

# IT-Rahmenvereinbarung

“Weiterentwicklung und Betrieb der Software für die Datentreuhänder-Plattform EuroDaT sowie des AML-Anwendungsfalls safeAML”

Vertragsnummer [...]

EuroDaT GmbH, Gerichtsstraße 2, 65185 Wiesbaden (“Auftraggeberin”)

und

[...] (“Auftragnehmerin”)

schließen die folgende Rahmenvereinbarung.

<b>1. Teil A - Allgemeine Regelungen.....</b>	<b>3</b>
1.1. Gegenstand.....	3
1.2. Bestandteile der Rahmenvereinbarung.....	3
1.3. Einzelaufträge.....	5
1.4. Geschätztes Auftragsvolumen.....	5
1.5. Abnahmeverpflichtung/Mindestabnahme.....	5
1.6. Höchstvolumen.....	6
1.7. Berichtswesen (Reporting).....	6
1.8. Laufende Berichte.....	7
1.9. Vergütung der Leistungen.....	8
1.10. Vergütung nach Aufwand.....	8
1.11. Fälligkeit und Zahlungsfristen.....	8
1.12. Preisanpassungen.....	9
1.13. Rechnungen.....	9
1.14. Verantwortliche:r Ansprechpartner:in.....	9
1.15. Ort der Leistungserbringung.....	9
1.16. Lieferantendialog/Statusgespräch.....	10
1.17. Haftpflichtversicherung.....	10
1.18. Haftungsregelungen.....	10
1.19. Tätigkeit im regulierten Bereich; anwendbare Vorschriften; Mitwirkung.....	11
1.20. IT-Sicherheit.....	12
1.21. Vertraulichkeit und Datenschutz.....	12
1.22. Laufzeit und Kündigung der Rahmenvereinbarung und von Einzelaufträgen.....	13
1.23. Außerordentliche Kündigung/Rücktritt.....	13
1.24. Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte.....	14
1.25. Textform.....	14
1.26. Anwendbares Recht, Gerichtsstand.....	14
<b>2. Teil B: Erbringung von IT-Dienstleistungen.....</b>	<b>15</b>
2.1. Geltung der AGB.....	15
2.2. Überblick über die Leistungen.....	15
2.3. Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung.....	15
2.4. Vergütung.....	16
2.5. Service- und Reaktionszeiten*.....	16
2.6. Anforderung an das Personal des Auftragnehmers und dessen Einsatz.....	16
2.7. Vertragsstrafen.....	18
<b>3. Unterschriften.....</b>	<b>18</b>
<b>4. Begriffsbestimmungen.....</b>	<b>19</b>

---

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

# 1. Teil A - Allgemeine Regelungen

## 1.1. Gegenstand

Gegenstand dieser Rahmenvereinbarung sind folgende Leistungen:

EuroDaT betreibt eine Datentreuhänderplattform, die es Unternehmen, wissenschaftlichen Einrichtungen und Behörden erlauben soll, Datenanalysen auf konsolidierten Datenbeständen aus verschiedenen Quellen durchzuführen. Grundlage dafür ist die Open Source-Software der EuroDaT Plattform, die von EuroDaT auf der Google Cloud betrieben wird. Ziel ist es, Anwendungsfälle in verschiedenen Branchen, insbesondere der Finanzwirtschaft, durch Ausführung der entsprechenden Software auf der EuroDaT-Plattform zu ermöglichen.

Dazu gehört der safeAML-Anwendungsfall im Bereich der Geldwäschebekämpfung, den EuroDaT ebenfalls in Betrieb nimmt. Dabei handelt es sich um eine Geldwäschebekämpfungs-Anwendung, die den Datenaustausch zwischen Finanzinstituten zur Nachforschung über auffällige Buchungen ermöglicht.

Gegenstand dieser Rahmenvereinbarung sind die Leistungsgegenstände Los 1 und Los 2. [Auswahl wird im Rahmen des Vergabeverfahrens getroffen.]

Der Leistungsgegenstand **Los 1** umfasst den Betrieb und die Weiterentwicklung der EuroDaT-Plattform-Software, um den Betrieb für bestehende und neue Anwendungsfälle zu ermöglichen. Im Rahmen des Betriebs der EuroDaT-Plattform ist auch die dazugehörige Cloud-Umgebung laufend zu betreiben und zu warten. Darüber hinaus soll die technische Unterstützung von Vertragspartnern von EuroDaT bei der Entwicklung neuer Anwendungsfälle für die EuroDaT-Plattform ermöglicht werden.

