

**Vertrag über IT-Serviceleistungen****Inhaltsangabe**

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	4
1.1	Vertragsgegenstand .....	4
1.2	Vertragsbestandteile.....	5
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*.....	7
5.3	Fälligkeit und Zahlung.....	8
5.4	Rechnungsadresse.....	8
5.5	Preisanpassung.....	8
6	Servicezeiten* für die Serviceleistungen .....	9
7	Ticketsystem*.....	9
8	Testsystem des IT-Systems.....	9
8.1	Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen .....	9
8.2	Bereitstellung und Spezifikation des Testsystems.....	9
8.3	Verantwortung für Aktualität des Testsystems.....	9
9	Ersatzgegenstände*.....	10
9.1	Vergütung von Ersatzgegenständen* .....	10
9.2	Vorhalten von Ersatzgegenständen* .....	10
10	Art und Umfang der Serviceleistungen.....	11
10.1	Bestandsaufnahme.....	11
10.1.1	Leistungsumfang .....	11
10.1.2	Leistungszeit .....	11
10.1.3	Vergütung.....	11
10.2	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems.....	11
10.2.1	Leistungsumfang .....	11
10.2.2	Kenntniserlangung von Störungen*.....	12
10.2.3	Reaktions- und Erledigungszeiten* .....	12
10.2.4	Vergütung.....	13
10.3	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems (vorbeugende Maßnahmen).....	13
10.3.1	Leistungsumfang .....	13
10.3.2	Vergütung.....	14
10.4	Überlassung neuer Programmstände*.....	14
10.4.1	Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware* .....	14
10.4.2	Überlassung neuer Programmstände* der Individualsoftware* .....	15
10.4.3	Bereitstellung zu überlassender Programmstände* .....	15

10.4.4	Installation*, Customizing* und Integration* beigestellter Programmstände* .....	15
10.4.5	Vergütung .....	15
<b>10.5</b>	<b>Hotline .....</b>	<b>16</b>
10.5.1	Umfang der Leistung .....	16
10.5.2	Vergütung .....	16
<b>10.6</b>	<b>Rufbereitschaft .....</b>	<b>17</b>
10.6.1	Leistungen und Leistungsort im Rahmen der Rufbereitschaft .....	17
10.6.2	Reaktions- und Erledigungszeiten* .....	18
10.6.3	Vergütung .....	18
<b>10.7</b>	<b>Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber .....</b>	<b>19</b>
10.7.1	Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung .....	19
10.7.2	Vergütung .....	19
<b>10.8</b>	<b>Lizenzmanagement .....</b>	<b>19</b>
10.8.1	Leistungsumfang .....	19
<b>10.8.2</b>	<b>Vergütung .....</b>	<b>20</b>
<b>10.9</b>	<b>Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte .....</b>	<b>20</b>
10.9.1	Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung .....	20
10.9.2	Vergütung .....	21
<b>10.10</b>	<b>Datensicherungsservices .....</b>	<b>21</b>
10.10.1	Art und Umfang der Leistung .....	21
10.10.2	Vergütung .....	22
<b>10.11</b>	<b>Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten* .....</b>	<b>22</b>
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
<b>10.12</b>	<b>Schulung .....</b>	<b>24</b>
10.12.1	Art und Umfang der Schulungen .....	24
10.12.2	Schulungsunterlagen .....	24
<b>10.13</b>	<b>Sonstige Serviceleistungen .....</b>	<b>24</b>
<b>11</b>	<b>Nutzungsrechte .....</b>	<b>25</b>
<b>11.1</b>	<b>Rechteeinräumung durch den Auftraggeber (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB) .....</b>	<b>25</b>
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
<b>11.2</b>	<b>Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer (siehe Ziffer 5.2 EVB-IT Service-AGB) .....</b>	<b>25</b>
11.2.1	Nutzungsrechte an vorbestehenden Teilen* .....	25
11.2.2	Werkzeuge* .....	26
<b>12</b>	<b>Dokumentation .....</b>	<b>26</b>
<b>13</b>	<b>Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand .....</b>	<b>26</b>
<b>13.1</b>	<b>Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand .....</b>	<b>26</b>
<b>13.2</b>	<b>Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand .....</b>	<b>26</b>
13.2.1	Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort) .....	26
13.2.2	Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort) .....	27
13.2.3	Während sonstiger Zeiten .....	27
<b>13.3</b>	<b>Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen .....</b>	<b>27</b>
<b>13.4</b>	<b>Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten .....</b>	<b>27</b>

