

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16542/3011183

Seite 1 von 7

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Freie Hansestadt Bremen  
Der Senator für Finanzen  
42-Digitalisierungsbüro  
Rudolf-Hilferding-Platz 1  
28195 Bremen**

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

**Dataport  
Anstalt des öffentlichen Rechts  
Altenholzer Straße 10 - 14  
24161 Altenholz**

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### 1 Vertragsgegenstand und Vergütung

#### 1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Rahmenvertrag für Pflege und Wartung Online-Dienste

1.2 Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

Die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Umsatzsteuer wird gesondert vergütet.

### 2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2, 3 und 4 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16542/3011183

### 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

#### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen:  
Gem. Anlage 4

#### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

3.2.1 Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom  
Anlage(n) Nr.
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers  
Leistungsbeschreibung Rahmenvertrag für Wartung und Pflege  
von Online-Diensten (LB WuP OD) Anlage(n) Nr. 4
- folgenden weiteren Dokumenten:
  - Ansprechpartner Anlage(n) Nr. 1
  - Preisblatt Aufwand Anlage(n) Nr. 2
  - Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung Anlage(n) Nr. 3

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
  - folgender Reihenfolge: 1, 2, 3, 4
- 3.2.2  Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.
- 3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16542/3011183

**3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers**

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

**4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum**

**4.1 Ort der Dienstleistungen** in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers \_\_\_\_\_

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V16542/3011183 gem. Nr. 3.1.8			01.01.2021	31.01.2022

**4.3 Zeiten der Dienstleistungen**

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anlage 4 (LB WuP OD) Pkt. 5.2

**4.3.1** während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen)

\_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

**4.3.2** während sonstiger Zeiten

\_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 an Sonn- und Feiertagen am Sitz des Auftragnehmers von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

**5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2**

**5.1**  Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nr. 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis

Die Artikel und Preise sind in der Anlage 2 enthalten.

**Reisezeiten**

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage .

**Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16542/3011183

## Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. .

### 5.2 Festpreis

Der **einmalige** und der **jährliche Festpreis** setzen sich gemäß Anlage zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage .

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB vor.

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage

### 5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

## 6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

(ergänzend zu / abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung)

- 6.1  Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 6.2  Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

\_\_\_\_\_

- 6.3  Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.

- 6.4  Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

\_\_\_\_\_

## 7 **Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

des Auftragnehmers: \_\_\_\_\_

## 8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:

- 8.1. Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 Ansprechpartner mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- 8.2. Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.
- 8.3. Gem. Anlage 4 (LB WuP OD) Pkt. 4

## 9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

- Der Auftragnehmer weist nach, dass die Haftungshöchstsummen gemäß Ziffer 9.2.1 EVB-IT Dienstleistung durch eine Versicherung abgedeckt sind, die im Rahmen und Umfang einer marktüblichen deutschen Industriehaftpflichtversicherung oder vergleichbaren Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU entspricht.

## 11. Sonstige Vereinbarungen

### 11.1 Allgemeines

Die Dataport AVB stehen unter [www.dataport.de](http://www.dataport.de), die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter [www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de) und die VOL/B unter [www.bmw.de](http://www.bmw.de) zur Einsichtnahme bereit.

### 11.2 Umsatzsteuer

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

### 11.3 Verschwiegenheitspflicht

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen.

### 11.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

11.4.1 Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG). Er wird gemäß § 11 im zentralen elektronischen Informationsregister der Freien Hansestadt Bremen veröffentlicht. Unabhängig von einer Veröffentlichung kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremIFG sein.

11.4.2  Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass der Auftraggeber diesen Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlichen wird. Sollte während der Vertragslaufzeit eine Absicht zur Veröffentlichung entstehen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

## 11.5 Abrufe

Auftragsberechtigte sind dem Auftragnehmer in Textform mitzuteilen. Der Abruf erfolgt auf Grundlage der Leistungen gemäß Anlage 2 durch die jeweils abrufberechtigte Stelle. Der Auftragsberechtigte gleichzeitig auch Rechnungsempfänger. Der Abruf erfolgt in Textform an den Auftragnehmer. Rechnungen und Mahnungen werden vom Auftragnehmer an die jeweils abrufberechtigte Stelle übersandt.

## 11.6 Fortschreiben der Vertragsdokumente

Im Falle einer Anpassung bzw. Fortführung dieses Rahmenvertrages beabsichtigt der Auftraggeber dieses Vertrages dies in gemeinsamer Abstimmung mit den Auftraggebern der Verträge V16208/2900016, V16545/3200740 und V15330/1041000 zu realisieren.