Der Leistungsgegenstand **Los 2** umfasst die Weiterentwicklung sowohl der safeAML-Software, bestehend aus serverseitigen Komponenten, die auf der EuroDaT-Plattform ausgeführt werden, als auch clientseitigen Komponenten, die Banken zur Verfügung gestellt werden, die am Anwendungsfall safeAML teilnehmen. Die serverseitigen Komponenten sollen des Weiteren auf der EuroDaT-Plattform betrieben werden. Zudem soll Banken Support gegeben werden, die safeAML bei sich implementieren oder an safeAML teilnehmen.

## 1.2. Bestandteile der Rahmenvereinbarung

Es gelten als Vertragsbestandteile:

**1.2.1. dieser Vertragstext einschließlich der Begriffsbestimmungen und den folgenden Anlagen in der hier aufgeführten Rangfolge:**

---

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

Anlage Nr.	Bezeichnung	Anzahl Seiten
1a-c	Zusatzvereinbarungen der EuroDaT GmbH, Zusatzvereinbarungen "Security Audit", Beschreibung der Leistungsobjekte	12 / 9 / 7
2	Einzelauftrag (Muster)	5
3	Preisblatt (Muster)	4
4	Leistungsnachweis (Muster)	1
5	Ansprechpartner:innen (Muster)	3
6a-d	Richtlinien zu IT-Sicherheit, Dokumentenlenkung, Software-Entwicklung und BCM	13 / 11 / 17 / 10
7	Datenschutz	53
8	Service Level Agreement	6
9a-c	Skill Levels, Bestätigung der Überprüfung von Erfüllungsgehilf:innen (Muster), Erklärung über die Verpflichtung zur Vertraulichkeit, Datenschutz, Bankgeheimnis und Information zu Insider-Geschäften (Muster)	4 / 2 / 3

Diese Rangfolge gilt auch im Rahmen der Einzelaufträge.

### **1.2.2. für die jeweiligen Einzelaufträge, die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT AGB Dienstleistung)**

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

### **1.2.3. sowie nachrangig folgende weitere Regelungen der Auftraggebers (z. B. zusätzliche oder besondere Vertragsbedingungen), namentlich Zusatzvereinbarungen der EuroDaT GmbH (ZVB). Details ergeben sich aus Anlage Nr. 1.**

Die Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware\* sowie auftragnehmerseitiger AGB für Art und Umfang der Cloudleistungen erfolgt nur nach Maßgabe der jeweiligen Regelungen im Besonderen Teil (Teil B) dieser 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 der Auftragnehmerin bzw. den sonstigen von der Auftragnehmerin dem Angebot beigefügten Dokumenten Regelungen in den EVB-IT AGB, dieser Rahmenvereinbarung oder Einzelaufträgen widersprechen, sind sie ausgeschlossen.

---

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

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

## 1.3. Einzelaufträge

Die Auftragnehmerin 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.

### 1.3.1. Abrufe und Bestätigung

1.3.1.1. Der Einzelauftrag erfolgt mit dem/den Einzelauftragsmuster(n) aus Anlage Nr. 2.

1.3.1.2. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Einzelaufträge aus dieser Rahmenvereinbarung unverzüglich, spätestens jedoch binnen einer Woche wie folgt zu bestätigen: in Textform an: EuroDaT GmbH, Gerichtsstraße 2, 65185 Wiesbaden, E-Mail: [geschaeftsfuehrung@eurodat.org](mailto:geschaeftsfuehrung@eurodat.org).

**Hinweis:** Vor der Bestätigung ist, soweit vereinbart, durch den Auftragnehmer zu prüfen, ob durch den Einzelauftrag Höchstvolumina überschritten werden! Siehe auch Abschnitt "Höchstvolumen", Ziffer 1.6.

## 1.4. Geschätztes Auftragsvolumen

Das geschätzte Auftragsvolumen, d. h. der geschätzte Auftragswert (Schätzwert) oder die geschätzte Auftragsmenge (Schätzmenge) ergibt sich aus den Regelungen zu den verschiedenen Leistungsarten (siehe Teil B dieser Rahmenvereinbarung).

### Geltung des geschätzten Auftragsvolumens in Relation zur Laufzeit

Das geschätzte Auftragsvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.

## 1.5. 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.

### Geltung der Mindestabnahme in Relation zur Laufzeit

Die Mindestabnahme gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.

