EVB-IT Rahmenvereinbarung (Stand 09.10.2026) Version 2

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2026-055-0203
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

Teil A Allgemeine Regelungen 3
1 Gegenstand 3
2 Bestandteile der Rahmenvereinbarung 3
3 Einzelaufträge 5
4 Geschätztes Auftragsvolumen 5
5 Abnahmeverpflichtung/Mindestabnahme 5
6 Höchstvolumen 6
7 Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers im Rahmen von Lieferungen 6
8 Berichtswesen (Reporting) 7
9 Vergütung der Leistungen 7
10 Preisanpassungen 9
11 Rechnungen 9
12 Verantwortlicher Ansprechpartner (m/w/d) 9
13 Remoteservice* 9
14 Lieferantendialog/Statusgespräch 10
15 Haftpflichtversicherung 10
16 Haftungsregelungen 10
17 IT-Sicherheit 10
18 Vertraulichkeit und Datenschutz 11
19 Laufzeit und Kündigung der Rahmenvereinbarung und von Einzelaufträgen 11
20 Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte 12
21 Textform 13
22 Anwendbares Recht, Gerichtstand 13
23 Sonstige Vereinbarungen 13
23.1 Produktstabilität 13
23.2 Qualitätsmanagement 14
23.3 Technische „no-Spy“ Klausel 14
23.4 Qualitätssicherung 15
23.5 Geltung der AGB Kauf und Überlassung -Typ A 15
23.6 Abweichende Lizenzbedingungen 15
Teil B: Lieferung eines IT-Systems (EVB-IT Systemlieferung) 15
1 Geltung der AGB 15
2 Übersicht über die vereinbarten Leistungen 16
3 Systemumgebung* des Systems und Beistellungen* 16
4 Leistungen des Auftragnehmers zur Systemlieferung* 16
5 Schulung 16
6 Dokumentation 17
7 Systemservice und sonstige Leistungen nach der Systemlieferung* 17

8 Entfällt, da in Teil A Nummer 9. Teil A geregelt zu ergänzenden Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand 23
9 Art, Umfang und Termine 23
10 Zahlungsplan 23
11 Weitere Pflichten des Auftragnehmers 24
12 Mitwirkung des Auftraggebers 24
13 Systemlieferung* 24
14 Mängelhaftung 25
15 Vertragsstrafen bei Verzug 25
16 Weitere Vereinbarungen 25

Rahmenvereinbarung über Lieferung einer UCC-Lösung für den Auftraggeber einschließlich Herbeiführung der Betriebsbereitschaft Schulung sowie Service nach der Systemlieferung*.

Vertragsparteien

Auftraggeber

Landratsamt Neuburg-Schrobenhausen

Platz der Deutschen Einheit 1

86633 Neuburg an der Donau

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: 2026-055-0203

Auftragnehmer

_____

_____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: _____

Teil A Allgemeine Regelungen

1 Gegenstand

Gegenstand dieser Rahmenvereinbarung sind folgende Leistungen:

Rahmenvereinbarung über sukzessive Lieferung einer UCC-Lösung, nachstehend auch System genannt, für den Auftraggeber durch einzelne Systemlieferungen einschließlich Herbeiführungen der Betriebsbereitschaft und Lieferungen von zusätzlicher Hard- und Standardsoftware* sowie Schulung und Systemservice nach den Systemlieferungen*

Vgl. Anlage Nr. 7

2 Bestandteile der Rahmenvereinbarung

Es gelten als Vertragsbestandteile:

2.1 dieser Vertragstext einschließlich der Begriffsbestimmungen und den folgenden Anlagen in ~~der hier aufgeführten~~ folgender Reihenfolge: Die Anlagen gelten untereinander gleichrangig. Abweichend hiervon geht Anlage Nr. 8 für die Verarbeitung personenbezogener Daten diesem Vertragstext, den übrigen Anlagen und den nach Nummer 2.2 einbezogenen EVB-IT AGB vor.“

Anlagen zur EVB-IT Rahmenvereinbarung

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum / Version	Anzahl Seiten
1	Teil 1 des Leistungsverzeichnisses inklusive erste Bestellung (Mindestabnahme)	09.10.2026	33

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum / Version	Anzahl Seiten
2	Teil 2 des Leistungsverzeichnisses Preisteil, inklusive erste Bestellung (Mindestabnahme)	09.10.2026	3
3	Muster Leistungsnachweis	11.09.2026	1
4	Muster Einzelabruf	11.09.2026	1
5	Termin- und Leistungsplan für die erste Bestellung	11.09.2026	3
6	Dokumentationsrichtlinie	11.09.2026	6
7	Kommunikationsmatrix	11.09.2026	
8	Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) inkl. der TOMs		26
9	Nutzungsrechtsregeln aus den Lizenzbestimmungen des Herstellers der Standardsoftware des Systems		
10	Bewertungskriterien	11.09.2026	
11	Beschreibung der Bewertung	09.10.2026	2
12	Nachweise des Herstellers gemäß Nr. 23.2		

Diese Rangfolge gilt auch im Rahmen der Einzelaufträge.

2.2 für die jeweiligen Einzelaufträge, je nach Leistungsart, die folgenden EVB-IT AGB:

Auswahl	AGB	Erläuterung
☒	EVB-IT Kauf-AGB	Kauf von Hardware
☒	EVB-IT Überlassung Typ A-AGB	Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware (Kauf)
☒	EVB-IT Systemlieferungs-AGB	Lieferung von Systemen, ggf. einschließlich Systemservice

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 http://www.cio.bund.de und die VOL/B unter http://www.bmwe.bund.de zur Einsichtnahme bereit.

Die Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* erfolgt nur in Bezug auf die Nutzungsrechtsregelungen und nur nach Maßgabe der jeweiligen Regelungen im Besonderen Teil (Teil B) dieser Rahmenvereinbarung. Dies gilt unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge solche Bedingungen als Anlage in der Tabelle aus Nummer 2.1 aufgelistet werden.

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 Rahmenvereinbarung oder Einzelaufträgen widersprechen, sind sie ausgeschlossen.

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

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende dieses Vertrages unter „Begriffsbestimmungen“ oder in den jeweils einbezogenen EVB-IT AGB unter „Begriffsbestimmungen“ definiert.

3 Einzelaufträge

Der Auftragnehmer ist aufgrund eines erklärten Einzelauftrages zu den dort beauftragten Lieferungen und/oder Leistungen verpflichtet, wenn diese nach der Rahmenvereinbarung vorgesehen sind.

Einzelaufträge beziehen die Regelungen der Rahmenvereinbarung ein.

3.1 Abrufe und Bestätigung

3.1.1 Der Einzelauftrag erfolgt

☒ mit dem/den Einzelauftragsmuster(n) aus Anlage Nr. 4

Mit dem Abruf kommt der Einzelvertrag zustande, soweit lediglich die Lieferung von Hard- und Standardsoftware ohne Installation in Auftrag gegeben wird. Der Auftragnehmer ist aber dennoch zur unverzüglichen (spätestens drei Arbeitstage) Bestätigung des Abrufes in Textform an: edv@neuburg-schrobenhausen.de; Leitung IT / SG 12verpflichtet.

☒ Die Erteilung des Einzelauftrages für Systemlieferungen (Lieferung zuzüglich Herbeiführung der Betriebsbereitschaft) erfolgt

☒ nach Abstimmung der folgenden Punkte: Termine, konkretisierter Leistungsumfang.

Mit Zuschlag gilt der erste Einzelvertrag über die initiale Bestellmenge (initiale Systemlieferung) gemäß Anlage Nr. 1 und Anlage Nr. 2 als vereinbart.