## 11.7 Evaluierung

Der Vertrag unterliegt einer 12 monatigen Evaluierungszeit, die Vertragsanpassungen zur Folge haben kann.

## 11.8 Ablösung von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

## 11.9 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2021 und endet am 31.01.2022.

## 11.10 Auftragsverarbeitung

Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform zu benennen und Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich in Textform mitzuteilen.

## 11.11 Weitere Verträge mit Abhängigkeiten zu diesem Vertrag

Dieser Vertrag wurde gleichlautend mit folgenden weiteren Auftraggebern geschlossen:

- Land Sachsen-Anhalt vertreten durch Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt – Ref. 51 OZG (V16545/3200740)
- Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung des Landes SH ZIT SH (V15330/1041000)
- Senat der Freien und Hansestadt Hamburg Senatskanzlei Amt für IT und Digitalisierung – (V16208/2900016)

Die Wirksamkeit dieses Vertrages steht unter dem Vorbehalt der Unterzeichnung aller o.g. verbundenen Verträge. Wird einer der genannten Verträge nicht unterzeichnet, führt dies auch zur Unwirksamkeit dieses Vertrages. Änderungsanforderungen des Auftraggebers oder eines Vertragspartner der o.g. Verträge können nur für alle Verträge einheitlich und einvernehmlich in Anpassungsverfahren umgesetzt werden.

# EVB-IT Dienstvertrag

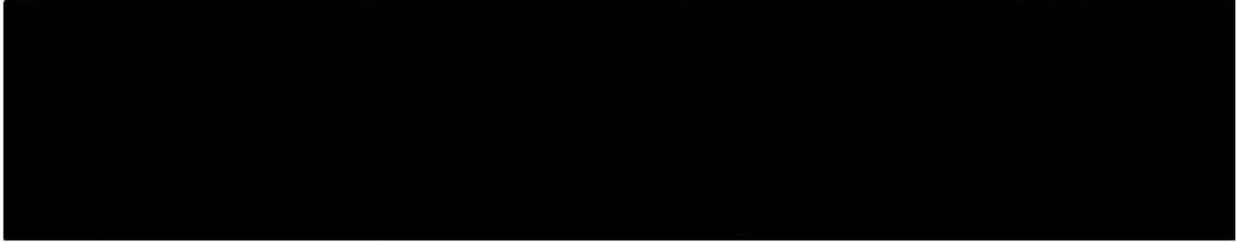


Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 701 2021-04  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16542/3011183

Seite 7 von 7

Bremen , 30.06.2021  
Ort Datum

Bremen , 27.7.2021  
Ort Datum





**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die  
Beschaffung von IT-Dienstleistungen  
**Rahmenvertrag für Pflege und Wartung Online-Dienste**

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:** Freie Hansestadt Bremen  
Der Senator für Finanzen  
42-Digitalisierungsbüro  
Rudolf-Hilferding-Platz 1  
28195 Bremen

**Rechnungsempfänger:** Freie Hansestadt Bremen  
Der Senator für Finanzen  
42-Digitalisierungsbüro  
Rudolf-Hilferding-Platz 1  
28195 Bremen

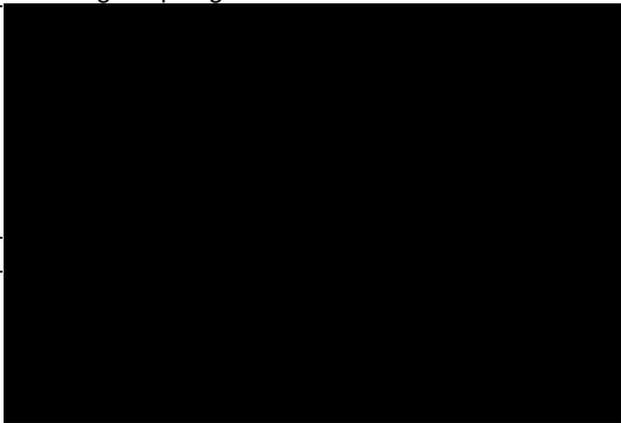
**Leitweg-ID:** 

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**



**Herr/Frau Vorname Nachname**  
**Tel.:**  
**Email:**

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Herr/Frau Vorname Nachname**  
**Tel.:**  
**Email:**