---

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

## 1.6. Höchstvolumen

Das Höchstvolumen, d. h. der Höchstwert oder die Höchstmenge, ergibt sich wie folgt: Der Höchstwert von Los 1 beträgt 4.800.000 EUR. Der Höchstwert von Los 2 beträgt 3.200.000 EUR. Der Gesamt-Höchstwert der Rahmenvereinbarung ergibt sich als Summe der Höchstwerte der für diese Rahmenvereinbarung vereinbarten Lose.

### **Geltung des Höchstvolumens in Relation zur Laufzeit**

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

#### **1.6.1. Mitteilungspflicht der Auftragnehmerin**

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

Die Mitteilung erfolgt zusätzlich mit einer entsprechenden Dringlichkeitsstufe in Textform an folgende Adresse: [billing@eurodat.org](mailto:billing@eurodat.org).

#### **1.6.2. Folgen des Erreichens von Höchstvolumina**

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

Unabhängig davon hat die Auftraggeberin das Recht, diese Rahmenvereinbarung fristlos oder mit einer von ihm bestimmten Frist von maximal 3 Monaten zu kündigen.

Sieht die Rahmenvereinbarung mehrere Höchstvolumina vor und sind nicht alle Höchstvolumina ausgeschöpft, hat die Auftraggeberin das Recht, die Kündigung auf die Teile der Rahmenvereinbarung zu beschränken, für die die Höchstvolumina ausgeschöpft sind.

## 1.7. Berichtswesen (Reporting)

### **1.7.1. Besondere Mitteilungen zum Ausschöpfungsgrad der Rahmenvereinbarung**

Die Auftragnehmerin informiert die Auftraggeberin unverzüglich, wenn

- 1) 100 % des geschätzten Auftragsvolumens
- 2) 100 % des Höchstvolumens

- 3) 75 % des geschätzten Auftragsvolumens
- 4) 75 % des Höchstvolumens
- 5) 50 % des geschätzten Auftragsvolumens
- 6) 50 % des Höchstvolumens

erreicht sind. Dies gilt auch dann, wenn nur einzelne der angegebenen Volumina erreicht sind. Maßgeblich dabei ist der tatsächlich erbrachte Leistungsstand und die sich daraus ergebende Vergütung.

Diese Mitteilung erfolgt zusätzlich mit einer entsprechenden Dringlichkeitsstufe in Textform an folgende Adresse: [billing@eurodat.org](mailto:billing@eurodat.org)

Soweit Höchstvolumina zu 75 % erreicht sind und sich abzeichnet, dass die Einzelaufträge aus der Rahmenvereinbarung kumuliert dazu führen werden, dass vor dem Ende der Laufzeit der Rahmenvereinbarung Höchstvolumina ausgeschöpft sein werden, wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber unverzüglich mitteilen. Dies gilt auch dann, wenn nur einzelne Höchstvolumina ausgeschöpft sind.

Diese Mitteilung erfolgt zusätzlich mit einer entsprechenden Dringlichkeitsstufe in Textform an folgende Adresse: [billing@eurodat.org](mailto:billing@eurodat.org).

## 1.8. Laufende Berichte

Der Auftraggeberin sind durch die Auftragnehmerin quartalsweise bis zum 15. des Folgemonats bezogen auf den Stichtag nachfolgende Informationen in elektronisch auswertbarer Form hinsichtlich jedes einzelnen Einzelauftrags, jeweils mit Netto- und Bruttowerten, zur Verfügung zu stellen (mit Stichtag dem Tag des Endes des jeweiligen Berichtszeitraums, beispielsweise bei einer monatlichen Berichterstattung dem Ende des Kalendermonats):

- 1) Produktbezeichnung/Bezeichnung der Leistung
- 2) Anzahl
- 3) Einzelpreise der jeweiligen Leistungen
- 4) Gesamtpreis der jeweiligen Leistungen
- 5) bis zum Stichtag auf Grundlage dieser Rahmenvereinbarung abgerufene Leistungen (unabhängig davon, ob und inwieweit diese bereits erbracht wurden)
- 6) bis zum Stichtag erfolgte Lieferungen / erbrachte Leistungen nach Menge (z. B. bei Abrechnung nach Zeitaufwand die geleisteten Personentage)
- 7) Laufzeit und Umfang zugehöriger Systemservice-, Pflege- bzw. Instandhaltungsleistungen
- 8) Anzahl der Tage mit Lieferverzug pro Lieferung
- 9) gezahlte Vertragsstrafen pro Einzelfall und kumuliert
- 10) Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten in jedem Einzelfall

Zeitgleich ist zudem in gleicher Form das kumulierte Bestellvolumen (Netto- und Bruttopreisangabe) bezogen auf die Auftraggeberin und sämtliche Bezugsberechtigte mitzuteilen.

