale ent-halten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für den Vor-Ort Service erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.
- ☒ [Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. 4, Die Abrechnung erfolgt auf Basis, der vom AN erbrachten und vom AG abgenommenen bzw. freigegebenen Leistungen zu den im Vertrag vereinbarten Stundensätzen s. Dokument H. Preisblatt.](#)

10.8 Lizenzmanagement

10.8.1 Leistungsumfang

- ☐ Der Auftragnehmer übernimmt das Lizenzmanagement gemäß Ziffer 2.7 EVB-IT Service-AGB für
- ☐ die Software* des IT-Systems
- ☐ die Software* gemäß Anlage Nr. _____



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

und darf hierfür ausschließlich folgende automatisierte Verfahren (z.B. Softwaretools) einsetzen: ____
(Produktbezeichnung). Diese müssen neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB
auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. ____ genügen.

☒ **Zulieferung von Daten** für das Lizenzmanagement (**Bestandserfassung**).

10.8.1.1 Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1 EVB-IT Service-AGB

☐ Es wird eine Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1 EVB-IT Service-AGB vereinbart. Die näheren Modalitäten der Bestandserfassung (z.B. der Ablauf, Leistungsort(e)) ergeben sich aus Anlage Nr. ____.

Die Bestandserfassung beginnt

☐ ____ Wochen ab ____

☐ am ____

und wird, einschließlich der Erstellung und Übergabe des Berichtes

☐ innerhalb von ____ Wochen seit Beginn

☐ bis zum ____

abgeschlossen.

☐ Die Darstellung der Ergebnisse der Bestandserfassung (Lizenzdatenbank gemäß Ziffer 2.7 EVB-IT Service-AGB) erfolgt in folgendem Format: _____. Weitere Vorgaben zum Datenbankformat ergeben sich aus Anlage Nr. ____.

☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Nutzungsrechtsinformationen, etwaige Lizenzschlüssel sowie die dazugehörigen Datenträger zu archivieren, wie in Anlage Nr. ____ vereinbart (Archivierung).

☐ Abweichend von Ziffer 2.7.1 der EVB-IT Service-AGB

☐ beinhaltet der Bericht nach Abschluss der Bestandserfassung zusätzlich Ausführungen zu folgenden Punkten: ____.

☐ ergibt sich der Umfang des geschuldeten Berichts aus Anlage Nr. ____.

10.8.1.2 Bestandsverwaltung gemäß Ziffer 2.7.2 EVB-IT Service-AGB

☐ Es wird die Bestandsverwaltung vereinbart. Im Rahmen der Bestandsverwaltung wird der Auftragnehmer beginnend mit

☐ Abschluss der Bestandserfassung

☐ ____ (Datum)

die in Ziffer 2.7.2 EVB-IT Service-AGB genannten Informationen laufend

☐ selbst ermitteln

☐ vom Auftraggeber entgegennehmen

☐ gemäß Anlage Nr. ____ ermitteln

und die Lizenzdatenbank und soweit eine Archivierung in Nummer 10.8.1.1 vereinbart ist, auch das Archiv entsprechend aktualisieren.

☐ Abweichend von Ziffer 2.7.2 EVB-IT Service-AGB ist ____ (z.B. alle zwei Jahre, alle 18 Monate) eine erneute Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1 EVB-IT Service-AGB durchzuführen.

10.8.2 Vergütung

10.8.2.1 Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1 EVB-IT Service-AGB

☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Bestandserfassung ist in der Servicepauschale enthalten.

☐ Der einmalige Pauschalpreis für die Bestandserfassung beträgt: ____ Euro.

☐ Die Vergütung für die Bestandserfassung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 13.1.

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt ____ Euro.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

10.8.2 Bestandsverwaltung gemäß Ziffer 2.7.2 EVB-IT Service-AGB

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Bestandsverwaltung ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt ____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für die Bestandsverwaltung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 13.1.
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von ____ Euro pro ____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt ____ Euro.

10.8.3 Sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements gemäß Ziffer 2.7.3 EVB-IT Service-AGB

- ☐ Die Vergütung für sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 13.1.

10.9 Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte

10.9.1 Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich gemäß Ziffer 2.8 EVB-IT Service-AGB, den Auftraggeber bei der technisch-organisatorischen Abwicklung
 - ☐ von Mängel- oder Garantieansprüchen aus folgenden Kauf-, Werklieferungs- und Werkverträgen zu unterstützen:

Lfd. Nr.	Vertragsbezeichnung und Nummer	Anlage Nr.	Ggf. nicht zu berücksichtigende Ansprüche des Auftraggebers

- ☐ von Ansprüchen aus folgenden Serviceverträgen zu unterstützen:

Lfd. Nr.	Vertragsbezeichnung und Nummer	Anlage Nr.	Ggf. nicht zu berücksichtigende Ansprüche des Auftraggebers

- ☐ Der Auftragnehmer wird auch die rechtzeitige Benachrichtigung des Auftraggebers über vertragsrelevante Fristen und Termine z.B. zur Kündigung, Verlängerung oder Änderung der in den vorgenannten Tabellen aufgeführten Verträge übernehmen.
- ☐ Weitere Vereinbarungen zu Mängelhaftungs- und Servicevertragsabwicklung gemäß Anlage Nr. ____.

