

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile	3
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	4
3	Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist.....	4
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen	5
4.1	Beginn / Dauer der Pflegeleistungen.....	5
4.2	Kündigung von Pflegeleistungen.....	5
5	Vergütung	5
5.1	Vergütung für die Pflegeleistungen	5
5.2	Preisanpassung.....	7
5.3	Fälligkeit und Zahlung	7
5.4	Rechnungsadresse	7
6	Servicezeiten* für die Pflegeleistungen	8
7	Art und Umfang der Pflegeleistungen.....	8
7.1	Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*.....	8
7.1.1	Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände*	9
7.1.2	Vergütung	9
7.2	Störungsbeseitigung.....	10
7.2.1	Leistungsumfang.....	10
7.2.2	Kenntniserlangung von Störungen*	10
7.2.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*	11
7.2.4	Vergütung	11
7.3	Hotline	11
7.3.1	Umfang der Leistung.....	11
7.3.2	Vergütung	12
7.4	Sonstige Pflegeleistungen.....	12
8	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand.....	13
8.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand.....	13
8.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen.....	13
8.3	Reisekosten / Nebenkosten*/Reisezeiten	13
8.4	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	14
9	Abnahme	14
10	Mängelhaftung (Gewährleistung)	14
11	Haftungsregelungen.....	14
11.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung	14
11.2	Haftung für entgangenen Gewinn.....	14
12	Vertragsstrafen	14
12.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*	14
12.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*	15
12.3	Sonstige Vertragsstrafen.....	15

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

13	Ansprechpartner	15
14	Weitere Regelungen	15
14.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	15
14.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen.....	15
14.3	Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale	16
14.4	Haftpflichtversicherung.....	16
14.5	Teleservice*	16
14.6	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	16
14.7	Dokumentation	16
14.8	Erfüllungsort	16
15	Sonstige Vereinbarungen.....	16

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Zwischen

Freie Hansestadt Bremen
vertreten durch den Senator für Finanzen
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen
— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

und

PDV GmbH
Haarbergstr. 73
99097 Erfurt
— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen für die vereinbarte Standardsoftware*

- Standardsoftware gemäß Punkt 3 dieses Vertrages

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis ⁹17 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Pflegevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Leistungsbeschreibung Support (V 2.5)	20.07.2020	24
2	Leistungsbeschreibung kundenspezifische Add-ons (V 2.1)	20.07.2020	4
3	Reisekosten	20.07.2020	2

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2 und 3.

1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Pflege S (EVB-IT Pflege S-AGB) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2

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

Die EVB-IT Pflege S-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Pflege S-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den

EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

EVB-IT Pflege S-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.

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- Dauerhafte Überlassung neuer Programmstände*
- Störungsbeseitigung
- Hotline
- Sonstige Pflegeleistungen

3 Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware* ¹	Lizenzart und Anzahl
1	2	3
1	VIS-Suite WebClient – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
2	VIS-Suite SmartClient – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
3	VIS-Suite Produkt Add-on "Viewer" – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
4	VIS-Suite Produkt Add-on "Importdienst" – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
5	VIS-Suite Produkt Add-on "eHandakte/MobileClient" – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
6	VIS-Suite Produkt Add-on "Aussonderung" – [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]
7	VIS-Suite Produkt Add-on "PDF/A-Konverter" – [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Pflege S-AGB definiert.
Version 2.0 vom 16.07.2015



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

	[REDACTED]	
8	[REDACTED] [REDACTED]	■
9	[REDACTED] [REDACTED]	■
	[REDACTED] [REDACTED]	■
11	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], [REDACTED]	■
12	[REDACTED]	■

¹ Die Angabe des Vertrages zur Überlassung der Standardsoftware* ist nur notwendig, wenn in Nummer 5.1 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche aus der Überlassung vereinbart wird.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- folgendem Datum: 01.12.2020
- dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware*
- zu den in Anlage Nr. _____ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)

jeweils

- unbefristet,
- mindestens jedoch für die Dauer von 24 Monaten (Mindestvertragsdauer)
- für die Dauer von _____ Monaten
- für den/die in Anlage Nr. _____ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen.

4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Kündigungsfrist 3 Monat(e) zum Ablauf eines Kalenderjahres (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.
- Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Standardsoftware*) aus Anlage Nr. _____.
- Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Pflegeleistungen

- Der Pauschalpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) beträgt monatlich _____ Euro.
- Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von _____ vereinbart.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

_____ Euro vereinbart.

oder

Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Standardsoftware aus dem in Nummer 3 bezeichneten Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware* wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.