Die Informationen sind für die Dauer der Rahmenvereinbarung und darüber hinaus bis zum Ende des letzten noch geltenden Einzelauftrags fortzuschreiben, so dass in der jeweils aktuellsten Übersicht zusätzlich zum aktuellen Zeitraum der gesamte bisherige Vertragszeitraum abgebildet ist.

Die Berichte sind in elektronisch auswertbarer Form an folgende Adresse zu senden: [geschaeftsfuehrung@eurodat.org](mailto:geschaeftsfuehrung@eurodat.org).

## 1.9. Vergütung der Leistungen

### 1.9.1. Grundsätzliches

Die Vergütung der Leistungen des Auftragnehmers ergibt sich aus Anlage Nr. 3 (Preisblatt). Materialkosten, Reisekosten und Nebenkosten\* sind in den Preisen enthalten, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Reisezeiten werden nicht vergütet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

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

## 1.10. Vergütung nach Aufwand

Soweit in Anlage Nr. 3 (Preisblatt) eine Vergütung nach Aufwand vorgesehen und im Teil B dieser Rahmenvereinbarung nichts anderes vereinbart ist, gilt Folgendes:

### 1.10.1. Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

Die Leistungen des Auftragnehmers werden in den Zeiten von 8:00 bis 18:00 Uhr an Arbeitstagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am vereinbarten Ort oder, soweit kein Ort vereinbart ist, beim Bezugsberechtigten) erbracht. Abweichend davon können Wartungsleistungen freitags bis 20 Uhr erbracht werden.

## 1.11. Fälligkeit und Zahlungsfristen

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

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. 4 vorlegt.

---

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



## 1.12. Preisanpassungen

Die vereinbarte Vergütung gilt für die Laufzeit der Rahmenvereinbarung und alle Einzelaufträge, jeweils einschließlich etwaiger Verlängerungen. Eine Erhöhung der Vergütung für Produkte und/oder Leistungen ist ausgeschlossen.

## 1.13. Rechnungen

Rechnungen sind an folgende Stelle zu richten: EuroDaT GmbH, Einkauf, Gerichtsstraße 2, 65185 Wiesbaden, E-Mail: [billing@eurodat.org](mailto:billing@eurodat.org).

## 1.14. Verantwortliche:r Ansprechpartner:in

Die Ansprechpartner:innen für diese Rahmenvereinbarung ergeben sich aus Anlage Nr. 5.

## 1.15. Ort der Leistungserbringung

Die Erbringung von Leistungen erfolgt ausschließlich im Onshore-Bereich aus der EU. Eine Leistungserbringung außerhalb der EU ist ausgeschlossen. Arbeiten können vom Firmensitz der Auftragnehmerin oder, sofern die Auftragnehmerin Remotearbeit zulässt, von einem Standort aus erfolgen, an dem die Auftragnehmerin die unterbrechungsfreie Leistungserbringung ohne Einschränkungen hinsichtlich der in dieser Rahmenvereinbarung und ihren Anhängen sowie in den einschlägigen Richtlinien der Auftraggeberin festgelegten Anforderungen, insbesondere im Hinblick auf Vertraulichkeit, Datenschutz und IT-Sicherheit, sicherstellt.

Zur Leistungserbringung in Remotearbeit sind die folgenden durch die Auftraggeberin bereitgestellten Werkzeuge zugelassen:

Werkzeug	Zweck
Google Meet	Videotelefonie
Google Mail	E-Mail-Kommunikation
JIRA	Arbeitsplanung
Google Cloud Console	Manuelle Einstellungen an der GCP-Organisation, Log-Analyse
GitLab	Remote Code Repository, Code Review, Merge Requests, Deployment von Codeänderungen oder Infrastruktur

Andere Werkzeuge bedürfen die ausdrückliche Zustimmung der Auftraggeberin und sind anderenfalls ausgeschlossen.

## 1.16. Lieferantendialog/Statusgespräch

Die Parteien werden regelmäßig einen Lieferantendialog / ein Statusgespräch durchführen. In regelmäßig einmal je Quartal 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.

## 1.17. Haftpflichtversicherung

Die Auftragnehmerin weist bei Abschluss dieser Rahmenvereinbarung der Auftraggeberin nach, dass sie über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.