13.5	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand .....	27
14	Mitwirkung des Auftraggebers .....	27
15	Abnahme von Serviceleistungen .....	28
15.1	Gegenstand der Abnahme .....	28
15.2	Erklärung der Betriebsbereitschaft* und der Abnahme im Testsystem .....	28
15.3	Testdaten .....	28
15.4	Dauer der Funktionsprüfung .....	28
15.5	Weitere Regelungen .....	28
16	Mängelhaftung (Gewährleistung) .....	28
17	Haftungsregelungen .....	29
17.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung .....	29
17.2	Haftung für entgangenen Gewinn .....	29
18	Vertragsstrafen .....	29
18.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten* .....	29
18.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Erledigungszeiten* .....	30
19	Vertragliche Ansprechpartner .....	30
20	Schlüsselpositionen .....	30
21	Weitere Regelungen .....	31
21.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	31
21.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen .....	31
21.3	Kopier- oder Nutzungssperre* .....	31
21.4	Mitteilungspflicht bezüglich der zur Vertragserfüllung eingesetzten Werkzeuge* .....	31
21.5	Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen (ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Service) .....	31
21.6	Regelungen zu Quellcodes* .....	32
21.6.1	Übergabe des Quellcodes* .....	32
21.6.2	Hinterlegung des Quellcodes* .....	32
21.7	Haftpflichtversicherung .....	32
21.8	Teleservice* .....	32
21.9	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit .....	32
21.10	Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests) .....	32
21.11	Schlichtungsverfahren .....	32
22	Sonstige Vereinbarungen .....	33

**Vertrag über IT-Serviceleistungen**

Zwischen

[St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig](#)

[Biedermannstraße 84](#)

[04277 Leipzig](#)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: StEKH IT 08/2024

— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

Und

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

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

— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

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.  
[[Einführung eines Patientenportals](#)].

**1.2 Vertragsbestandteile**

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

**1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 33 und den folgenden Anlagen:**

Anlagen zum EVB-IT Servicevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4

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

**1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Service (EVB-IT Service-AGB) in der bei Versand 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 Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.**

Die EVB-IT Service-AGB stehen unter [www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de) und die VOL/B unter [www.bmwi.de](http://www.bmwi.de) zur Einsichtnahme bereit.

Soweit vorformulierte Regelungen in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten 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.

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

**2 Überblick über die vereinbarten Leistungen**

- Bestandsaufnahme
- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft\* (Störungsbeseitigung)
- Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft\* (vorbeugende Maßnahmen)
- Überlassung neuer Programmstände\*
- Hotline
- Rufbereitschaft
- Vor Ort-Service
- Lizenzmanagement
- Mängelhaftungs-, Garantie- und Servicevertragsabwicklung
- Datensicherungsservices

- Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten\*
  - Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten\*
  - Modifikation von Systemkomponenten\*
  - Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten\*
- Schulung
- Sonstige Serviceleistungen

**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 StEKH\_IT\_08/2024 (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 \_\_\_\_\_.
- 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):  .
- Das vertragsgegenständliche IT-System verteilt sich wie folgt auf folgende Standorte (Liegenschaften): \_\_\_\_\_.

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Systemkomponente(n)*	Standort (Liegenschaft)
1	2	3

- Das vertragsgegenständliche IT-System verteilt sich gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ auf die dort genannten Standorte.
- Das vertragsgegenständliche IT-System ist gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zugänglich.

## 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: [\[siehe Sonderliste Termine\]](#)
- zu den in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)

jeweils

- unbefristet,
  - mindestens jedoch für die Dauer von mindestens [\[36\]](#) Monaten (Mindestvertragsdauer)
- für die Dauer von \_\_\_\_\_ Monaten
- für den/die in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

zu erbringen.