10.9.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Mängelhaftungs- und Servicevertragsabwicklung ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt ____.
- ☐ Die Vergütung für Mängelhaftungs- und Servicevertragsabwicklung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ____ aus Nummer 13.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von ____ pro ____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt ____ Euro.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

10.10 Datensicherungsservices

10.10.1 Art und Umfang der Leistung

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu Datensicherungsleistungen gemäß Ziffer 2.9 EVB-IT Service-AGB und Anlage Nr. _____ und des dort vorgeschriebenen Datensicherungskonzeptes. Dabei werden ausschließlich folgende automatisierte Verfahren eingesetzt: _____ (Produktbezeichnung). Diese müssen neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

10.10.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für den Datensicherungsservice ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____.
- ☐ Die Vergütung für den Datensicherungsservice erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.11 Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*

10.11.1 Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung

- ☒ Der Auftragnehmer ist auf Anforderung des Auftraggebers zum Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.
 - ☐ Die Verpflichtung zu Leistungen gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB wird auf folgende Liegenschaften _____ beschränkt.
 - ☐ Die Verpflichtung zu Leistungen gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB wird auf folgende Systemkomponente(n)* _____ beschränkt.
- ☐ weitere Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

10.11.2 Modifikation von Systemkomponenten*

- ☒ Auf Anforderung des Auftraggebers ist der Auftragnehmer in dem in Anlage Nr. [1. B. Leistungsbeschreibung](#) genannten Umfang zur Modifikation von Systemkomponenten* einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.2 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.
 - ☐ Die Verpflichtung zur Modifikation von Systemkomponenten* ist auf die Systemkomponenten*: gemäß Anlage Nr. _____ beschränkt.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 2.10.2 der EVB-IT Service-AGB wird die Verpflichtung zur Modifikation von Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____ beschränkt.
- ☐ Weitere Regelungen zur Modifikation von Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____.

10.11.3 Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*

- ☒ Auf Anforderung des Auftraggebers und nach seinen näheren Maßgaben ist der Auftragnehmer zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.3 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.
 - ☐ Die Verpflichtung zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* ist auf die Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____ beschränkt.
- ☐ Weitere Regelungen zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

10.11.4 Vergütung

10.11.4.1 Vergütung im Rahmen der Servicepauschale (nur möglich für Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* und bestimmte Modifikationen)

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für den Ab- und den Wiederaufbau von Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.1 (gilt nur, soweit keine Fallpauschale gemäß Nummer 10.11.4.3 vereinbart ist) ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____.
- ☐ Keine gesonderte Vergütung für die in der Anlage _____ aufgeführten Modifikationen aus Nummer 10.11.2 bzw. Einrichtungsleistungen aus Nummer 10.11.3 gemäß Ziffern 2.10.2 bzw. 2.10.3 EVB-IT Service-AGB und (gilt jeweils nur, soweit keine Fallpauschale gemäß Nummer 10.11.4.3 vereinbart ist);
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____.

10.11.4.2 Vergütung nach Aufwand

Eine Vergütung erfolgt nur, wenn die Leistung nicht bereits aufgrund einer anderen Regelung dieses Vertrages geschuldet und vergütet wird.

Soweit die Leistungen nicht nach Fallpauschalen gemäß Nummer 10.11.4.3 vergütet werden,

- ☐ erfolgt die Vergütung für Ab- und den Wiederaufbau von Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.1 nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.
- ☐ erfolgt die Vergütung für die Modifikation von Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.2 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.2 nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.
- ☐ erfolgt die Vergütung für die Einrichtung von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.3 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.3 nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.

10.11.4.3 Vergütung nach Fallpauschalen

- ☐ Es werden nachfolgende Fallpauschalen vereinbart:

Lfd. Nr.	Einheit ¹	Art der Leistung ²	Ort der Leistung ³	Fallpauschale in Euro

Fußnote	Erläuterung
1	z.B. PC, inklusive installierter Software*
2	z.B. Ab- und Wiederaufbau oder Modifikation (Einbau einer zusätzlichen Komponente) oder Einrichtungsleistungen gemäß Ziffer 2.10.3 der EVB-Service-AGB)
3	z.B. innerhalb einer Liegenschaft oder zwischen den Liegenschaften gemäß Nummer 3.2

- ☐ Es werden die aus Anlage Nr. _____ ersichtlichen Fallpauschalen vereinbart.

10.12 Schulung

10.12.1 Art und Umfang der Schulungen

- ☐ Der Auftragnehmer ist zu folgenden Schulungen im Zusammenhang mit dem IT-System verpflichtet.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Lfd. Nr.	Anzahl der Schulungen	Name und Art der Schulung (NZ/AD/MP/S) ¹	Anzahl der Unterrichtsstunden pro Schultag ²	Schulungstage pro Schulung	Ort ²	Maximale Anzahl Teilnehmer pro Schulung	Vergütung pro Schulung	Vergütung insgesamt

Fußnote	Erläuterung
1	NZ = Nutzerschulung AD = Administratorenschulung MP = Multiplikatorenschulung S = sonstige Schulung
2	von Ziffer 2.11.1 EVB-IT Service-AGB abweichend

- ☐ Der Auftragnehmer ist auf Anforderung des Auftraggebers zu weiteren, nicht in obiger Tabelle aufgeführten Schulungen im Zusammenhang mit dem IT-System gemäß Anlage Nr. _____ verpflichtet.
- ☐ Die Vergütung für solche weiteren Schulungen erfolgt nach Aufwand und beträgt pro Unterrichtsstunde _____ Euro.
- ☐ Reisekosten und Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisekosten und Reisezeiten werden wie folgt vergütet _____.
- ☐ Vorbereitung, Durchführung und Vergütung von Schulungen erfolgen gemäß Anlage Nr. _____.