4 Geschätztes Auftragsvolumen

Das geschätzte Auftragsvolumen, d. h. der geschätzte Auftragswert (Schätzwert) oder die geschätzte Auftragsmenge (Schätzmenge)

☐ ergibt sich aus Anlage Nr. 2.

5 Abnahmeverpflichtung/Mindestabnahme

Es besteht keine Verpflichtung zum Abruf von Leistungen aus der Rahmenvereinbarung 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.

☒ Die Mindestabnahme ergibt sich aus Anlage Nr. 2 (erste Systemlieferung*, Erste Bestellung (Mindestabnahme)). Mit Zuschlag wird die erste Bestellung beauftragt.

6 Höchstvolumen

Das Höchstvolumen, d. h. der Höchstwert oder die Höchstmenge

☒ beträgt 470.000,00 Euro (netto) (Höchstwert).

☒ Das Höchstvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.

6.1 Mitteilungspflicht des Auftragnehmers

☒ Würde durch einen Einzelauftrag eine Höchstmenge bzw. der Höchstwert der Rahmenvereinbarung überschritten, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber darauf hinweisen und den Einzelauftrag nicht ohne Freigabe des Auftraggebers und/oder des Bezugsberechtigten annehmen/bestätigen.

6.2 Folgen des Erreichens von Höchstvolumina

Bei Erreichen oder Überschreiten des Höchstvolumens ist der Auftragnehmer nicht mehr zur Erfüllung künftiger Einzelaufträge verpflichtet.

7 Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers im Rahmen von Lieferungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die im Einzelauftrag genannten Produkte zu liefern. Die Lieferung erfolgt an den Sitz des Auftraggebers.

Die Lieferung erfolgt in handelsüblicher, den Erfordernissen des Liefergegenstandes und der Versandart angemessener Verpackung und wird nicht gesondert vergütet.

Die Anlieferung der Hardware erfolgt gemäß Anlage Nr. 1.

Die Anlieferung muss in der im Einzelabruf aufgeführten Frist zu den Geschäftszeiten des Auftraggebers, an den im Einzelabruf bezeichneten Ort erfolgen. Der Auftraggeber ist rechtzeitig, mindestens aber 5 Arbeitstage vor Lieferung, möglichst unter Angabe der Uhrzeit von der geplanten Lieferung zu benachrichtigen Die Rechte des Auftraggebers wegen Verzuges bleiben durch diese Mitteilung unberührt. Erkennt der Auftragnehmer, dass er eine Lieferfrist nicht einhalten kann, so hat er dem Auftraggeber die Gründe für die Verzögerung unverzüglich in Textform mitzuteilen. Etwaige Ansprüche des Auftraggebers aus der nicht fristgemäßen Erfüllung des Vertrages bleiben unberührt.

Bei allen Lieferungen sind Lieferscheine beizulegen, auf die Bestellnummer, das Bestelldatum sowie die Artikelnummer so ausweisen, dass eine Zuordnung der gelieferten Produkte unmissverständlich möglich ist.

Teillieferungen sind ausgeschlossen, soweit im Einzelabruf nicht anders vereinbart.

Die Anlieferung erfolgt in handelsüblicher, den Erfordernissen des Liefergegenstandes und der Versandart angemessene Verpackung und wird nicht gesondert vergütet.

Die Bestimmungen der Verordnung über die Vermeidung und Verwertung von Verpackungsabfällen (Verpackungsverordnung) werden vom Auftragnehmer beachtet. Transport- und Verpackungsmaterial werden auf Anforderung des Bedarfsträgers unverzüglich aus den dessen Räumlichkeiten entfernt gemäß den gesetzlichen Vorgaben ohne gesonderte Vergütung entsorgt bzw. recycelt.

Konkrete Lieferadresse(n) ergeben sich aus

☒ Die Lieferung von Software* erfolgt

  ☒ durch Download

Der Auftragnehmer übernimmt jeweils gemäß den gesetzlichen Vorgaben ohne gesonderte Vergütung die Entsorgung bzw. das Recycling der Verpackungen und auf Wunsch des Auftraggebers, auch der

gelieferten Hardware oder Teilen hiervon nach deren jeweiligem Nutzungsende, soweit nachfolgend nichts anderes vereinbart ist.

Die Entsorgung der gelieferten Hardware erfolgt durch den Auftraggeber.

8 Berichtswesen (Reporting)

8.1 Laufende Berichte

☒ Dem Auftraggeber sind durch den Auftragnehmer

- ☒ jährlich

  bis zum 01.07. ohne gesonderte Vergütung nachfolgende Informationen in folgender elektronisch auswertbarer Excel-Form hinsichtlich jedes einzelnen Einzelauftrags, jeweils mit Netto- und Bruttowerten, eine Übersicht über die verkauften und im Service befindlichen Systemkomponenten zur Verfügung zu stellen, aufgeschlüsselt nach

- ☒ Produktbezeichnung/Bezeichnung der Leistung
- ☒ Anzahl
- ☒ Einzelpreise der jeweiligen Leistungen
- ☒ Gesamtpreis der jeweiligen Leistungen
- ☒ bis zum Stichtag auf Grundlage dieser Rahmenvereinbarung abgerufene Leistungen mit Bestellnummer, Bestell- und Lieferdatum (unabhängig davon, ob und inwieweit diese bereits erbracht wurden)
- ☒ bis zum Stichtag erfolgte Lieferungen mit Bestellnummer, Bestell- und Lieferdatum / erbrachte Leistungen nach Menge (z. B. bei Abrechnung nach Zeitaufwand die geleisteten Personentage)
- ☒ Anzahl der Tage mit Lieferverzug pro Lieferung
- ☒ gezahlte Vertragsstrafen pro Einzelfall und kumuliert
- ☒ Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten in jedem Einzelfall
- ☒ Ausschöpfungsgrad des Höchstvolumens gemäß Nummer 6.

- ☒ Die Berichte sind in elektronisch auswertbarer Form an folgende Adresse zu senden: edv@neuburg-schrobenhausen.de.

9 Vergütung der Leistungen

9.1 Grundsätzliches

Die Vergütung der Leistungen des Auftragnehmers ergibt sich aus Anlage Nr. 2 (Preisblatt). Etwas anderes gilt nur, soweit ausnahmsweise eine Preisanpassung vereinbart ist.

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

9.2 Vergütung nach Aufwand

Soweit in Anlage Nr.1und 2 eine Vergütung nach Aufwand vorgesehen und im Teil B dieser Rahmenvereinbarung nichts anderes vereinbart ist, gilt Folgendes

9.2.1 Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

☒ Die Leistungen des Auftragnehmers werden zu folgenden Zeiten ~~gemäß Anlage Nr. _____~~ erbracht:

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

Wochentag			Uhrzeit				
Montag	bis	Donnerstag	von	08:00	bis	17:00	Uhr
Freitag				08:00		14:00	Uhr

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

Wochentag			Uhrzeit				
Montag	bis	Donnerstag	von	17:00	bis	08:00	Uhr nächster Tag
Freitag				14:00		00:00	Uhr

9.2.1.3 Während sonstiger Zeiten

Wochentag	Uhrzeit				
Samstag	von	00:00	bis	24:00	Uhr
Sonntag	von	00:00	bis	24:00	Uhr
Feiertag am Erfüllungsort	von	00:00	bis	24:00	Uhr

9.2.2 Reisekosten, Nebenkosten*, Materialkosten und Reisezeiten

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

9.3 Fälligkeit und Zahlungsfristen

Die Vergütung für die Systemlieferungen* ist mit der jeweiligen Systemlieferung* fällig.