Diese muss folgende Mindestdeckungssummen beinhalten, die mindestens zweimal jährlich in voller Höhe zur Verfügung stehen:

- 1) Vermögensschäden 10.000.000 EUR
- 2) Sachschäden 5.000.000 EUR
- 3) Personenschäden 5.000.000 EUR

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

## 1.18. Haftungsregelungen

### 1.18.1. Haftung der Auftragnehmerin

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

---

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

Auftragswert mehr als 10.000.000 EUR, wird für diese Haftungsbeschränkung ein kumulierter Auftragswert von 20.000.000 EUR zu Grunde gelegt.

Die Auftragnehmerin haftet nicht für entgangenen Gewinn.

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

Etwaige Haftungsbeschränkungen aus den jeweils in den Einzelauftrag einbezogenen EVB-IT AGB gelten nicht.

#### **1.18.2. Haftung des Auftraggebers**

Die Haftung des Auftraggebers ist wie folgt begrenzt: 1.000.000 EUR.

### **1.19. Tätigkeit im regulierten Bereich; anwendbare Vorschriften; Mitwirkung**

Die Auftragnehmerin nimmt zur Kenntnis, dass die Auftraggeberin im regulierten Bereich tätig ist. Die Auftraggeberin kann daher zur Einhaltung (finanz-)aufsichtsrechtlicher Vorschriften, beispielsweise § 25a Kreditwesengesetz in Verbindung mit den von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht veröffentlichten Mindestanforderungen an das Risikomanagement oder sonstiger Verwaltungsvorschriften, oder der Verordnung (EU) 2022/2554 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2022 über die digitale operationale Resilienz im Finanzsektor und zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 1060/2009, (EU) Nr. 648/2012, (EU) Nr. 600/2014, (EU) Nr. 909/2014 und (EU) 2016/1011 (Digital Operational Resilience Act, DORA), (diese sowie alle weiteren auf die Tätigkeiten der Auftraggeberin anwendbaren aufsichtsrechtlichen Vorschriften "Anwendbare Vorschriften") verpflichtet sein.

Auftragnehmerin und Auftraggeberin sind sich einig, dass die Zusammenarbeit auf der Grundlage dieser Rahmenvereinbarung beziehungsweise der Einzelaufträge die Einhaltung der Anwendbaren Vorschriften durch die Auftraggeberin unter keinen Umständen beeinträchtigt. Auftragnehmerin und Auftraggeberin nehmen zur Kenntnis, dass diese Rahmenvereinbarung zur Einhaltung der Anwendbaren Vorschriften während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung gegebenenfalls angepasst werden muss.

Etwaige regulatorischen Lücken oder fehlende Vereinbarungen in dieser Rahmenvereinbarung werden Auftragnehmerin und Auftraggeberin, soweit möglich, unverzüglich und durch gemeinsame Vereinbarung ergänzen bzw. anpassen. Insoweit trifft die Auftragnehmerin eine Mitwirkungspflicht.

---

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

## 1.20. 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 und die Bezugsberechtigten bei IT-Sicherheitsvorfällen oder Ereignissen, die voraussichtlich zu einem IT-Sicherheitsvorfall führen, von denen der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten betroffen sein könnten, unverzüglich über den Vorfall oder das jeweilige Ereignis, potentielle Auswirkungen beim Auftraggeber und den Bezugsberechtigten sowie die ergriffenen Maßnahmen informiert werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zudem, bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß der Informationssicherheitsrichtlinie der Auftraggeberin in ihrer jeweils gültigen Fassung zu beachten. Die zum Zeitpunkt der Ausschreibung gültige Fassung ist in Anlage Nr. 6a beigefügt.

## 1.21. Vertraulichkeit und Datenschutz

Bezüglich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten gelten die gesetzlichen Mindestanforderungen und darüber hinaus die Regelungen aus Anlage Nr. 7.

Auftragnehmerin und Auftraggeberin haben das gemeinsame Verständnis und gehen davon aus, dass die Auftragnehmerin bei der Erbringung der Leistungen für die Auftraggeberin keine personenbezogenen Daten verarbeitet. Sollte dieses Verständnis nicht zutreffen und sollte daher der Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung („AVV“) im Sinne des Art. 28 der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“) erforderlich sein, werden die Auftragnehmerin und die Auftraggeberin eine den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechende AVV schließen. Die Auftragnehmerin ist insoweit zur Mitwirkung verpflichtet. In diesem Zusammenhang werden insbesondere alle Mitarbeitenden – vor allem Mitarbeitende und Verantwortliche, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben – verpflichtet, den Anforderungen von Art. 28 Abs. 3 lit. c in Verbindung mit Art. 32 Abs. 4 DSGVO gerecht zu werden.