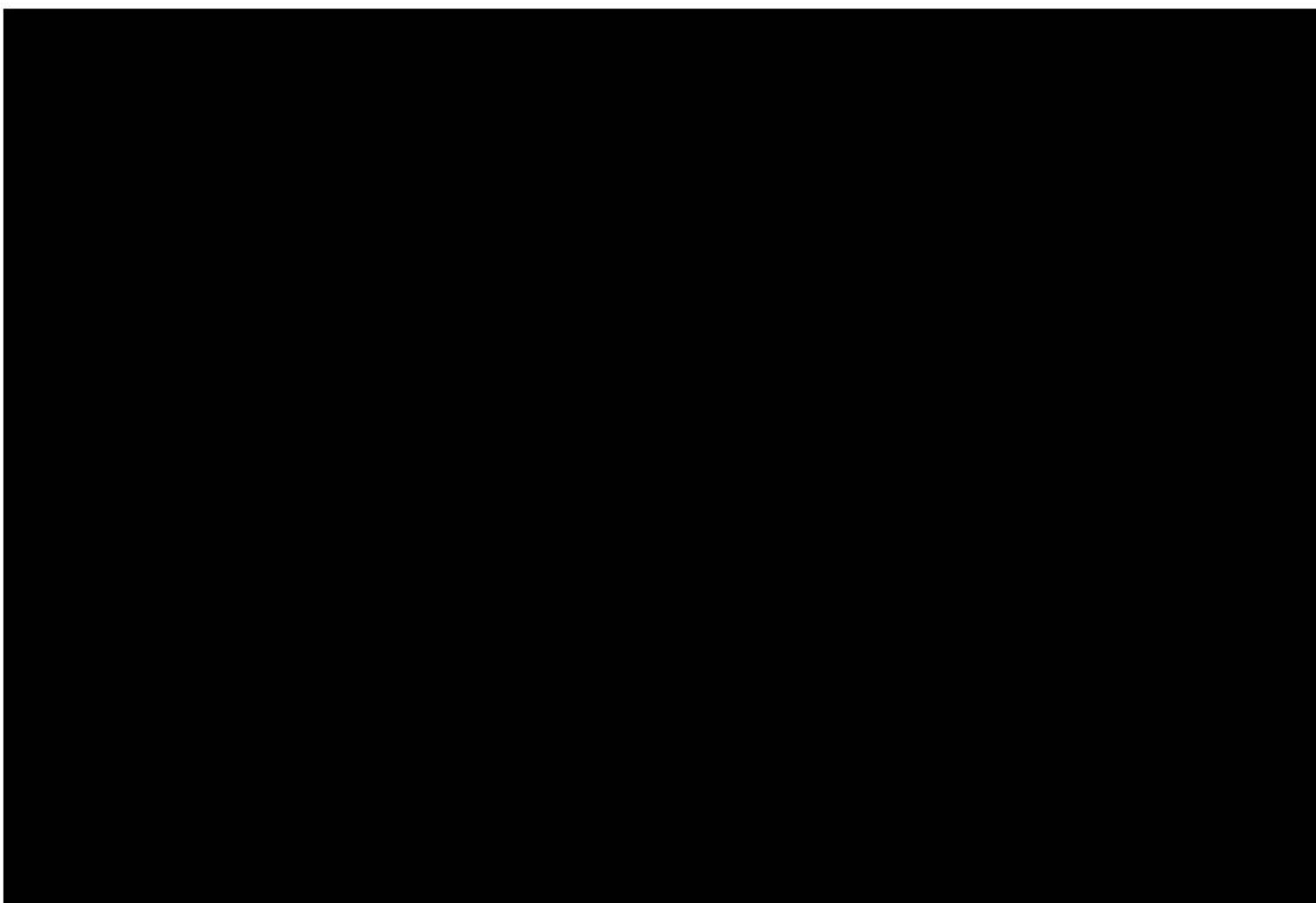
**Herr/Frau Vorname Nachname**  
**Tel.:**  
**Email:**

Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

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

## Preisblatt (für Aufwände)

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber folgende Aufwände:  
Die Obergrenze richtet sich nach der Anzahl der produktiven Online-Dienste für die ein Wartungs- und Pflege -  
Paket beauftragt worden ist oder für die aufwandsbezogene Leistungen beauftragt worden sind.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos.10 -170: Die Rechnungsstellung erfolgt nachträglich zum 15.06. eines Kalenderjahres.