10.12.2 Schulungsunterlagen

- ☐ Abweichend von Ziffer 2.11.2 EVB-IT Service-AGB ergeben sich die Nutzungsrechte an den Schulungsunterlagen aus Anlage Nr. _____.

10.13 Sonstige Serviceleistungen

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. _____ konkret beschriebenen sonstigen Serviceleistungen.
- ☐ Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Serviceleistungen;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____.
- ☐ Die Vergütung für die sonstigen Serviceleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.
- ☐ Schuldet der Auftragnehmer nur die Installation oder ähnliche Leistungen im Hinblick auf neue Programmstände*, nicht jedoch deren Überlassung, ist er abweichend von Ziffer 5.2.1.1 Satz 1 EVB-IT Service-AGB auch nicht dafür verantwortlich, dass durch die neuen Programmstände keine Einschränkungen technischer, organisatorischer oder rechtlicher Art entstehen.

10.14 Regelungen für Open Source Software*

- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, hinsichtlich der pflegegegenständlichen Software* eine Lizenzbestandsaufnahme durchzuführen, deren Ergebnis eine vollständige Software Bill of Materials (SBOM*) ist. Die Lizenzbestandsaufnahme ist unverzüglich nach Vertragsschluss durchzuführen.
- ☐ Die Lizenzbestandsaufnahme ist spätestens binnen _____ Kalendertagen abzuschließen.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für Lizenzbestandsaufnahme ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____.
- ☐ Die Vergütung für die Lizenzbestandsaufnahme erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Die SBOM* ist gemäß Ziffer 10.4 der EVB-IT Service-AGB zu pflegen

- ☐ Neue Programmstände* von Standardsoftware* bzw. Softwarekomponenten müssen stets
 - ☐ Open Source Software* sein,
 - ☐ Open Source Software* gemäß „Open Source Lizenzliste“ (verfügbar unter evb-it.gov.de) sein, soweit die Parteien nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes vereinbaren.
- ☐ Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber neue Programmstände* von Software* oder Softwarekomponenten nur nachdem er diese in einer von ihm bereitgehaltenen, geeigneten Testumgebung auf Funktionalität und Eignung für die Zwecke des Auftraggebers erfolgreich getestet hat.
 - ☐ Abweichend von Satz 1 stellt der Auftraggeber eine hierfür geeignete Umgebung zur Verfügung.
- ☐ Ist die Störungsbeseitigung oder die Überlassung neuer Programmstände* vereinbart, so setzt der Auftragnehmer den Auftraggeber über das Erscheinen neuer Programmstände* in Kenntnis und berät ihn dazu, wann ein neuer Programmstand* übernommen werden sollte.
- ☐ Der Auftragnehmer stellt die Ergebnisse der Serviceleistungen zusätzlich zur Überlassung an den Auftraggeber auf derjenigen öffentlichen Plattform für Softwareentwicklungsprojekte zur Verfügung, auf der die gepflegte Software* bzw. Softwarekomponente hauptsächlich entwickelt und verwaltet wird. Die Zurverfügungstellung der Ergebnisse der Serviceleistungen umfasst jeweils, soweit dort für frühere Programmstände* vorhanden, auch den ausführbaren Code, die Pflege der Dokumentation, der Software Bill of Materials (SBOM)* und eines Verzeichnisses verwendeter Softwarekomponenten.

Zusätzlich erfolgt die Bereitstellung durch den Auftragnehmer wie folgt:

 - ☐ auf der folgenden öffentlichen Plattform für Softwareentwicklungsprojekte: _____.
 - ☐ auf openCode*.

11 Nutzungsrechte

11.1 Rechteeinräumung durch den Auftraggeber (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB)

11.1.1 Beschreibung der bestehenden Nutzungsrechte des Auftraggebers

- ☐ Abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB ergeben sich die Nutzungsrechte des Auftraggebers an dem IT-System oder den Teilen, für die Serviceleistungen vereinbart sind, und der bestimmungsgemäße Gebrauch aus Nummer 3.1 sowie aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB ergeben sich die Nutzungsrechte des Auftraggebers an dem IT-System oder den Teilen, für die Serviceleistungen vereinbart sind, und der bestimmungsgemäße Gebrauch aus dem in Nummer 3.1 bezeichneten Projektvertrag.