Der Pauschalpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Standardsoftware aus Nummer 3, lfd. Nr. ...	Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware*	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
1	1	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
2	2	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
3	3	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
4	4	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
5	5	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
6	6	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
7	7	██████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
8	8	██████████ - ████████████████████████████████ - ████████████████████████████████ - ████████████████████████████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
9	9	██████████ - ████████████████████████████████ - ████████████████████████████████ - ████████████████████████████████		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Pflege S-AGB definiert.
Version 2.0 vom 16.07.2015



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

10	10	<ul style="list-style-type: none"> - [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] 		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
11	11	[REDACTED]		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____
12	12	[REDACTED]		Zeitraum von ____ bis ____ Vergütungsanteil ____

- Der Pauschalpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig ____.
- Ausgenommen von der jeweiligen Pflegepauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.
- Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. ____.

5.2 Preisanpassung

- Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
 - gemäß Ziffer 8.5 EVB-IT-Pflege-AGB:
 - für die monatliche Pflegepauschale gemäß Nummer 5.1.
 - für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.
 - [REDACTED]

5.3 Fälligkeit und Zahlung

Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.3 EVB-IT Pflege S-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern

- quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals.
- jährlich bis zum 15.01. des laufenden Jahres.
- einmalig zum ____.
- gemäß Anlage Nr. ____.

- Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.4 EVB-IT Pflege S-AGB nicht 30 Tage sondern ____ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

5.4 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Der Senator für Finanzen
 Zentrales IT-Management, Digitalisierung öffentlicher Dienste
 Rudolf-Hilferding-Platz 1
 28195 Bremen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

1	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2		Hotline gemäß Nummer 7.3		ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4	
	von	bis	von	bis	Von	bis
	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do	█	█	█	█	█	█
an Arbeitstagen Fr	█					
an Samstagen						
an Sonntagen						
an Feiertagen am Erfüllungsort						

7 Art und Umfang der Pflegeleistungen

7.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich in nachfolgendem Umfang zur Überlassung folgender neuer Programmstände* für die aufgeführte Standardsoftware*.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

Lfd. Nr.	Standardsoftware* aus Nummer 3, lfd. Nr.	Art des Programmstandes*				EXP ¹	Installation durch den Auftragnehmer (Abweichend von Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)
		Patch*, Update*	Upgrade*	Release/Version*	Umsetzung von in Anlage Nr. genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)		
1	2	3a	3b	3c	3d	3e	4
1	1	ja	ja	ja			gemäß 8.1
2	2	ja	ja	ja			gemäß 8.1
3	3	ja	ja	ja			gemäß 8.1
4	4	ja	ja	ja			gemäß 8.1
5	5	ja	ja	ja			gemäß 8.1
6	6	ja	ja	ja			gemäß 8.1
7	7	ja	ja	ja			gemäß 8.1
8	8	ja	ja	ja			gemäß 8.1
9	9	ja	ja	ja			gemäß 8.1
10	10	ja	ja	ja			gemäß 8.1
11	11	ja	ja	ja			gemäß 8.1
12	12	ja	ja	ja			gemäß 8.1

- ¹ US = Programmstände* unterliegen US-amerikanischen Exportkontrollvorschriften
 EU = Programmstände * unterliegen EU-Exportkontrollvorschriften
 DT = Programmstände* unterliegen deutschen Exportkontrollvorschriften
 S = Programmstände* unterliegen _____ Exportkontrollvorschriften

- Besondere Vereinbarung zur Installation der Programmstände* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. _____.
- Regelung zur Abnahme der Installation der Programmstände* gemäß Anlage Nr. _____

7.1.1 Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände*

Der Auftragnehmer liefert die Programmstände* wie folgt:

- gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. _____ auf Datenträger: Typ: _____, Kennzeichnung: _____.
- gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. 1-11 in folgender Form: unter _____ und lfd. Nr. 12 unter _____ durch Bereitstellung zum Download*.
- gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. _____, wie in Anlage Nr. _____ beschrieben.

7.1.2 Vergütung

Es erfolgt keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Leistungen dieser Nummer 7.1 ist in der Pflegepauschale enthalten.

- Ausgenommen hiervon ist die Installation der neuen Programmstände* die nach Aufwand gemäß Kategorie(n) 1, 2, und 3 Nummer 8.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

etc.)

gesondert zu vergüten ist.

7.2 Störungsbeseitigung

7.2.1 Leistungsumfang

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen* der Standardsoftware* mit Ausnahme der Standardsoftware* gemäß Nummer 3 lfd. Nr. 12 zu beseitigen.
- Der Auftragnehmer ist abweichend von Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB verpflichtet, soweit erforderlich, im Rahmen der Pflicht zur Bereitstellung einer Umgehungslösung auch Eingriffe in deren Objekt- bzw. Quellcode¹ vorzunehmen.
- Der Auftragnehmer ist abweichend von Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB nicht berechtigt, eine Störung* zunächst durch Bereitstellung einer Umgehungslösung zu beseitigen.
- Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.1 EVB-IT Pflege S-AGB zur Übernahme eines neuen Programmstandes * im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. 2.