Pos. 180: Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung. Die Menge ergibt sich aus den geleisteten Stunden.





## Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

### Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	Zutreffendes ankreuzen
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	<input checked="" type="checkbox"/>
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 (Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit)	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input type="checkbox"/>

### Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung<sup>1</sup>

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

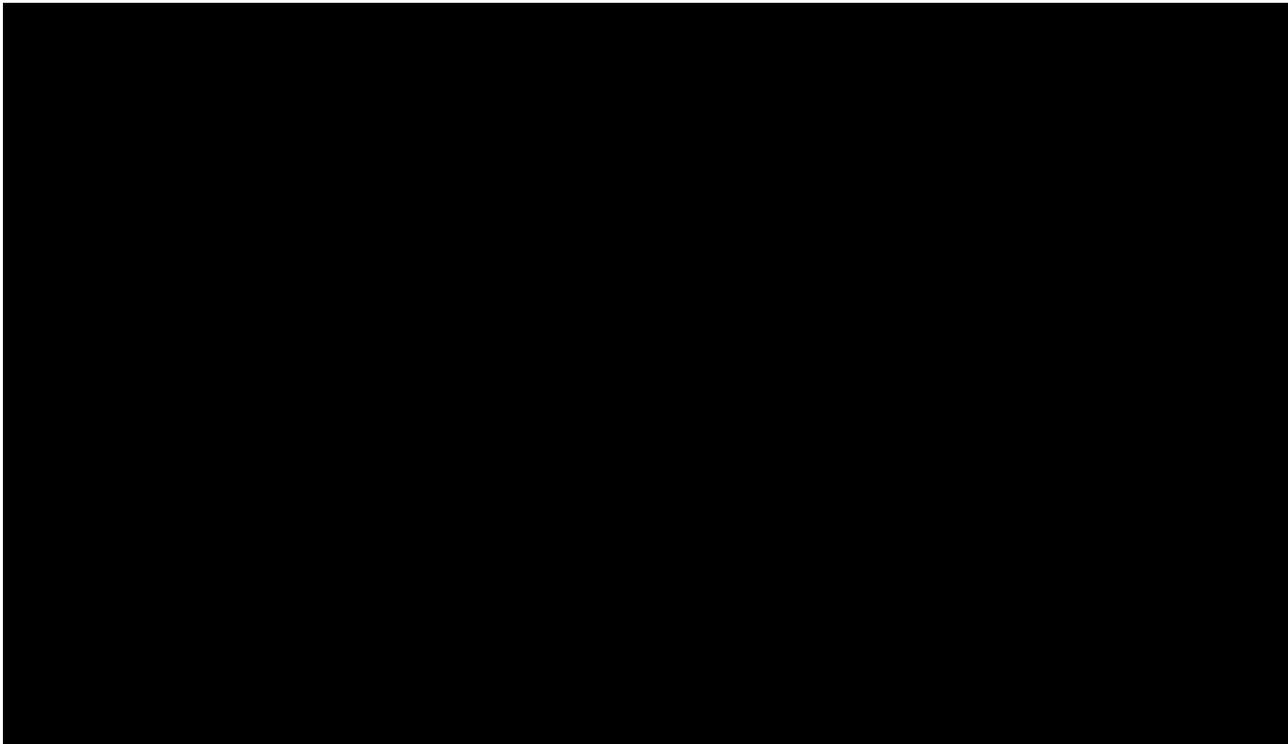
[https://www.lida.bayern.de/media/dsk\\_hinweise\\_vov.pdf](https://www.lida.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf)

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small> Pflege und Wartung von technischen Infrastrukturen, auf deren Basis ggf. personenbezogene Daten erhoben werden können
<b>2.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)</small> Daten, die von Behörden aufgrund fachgesetzlicher Grundlagen erhoben werden dürfen. <b>darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> <small>(siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)</small> ggf. basierend auf den fachgesetzlichen Grundlagen
<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small> divers, siehe oben. Geregelt auf Basis von Fachgesetzen
<b>4.</b>	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> <small>(siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</small> divers, s.o. Geregelt auf Basis von Fachgesetzen

<sup>1</sup> Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs. 1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680



**Liste der weiteren Auftragsverarbeiter**





# Leistungsbeschreibung

Rahmenvertrag für Dienstleistungen für Wartung und Pflege von  
Online-Diensten

für

**Freie Hansestadt Bremen**  
**Der Senator für Finanzen**

Referat 42 - Digitalisierung  
Rudolf-Hilferding-Platz 1  
28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber (AG)