11.1.2 Vereinbarungen zur Übergabe von Quellcodes* und/oder Werkzeugen* durch den Auftraggeber

- ☐ Zur Erbringung der Serviceleistungen übergibt der Auftraggeber dem Auftragnehmer Quellcodes* im Umfang gemäß Anlage Nr. _____. Die Übergabe erfolgt _____ (z.B. Datum oder „binnen ... Tagen nach Zuschlag“).
- ☐ Zur Erbringung der Serviceleistungen übergibt der Auftraggeber dem Auftragnehmer Werkzeuge* im Umfang gemäß Anlage Nr. _____. Die Übergabe erfolgt _____ (z.B. Datum oder „binnen ... Tagen nach Zuschlag“).
- ☐ Abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB vermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugriff auf den Quellcode* gemäß den Regelungen in Anlage Nr. _____.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

11.2 Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer (siehe Ziffer 5.2 EVB-IT Service-AGB)

Regelungen zu Rechten an im Rahmen von Serviceleistungen erstellter Individualsoftware* bzw. erstellten Anpassungen von Standardsoftware* auf Quellcodeebene, die nicht in den Standard übernommen werden:

- ☐ Es gilt Ziffer 5.2.2.1 der EVB-IT Service-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird.
- ☐ Es gilt Ziffer 5.2.2.1 der EVB-IT Service-AGB mit der Maßgabe, dass die gewerbliche Verwertung, also insbesondere auch eine Unterlizenzierung, Vervielfältigung und Verbreitung zu gewerblichen Zwecken zulässig ist.
- ☐ Es gelten vorrangig vor den Regelungen in Ziffer 5.2.2.1 EVB-IT Service-AGB die Regelungen zu den Nutzungsrechten aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Ausgenommen hiervon
 - ☐ ist die Individualsoftware* _____.
 - ☐ sind die erstellten Anpassungen von Standardsoftware* auf Quellcodeebene für die Standardsoftware* _____.

Für diese gelten vorrangig vor den Regelungen in Ziffer 5.2.2.1 EVB-IT Service-AGB die Regelungen zu den Nutzungsrechten aus Anlage Nr. _____.

- ☐ **Bereitstellung als Open Source Software***: Die Bereitstellung erfolgt als Open Source Software* (ergänzend zur Rechteeinräumung gemäß Ziffer 5.2.2 EVB-IT Service-AGB und zu ggf. vorstehend vereinbarten Änderungen daran).

Zusätzlich bzw. abweichend davon gilt Folgendes: Die Bereitstellung

- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter **von openCode* freigegebenen Lizenzen** erfolgen.
- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter von openCode* freigegebenen Lizenzen, **die keinen Copyleft*-Effekt** haben, erfolgen (sog. permissive Lizenzen, z.B. MIT- oder Apachelizenz > Version 1.0).
- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter von openCode* freigegebenen Lizenzen **mit Copyleft*-Effekt** zur Verfügung gestellt werden (sog. reziproke Lizenzen, z.B. GNU GPL oder LGPL).
- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter der/den **folgenden Lizenz(en)** zur Verfügung gestellt werden, die den Anforderungen an **Open Source Software*** entsprechen: _____.
- ☐ Soweit Open Source Software* bereitgestellt werden muss, wird vereinbart, dass diese ggf. gemeinsam mit folgender Software genutzt und verbreitet wird (siehe Ziffer 5.2.4.1 EVB-IT Service-AGB): _____.

11.2.1 Nutzungsrechte an vorbestehenden Teilen*

- ☐ Der Einsatz von vorbestehenden Teilen* bedarf jeweils der Zustimmung des Auftraggebers. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall verpflichtet, den Auftraggeber auf die mit dem Einsatz der vorbestehenden Teile* verbundenen, insbesondere lizenzrechtlichen Folgen aufzuklären.
- ☐ Der Einsatz von vorbestehenden Teilen*, die nur im Objektcode* zur Verfügung gestellt werden sollen und an denen der Auftraggeber daher gemäß Ziffer 5.2.2.1 EVB-Service-AGB kein Bearbeitungsrecht erhält, bedarf der Zustimmung des Auftraggebers.
- ☐ Abweichend von Ziffer 5.2.2.1 EVB-IT Service-AGB ist der Auftraggeber auch zur gewerblichen Verwertung, d.h. insbesondere zur Unterlizenzierung, Vervielfältigung und Verbreitung vorbestehender Teile* der Individualsoftware* in Verbindung mit der Individualsoftware* selbst berechtigt.
- ☐ Die Verbreitung und Unterlizenzierung der vorbestehenden Teile* ist mit der Vergütung für die Individualsoftware* abgegolten.
- ☐ Die Vergütung für das Recht zur Verbreitung und Unterlizenzierung der vorbestehenden Teile* insgesamt an beliebige Dritte
 - ☐ beträgt insgesamt _____ Euro.
 - ☐ ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Das Recht zur Verbreitung und Unterlizenzierung der vorbestehenden Teile* ist ausgeschlossen.
- ☐ Die Verbreitung und Unterlizenzierung von vorbestehenden Teilen* der Individualsoftware* ist in Anlage Nr. _____ geregelt.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

11.2.2 Werkzeuge*

- ☐ Abweichend von Ziffer 5.2.2.2 EVB-IT Service-AGB wird dem Auftraggeber das Recht eingeräumt, statt nur eines weiteren Vervielfältigungsstücks _____ Vervielfältigungsstücke herzustellen, diese gemeinsam mit der Individualsoftware* zu verbreiten und dem Dritten daran die Rechte aus Ziffer 5.2.2.2 EVB-IT Service-AGB mit Ausnahme des Verbreitungs- und Vervielfältigungsrechts einzuräumen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 5.2.2.2 EVB-IT Service-AGB werden dem Auftraggeber folgende Rechte gemäß Anlage Nr. _____ eingeräumt.