Ist lediglich eine Anlieferung weiterer Hard und Software auf der Grundlage des Rahmenvertrages geschuldet, so ist die jeweilige Zahlung mit der Lieferung und Überlassung fällig.

Die Prüffähigkeit einer Rechnung setzt bei einer Vergütung nach Aufwand voraus, dass der Auftragnehmer mit der Rechnung von ihm unterschriebene Leistungsnachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten gemäß dem Muster aus Anlage Nr. 3 vorlegt.

10 Preisanpassungen

Der Auftragnehmer kann eine Erhöhung der Vergütung für einzelne Produkte- und / oder Leistungen aus dem Produkt- und Leistungsportfolio erstmals 33 Monate nach der initialen Systemlieferung* (siehe Ziffer 11 EVB-IT Systemlieferungs-AGB), weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung ankündigen. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein, darf maximal 5 Prozent der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen und gilt nur für bei Wirksamwerden der Erhöhung noch nicht erklärte Einzelabrufe.

10.1.1 Preissenkungen anhand von Preislisten

Der Auftraggeber kann Preissenkungen verlangen, wenn der Produktneupreis auf dem freien Markt unter den in der Rahmenvereinbarung vereinbarten Preis sinkt (Preisverfall). Hierzu sind vom Auftraggeber mindestens drei Bezugsquellen zu benennen, bei denen der Produktpreis unter dem Rahmenvertragspreis liegt. Der neue Rahmenvertragspreis für das Produkt ist dann der Mittelwert der Preise der drei Bezugsquellen unter Berücksichtigung der im Angebot gegenüber dem damals aktuellen Neupreis am freien Markt gewährten Rabatte.

11 Rechnungen

☒ Die Rechnung ist nach den folgenden Vorgaben elektronisch einzureichen

☒ edv@neuburg-schrobenhausen.de

☒ Die Leitweg-ID(s), auszufüllende Zusatzfelder etc. ergeben sich aus dem Einzelauftrag.

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

☒ Rechnungen sind an folgende Stelle zu richten: Landratsamt Neuburg-Schrobenhausen; SG 12 – IuK & Digitalisierung; Platz der Deutschen Einheit 1 ;86633 Neuburg an der Donau

12 Verantwortlicher Ansprechpartner (m/w/d)

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

Name	Rolle/Leistungsbereich	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail
Herr Wolfgang Geiger	Leitung IuK & Digitalisierung	SG 12	Wird nach Zuschlag eingetragen	Wird nach Zuschlag eingetragen

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

Name	Rolle/Leistungsbereich	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail
Wird nach Zuschlag nachgereicht				

13 Remoteservice*

☒ Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Remoteservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Remoteservicevereinbarung gewähren:

Der Teleservice (Fernverwaltung / Fernwartung) der Systeme wird ausschließlich über eine verschlüsselte Verbindung gewährt.

14 Lieferantendialog/Statusgespräch

☒ Die Parteien werden regelmäßig einen Lieferantendialog / ein Statusgespräch auf Wunsch einer Vertragspartei durchführen. In regelmäßig, einmal im Vertragsjahr, (in der Regel am Anfang eines Kalenderjahres) durchzuführenden Treffen bietet sich den Parteien die Möglichkeit, die Ergebnisse der bisherigen Vertragsdurchführung darzustellen bzw. zu bewerten, die Erfüllungsgrade zu reflektieren und Verbesserungsmöglichkeiten für die praktische Vertragsdurchführung aufzuzeigen. Diese Vertragserfüllungsgespräche werden von den Ansprechpartnern geführt und finden beim Auftraggeber oder online statt. Die Initiierung der Vertragserfüllungsgespräche erfolgt durch den Auftragnehmer. Die Anberaumung und weitere Details ergeben sich aus den dann folgenden Absprachen der Parteien.

Die Kosten, die für die Vertragserfüllungsgespräche entstehen, trägt jede Partei selbst.

Finden keine Vertragserfüllungsgespräche statt, bleibt der Auftraggeber zur jährlichen Kündigung auch ohne diese Gespräche berechtigt.

15 Haftpflichtversicherung

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

16 Haftungsregelungen

16.1 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 Bezugsberechtigen aus der Rahmenvereinbarung 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 zu Grunde 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. Beträgt dieser kumulierte Auftragswert mehr als 10.000.000 Euro, wird für diese Haftungsbeschränkung ein kumulierter Auftragswert von 20.000.000 Euro zu Grunde 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 Garantieversprechen.

Etwaige Haftungsbeschränkungen aus den jeweils in den Einzelauftrag einbezogenen EVB-IT AGB gelten nicht, soweit nicht in nachfolgender Nummer etwas anderes vereinbart ist.

17 IT-Sicherheit

Unbeschadet ggf. weitergehender gesetzlicher Anforderungen, weitgehender Verpflichtungen aus dieser Rahmenvereinbarung und aus den Einzelaufträgen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Auftraggeber bei IT-Sicherheitsvorfällen oder Ereignissen, die voraussichtlich zu einem IT-

Sicherheitsvorfall führen, von denen der Auftraggeber bzw. die Bezugs-berechtigten betroffen sein könnten, unverzüglich über den Vorfall oder das jeweilige Ereignis, potentielle Auswirkungen beim Auftraggeber und den Bezugsberechtigten sowie die ergriffenen Maßnahmen informiert werden.

18 Vertraulichkeit und Datenschutz

☒ Soweit durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des jeweiligen Auftraggebers/Bezugsberechtigen verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), gilt Folgendes:

☒ Es gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Anlage Nr. 8 .

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

19 Laufzeit und Kündigung der Rahmenvereinbarung und von Einzelaufträgen

19.1 Laufzeit der Rahmenvereinbarung

Die Rahmenvereinbarung ist befristet und beginnt

☒ mit Zuschlag;

sie endet

☒ am 07.12.2031.

19.2 Verlängerungen der Rahmenvereinbarung

☒ Die Rahmenvereinbarung verlängert sich jeweils um ein Jahr, zunächst bis zum 07.12.2032 und nochmalig bis zum 07.12.2033 zu denselben Bedingungen, wenn sie nicht mit einer Frist von 12 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird. Sie endet jedoch spätestens mit Ablauf des 07.12.2033, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

19.3 Sonderkündigung der Rahmenvereinbarung

☒ Der Auftraggeber ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung vorzeitig mit einer Frist von 6 Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats außerordentlich zu kündigen, frühestens jedoch zum Ende des zweiten Vertragsjahres; dieses Kündigungsrecht entfällt, wenn sich die Rahmenvereinbarung verlängert hat.

19.4 Ende/Kündigung von Einzelaufträgen

Das Ende der Rahmenvereinbarung lässt die Wirksamkeit bestehender Einzelaufträge unberührt. Für bestehende Einzelaufträge gilt die Rahmenvereinbarung bis zum Ende der Einzelaufträge weiter, soweit nichts anderes vereinbart ist.

☒ Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, mit Wirkung frühestens zum Ende der Rahmenvereinbarung auch alle Einzelaufträge zu kündigen, soweit nach deren Rechtsnatur eine Kündigung möglich ist. Bis dahin erbrachte Leistungen werden anteilig vergütet, wobei etwaige Ansprüche wegen Mängeln unberührt bleiben. Nicht erbrachte Leistungen werden nicht vergütet.