Version:

1.5

vom: 09.06.2021

## Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsgegenstand .....	3
2	Art und Umfang der Leistungsbausteine .....	3
2.1	Grundwartung .....	3
2.2	Modifikative Wartung .....	3
2.3	Präventive Wartung .....	4
2.4	Zusätzliche Leistungen, Nachunternehmer .....	4
2.5	Akut-Leistung ohne Paket .....	4
3	Organisatorisches .....	5
3.1	Auftragsberechtigung .....	5
4	Mitwirkungsrechte- und pflichten .....	5
4.1	Eingang von Meldungen und Priorisierung .....	5
4.2	Reporting .....	5
4.3	Single Point of Contact (SPoC) .....	5
4.4	Schnittstellen und Fachverfahren .....	6
5	Service-Level .....	6
5.1	Fehlerqualifikation, Fehlerklassifikation .....	6
5.2	Servicezeit .....	7
5.3	Reaktionszeit .....	7
6	Leistungsabgrenzung .....	7
7	Definitionen .....	8

## 1 Leistungsgegenstand

Alle Online-Dienste eines Auftragsberechtigten werden durch den Auftragnehmer Dataport AöR (im Folgenden Auftragnehmer) jeweils in eine Komplexitätsklasse eingeteilt. Die Berechnung ergibt sich aus Anlage 4.

Je Komplexitätsklasse kann aus folgenden Wartungs- und Pflege-Management (WPM)-Paketen gewählt werden:

Enthaltene Leistungsbausteine je WPM-Paket		
1. Minimal	2. Standard	3. Plus
Grundwartung (Kapitel 2.1)		
	Modifikative Wartung (Kapitel 2.2)	
	Präventive Wartung (Kapitel 2.3)	
Bei Bedarf: zusätzliche Leistungen (Kapitel 2.4)		

Für Online-Dienste ohne WPM-Paket können Akut-Leistung nach Aufwand (Kapitel 2.5) beauftragt werden.

Für extern entwickelte Online-Dienste wird nur WPM-Paket 2. Standard angeboten.

## 2 Art und Umfang der Leistungsbausteine

### 2.1 Grundwartung

Die Grundwartung beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben, um eine professionelle und effiziente Wartung zu gewährleisten. Zudem werden Lauffähigkeit, Wartbarkeit und Erweiterbarkeit des Dienstes z. B. durch Updates von Lizenzen und Drittanbietersoftware sichergestellt.

Der Leistungsbaustein beinhaltet insbesondere:

- Einrichtung und Aufrechterhaltung der Entwicklungsumgebung
- Identifizierung und Durchführung von sicherheitsrelevanten Updates
- Aufwände bei Deaktivierung eines Online-Dienstes
- Korrektive Wartung (Behebung von betriebsverhindernden Fehler und/oder betriebsverhindernder Störungen im Online-Dienst)

### 2.2 Modifikative Wartung

Die modifikative Wartung beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben, die zur Behebung eines betriebsbehindernden oder leichten Fehlers oder einer betriebsbehindernden oder leichten Störung führen. Zudem umfasst sie geringfügige Änderungen / Erweiterungen an Online-

Diensten mit einer Aufwandsobergrenze von fünf Personentagen pro Halbjahr oder zehn Personentage einmal pro Jahr. Das Paket beinhaltet insbesondere:

- redaktionelle und stilistische Anpassungen (z. B. Korrekturen von Tippfehlern, Änderung von Mailadressen, Austausch von Logos, Umsetzung gesetzlicher Anforderungen)
- geringfügige Änderungen / Erweiterungen der Funktionalität (z. B. Formularfeld hinzufügen, Validierung von Feldinhalten, Ergänzung um Uploadfunktion, Umsetzung gesetzlicher Anforderungen)
- Deployments (inkl. Prüfung der Codebasis auf sicherheitsrelevante Änderungen) bei extern entwickelten Diensten
- Kommunikation mit Drittanbietern und/oder Behörden bezüglich angebundener Online-Dienste

### **2.3 Präventive Wartung**

Die präventive Wartung beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben für eine proaktive Analyse von einzelnen Aspekten eines Online-Dienstes, einschließlich der Implementierung sowie die periodische Ausführung von Kontrollmechanismen (z. B. Verifikationstests) für einzelne oder alle Module, aus denen ein Online-Dienst besteht. Der Leistungsbaustein stellt sicher, dass vor allem durch automatisierte Tests Fehler- und Störungsquellen gezielt aufgedeckt werden können. Art und Umfang werden mit den Auftragsberechtigten individuell abgestimmt.