Die Regelungen gemäß Ziffer 5.2.3 EVB-IT Service-AGB bleiben von den vereinbarten Nutzungsrechten unberührt.

12 Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)*

- ☐ Ergänzende bzw. davon abweichende Regelungen zu Ziffer 10 EVB-IT Service-AGB ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Der Auftragnehmer aktualisiert die Software Bill of Materials (SBOM)* der zu pflegenden Software* wie in Ziffer 10.4 EVB-IT Service-AGB geregelt.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 10.4 EVB-IT Service-AGB erfolgt die Bereitstellung der Software Bill of Materials (SBOM)* gemäß BSI TR-03183-2 in folgendem Format _____ (SPDX oder CycloneDX, ggf. inklusive Versionsnummer und als XML- oder JSON-Datei).

13 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

13.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.1 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.1 je Tag	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.2 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.2 je Tag	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.3 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.3 je Tag
Kategorie							

13.2 Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht:

13.2.1 Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)

Wochentag	Uhrzeit
_____ bis _____	von _____ bis _____ Uhr

13.2.2 Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)

Wochentag	Uhrzeit
_____ bis _____	von _____ bis _____ Uhr

13.2.3 Während sonstiger Zeiten

Wochentag	Uhrzeit
Samstag	von _____ bis _____ Uhr



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Wochentag	Uhrzeit
Sonntag	von ____ bis ____ Uhr
Feiertag am Erfüllungsort	von ____ bis ____ Uhr

- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. ____.

13.3 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- ☐ Abweichend von Ziffer 13.4 Satz 2 EVB-IT Service-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- ☐ Abweichend von Ziffer 13.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Service-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. ____.

13.4 Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. ____.
- ☒ Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Nebenkosten* werden vergütet gemäß Anlage Nr. ____.
- ☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. ____.

13.5 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- ☐ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. ____ vereinbart.

14 Mitwirkung des Auftraggebers

- ☐ Dem Auftraggeber obliegt folgende Mitwirkung (z.B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) (ergänzend zu Ziffer 15 EVB-IT Service-AGB):

Lfd. Nr.	Art der Mitwirkung	Erläuterungen (z.B. fachliche Qualifikation des Personals, das Mitwirkungsleistungen erbringt)	max. Aufwand	Termin/ Zeitraum	Ort

- ☐ Die Mitwirkung des Auftraggebers ergibt sich aus Anlage Nr. ____.

15 Abnahme von Serviceleistungen

15.1 Gegenstand der Abnahme

- ☐ Abweichend von Ziffer 16 EVB-IT Service-AGB unterliegen alle Serviceleistungen, die zu Änderungen des IT-Systems führen der Abnahme, es sei denn, es handelt sich um Dienstleistungen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 16 EVB-IT Service-AGB unterliegen folgende Serviceleistungen der Abnahme: ____.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

15.2 Erklärung der Betriebsbereitschaft* und der Abnahme im Testsystem

- ☐ Abweichend von Ziffern 9 und 16 der EVB-IT Service-AGB ersetzt die Mitteilung über den erfolgreichen Test
 - ☐ aller Serviceleistungen
 - ☐ der folgenden Serviceleistungen: _____im Testsystem die Erklärung der Betriebsbereitschaft*.
- ☐ Soweit gemäß Ziffer 16 EVB-IT Service-AGB eine Abnahme vorgesehen ist, erfolgt diese zunächst auf dem Testsystem. Die Überführung in das IT-System erfolgt durch den
 - ☐ Auftraggeber.
 - ☐ Auftragnehmer.

15.3 Testdaten

Soweit in Nummer 8 kein Testsystem vereinbart ist, gilt Folgendes:

- ☐ Die Testdaten erstellt der Auftragnehmer.
 - ☐ Einzelheiten gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Testdaten erstellt der Auftraggeber.
 - ☐ Einzelheiten gemäß Anlage Nr. _____.

15.4 Dauer der Funktionsprüfung

- ☐ Über Ziffer 16.1 EVB-IT Service-AGB hinausgehend wird vereinbart, dass die Dauer der Funktionsprüfungszeit _____ Tage beträgt.

15.5 Weitere Regelungen

- ☐ Weitere Regelungen zur Abnahme ergeben sich aus Anlage Nr. _____ (abweichend von Ziffer 16 EVB-IT Service-AGB).

16 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- ☐ Es gilt Ziffer 17.1 EVB-IT Service-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 24 Monate, _____ Monate beträgt. Dies gilt nicht für Rechtsmängel an von im Rahmen der Serviceleistungen überlassener Individualsoftware*.
- ☐ Es gilt Ziffer 17.1 EVB-IT Service-AGB mit der Maßgabe, dass für Rechtsmängel an von im Rahmen der Serviceleistungen überlassener Individualsoftware* die Verjährungsfrist statt 36 Monate, _____ Monate beträgt.
- ☐ Es gilt Ziffer 17.1 EVB-IT Service-AGB mit der Maßgabe, dass die für Rechtsmängel an Individualsoftware* vereinbarte Verjährungsfrist für Rechtsmängel an jeglichen vereinbarten Systemkomponenten* gilt.
- ☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Sofern es sich bei der pflegegegenständlichen Standardsoftware* vollständig um Open Source Software* handelt, ist die verschuldensunabhängige Haftung für Sachmängel bei Überlassung neuer Programmstände* ausgeschlossen.
 - ☐ Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer gleichwohl den Sachmangel gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Sachmangel, Monat, Quartal, Jahr, etc.)

beseitigen.