### 4.2 Kündigung von Serviceleistungen

- 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
- 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. [ ].

### 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.

**5.4 Rechnungsadresse**

- Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig

Biedermannstraße 84

04277 Leipzig

\_\_\_\_\_

- Die Rechnungsanschrift ergibt sich aus Anlage Nr. [ ].

**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

1	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* gemäß Nummer 10.2		Hotline gemäß Nummer 10.5		Rufbereitschaft gemäß Nummer 10.6		Vor-Ort Service gemäß Nummer 10.7	
	von	bis	von	bis	von	bis	von	bis
2	3	4	5	6	7	8	9	
an Arbeitstagen Mo-Do	8:00	18:00	8:00	18:00				
an Arbeitstagen Fr	8:00	18:00	8:00	18:00				
an Samstagen								
an Sonntagen								
an Feiertagen am Erfüllungsort								

## 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.
  - 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 Servicepauschale 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\* des IT-Systems.
  - 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. \_\_\_\_\_ 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. \_\_\_\_\_.

#### 10.1.2 Leistungszeit

- Die Bestandsaufnahme beginnt
- \_\_\_\_\_ Wochen ab \_\_\_\_\_.
  - am \_\_\_\_\_.
- und wird, einschließlich der Erstellung und 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: \_\_\_\_\_.
- Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.3 EVB-IT Service-AGB zur Übernahme neuer Systemkomponenten\* im Rahmen der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft\* nicht verpflichtet.
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**10.2.2 Kenntniserlangung von Störungen\***

**10.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber**

In der Regel erfolgt die Störungsmeldung an folgende Adresse:

Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
<input type="checkbox"/> Postanschrift:	
<input checked="" type="checkbox"/> Telefon:	
<input type="checkbox"/> Fax:	
<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail:	
<input checked="" type="checkbox"/> 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
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung*	4 Stunden	8 Stunden
Betriebsbehindernde Störung*	8 Stunden	24 Stunden
Leichte Störung*	NBD	72 Stunden

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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber StEKH\_IT\_08/2024

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

- 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.

#### 10.2.4 Vergütung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft\* ist in der Servicepauschale enthalten;
  - 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
- 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*	Lieferung, Installation, Customizing*, Integration* des Programmstandes*				abweichend von Ziffer 2.3.3 Satz 2 EVB-IT Service-AGB:	
		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	Installation durch den Auftraggeber
1	2	3a	3b	3c	3d	4	5

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

**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)	abweichend von Ziffer 2.3.3 Satz 2 EVB-IT Service-AGB:	
			Installation, Customizing* und Integration* erst auf Anforderung des Auftraggebers	Installation durch den Auftraggeber
1	2	3	4	5

- 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.

**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.	Standard-software*	Art des beigestellten Programmstandes*			Leistungen des Auftragnehmers	
		Patch*, Update*	Upgrade*	Release/ Version*	Installation*	Customizing* und Integration*
1	2	3a	3b	3c	4	5

**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:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber StEKH\_IT\_08/2024

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

- 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. \_\_\_\_\_
  - 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 qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
  - das gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ qualifiziert ist.
- Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung 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 enthalten;
  - 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.).



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber StEKH\_IT\_08/2024

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

- bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro.

**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)
1	2	3
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.).
  - 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 enthalten;
  - der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt \_\_\_\_\_ Euro.
- Die Vergütung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 13.1.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber StEKH\_IT\_08/2024

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

- 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. \_\_\_\_\_ 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 enthalten;
- 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.

**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. \_\_\_\_\_
- 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.
- Bei der Durchführung des Lizenzmanagements sind die technischen, organisatorischen und rechtlichen Vorgaben des Auftraggebers gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.

**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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber StEKH\_IT\_08/2024

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

- 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. \_\_\_\_\_ ermittelnund 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.

**10.8.2.2 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.

**10.8.2.3 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
1	2	3	4

- von Ansprüchen aus folgenden Serviceverträgen zu unterstützen:

Lfd. Nr.	Vertragsbezeichnung und Nummer	Anlage Nr.	Ggf. nicht zu berücksichtigende Ansprüche des Auftraggebers
1	2	3	4

- 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.