Bezüglich der Verarbeitung vertraulicher Informationen sind die Regelungen der Dokumentenlenkungsrichtlinie der Auftraggeberin in ihrer jeweils gültigen Fassung zu beachten. Die zum Zeitpunkt der Ausschreibung gültige Fassung ist in Anlage Nr. 6b beigefügt.

## 1.22. Laufzeit und Kündigung der Rahmenvereinbarung und von Einzelaufträgen

### 1.22.1. Laufzeit der Rahmenvereinbarung

---

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

Die Rahmenvereinbarung ist befristet und beginnt mit Zuschlag; sie endet mit Ablauf von 48 Monaten.

Soweit in Abschnitt "Folgen des Erreichens von Höchstvolumina", Ziffer 1.6.2, vereinbart, endet diese Rahmenvereinbarung jedoch unabhängig davon bei Erreichen der entsprechenden Höchstvolumina vorzeitig.

### **1.22.2. Ordentliche Kündigung der Rahmenvereinbarung**

Soweit in Abschnitt „Folgen des Erreichens des Höchstvolumens“, Ziffer 1.6.2, vereinbart, ist die Auftraggeberin berechtigt, diese Rahmenvereinbarung bei Erreichen der entsprechenden Höchstvolumina vorzeitig zu kündigen.

### **1.22.3. 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.

## **1.23. Außerordentliche Kündigung/Rücktritt**

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung der gesamten Rahmenvereinbarung, 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 die Auftraggeberin und die Bezugsberechtigten liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- 1) Die Auftragnehmerin kann ein vereinbartes Produkt nicht mehr liefern und die Zustimmung zur Lieferung eines Ersatzproduktes wird nicht erteilt. In diesem Fall können die Auftraggeberin bzw. die Bezugsberechtigten bezüglich des betroffenen Produktes eine Teilkündigung erklären.
- 2) Die Auftragnehmerin kann einen wesentlichen Teil des vereinbarten Produktportfolios nicht mehr liefern und die Zustimmung zur Lieferung von Ersatzprodukten wird nicht erteilt. In diesem Fall können die Auftraggeberin bzw. die Bezugsberechtigten die Rahmenvereinbarung insgesamt kündigen.
- 3) Die Auftragnehmerin verletzt in einem Vertragsjahr schuldhaft und wiederholt Berichtspflichten und/oder Nebenpflichten, wobei geringfügige Verletzungen außer Betracht bleiben.
- 4) Die Auftragnehmerin verletzt schuldhaft und wiederholt festgelegte Liefer- bzw. Leistungszeiträume oder -zeitpunkte. Unwesentliche Überschreitungen bleiben dabei außer Betracht.

- 5) Die Auftragnehmerin verletzt schuldhaft und wiederholt andere wesentliche Vertragspflichten, wobei geringfügige Verletzungen außer Betracht bleiben.

Wird die Rahmenvereinbarung aus Gründen außerordentlich gekündigt, die die Auftragnehmerin 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 die Auftraggeberin hinsichtlich dieser Teilleistung jedoch nur zurücktreten, wenn sie an dieser, unter Berücksichtigung seiner individuellen Situation, objektiv kein Interesse hat.

## 1.24. Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte

Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte der Auftragnehmerin sind ausgeschlossen, es sei denn, die Auftraggeberin 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 der Auftraggeberin.

## 1.25. 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.

## 1.26. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

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

Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit Verträgen, die unter Geltung dieser Rahmenvereinbarung geschlossen wurden, ist Frankfurt am Main.

# 2. Teil B: Erbringung von IT-Dienstleistungen

## 2.1. Geltung der AGB

Für Einzelaufträge über Dienstleistungen gelten die EVB-IT Dienstleistungs-AGB in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung. Die Rangfolge der Geltung ergibt sich aus Teil A Nummer 1.2 (Bestandteile der Rahmenvereinbarung).

---

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

## 2.2. Überblick über die Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber auf Basis von Einzelaufträgen folgende Dienstleistungen:

- 1) Betreiberleistungen
- 2) Benutzerunterstützungsleistungen
- 3) Unterstützung bei Planungsleistungen
- 4) Unterstützung bei Softwareentwicklung
- 5) Hotline

## 2.3. Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

### 2.3.1. Art, Umfang und Termine

Art, Umfang und Termine der auf Abruf zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Einzelauftrag unter Beachtung der Festlegungen aus dieser Rahmenvereinbarung und den dazugehörigen Vertragsbestandteilen. Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in Hessen (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB).