- ☐ Sofern es sich bei der pflegegegenständlichen Standardsoftware* vollständig um Open Source Software* handelt, ist die verschuldensunabhängige Haftung für Rechtsmängel bei Überlassung neuer Programmstände* ausgeschlossen.
 - ☐ Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer gleichwohl den Rechtsmangel gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Rechtsmangel, Monat, Quartal, Jahr, etc.)

beseitigen.

- ☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 17.2 EVB-IT Service-AGB), gilt nicht.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

17 Haftungsregelungen

17.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung

☒ Die Haftungsbegrenzung gemäß Ziffer 20 EVB-IT Service AGB bezieht sich auch auf die Anti-Korruptionsklausel und die Anlage C.2 AVV.

- ☐ Abweichend von Ziffer 20.1 Satz 2 EVB-IT Service-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen

☐ minimal das _____fache (statt des Doppelten),

☐ maximal das _____fache (statt des Vierfachen)

der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.

- ☐ Abweichend von Ziffer 20.1 EVB-IT Service-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen

☐ pro Schadensfall _____ Euro.

☐ insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.

- ☐ Abweichend von Ziffer 20.1 EVB-IT Service-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

17.2 Haftung für entgangenen Gewinn

- ☐ Abweichend von Ziffer 20.3 EVB-IT Service-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

18 Vertragsstrafen

18.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*

- ☐ Ziffer 14.2 der EVB-IT Service-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (z.B. Nummer 10.2)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Monat jedoch maximal _____

- ☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

18.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Erledigungszeiten*

- ☐ Ziffer 14.2 EVB-IT Service-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Erledigungszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Leistungsart Nummer (z.B. Nummer 10.2)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Monat jedoch maximal _____

☐ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Erledigungszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

19 Vertragliche Ansprechpartner

Ansprechpartner für Fragen zum Vertrag sind:

Art des Kontakts	Ansprechpartner des Auftragnehmers	Ansprechpartner des Auftraggebers
Name:	siehe D Eignungsbogen	siehe C2 AVV
Position:		
Organisationseinheit/Abteilung:		
Telefon:		
Fax:		
E-Mail:		
Postanschrift:		

20 Schlüsselpositionen

Die Parteien definieren gemäß Ziffer 12.3 EVB-IT Service-AGB folgende Schlüsselpositionen auf Seiten des Auftragnehmers und deren Besetzung:

Lfd. Nr.	Schlüsselposition	Name	Kontakt
1.	D. Eignungsbogen		

21 Weitere Regelungen

21.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung SÜ 1, 2 oder 3 1	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1.	D. Eignungsbogen			

Fußnote	Erläuterung
1	Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

- ☐ Abweichend von Ziffer 12.2 EVB-IT Service AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. _____ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. [Gem. Anlage B \(Leistungsbeschreibung\)](#), [Anlage D \(Eignungsbogen / Bewerbungsbogen\)](#), [Angebotsunterlagen des AN](#).

[Der AN ist verpflichtet im Falle des Austausches des Personals einen Nachweis der gleichen Befähigung beizubringen. Die Qualifikation und Erfahrung müssen gleich oder besser im Vergleich zum ausscheidenden Personal nachgewiesen werden.](#)

21.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- ☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. _____ zu unterstellen.
- ☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- ☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____.

21.3 Kopier- oder Nutzungssperre*

- ☐ Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, Systemkomponenten* zu liefern oder zu erstellen, die Kopier- oder Nutzungssperren* aufweisen.
- ☐ Die vom Auftragnehmer gelieferten oder erstellten Systemkomponenten* weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

21.4 Mitteilungspflicht bezüglich der zur Vertragserfüllung eingesetzten Werkzeuge*

- ☐ Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber mit, dass er ausschließlich folgende Werkzeuge* für die Erstellung der Individualsoftware*, die für die Bearbeitung und Umgestaltung der Individualsoftware* notwendig sind,
 - ☐ verwenden wird _____.
 - ☐ siehe Anlage Nr. _____.
 - ☐ entwickeln wird _____.
 - ☐ siehe Anlage Nr. _____.

21.5 Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen (ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Service)

- ☐ Ergänzende Vereinbarungen zur Entsorgung der ausgetauschten Gegenstände ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Ergänzende Vereinbarungen zu Datenträgern der ausgetauschten Gegenstände ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

21.6 Regelungen zu Quellcodes*

21.6.1 Übergabe des Quellcodes*

- ☐ Abweichend von Ziffer 23.1 der EVB-IT Service-AGB wird der Quellcode* der Individualsoftware* gemäß Anlage Nr. _____ übergeben.
- ☐ Abweichend von Ziffer 23.1 EVB-IT System-AGB wird der Quellcode* der Individualsoftware* am Ende jedes Erstellungstages in dem Software-Depository des Auftraggebers gespeichert.
 - ☐ Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.

Die Pflichten in Bezug auf die Übergabe des Quellcodes* von Open Source Software* bleiben von den vereinbarten Abweichungen nach dieser Nummer 21.6.1 unberührt.