19.5 Außerordentliche Kündigung/Rücktritt

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung der gesamten Rahmen-vereinbarung, von Einzelaufträgen 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 Rahmenvereinbarung 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.
- Außerordentliche Kündigung/Rücktritt Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung der gesamten Rahmen-vereinbarung, von Einzelaufträgen 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 Rahmenvereinbarung 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. Wird die Rahmenvereinbarung aus Gründen außerordentlich gekündigt, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, sind die Bezugsberechtigten berechtigt, erteilte Einzelaufträge ebenfalls außerordentlich zu kündigen bzw. soweit es sich nicht um Dauerschuldverhältnisse handelt, von nicht vollständig erfüllten Einzelaufträgen ganz oder teilweise zurückzutreten; soweit eine Teilleistung aus dem jeweiligen Einzelauftrag bereits bewirkt ist, kann der Auftraggeber hinsichtlich dieser Teilleistung jedoch nur zurücktreten, wenn er an dieser, unter Berücksichtigung seiner individuellen Situation, objektiv kein Interesse hat.

Wird die Rahmenvereinbarung aus Gründen außerordentlich gekündigt, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, ist der Auftraggeber berechtigt, erteilte Einzelaufträge ebenfalls außerordentlich zu kündigen bzw. soweit es sich nicht um Dauerschuldverhältnisse handelt, von nicht vollständig erfüllten Einzelaufträgen ganz oder teilweise zurückzutreten; soweit eine Teilleistung aus dem jeweiligen Einzelauftrag bereits bewirkt ist, kann der Auftraggeber hinsichtlich dieser Teilleistung jedoch nur zurücktreten, wenn er an dieser, unter Berücksichtigung seiner individuellen Situation, objektiv kein Interesse hat.

20 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.

21 Textform

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

22 Anwendbares Recht, Gerichtstand

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 Rahmenvereinbarung 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.

23 Sonstige Vereinbarungen

23.1 Produktstabilität

Der Auftragnehmer schuldet die vereinbarte Art und Qualität der Produkte, die im Rahmen von Systemlieferungen* oder von einfachen Nachkäufen von Hardware während der gesamten Laufzeit der Rahmenvereinbarung. Der Auftragnehmer wird sich gegenüber etwaigen Vorlieferanten und Unterauftragnehmern entsprechend absichern.

☒ Hinsichtlich Art und Qualität müssen für die Dauer des Vertrages die Produkte

- ☒ mit den ggf. in einer Teststellung überlassenen und vom Auftraggeber als erfüllungstauglich Produktwechsel auf Wunsch des Auftragnehmers identisch sein.

23.1.1 Produktwechsel auf Wunsch des Auftragnehmers

☒ Der Auftragnehmer ist berechtigt, einen Produktwechsel vorzuschlagen. Der Auftraggeber wird seine Einwilligung erklären, wenn folgende Voraussetzungen kumulativ vorliegen:

- ☒ das vereinbarte Produkt wird vom jeweiligen Hersteller nicht mehr hergestellt,
- ☒ es wurden mindestens die Funktions- und Leistungsgleichwertigkeit (insbesondere hinsichtlich Kompatibilität, Performance, Leistungsstärke und Qualität) des Ersatzprodukts durch die Vorlage geeigneter Dokumente (z. B. Messprotokolle, Datenblätter) nachgewiesen,
- ☒ der Preis erhöht sich durch den Produktwechsel nicht,
- ☒ das neue Produkt stammt von demselben Hersteller wie das bisherige Produkt,
- ☒ gleichzeitig mit der Ankündigung ist auf Kosten des Auftragnehmers die Bereitstellung eines Musterexemplars des neuen Modells für eine Teststellung erfolgt und die Tests des Auftraggebers haben ergeben, dass das Produkt die vorgenannten Anforderungen erfüllt,
- ☒ die Nachfolgeprodukte bzw. -komponenten dem Auftraggeber mindestens 6 Monate vor dem Produktwechsel oder Komponentenwechsel angekündigt worden sind.

23.1.2 Produktwechsel auf Wunsch des Auftraggebers

☒ Der Auftraggeber hat Anspruch auf Produktwechsel zur Anpassung der Produkte an den technischen Fortschritt.

Der Auftragnehmer kann nur dann, insoweit und in dem Umfang eine Anpassung der Vergütung verlangen, als er nachweist, dass sein Einkaufspreis in Bezug auf das neue Produkt höher ist als für das auszuwechselnde. Dabei ist höchstens ein marktüblicher Einkaufspreis maßgeblich. In

diesem Fall erfolgt der Produktwechsel nur, wenn der Auftraggeber der Vergütungserhöhung zustimmt.

☒ Der Auftraggeber kann einen Produktwechsel fordern, wenn

☒ bei mehr als 20%, mindestens aber 20 (bei Clients gilt jeder installierte Arbeitsplatz) der bereits abgerufenen Produkte Mängel aufgetreten sind.

☒ bei mehr als 20 %, mindestens aber 20 der bereits abgerufenen Produkte (bei Clients gilt jeder installierte Arbeitsplatz) Lieferverzug aufgetreten ist.

Der Auftragnehmer ist in diesem Fall verpflichtet, ein alternatives Produkt zu liefern, damit die Mindestanforderungen der Leistungsbeschreibung erfüllt und die Funktions- und Leistungsgleichwertigkeit (insbesondere hinsichtlich Kompatibilität, Performance, Leistungsstärke und Qualität) gewahrt wird. Dies hat der Auftragnehmer durch Vorlage geeigneter Dokumente (z. B. Messprotokolle, Datenblätter) nachzuweisen. Ein Anspruch auf Erhöhung der Vergütung besteht nicht.

23.2 Qualitätsmanagement

Ist der Auftragnehmer nicht Hersteller des angebotenen Systems, muss die angebotene Konfiguration vom Hersteller nachweislich validiert sein; entweder durch ein vom Hersteller unterzeichnetes Schreiben oder durch entsprechende Nachweise des Herstellers (siehe Anlage Nr. 12).

Zur Absicherung eines reibungslosen Projektverlaufs wird gefordert, dass der Auftragnehmer sich für die Erfüllung des Projektes weitere fachliche Unterstützung des Herstellers der Kommunikationssysteme ohne gesonderte Vergütung heranzieht.

Solche Unterstützungsleistungen können sein:

- Konzeptprüfung
- Überwachung der Systemarchitektur
- VoIP-Kompatibilitätsbeurteilung
- Überwachung von Funknetzwerken
- Theoretische Risikobewertung
- Test und Analyse von Sicherheitsfunktionen
- Erarbeitung von Netzdesigns
- Entwicklung, Adaption bzw. Integration von Applikationen / Schnittstellen
- Werksvorinstallation, Betriebsabnahmen, Typmusterprüfungen
- Beistellung und Begleitung von Pilotinstallationen
- Begleitung der Installation (vor Ort- bzw. per Online-Unterstützung)
- Projektmanagement

23.3 Technische „no-Spy“ Klausel

Der Auftragnehmer gewährleistet darüber hinaus, dass seine Leistungen frei von Funktionen sind, die die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit*, der IT-Systeme des Auftraggebers, der überlassenen Soft- und Hardware, anderer Soft- und/oder Hardware oder von Daten gefährden und den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen des Auftraggebers zuwiderlaufen, insbesondere durch

- Funktionen zum unerwünschten Absetzen/Ausleiten von Daten,
- Funktionen zur unerwünschten Veränderung/Manipulation von Daten oder der Ablauflogik oder

- Funktionen zum unerwünschten Einleiten von Daten oder unerwünschte Funktionserweiterungen.