### 2.3.2. Bei der Leistungserbringung zu berücksichtigende Richtlinien

Bei der Erbringung von Softwareentwicklungsleistungen ist die Richtlinie zur Softwareentwicklung der Auftraggeberin in ihrer jeweils gültigen Fassung zu berücksichtigen. Die zum Zeitpunkt der Ausschreibung gültige Fassung befindet sich in Anlage Nr. 6c.

Bei der Erbringung von Betreiberleistungen ist die Richtlinie zum BCM der Auftraggeberin in ihrer jeweils gültigen Fassung zu berücksichtigen. Die zum Zeitpunkt der Ausschreibung gültige Fassung befindet sich in Anlage Nr. 6d.

## 2.4. Vergütung

### 2.4.1. Vergütung nach Aufwand

Soweit für den Einzelauftrag eine Vergütung nach Aufwand vorgesehen ist, gelten die Regelungen gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen" und abweichend bzw. ergänzend die Regelungen dieses Moduls.

#### 2.4.1.1. Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Die Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand ergeben sich aus Anlage Nr. 3.

#### 2.4.1.2. Reisekosten/Nebenkosten\*/Materialkosten/Reisezeiten

- 1) Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- 2) Nebenkosten\* werden nicht gesondert vergütet.
- 3) Materialkosten werden nicht gesondert vergütet.

---

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

4) Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

#### **2.4.2. Vergütung zum Pauschalpreis**

Soweit eine Vergütung zum Pauschalpreis vereinbart ist, ergibt sich diese gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen", Ziffer 1.9.

## **2.5. Service- und Reaktionszeiten\***

#### **2.5.1. Servicezeiten\***

Die Servicezeiten\* werden in Anlage Nr. 8 festgelegt.

#### **2.5.2. Reaktionszeiten\***

Die Reaktionszeiten\* werden in Anlage Nr. 8 festgelegt.

Reaktionszeiten\* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten\* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten\*.

Ergänzend können in Ziffer 2.7 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

## **2.6. Anforderung an das Personal des Auftragnehmers und dessen Einsatz**

#### **2.6.1. Allgemeines / Qualifikation**

Die Auftragnehmerin ist in ihrer Personaldisposition grundsätzlich frei, hat jedoch für die Leistungserbringung stets Personal einzusetzen, welches qualifiziert ist, wie aus Anlage Nr. 9a ersichtlich. Vor Erteilung von Einzelaufträgen und bei Personalwechseln ist das einzusetzende Personal der Auftraggeberin vorzulegen und die Zustimmung der Auftraggeberin einzuholen.

Die Auftragnehmerin darf das im Rahmen eines Einzelauftrags eingesetzte Personal austauschen, dazu bedarf es der Einwilligung der Auftraggeberin / der Bezugsberechtigten.

Die Auftraggeberin / die Bezugsberechtigte wird ihre Einwilligung unverzüglich erklären, wenn der Austausch zwingend notwendig ist, z.B. weil eine Person dauerhaft erkrankt ist, das Unternehmen verlassen hat oder sonst ein Fall von Unmöglichkeit vorliegt. Zwingend notwendig ist der Austausch jedoch insbesondere nicht, wenn die Person bei der Auftragnehmerin oder Dritten anderweitig eingesetzt werden soll. Im Rahmen des Austauschs ist vom Auftragnehmer eine Ersatzperson zu benennen, deren Bewertung anhand der ursprünglich herangezogenen Kriterien nicht zu einem schlechteren Ergebnis führt als bei der ausgetauschten.

---

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



Die Auftragnehmerin übernimmt die durch den Personalaustausch entstehenden Kosten. Dies gilt insbesondere für Einarbeitungsaufwände. Dieser Aufwand ist der Auftraggeberin auf Aufforderung in Leistungsnachweisen separat auszuweisen. Nach Möglichkeit arbeiten ausscheidende Personen des Auftragnehmers neue Personen ein.

Ist die Auftraggeberin nicht selbst bezugsberechtigt, werden die Rechte gemäß dieser Nummer durch die Bezugsberechtigte/n selbst ausgeübt.

Die Zuordnung der Skill Level des eingesetzten Personals erfolgt auf Basis der in Anlage Nr. 9a definierten Qualifikationen und bedarf der Zustimmung der Auftraggeberin. Auf Anfrage ist begleitendes Material vorzulegen, das die Qualifikation belegt.