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

21.6.2 Hinterlegung des Quellcodes*

- ☐ Die Hinterlegung der im Rahmen dieses Vertrages bearbeiteten Software* oder neuer Programmstände* regelt sich nach dem in Nummer 3.1 bezeichneten Projektvertrag und Ziffer 23.2 EVB-IT Service-AGB.
- ☐ Die Hinterlegung der im Rahmen dieses Vertrages bearbeiteten Software* oder neuer Programmstände* ist in Anlage Nr. _____ geregelt.

21.7 Haftpflichtversicherung

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

21.8 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

21.9 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 25 EVB-IT Service-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- ☒ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. [C. 2 AVV](#).

21.10 Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests)

- ☐ Ergänzend/abweichend zu Ziffer 22 EVB-IT Service-AGB sind die Vereinbarungen über die Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests), die während der Vertragsdauer vom Auftraggeber vorgebracht werden, festgelegt in Anlage Nr. _____.

21.11 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Parteien vereinbaren ein Schlichtungsverfahren gemäß Ziffer 27 EVB-IT Service-AGB und den weiteren Regelungen in Anlage Nr. _____ bei der folgenden Schlichtungsstelle _____.

22. Sonstige Vereinbarungen

- ☒ Sonstige Vereinbarungen:

22.1 Personal des Auftragnehmers

Die Mitarbeiter des Auftragnehmers treten in kein Arbeitsverhältnis zum Auftraggeber, auch nicht, soweit sie in dessen Räumen tätig werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, sicherzustellen, dass das Direktionsrecht hinsichtlich der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer des Auftragnehmers bei diesem verbleibt und von diesem ausgeübt werden kann, die vom Auftragnehmer eingesetzten Kräfte räumlich vom Personal der Auftraggeberin klar abgegrenzt untergebracht werden, soweit die Aufgabenwahrnehmung nicht eine andere Unterbringung erfordert, die vom Auftragnehmer eingesetzten Kräfte nach innen und außen als Firmenkkräfte erkennbar gemacht werden. Dem Auftragnehmer bleibt es überlassen, auch für andere Auftraggeber tätig zu werden. Der Auftragnehmer und dessen Mitarbeiter werden nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert.

22.2 Mindestlohnklausel

(1) Der Auftragnehmer sichert dem Auftraggeber zu,

1. den gesetzlich geforderten Mindestlohn in der jeweiligen aktuellen gesetzlich geforderten Höhe rechtzeitig zu bezahlen,
2. keinen Nachunternehmer einzusetzen, der den gesetzlichen Mindestlohn entsprechend dem Mindestlohngesetz nicht oder nicht rechtzeitig bezahlt,
3. dass weder er noch einer seiner Nachunternehmer einen Verleiher (Zeitarbeitsunternehmen) beauftragt, der diesen gesetzlichen Mindestlohn nicht oder nicht rechtzeitig bezahlt,



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

4. dass weder für ihn noch für einen seiner Nachunternehmer Ausschlussgründe im Sinne des § 19 Absatz 1 MiLoG von der Vergabe öffentlicher Aufträge vorliegen.

(2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber jederzeit auf Verlangen einen aktuellen Gewerbezentralregistrauszug sowie aktuelle Nachweise (z.B. Stundennachweise, anonymisierte Lohnabrechnungen, Mitarbeiterlisten) über die Zahlung des Mindestlohns von ihm und seinen Nachunternehmern unverzüglich vorzulegen.

(3) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich über die Inanspruchnahme durch Dritte oder die Einleitung von Bußgeldverfahren wegen Verstoßes gegen das Mindestlohngesetz gegen sich oder gegen einen von ihm im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis eingesetzten Nachunternehmer und/oder Verleiher unterrichten.

(4) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Einhaltung der vorgenannten Verpflichtungen auch seitens der von ihm im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis eingesetzten Nachunternehmer und/oder Verleiher sicherzustellen.

(5) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber von der Zahlung von Mindestlohn sowie generell von jeglichen Ansprüchen Dritter oder behördlichen Bußgeldern, die auf Verstößen gegen das Mindestlohngesetz durch den Auftragnehmer, durch einen seiner Nachunternehmer und/oder einen vom Auftragnehmer oder dessen Nachunternehmer beauftragten Verleiher (Zeitarbeitsunternehmen) beruhen, freistellen.

(6) Im Falle der Nichteinhaltung vorstehender Pflichten ist der Auftraggeber berechtigt, fällige Zahlungen an den Auftragnehmer einzubehalten, bis diese Pflichten erfüllt sind.

(7) Sollte der Auftragnehmer gegen die vorstehenden Verpflichtungen verstoßen, ist der Auftraggeber ungeachtet weitergehender Rechte befugt, ihm eine angemessene Frist zur Erfüllung der betreffenden Verpflichtungen zu setzen und nach fruchtlosem Fristablauf den Vertrag zu kündigen.

(8) Bei schuldhaftem Verstoß gegen diese Verpflichtungen ist der Auftraggeber zur außerordentlichen Kündigung mit sofortiger Wirkung berechtigt.

22.3 Antikorruptionsklausel, Kündigung

(1) Die Vertragsparteien erklären ihren festen Willen, jeglicher Form von Korruption entgegenzuwirken.