Unerwünscht ist eine mögliche Aktivität einer Funktion, wenn die Aktivität so weder vom Auftraggeber in seiner Leistungsbeschreibung gefordert, noch vom Auftragnehmer unter konkreter Beschreibung der Aktivität und ihrer Funktionsweise angeboten, noch im Einzelfall vom Auftraggeber ausdrücklich autorisiert („opt-in“) wurde.

23.4 Qualitätssicherung

☒ Der Auftragnehmer übernimmt zusätzlich zu der vereinbarten Mängelhaftung (Gewährleistung) in Ziffern 13, 14 EVB-IT System-AGB und Ziffer 7 EVB-IT Kauf-AGB)) eine Beschaffenheitsgarantie, deren Konkretisierung und/oder Begrenzung, z.B. des Inhalts oder der Rechtsfolgen gemäß folgender Regelung:

- Einsatz von Originalherstellerprodukten
  Der Auftragnehmer garantiert, dass die Herstellerprodukte neu und originalverpackt und für den deutschen Markt produziert sind. Es dürfen keine Produkte angeboten und verwendet werden, die aus nicht autorisierten Bezugsquellen geliefert werden. Der Auftragnehmer garantiert, dass es sich bei den Komponenten um echte Herstellerprodukte mit vollständiger Herstellergarantie handelt und dass eventuell zugehörige Software auf den Käufer als für die Benutzung der Software autorisierten Original-Lizenznehmer lizenziert ist und dass die autorisierten Bezugsquellen eingehalten werden. Auf Anforderung des Auftraggebers sind die Bezugsquellen nachzuweisen und ggf. die Lieferscheine vorzulegen, welche die Original-Bestellnummern sowie die Seriennummern enthalten.
- Der Auftragnehmer garantiert, dass die Produktion der Hardware nicht länger als 12 Monate vor der Anlieferung liegt.

23.5 Geltung der AGB Kauf und Überlassung -Typ A

Für Einzelaufträge über reinen Nachkauf von Hardware gelten die EVB-IT Kauf AGB in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung..

Sofern Herstellersoftware Gegenstand eines Nachkaufes ist, 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 Rahmenvereinbarung)

23.6 Abweichende Lizenzbedingungen

Es gelten bezüglich der Nutzungsrechte an der jeweiligen Standardsoftware* folgende Regelungen in der folgenden Rangfolge:

- Die Regelungen in Anlage Nr.1
- Ziffer 2.2 EVB-IT Systemlieferungs-AGB oder Ziffer 3.1 EVB-IT Überlassung Typ A-AGB
- die Nutzungsrechtsregelungen aus den jeweiligen Lizenzbedingungen in Anlage Nr. 9 und die gemäß Nummer 7.1.3 Anlage B bekanntgegebenen Nutzungsrechtsregelungen neuer Programmstände. Die jeweiligen Nutzungsrechtsregelungen gelten aber nur, soweit sie den sonstigen vertraglichen Regelungen weder entgegenstehen noch diese beschränken.

Teil B: Lieferung eines IT-Systems (EVB-IT Systemlieferung)

1 Geltung der AGB

Für Einzelaufträge aus diesem Modul gelten die EVB-IT Systemlieferungs- AGB in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

2 Übersicht über die vereinbarten Leistungen

2.1 Leistungen des Auftragnehmers zur Systemlieferung*

☒ Verkauf von Hardware

☒ Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware* gegen Einmalvergütung (Verkauf)

☒ Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des Systems (z.B. durch Aufstellung, Installation, Customizing* und Integration* der Hardware und Standardsoftware*)

2.2 Schulung

☒ Schulung

2.3 Leistungen nach der Systemlieferung*

☒ Systemservice (z.B. Aufrechterhaltung und/oder Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft*)

3 Systemumgebung* des Systems und Beistellungen*

☒ Die Systemumgebung* des Systems beim Auftraggeber ergibt sich aus Anlage Nr. 1.

☒ Die Beistellungen* ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

4 Leistungen des Auftragnehmers zur Systemlieferung*

Art, Umfang und Termine der auf Abruf zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Einzelauftrag unter Beachtung der Festlegungen aus dieser Rahmenvereinbarung

4.1 Verkauf von Hardware

Der Auftragnehmer verkauft dem Auftraggeber auf dessen Auftrag hin Hardware gemäß Anlage Nr. 1

4.2 Überlassung von Standardsoftware* gegen Einmalvergütung auf Dauer (Verkauf)

4.2.1 Leistungsumfang und Vergütung

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber auf dessen Abruf hin Standardsoftware, ggf. einschließlich sonstiger Leistungen gemäß Anlage Nr. 1 .

4.3 Herbeiführung der Betriebsbereitschaft*

4.3.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer schuldet die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des Systems (Ziffer 2.3 EVB-IT Systemlieferungs-AGB).

☒ Der Auftragnehmer schuldet die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* wie in Anlage Nr. 1 beschrieben.

5 Schulung

5.1 Art und Umfang der Schulungen

☒ Art und Umfang der Schulungen sowie Ort und max. Teilnehmerzahl ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

☒ Vorbereitung und Durchführung von Schulungen erfolgen gemäß Anlage Nr. 1.

5.2 Schulungsunterlagen

☒ Die geschuldeten Schulungsunterlagen ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

6 Dokumentation

6.1 Art und Umfang der Dokumentation

☒ Art und Umfang der Dokumentation des Systems ergibt sich aus Anlage Nr. 6.

7 Systemservice und sonstige Leistungen nach der Systemlieferung*

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen des Systemservices zur Wiederherstellung und/ oder zur Auf-rechterhaltung der Betriebsbereitschaft* des Systems inklusive seine Erweiterungen durch Nachkäufe von Hard- und Software aufgrund der Rahmenvereinbarung (im Folgenden System) und zur Lieferung neuer Programmstände* nach folgenden Regelungen:

7.1 Arten von Systemserviceleistungen

7.1.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des Systems (Störungsbeseitigung)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich bei Störungen die Betriebsbereitschaft*

☒ das System mit Ausnahme der Beistellungen gemäß Nummer 3 und gemäß Ziffer 4.1 EVB-IT System-AGB wiederherzustellen.

Eine Störung ist jede Beeinträchtigung der Eignung des Systems oder der Serviceleistung 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 der Erfüllung des jeweiligen Vertrages vorlag oder nicht.

Hat der Auftraggeber eine Störung* vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und ist eine Pauschalvergütung für die Störungsbeseitigung vereinbart, kann der Auftragnehmer vom Auftraggeber hierfür eine angemessene Vergütung verlangen.

7.1.1.1 Störungsmeldung

7.1.1.2 Form der Störungsmeldung

☒ Die Störungsmeldung erfolgt abweichend von Ziffer 10.2 EVB-IT Systemlieferungs-AGB gemäß folgender Regelung durch:

Help-Desk-Services

Der Auftraggeber stellt für seine Anwender Help Desk Services für den 1st Level bereit. Dieser Helpdesk ist die zentrale Anlaufstelle aller Anwender, um die Störungen aufzunehmen und diese qualifiziert durch die Mitarbeiter der IT des Auftraggebers (maximal 5) an den Support des Auftragnehmers weiterzuleiten.

Alle weiteren notwendigen Maßnahmen zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems (Störungsbeseitigung) sind vom Auftragnehmer zu erbringen. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer zur Abwicklung von Störungen Ansprechpartner zur Verfügung, über welchen Zutritt, Absprache von Service- und Instandhaltungsfenstern etc. koordiniert werden können.