### **2.4 Zusätzliche Leistungen, Nachunternehmer**

In Ausnahmefällen können zusätzliche Leistungen im Rahmen der operativen Nutzung eines Online-Dienstes hinsichtlich Wartung und Pflege spezifiziert und vereinbart werden, die nicht von den vorgenannten Leistungen abgedeckt sind (z. B. Softwarelizenzen). Je nach Anforderung können Lizenzen über diesen Rahmenvertrag abgerechnet werden. Im Einzelfall muss eine zusätzliche Vertragsgrundlage gefunden werden.

Leistungen von Nachunternehmern können als einmaliger Festpreis über die vorhandenen Positionen im Preisblatt abgerechnet werden.

### **2.5 Akut-Leistung ohne Paket**

Wird für einen Online-Dienst kein Paket gewählt, können Auftragsberechtigte bei Bedarf einzelne Leistungen aus dem Wartungs- und Pflegeportfolio (z. B. Fehlerbehebung, Dienstabschaltung) beauftragen. Die Beauftragung erfolgt in Textform. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

### 3 Organisatorisches

#### 3.1 Auftragsberechtigung

Auftragsberechtigte sind für jeden Online-Dienst separat zu benennen. Nur Auftragsberechtigte können Leistungsbausteine beauftragen.

### 4 Mitwirkungsrechte- und pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen in Abstimmung mit Auftragsberechtigten des jeweiligen Online-Dienstes. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen von Auftragsberechtigten erforderlich, die in diesem Abschnitt der Leistungsbeschreibung geregelt sind.

#### 4.1 Eingang von Meldungen und Priorisierung

Der Auftragnehmer stellt einen Eingangskanal für Meldungen zur Verfügung. Meldungen werden dem Auftragnehmer von Auftragsberechtigten in Textform zur Verfügung gestellt. Die Meldungen sind durch die Auftragsberechtigten zu priorisieren, damit der Auftragnehmer eine Gesamtpriorisierung vornehmen kann. Bei Unklarheiten bezüglich der Priorisierung erfolgt eine Priorisierung in gemeinschaftlicher Abstimmung zwischen den Auftragsberechtigten und dem Auftragnehmer.

#### 4.2 Reporting

Der Auftragnehmer informiert den Auftragsberechtigten regelmäßig über den Bearbeitungsstand von Meldungen.

#### 4.3 Single Point of Contact (SPoC)

Der Auftragnehmer bündelt die Rolle des SPoC über den Eingangskanal (vergl. Kapitel [4.1](#)). Es gelten die in Kapitel 5 genannten Service- und Reaktionszeiten.

Der Auftraggeber benennt eine (oder mehrere) Ansprechperson(en), die für folgende Aufgaben befugt und verantwortlich sind. Die Aufgaben können in einer fachlichen Leitstelle gebündelt werden.

- Beauftragung von Leistungen des Auftragnehmers, die in dieser Leistungsbeschreibung zur Pflege- und Wartung vereinbart wurden (Auftragsberechtigung, siehe Kapitel 3.1)
- Fachliche Konzeptions- und Abstimmungsgespräche
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur terminlichen und organisatorischen Planung der beschriebenen Leistungen
- Koordination von Abnahmetests und Erteilung von Freigaben für Deployments

Zwingend notwendig ist die Teilnahme von Auftragsberechtigten an Abstimmungen zur Spezifikation und Priorisierung. Weiterhin müssen Auftragsberechtigte am Abnahmeprozess teilnehmen, um eine Freigabe für das Deployment auf die Produktionsumgebung zu erteilen.

Wenn innerhalb von 14 Tagen keine Abnahme durch die Auftragsberechtigten erfolgt, gilt die Abnahme als erteilt.

#### 4.4 Schnittstellen und Fachverfahren

Im Falle einer Schnittstelle bzw. Fachverfahrensanbindung o. ä. sind die Auftragsberechtigten verpflichtet, frühzeitig dabei zu unterstützen, dass für den Auftragnehmer Zugriffsmöglichkeiten zum Fachverfahren (insbesondere zu Test- und Stageumgebung) bestehen sowie deren Schnittstellenspezifikation zugänglich sind.