(2) Ausschlussgründe im Sinne des § 123 Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) und des § 124 Abs.1 Nr.2, Nr.3 und Nr.8 GWB berechtigen den Auftraggeber zur Kündigung aus wichtigem Grund.

(3) Eine Kündigung des Vertrages durch den Auftraggeber kann daher erfolgen, wenn

a) Gründe vorliegen, die in einem Vergabeverfahren zu einem Ausschluss nach § 123 GWB führen würden,

b) der Auftragnehmer zahlungsunfähig ist, über das Vermögen des Auftragnehmers ein Insolvenzverfahren oder ein vergleichbares gesetzliches Verfahren beantragt oder eröffnet worden ist, die Eröffnung mangels Masse abgelehnt worden oder die ordnungsgemäße Abwicklung des Vertrages dadurch in Frage gestellt ist, dass die Auftragnehmerin ihre Zahlungen nicht nur vorübergehend einstellt,

c) der Auftragnehmer im Rahmen der beruflichen Tätigkeit nachweislich eine schwere Verfehlung begangen hat, durch die die Integrität des Auftragnehmers infrage gestellt wird. Dabei ist das Verhalten einer rechtskräftig verurteilten Person dem Auftragnehmer zuzurechnen, wenn diese Person als für die Leitung des Auftragnehmers Verantwortlicher gehandelt hat; dazu gehört auch die Überwachung der Geschäftsführung oder die sonstige Ausübung von Kontrollbefugnissen in leitender Stellung.

d) der Auftragnehmer in Bezug auf Ausschlussgründe oder Eignungskriterien eine schwerwiegende Täuschung begangen oder Auskünfte zurückgehalten hat.

(4) Ein Ausschlussgrund nach Absatz 1 ist auch die Abgabe von Angeboten, die auf wettbewerbsbeschränkenden Absprachen im Sinne von § 298 StGB beruhen, die Beteiligung an unzulässigen Wettbewerbsbeschränkungen im Sinne des GWB, insbesondere eine Vereinbarung mit Dritten über die Abgabe oder Nichtabgabe von Angeboten, über zu fordernde Preise, über die Entrichtung einer Ausfallentschädigung (Gewinnbeteiligung oder sonstige Abgaben) und über die Festlegung von Preisempfehlungen.

(5) Die Möglichkeit der Kündigung des Vertrages nach § 133 GWB sowie anderen gesetzlichen Vorschriften bleibt unberührt.

(6) Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber alle Schäden zu ersetzen, die dem Auftraggeber unmittelbar oder mittelbar durch die Kündigung entstehen. Sofern der Auftraggeber keinen höheren Schaden nachweist, hat der Auftragnehmer an den Auftraggeber eine Schadensersatzpauschale in Höhe von 5 % der Brutto- Auftragssumme dieses Vertrages zu bezahlen. Dem Auftragnehmer bleibt der Nachweis vorbehalten, dass der Schaden tatsächlich niedriger ist. Erbringt der Auftragnehmer diesen Nachweis, so braucht er nur den nachgewiesenen niedrigeren Schaden zu bezahlen.

(7) Liegt ein Ausschlussgrund nach § 124 Abs.1 Nr.3 GWB vor, weil der Auftragnehmer nachweislich eine schwere Verfehlung (Vorteilsgewährung § 333 StGB oder Bestechung § 334 StGB) begangen hat, hat der



Servicevertrag

AZ: 26_ITD_012

Auftragnehmer an den Auftraggeber für jede Verfehlung eine Vertragsstrafe zu zahlen, unabhängig davon, ob der Auftraggeber sein Recht auf Kündigung ausübt oder nicht. Die Höhe der Vertragsstrafe beträgt das 50-fache des Wertes der angebotenen oder gewährten Geschenke oder sonstigen Vorteile, insgesamt jedoch höchstens 5 % der Brutto-Auftragssumme dieses Vertrages. Weitergehende Schadensersatzansprüche des Auftraggebers bleiben unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf den Schadensersatz angerechnet.

22.4 Änderungsklausel

Für den Fall, dass der AN vor vollständiger Leistungserbringung wegen Kündigung, Insolvenz oder aus einem anderen Grund ausfällt, behält sich der AG vor, die verbleibenden Leistungen den übrigen Bietern in der Reihenfolge des Ausschreibungsergebnisses bis Platz 3 anzutragen.

22.5 Schlussbestimmungen

- (1) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Unwirksame oder fehlende Bestimmungen sind durch solche zu ersetzen, die dem in diesem Vertrag zum Ausdruck gekommenen Willen der Parteien am nächsten kommen.
- (2) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen.
- (3) Dieser Vertrag regelt die Beziehungen der Parteien hinsichtlich des Vertragsgegenstandes abschließend und ersetzt alle früheren Absprachen. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages einschließlich seiner Anlagen und einschließlich dieser Formabrede bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
- (4) Gerichtsstand für sämtliche Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis ist Berlin.

22.6 Vertragsschluss

Der Vertrag kommt bereits mit Zuschlagserteilung nach den Vorgaben des Vergabeverfahrens auf der Grundlage des Angebotes zustande, unabhängig von einer möglichen nachfolgenden deklaratorischen Gegenzeichnung dieser Vertragsurkunde. Dies gilt ebenfalls für die AVV gemäß Anlage C.2.

☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. _____.