Die Störungsmeldung erfolgt wie folgt:
Der Auftragnehmer muss ein Trouble-Ticket-System einsetzen, welches die Qualifizierung, Störungsbeschreibung, Störungsdiagnose und Störungsbehebung unterstützt und dokumentiert.

Im Rahmen der Störungsdiagnose wird der Auftragnehmer unter anderem auch prüfen, ob die Störung im -Gesamtsystem oder in den Beistellungen des Auftraggebers auftritt (z.B. Leitungssystem)

Der Auftragnehmer ist zu folgenden Reports am Ende jedes Kalenderhalbjahres mit folgendem Inhalt verpflichtet:

- Aufzeichnung der Zeiten der Verfügbarkeit und der Nichtverfügbarkeit,
- die sich daraus errechnende Verfügbarkeit/ Nichtverfügbarkeit
- aufgetretene, die Leistung betreffende und ggf. bereits behobene sicherheitsrelevante Störungen,
- vom Auftraggeber gemeldete Störungen sowie deren Bearbeitungsstand, Art, Zeitpunkt und Dauer, sowie Maßnahme zur Lösung und Eskalationsanalyse
- Aufzeichnung der Überschreitung (in Minuten) von vereinbarten Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten pro Überschreitungsfall.

Die Vergütung für diese zusätzliche Leistung ist in der Service- und Betriebspauschale enthalten.

Die Reports müssen über die gesamte Vertragslaufzeit beim Auftragnehmer gespeichert werden. Die Reports müssen so aufbereitet sein, dass eine nachträgliche Bearbeitung nicht notwendig wird. Ebenso ist ein Export im Excel-Format gefordert.

7.1.1.3 Adresse für Störungsmeldungen

Die Störungsmeldung erfolgt

☒ an folgende Adresse:

Art des Kontakts	Kontaktdaten
Name/Firma:	Wird nach Zuschlag ausgefüllt
Organisationseinheit/Abteilung:	Wird nach Zuschlag ausgefüllt
☒ Postanschrift:	Wird nach Zuschlag ausgefüllt
☒ Telefon:	Wird nach Zuschlag ausgefüllt
☐ Fax:	
☒ E-Mail:	Wird nach Zuschlag ausgefüllt
☒ Web-Adresse:	Wird nach Zuschlag ausgefüllt

Erfolgt die Störungsmeldung nicht über das Ticketsystem, hat der Auftragnehmer diese unverzüglich nebst erläuternden Informationen in das Ticketsystem einzustellen.
Der Auftragnehmer hat geeignete Spezialwerkzeuge für Diagnose und Prüfzwecke vorzuhalten und einzusetzen.
Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber, unmittelbar bei Meldung einer Störung eine Ticketnummer für diese Störungsmeldung mitzuteilen.

7.1.1.4 Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten*

☒ Es werden folgende Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten* vereinbart (siehe Ziffer 4.1.2 EVB-IT Systemlieferungs-AGB):

Mängelklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit * in Stunden
Betriebsverhindernder Mangel/Störung	0,5	4,0
Betriebsbehindernder Mangel/Störung	0,5	16,0
Leichter Mangel/Störung	0,5	40,0

Die Reaktionszeit gilt als eingehalten, wenn ein zur Störungsbeseitigung qualifizierter Mitarbeiter des Auftrag-nehmers die Ticketnummer der gemeldeten Störung dem Auftraggeber elektronisch oder telefonisch mitteilt und ihn gleichzeitig darüber informiert, welche Maßnahmen zur Störungsbeseitigung bereits getroffen worden sind.

Ziffer 3 der EVB-IT System-AGB gilt mit der Maßgabe, dass

- ein betriebsverhindernder Mangel / Störung insbesondere bei einem Ausfall
  - der Software des UCC-Servers
  - der Session Border Controller
  - der Applikation ACD inklusive IVR

vorliegt;

- ein betriebsbehindernder Mangel insbesondere bei einem Ausfall
  - der Software des UCC-Servers vorliegt
  - eines Session Border Controllers
  - sowie bei einem Teilausfall der Applikation ACD inklusive IVR (Fehler im Callflow, ein Agent ausgefallen)

vorliegt;

Kann eine eventuelle Störung nicht durch Teleservice behoben werden, so ist die Störung vor Ort zu beheben. Hiervon ausgeschlossen sind Sprachendgeräte und IP-Analog-Adapter. Diese werden bedarfsweise durch den Auftraggeber selbst ausgetauscht.

Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten* beginnen ausschließlich mit dem Zugang der Störungsmeldung während der vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. 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 Numme7.1.2 erlangen können.

Ergänzend können in Nummer 17.2 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

7.1.1.5 Servicezeiten

☒ Es werden folgende Servicezeiten für die Systemlieferung vereinbart:

Wochentag			Uhrzeit				
Monag	bis	Donnerstag	von	07:00	bis	18:00	Uhr
Freitag			von	07:00		16:00	Uhr

Der Auftraggeber ist gemäß Anlage Nr. 1 in besonders schwerwiegenden Fällen (z.B. Katastrophenalarm und Wahlen) bei betriebsverhindernden – und betriebsbehindernden Störungen berechtigt, Störungsbeseitigungen auch außerhalb der Servicezeiten mit den vereinbarten Wiederherstellungszeiten zu verlangen. Diese Störungsbeseitigungsleistungen außerhalb der Servicezeiten werden nach Aufwand gemäß Anlage Nr. 2 vergütet.

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber hierfür eine spezielle Kontaktadresse nennen.

7.1.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* (vorbeugende Maßnahmen)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich

☒ angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen des Systems zu vermeiden.

☒ zu vorbeugenden Maßnahmen gemäß folgender Regelung:

Die Systemkomponenten müssen Systemstörungen, Teil- und Komplettausfälle selbst erkennen und diese automatisch an eine vom Auftraggeber festgelegte E-Mailadresse übermitteln.

Soweit darüber hinaus vom Auftragnehmer Störungen und Ausfälle erkannt werden, sind diese dem Help Desk des Auftraggebers schriftlich, telefonisch oder via E-Mail zu melden.

☒ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen* durch Monitoring verpflichtet (siehe Anlage Nr. 1).

Das Monitoring muss Systemstörungen, Teil- und Komplettausfälle selbst erkennen und diese automatisch an eine vom Auftraggeber festgelegte E-Mailadresse übermitteln. Die entsprechenden technischen Einrichtungen sind seitens des Auftragnehmers kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Soweit darüber hinaus vom Auftraggeber Störungen und Ausfälle erkannt werden, sind diese dem User Help Desk des Auftragnehmers schriftlich, telefonisch oder via E-Mail zu melden.

7.1.3 Überlassung von verfügbaren Programmständen* (Standardsoftware*)

☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, verfügbare neue Programmstände* zu überlassen, wie nachfolgend geregelt:

Standardsoftware des System	Überlassung aller verfügbaren Programmstände*			Zeitpunkt der Leistung	
	Patches*, Updates*	Upgrades*	Releases/ Versionen*	Auf Anforderung des Auftraggebers	Unverzüglich, sobald verfügbar

1	2	3	4	5	6
1 Gegenstand der initialen Systemlieferung*	X	X	X		nach der initialen Systemlieferung*
2 Gegens-tand der Lieferungen nach der Initialen Systemlieferung.	X	X	X		nach dem Abruf aus der Rahmenvereinbarung
Firmware der Hardware	X	X	X	X	

☒ Besondere Vereinbarung zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* durch den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer schuldet auch die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* der Standardsoftware*, die lediglich aufgrund der Rahmenvereinbarung nachgekauft wird. Im Rahmen der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* schuldet der Auftragnehmer, soweit erforderlich auch die Überlassung und Installation, ggf. Customizen neuer verfügbaren Programmstände* für die Endgeräte, die über den Rahmenvertrag beschafft wurden, auch wenn diese grundsätzlich nicht Gegenstand des Systemservices sind.