## 5 Service-Level

### 5.1 Fehlerqualifikation, Fehlerklassifikation

Meldungen zu Fehlern und Störungen sind durch Auftragsberechtigte mittels geeigneter Screenshots, Fehlermeldungen und weiteren nützlichen Angaben (z.B. Uhrzeit, verwendeter User, Testdaten) sowie Anhängen zur Ursachenfindung zu qualifizieren.

Jeder Fehler ist durch Auftragsberechtigte nach den folgenden Schweregradstufen zu klassifizieren, damit der Auftragnehmer eine Gesamtklassifizierung vornehmen kann. Bei Unklarheiten bezüglich des Schweregrads erfolgt eine Klassifizierung in gemeinschaftlicher Abstimmung zwischen Auftragsberechtigten und Auftragnehmer.

Schweregrad (Severity)	Beschreibung	Fehler-/Störungsklasse
<b>1 - critical</b>	Die Nutzung eines Teils des Systems oder des Gesamtsystems ist nicht möglich. Der Fehler verhindert die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse.	betriebsverhindernde(r) Fehler/Störung
<b>2 - high</b>	Der Fehler behindert die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse, lässt aber eine Bearbeitung größtenteils zu.	betriebsbehindernde(r) Fehler/Störung
<b>3 - medium</b>	Dokumentationsfehler (i. d. R. in der Spezifikation falsch beschriebene Funktionen); Programmierfehler (schränkt die Nutzung gar nicht oder nur leicht ein, teilweise mit Workaround-Lösung); Benutzerfreundlichkeit (leichtere Fehler in der Barrierefreiheit, unterschiedliche Felddefinition)  Die Nutzung eines Teils des Systems oder des Gesamtsystems ist eingeschränkt. Der Fehler behindert die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse, lässt aber eine Bearbeitung zu (z.B. mittels Workaround).	

<b>4 - low</b>	<p>meist Kategorie Benutzerfreundlichkeit (Rechtschreibfehler, uneinheitliche Schreibweisen, Webseitenaufbau) oder Dokumentationsfehler.</p> <p>Nutzung des Systems wird nicht eingeschränkt.</p> <p>Der Fehler behindert nicht die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse.</p>	leichte(r) Fehler/Störung
----------------	--	---------------------------

## 5.2 Servicezeit

Für alle Leistungsarten dieser Leistungsbeschreibung werden folgende Servicezeiten vereinbart:

Arbeitstage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Montag bis Donnerstag	08:00 Uhr	17:00 Uhr
Freitag	08:00 Uhr	15:00 Uhr
Samstag bis Sonntag	-	-

Gesetzliche Feiertage (so wie der 24.12. und 31.12.) sind von dieser Regelung ausgenommen.

## 5.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Erfassung einer Meldung und dem Bearbeitungsbeginn. Bei der Bearbeitung von Meldungen von Auftragsberechtigten erfolgt der erste Versuch einer Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit.

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für die dargelegten Leistungsarten folgende Reaktionszeiten:

Leistungspaket	Reaktionszeit
Mit gebuchtem Paket	
Ohne Paket	

## 6 Leistungsabgrenzung

Die Entwicklung von Online-Diensten wird in einem separaten Vertrag geregelt. Änderungen / Erweiterungen mit einem Aufwand von mehr als fünf Personentagen á 8 Zeitstunden pro Halbjahr bzw. zehn Personentagen á 8 Zeitstunden pro Jahr bedürfen eines Change Requests. Alle resultierenden Change Requests müssen gemäß des geltenden Prozesses

für Change Requests definiert, vertraglich beauftragt und für eine Umsetzung priorisiert und freigegeben werden; diese fallen nicht unter Wartung und Pflege. Dies gilt für alle Online-Dienste. Der Betrieb, der Endnutzersupport und Anwenderunterstützungen von Online-Diensten ist kein Bestandteil dieses Vertrages. Die Planung und Durchführung von Schulungen, zur Nutzung oder Verwaltung des Online-Dienstes, gehören nicht zum Leistungsspektrum.

Handelt es sich um nicht vom Auftragnehmer oder Nachunternehmern des Auftragnehmers entwickelte Online-Dienste, sind Änderungen und Anpassungen (mit Ausnahme von Deployments und der Kommunikation mit Drittanbietern und/oder Fachlichen Leitstellen) der Online-Dienste nicht von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckt. Bei angebundenen Online-Diensten, die nicht vom Auftragnehmer oder Nachunternehmern des Auftragnehmers entwickelt wurden, werden ausschließlich die vom Auftragnehmer gepflegten Komponenten von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckt. Der Auftragnehmer übernimmt aber auf Wunsch des Auftraggebers die Kommunikation mit Drittanbietern und/oder Behörden.