### 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. \_\_\_\_\_ 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. \_\_\_\_\_.

**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 <sup>1</sup>	Art der Leistung <sup>2</sup>	Ort der Leistung <sup>3</sup>	Fallpauschale in Euro
1	2	3	4	5

<sup>1</sup> z.B. PC, inklusive installierter Software\*

<sup>2</sup> z.B. Ab- und Wiederaufbau oder Modifikation (Einbau einer zusätzlichen Komponente) oder Einrichtungsleistungen gemäß Ziffer 2.10.3 der EVB-Service-AGB)

<sup>3</sup> 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.

Lfd. Nr.	Anzahl der Schulungen	Name und Art der Schulung (NZ/AD/MP/S) <sup>1</sup>	Anzahl der Unterrichtsstunden pro Schulungstag <sup>2</sup>	Schulungstage pro Schulung	Ort <sup>2</sup>	Maximale Anzahl Teilnehmer pro Schulung	Vergütung pro Schulung	Vergütung insgesamt
1	1	ADM	6	1		8		
2	2	MP	4	1		8		

<sup>1</sup> NZ = Nutzerschulung

AD = Administratorenschulung

MP = Multiplikatoren-schulung

S = sonstige Schulung

<sup>2</sup> 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.



**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. \_\_\_\_\_.

**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. \_\_\_\_\_.

**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 5.2.2.2 EVB-Service-AGB kein Bearbeitungsrecht erhält, bedarf der Zustimmung des Auftraggebers.
- Abweichend von Ziffer 5.2.2.2 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.

**11.2.2 Werkzeuge\***

- Abweichend von Ziffer 5.2.2.3 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 5.2.2.3 EVB-IT Service-AGB mit Ausnahme des Verbreitungs- und Vervielfältigungsrechts einzuräumen.
- Abweichend von Ziffer 5.2.2.3 EVB-IT Service-AGB werden dem Auftraggeber folgende Rechte gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eingeräumt.

**12 Dokumentation**

- Ergänzende bzw. davon abweichende Regelungen zu Ziffer 10 EVB-IT Service-AGB ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**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		Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.2		Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.3	
		je Stunde	je Tag	je Stunde	je Tag	je Stunde	je Tag
1	2	3	4	5	6	7	8
Kategorie 1							
Kategorie 2							
Kategorie 3							
Kategorie 4							
Kategorie 5							

**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
Bis		von	bis	Uhr
		von	bis	Uhr

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

Wochentag		Uhrzeit			
	Bis	von		bis	Uhr
	Bis	von		bis	Uhr
		von		bis	Uhr

**13.2.3 Während sonstiger Zeiten**

Wochentag	Uhrzeit				
Samstag		von		bis	Uhr
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
1	2	3	4	5	6

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: \_\_\_\_\_.

### 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. \_\_\_\_\_.
- 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**

- Abweichend von Ziffer 20.1 Satz 2 EVB-IT Service-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen 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
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
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:

Leistungsart Nummer (z.B. Nummer 10.2)	Überschreitung um ....	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
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:

	Ansprechpartner des Auftragnehmers	Ansprechpartner des Auftraggebers
1	2	3
Name:		Torsten Grafe
Position:		Abteilungsleiter
Organisationseinheit/Abteilung:		IT
Telefon:		0341 / 39595151
Fax:		
E-Mail:		<a href="mailto:torsten.grafe@ek-leipzig.de">torsten.grafe@ek-leipzig.de</a>
Postanschrift:		Biedermannstr. 84, 04277 Leipzig

**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	2	3	4

## 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	2	3	4	5

<sup>1</sup> Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

- 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. \_\_\_\_\_.

### 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. \_\_\_\_\_.

**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. 1 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. \_\_\_\_\_.

**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: \_\_\_\_\_
- Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
Ort Datum  
Firma

Leipzig, \_\_\_\_\_  
Ort Datum  
St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig

Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in  
Druckschrift)

Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in  
Druckschrift)

Entwurf