☒ Besondere Vereinbarung zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* durch den Auftragnehmer. Die Installation und das Customizing und die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Die Installation darf erst nach vorgeschalteten erfolgreichen Tests und der Freigabe des Auftraggebers erfolgen.

☒ Soweit sich durch die Implementierung neuer Programmstände* die Nutzung sowie die Bedienung der UCC-Lösung für den Anwender verändern, ist dies dem Auftraggeber vom Auftragnehmer rechtzeitig mitzuteilen. Die Schulungsunterlagen, die Bedienungsanleitungen sowie Schulungsvideos sind kostenfrei anzupassen und dem Auftraggeber in elektronischer Form zu überlassen.

7.2 Beginn/Dauer der Systemserviceleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Systemserviceleistungen für den jeweiligen Einzelauftrag beginnend mit

☒ den Tests der Systemkomponenten aus der initialen Systemlieferung*

☒ Der Systemservice für die Erweiterung des Systems auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung beginnt mit den jeweiligen weiteren Tests vor den weiteren Systemlieferungen* oder dem Beginn der Tests vor der jeweiligen Anlieferung der jeweils zugekauften Hard- und Software (Erweiterung des Systems).

☒ für die Dauer der Rahmenvereinbarung

zu erbringen.

7.3 Kündigung von Systemserviceleistungen

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Systemservice für einzelne Systemkomponenten mit einer Frist von

einem Monat zum Kalendermonatsende teilzukündigen, wenn er diese dauerhaft außer Betrieb nimmt. Die Systemservicevergütung verringert sich ab Wirksamwerden der Teilkündigung in diesem Fall um den in Anlage Nr. 2 ausgewiesenen Betrag entsprechend.

7.4 Vergütung/Zahlungsfristen für Systemserviceleistungen

7.4.1 Vergütung

☒ Die pauschale monatliche Vergütung für den Systemservice, inklusive der Installation, der Integration und des Customizings neuer Programmstände* beträgt grundsätzlich siehe Anlage Nr.1 und Nr.2. Die Vergütungspflicht beginnt mit der initialen Systemlieferung*. Die Erweiterung der Vergütung für den erweiterten Systemservice durch weitere Systemlieferungen* beginnt erst mit der jeweiligen erfolgreichen Systemlieferung*. Die Erweiterung der Vergütung für die Erweiterung des Systemservices durch weitere Anlieferungen von Hard- und Software beginnt mit deren Inbetriebnahme.

☒ Die Erweiterung der monatlichen Pauschalvergütung für die aufgrund der Rahmenvereinbarung gekaufte Hard- und Software (Erweiterung des Systems, einschließlich, soweit im Einzelabruf gefordert, deren Herbeiführung der Betriebsbereitschaft) ist in Anlage Nr. 1 und Nr. 2 geregelt.

Ersatzgegenstände (Ersatzsystemkomponenten, Ersatzteile, Verschleißteile) werden nicht gesondert vergütet.

Gesondert nach Aufwand wird die . Unterstützung bei der Ermittlung der Ursachen von Störungen, mit dem Ergebnis, das die Störung nicht auf einem Problem der UCC- Lösung beruht außerhalb der Servicezeiten vergütet, soweit gesondert gemäß Anlage Nr. 1 und Nr. 2 für Systemspezialisten beauftragt.

7.4.2 Zahlungsfristen für Systemserviceleistungen

☒ monatlich (zahlbar bis zum 15. eines jeden Monats)

7.5 Sonstige Regelungen zu Systemserviceleistungen

7.5.1 Teleservice* (Remoteservice)

☒ Der Auftragnehmer erbringt Teile der Leistung mittels Teleservice* folgender Regelung:

Der Teleservice erfolgt auf Grundlage der ISO / IEC 27001 des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Der Zugang muss über eine mehr-Faktor-Authentifizierung (N-FA) erfolgen. Faktoren können z. B. ein physikalischer Schlüssel, Sicherheits-Token, ein Kurzzeitkennwort-Generator usw. sein.

Der Teleservice (Fernverwaltung / Fernwartung) für das IT-System muss über einen gesicherten Zugang für Administratoren über das vom Auftraggeber bereitgestellte oder freigegebene System möglich sein. Die Freigabe des Zugangs erfolgt über ein fest definiertes Zeitfenster und Zielsystem. Vom Auftraggeber wird für den Auftragnehmer für den Servicecase eine Virtual Machine (VM) zur Verfügung gestellt, die nach Abschluss der Tätigkeiten oder nach Ablauf der definierten Zeit geschlossen wird. Eine Übertragung von Dateien muss ausgeschlossen werden.

Der Auftraggeber wird dafür sorgen, dass im Supportfall die notwendige Partner-ID und das Passwort über einen alternativen Kanal und / oder per E-Mail übermittelt wird, um die Verbindung für die Fernwartung zu initiieren. Die Fernwartung der Systeme wird durch den Auftraggeber aufgezeichnet und gespeichert, um später nachvollziehen zu können, welche Änderungen an den Systemen vorgenommen wurden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die für die Einhaltung von Wiederherstellungszeiten ggf. notwendigen Voraussetzungen zu erfüllen (z.B. Eröffnung eines Fernzugriffs, Eröffnung eines Cloud-Zugangs zur Überlassung neuer Programmstände).

Die Zeit zwischen der Anforderung des Teleservice/Remoteservice durch den Auftragnehmer und der Bereitstellung des Teleservice/Remoteservice durch den Auftraggeber werden dem Auftragnehmer nicht zugerechnet und wirken sich nicht zum Nachteil des Auftragnehmers auf die vereinbarten Wiederherstellungszeiten aus.

Ein Monitoring mit direkter Verbindung zum Auftragnehmer ist nicht zulässig.

Weitere Regelungen werden nach Vertragsschluss abgestimmt.

7.5.2 Abnahme der Systemserviceleistungen

Keine Abweichung von Ziffer 4.4 Satz 1 EVB-IT Systemlieferungs-AGB

7.5.3 Dokumentation der Systemserviceleistungen

Keine Abweichung von Ziffer 4.6 Satz 1 EVB-IT Systemlieferungs-AGB

7.6 Sonstige Leistungen nach der Systemlieferung*

7.6.1 Leistungsumfang

☒ Der Umfang der sonstigen Leistungen nach der Systemlieferung* ergibt sich aus Anlage Nr.1.

7.6.2 Vergütung

Die sonstigen Leistungen nach der Systemlieferung werden aufgrund dieser Rahmenvereinbarung nicht gesondert vergütet, soweit nicht nachfolgend abweichend geregelt:

☒ Die Vergütung erfolgt gesondert nach Aufwand gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen"

8 Entfällt, da in Teil A Nummer 9. Teil A geregelt zu ergänzenden Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

9 Art, Umfang und Termine

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

☒ Anlage Nr. 5 für die initiale Systemlieferung* und danach aus dem Einzelauftrag.

jeweils unter Beachtung der Festlegungen aus dieser Rahmenvereinbarung.