Schnittstellen, solange sie auf Seite des Online-Dienstes liegen, gehören zu diesem Vertrag. Liegen die Schnittstellen auf Seite des Fachverfahrens, gehören sie nicht zum Vertrag.

Security Service Level Agreements (SSLAs) sind nicht Teil dieses Rahmenvertrags. Für ein Sicherheitskonzept muss ein SSLA mit dem Auftragnehmer abgeschlossen werden.

## 7 Definitionen

Im Folgenden werden zentrale Begriffe zur Gewährleistung eines einheitlichen und eindeutigen Verständnisses beim Auftraggeber wie beim Auftragnehmer definiert.

### Auftraggeber

Vertragspartner für den vorliegenden Vertrag. Nicht gleichzusetzen mit auftragsberechtigten Personen.

### Auftragsberechtigte

Für jeden Online-Dienst ist zumindest eine auftragsberechtigte Person zu benennen. Nicht gleichzusetzen mit dem Auftraggeber.

### Betriebsverhindernde(r) Fehler/Störung

Die Nutzung eines Teils des Systems oder des Gesamtsystems ist nicht möglich. Der Fehler verhindert die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse.

### Betriebsbehindernde(r) Fehler/Störung

- a. Der Fehler behindert die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse, lässt aber eine Bearbeitung größtenteils zu.
- b. Dokumentationsfehler (i. d. R. in der Spezifikation falsch beschriebene Funktionen); Programmierfehler (schränkt die Nutzung gar nicht oder nur leicht ein, teilweise mit Workaround-Lösung); Benutzerfreundlichkeit (leichtere Fehler in der Barrierefreiheit, unterschiedliche Felddefinition)
- c. Die Nutzung eines Teils des Systems oder des Gesamtsystems ist eingeschränkt. Der Fehler behindert die Ausübung der wesentlichen Geschäftsprozesse, lässt aber eine Bearbeitung zu (z.B. mittels Workaround).

### Extern entwickelte Online-Dienste

Online-Dienste, die nicht vom Auftragnehmer oder Nachunternehmern des Auftragnehmers entwickelt wurden.

### Fehler, Störung

Ein Ereignis, das nicht Teil der standardmäßigen Nutzbarkeit eines Online-Dienstes ist und das eine Unterbrechung des Online-Dienstes oder Minderung seiner Qualität verursacht.

### Online-Dienst

Ein Online-Dienst ist ein Frontend und digitaler Eingangskanal zu einer Datenerhebung bzw. -erfassung. Bürger\*innen und/oder Mitarbeiter\*innen von Unternehmen und Organisationen (im Nachfolgenden Nutzende) können hiermit eine (Teil-)Verwaltungsleistung über ein an das Internet angeschlossenes Endgerät (online) nutzen und müssen sich nicht an einem räumlich bestimmten Ort befinden.

### Fachverfahren

Ein Fachverfahren ist ein Backend einer Online-Leistung und dient den Sachbearbeiter\*innen in der Behörde als digitale Unterstützung zur Bearbeitung von Fachaufgaben wie beispielsweise Anträgen und kann Fach- und Personendaten dauerhaft speichern. Es wird in der täglichen Arbeit der Sachbearbeitenden eingesetzt und braucht nicht zwingend einen Bezug zur (Teil-)Verwaltungsleistung in Richtung Nutzender.

### Plattformdienste

OSI ist eine zentrale Infrastruktur für die Online-Dienste. Diese Infrastruktur stellt mehrere Plattformdienste<sup>1</sup> zentral zur Verfügung, welche durch die Online-Dienste genutzt werden können. Plattformdienste sind unter anderem: Servicekonto, Postfach, ServiceConnector, Payment.

### Online-Leistung

Die Online-Leistung ist eine Anwendung, welche eine (Teil-)Verwaltungsleistung für Nutzende online als Self-Service zur Verfügung stellt. Sie besteht immer aus einem Online-Dienst und wird ggf. durch folgenden Komponenten ergänzt: Fachverfahren (FV), Plattformdienste der Online-Service-Infrastruktur (OSI).

---

<sup>1</sup> <https://serviceconnector.osp.dataport.de/scdocfx/articles/intro.html>