### **2.6.2. Überprüfung der Zuverlässigkeit / Mitwirkung**

Die Auftraggeberin führt vor Beginn der Tätigkeit eine Überprüfung der Zuverlässigkeit aller einzusetzenden Personen der Auftragnehmerin vor. Die Auftraggeberin bietet nur Personen an, die sich bereit erklärt haben, sich der Überprüfung zu unterziehen. Personen, die nicht überprüft wurden oder bei denen die im Rahmen der Überprüfung angewandten Kriterien nicht erfüllt sind oder deren Erfüllung nicht nachgewiesen werden konnte, dürfen nicht eingesetzt werden.

Die Auftraggeberin führt folgende Überprüfungen anhand der im folgenden aufgeführten Dokumente durch; die Auftragnehmerin verpflichtet sich, bei der Beschaffung und Vorlage der Dokumente mitzuwirken und entsprechende Zustimmungen zur Vorlage, Prüfung, Verarbeitung und Speicherung der entsprechenden Dokumente und Informationen von den betroffenen Personen einzuholen:

- 1) Prüfung der Identität anhand gültiger Personalausweise, Reisepässe bzw. ähnlicher amtlicher Ausweisdokumente
- 2) Prüfung der akademischen und fachlichen Qualifikation, der beruflichen Erfahrung sowie Lückenlosigkeit der Laufbahn anhand von Zeugnissen und Lebensläufen über den Zeitraum von fünf Jahren vor der geplanten Aufnahme der Tätigkeit
- 3) Prüfung der Positionen bei vorherigen Arbeitgeber:innen anhand von Referenzschreiben, Gewerbe- oder Handelsregisterauszügen für den Zeitraum von fünf Jahren vor der geplanten Aufnahme der Tätigkeit
- 4) Prüfung des Vorliegens früherer Verurteilungen, Straftaten oder anderer sicherheitsrelevanter Informationen (z.B. laufende oder anhängige Strafverfahren) anhand von einer Bestätigung der Auftragnehmerin, dass keine solchen Informationen bekannt sind, sowie anhand eines aktuellen Führungszeugnisses, das von den zuständigen Behörden des Hauptwohnsitzes der jeweiligen Person innerhalb der letzten sechs Monate vor der geplanten Aufnahme der Tätigkeit ausgestellt wurde
- 5) Prüfung des Vorliegens einer gültigen Arbeitsgenehmigung im Falle von Personen, die keine EWR-Staatsangehörigkeit besitzen

Die Auftragnehmerin bestätigt ihre Mitwirkung schriftlich auf dem in Anlage Nr. 9b beigefügten Formular.

### 2.6.3. Erklärung über die Verpflichtung zur Vertraulichkeit, Datenschutz, Bankgeheimnis und Information zu Insider-Geschäften

Vor Aufnahme ihrer Tätigkeit müssen von der Auftragnehmerin angebotene Personen eine Erklärung über die Verpflichtung zur Vertraulichkeit, Datenschutz, Bankgeheimnis und Information zu Insider-Geschäften gemäß dem Muster in Anhang Nr. 9c unterzeichnen. Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, die Personen vor dem Angebot darauf hinzuweisen und sicherzustellen, dass nur solche Personen angeboten werden, die sich zur Unterzeichnung bereit erklären.

## 2.7. Vertragsstrafen

Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die im jeweiligen Einzelauftrag vereinbarten Leistungstermine.

Für die Nichteinhaltung von Lösungs- und Reaktionszeiten\* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.

## 3. Unterschriften

\_\_\_\_\_

Datum, Auftraggeberin

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum, Auftragnehmerin

## 4. Begriffsbestimmungen

<b>Auftragswert</b>	Der Auftragswert ist die Vergütung, die aufgrund eines Einzelauftrags zu zahlen ist.
<b>Bezugsberechtigter</b>	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.

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

<b>Nebenkosten</b>	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und vom Auftraggeber ausdrücklich als zu erstatten vorgesehen sind, aber weder Reisekosten noch Materialkosten sind.
<b>Reaktionszeit</b>	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt bei Cloudleistungen oder soweit ein Monitoring der Leistungen vereinbart mit dem Auftreten der Störung, anderenfalls mit Eingang der Störungsmeldung, läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten*. Tritt die Störung außerhalb dieser Zeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit der nächsten Servicezeit*.
<b>Remoteservice</b>	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der vertraglichen Leistungen, teils sinngleich auch als Teleservice bezeichnet.
<b>Störung</b>	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.
<b>Systemkomponente</b>	Teil des Gesamtsystems*, z. B. Hard- oder Software*. Hierzu gehören auch überlassene neue Programmstände* für die Software*.
<b>Ticketsystem</b>	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.

---

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