10 Zahlungsplan

☒ Der Zahlungsplan ergibt sich

Die Vergütungen für die erste Bestellung (Mindestabnahme) ist mit der Systemlieferung* fällig. Dies gilt auch für weitere Systemlieferungen als Erweiterungen des Systems nach der der ersten Systemlieferung*

Ist lediglich eine Anlieferung weiterer Software auf der Grundlage des Rahmenvertrages geschuldet, so ist die jeweilige Zahlung mit der jeweiligen Lieferung fällig.

Im Übrigen sind die Leistungen des Auftragnehmers fällig gemäß Ziffer 8 EVB-IT Systemlieferungs-AGB.

11 Weitere Pflichten des Auftragnehmers

11.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

☒ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Der Projektmanager und der Systemmonteur des Auftragnehmers verfügen über eine einschlägige Berufserfahrung von mindestens zwei Jahren und drei vergleichbaren Projekten. Sie sind deutschsprachig (C1).

Bis zum Abschluss der ersten initialen Systemlieferung* darf der Auftragnehmer den Projektmanager und den Systemmonteur nur mit Einwilligung des Auftraggebers auswechseln. Der Auftraggeber wird seine Einwilligung unverzüglich erklären, wenn die Ablösung zwingend erforderlich ist und der Auftragnehmer eine qualifizierte Ersatzperson anbietet. Zwingend erforderlich ist die Ablösung, wenn der weitere Einsatz unmöglich ist. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung zahlt der Auftragnehmer eine Vertragsstrafe in Höhe von 5000 Euro.

Anderes Personal darf der Auftragnehmer auch ohne Einwilligung des Auftraggebers auswechseln, sofern das Ersatzpersonal über die vertraglich vorausgesetzte Eignung verfügt. Er wird dabei die Interessen des Auftragnehmers angemessen berücksichtigen.

Bei jeder Ablösung erfolgt die Einarbeitung auf Kosten des Auftragnehmers.

11.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für die Laufzeit des Vertrages:

☒ der Rahmenvereinbarung

☒ der jeweiligen Einzelaufträge

11.3 Mitteilung von Kopier- oder Nutzungssperren*

☒ Dem Auftragnehmer sind keine Kopier- oder Nutzungssperren* in den Systemkomponenten* bekannt.

12 Mitwirkung des Auftraggebers

☒ Dem Auftraggeber obliegt folgende Mitwirkung (z.B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) zusätzlich zu Ziffer 11 EVB-IT System-AGB:

- Zugang zu den erforderlichen Räumlichkeiten des Auftraggebers montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 8:00-12:00 Uhr und nach Vereinbarung außerhalb dieser Zeiten
- Verschließbarer Lagerraum für angelieferte Hardware
- Techn. Ansprechpartner des Auftraggebers sind mit der UCC-Lösung vertraut.

13 Systemlieferung*

13.1 Demonstration des Systems

Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 11.1 EVB-IT Systemlieferungs-AGB

☒ ergeben sich Regelungen zur Demonstration, deren Dauer und die vorzuführenden Funktionalitäten wie folgt:

Der Auftragnehmer hat die Betriebsbereitschaft bei der Erfüllung der ersten Bestellung und der weiteren Systemlieferungen* zu erklären und das System zur Demonstration zur Verfügung zu stellen.

Vor Erklärung der Betriebsbereitschaft ist ein POC durchzuführen, der belegt, dass das System für die Demonstration der Betriebsbereitschaft im Sinne von Ziffer 11.1 EVB-IT Systemlieferungs-AGB

geeignet ist.

Im Rahmen der Demonstration der Betriebsbereitschaft hat der Auftraggeber das Recht, die Systemlieferung* innerhalb 30 Tage nach dem Zugang der Betriebsbereitschaftserklärung einer Funktionsprüfung zu unterziehen.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei der Vorbereitung und Durchführung der Demonstration der Betriebsbereitschaft in angemessenem Umfang unterstützen.
Es werden insbesondere folgende Tests zusammen mit dem Auftragnehmer durchgeführt

- Server und SBC / Ausfalltest
- CSTA / Ausfalltest
- ACD / Test der Callflows
- Test mit allen Funktionalitäten gemäß Leistungsverzeichnis
- Systemverwaltung / Test mit allen Funktionalitäten gemäß Leistungsverzeichnis

Für die Mängelklassifizierung im Rahmen der Demonstration der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 11 EVB-IT System-AGB gelten die Mängelklassifizierung aus Nummer 7.1.1.4 dieses Teiles B.

14 Mängelhaftung

Keine Abweichung von Ziffer 13 EVB-IT Systemlieferungs-AGB

Für Mängelmeldungen Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten*, Servicezeiten, Hotline, Teleservice* im Rahmen der Gewährleistung gelten die Regelungen in Nummer 7.

15 Vertragsstrafen bei Verzug

15.1 Verzug bei Systemlieferung* oder Teillieferung*

Für den Lieferverzug bei der Erfüllung des Rahmenvertrages ist der Auftragswert des Einzelvertrages maßgeblich

15.2 Verzug bei Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten*

Der Auftragnehmer schuldet ab der dritten Stunde, in der er die Wiederherstellungszeit* in den Servicezeiten nicht einhält eine Vertragsstrafe in Höhe von 250 Euro pro angefangene halbe Stunde, maximal in Höhe des der einfachen monatlichen Servicepauschale pro Verzugsfall maximal aber der dreifachen monatlichen Servicepauschale im Vertragsjahr. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat.

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Rahmenvertrag und damit auch den Systemservicevertrag außerordentlich zu kündigen, wenn der Auftragnehmer Wiederherstellungszeiten* mit mehr als 5 Stunden in mehr als 4 Fällen im Vertragsjahr nicht einhält.

16 Weitere Vereinbarungen

16.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. 8 eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß Art. 28 DSGVO).

Erklärung zur Gewährleistung von Vertraulichkeit, Datenschutz, IT-Sicherheit und Geheimhaltung

Der Auftragnehmer darf vertrauliche Informationen nur an solche Subunternehmer weitergeben,

deren Einsatz der Auftraggeber ausdrücklich zugestimmt hat und nur wenn und soweit diese vertraulichen Informationen für die Erbringung der jeweiligen Leistungen durch den Subunternehmer erforderlich sind („need-to-know“-Prinzip). Die Weitergabe ist zudem nur dann erlaubt, wenn sich der Subunternehmer zuvor dem Auftragnehmer gegenüber mindestens in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit, dem Datenschutz und IT-Sicherheit verpflichtet hat wie der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber. Dabei muss die Weitergabe der vertraulichen Informationen durch den Subunternehmer ausgeschlossen sein, soweit nicht der Auftraggeber jeweils zuvor einer Weitergabe ausdrücklich zugestimmt hat.

Vertrauliche Informationen sind Informationen, die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde oder die als vertraulich gekennzeichnet sind, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form verkörpert sind; dies können auch solche Informationen sein, die während einer mündlichen Präsentation oder Diskussion bekannt werden. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Verpflichtungen aus dem EVB-IT Systemliefervertrag eingesetzt werden, vor und während der Dauer ihrer Tätigkeit und auch nach ihrem Ausscheiden im gleichen Umfang schriftlich zur Verschwiegenheit zu verpflichten und entsprechend zu belehren. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit für den Auftraggeber vorzunehmen und dem Auftraggeber auf Verlangen nachzuweisen.“

Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des EVB-IT Systemvertrages ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.

Unterschrift Auftraggeber	**Unterschrift Auftragnehmer**
(mit Zuschlag fingiert)	(mit Zuschlag fingiert)
Datum, Auftraggeber	Datum, Auftragnehmer

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 Rahmenvereinbarung 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 Zeit-raum 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 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.