¹ Achtung! Bei Vereinbarung dieser Leistung ist zu beachten, dass der Auftragnehmer zu ihrer Erbringung auch technisch (z.B. Zugang zum Quellcode) und rechtlich (z.B. Bearbeitungsrecht) in der Lage sein muss.

7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen*

7.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name / Firma: PDV GmbH

Organisationseinheit/Abteilung: Support

Postanschrift: Haarbergstr. 73, 99097 Erfurt

Telefon: [REDACTED]

Fax:

E-Mail: [REDACTED]

Web-Adresse des Ticketsystems: [REDACTED]

wie folgt:

- auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 10.2 EVB-IT Pflege S-AGB)
- auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. _____.
- formlos.
- mit Ticketsystem*
 - des Auftragnehmers,
 - des Auftraggebers,welches
 - unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
 - wie folgt zur Verfügung gestellt wird .

7.2.2.2 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 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis von

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

Störungen* zu verschaffen.

7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten * vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung* (Analog Definition in Anlage 1 „Notfall“)	■	■
Betriebsbehindernde Störung* (Analog Definition in Anlage 1 „Hoch“)	■	■
Leichte Störung* (Analog Definition in Anlage 1 „Niedrig“)	■	■

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Ziffer 6 oder Ziffer 4.1 EVB-IT Pflege S-AGB für die Störungsbeseitigung 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 7.2.2.2 erlangen können.

- Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
- auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.
- auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____.
- Die Reaktionszeiten* und Wiederherstellungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Pflege S-AGB in der Anlage 1 „Leistungsbeschreibung Support“ definiert.
- Die Reaktions-* und Wiederherstellungszeit en* werden in Anlage Nr. 1 für die dort abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Pflege S-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

7.2.4 Vergütung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Pflegepauschale enthalten.
- Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- 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.

7.3 Hotline

7.3.1 Umfang der Leistung

- Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.3 der EVB-IT Pflege S-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*.
- Abweichend von Ziffer 2.3.3 der EVB-IT Pflege S-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 der Standardsoftware* beantwortet.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.
- Abweichend von Ziffer 2.3.2 EVB-IT Pflege S-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. 1 aufgeführte Personenkreis

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.

- Abweichend von Ziffer 2.3.3 EVB-IT Pflege S-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten _____ in englischer Sprache.
- Abweichend von Ziffer 2.3.4 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- Abweichend von Ziffer 2.3.4 EVB-IT Pflege S-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 2.3.5 EVB-IT Pflege S-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- Abweichend von Ziffer 2.3.6 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über _____ anzubieten (Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. 1, hier „Standard Customer Support“.

7.3.2 Vergütung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale enthalten.
- Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
 - 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.

7.4 Sonstige Pflegeleistungen

- Der Auftragnehmer erbringt die in _____ konkret beschriebenen sonstigen Pflegeleistungen.
 - Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen; die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen ist in der Pflegepauschale enthalten.
 - Die gesonderte monatliche Pauschale für die sonstigen Pflegeleistungen beträgt _____.
 - Die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
 - mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der Geschäftszeit		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stunden-satz	Tagessatz	Arbeits-tage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäftszeit	Samstag von 0 bis 24	Samstag von _____ bis _____	Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort von 0 bis 24	Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort von _____ bis _____
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1	Fehlerbehebung nach Ablauf der Gewährleistung	■	■	■	■	■	■	■
Kategorie 2	Funktionserweiterung durch Zusatz-programmierung	■	■	■	■	■	■	■
Kategorie 3	Erbringung 1st/2nd-Level-Support	■	■	■	■	■	■	■

Festlegung der Geschäftszeiten:

Arbeitstag	Geschäftszeit
Montag bis Donnerstag	von ■ bis ■ Uhr
Freitag	von ■ bis ■ Uhr

weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- Abweichend von Ziffer 8.2.4 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- Abweichend von Ziffer 8.2.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Pflege S-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. _____.

8.3 Reisekosten / Nebenkosten*/Reisezeiten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr.3.
- Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.
- Nebenkosten* werden vergütet gemäß
- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

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

9 Abnahme

- Regelung zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) _____ ergeben sich aus Anlage Nr. _____

10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- Es gilt Ziffer 11.1 EVB-IT Pflege S-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 12 Monate _____ Monate beträgt.
- 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 11.2 EVB-IT Pflege-AGB), gilt nicht.
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

11 Haftungsregelungen

11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung

- Abweichend von Ziffer 14.1 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen maximal das _____fache (statt des Doppelten), 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 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
 - pro Schadensfall _____ Euro.
 - insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.
- Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

11.2 Haftung für entgangenen Gewinn

- Abweichend von Ziffer 14.3 EVB-IT Pflege S-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

12 Vertragsstrafen

12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*

- Ziffer 9.2 der EVB-IT Pflege S-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	

insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal

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



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*

- Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (z.B. Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	

insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal

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

12.3 Sonstige Vertragsstrafen

- Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.4 oder Ziffer 1.5 der EVB-IT Pflege S-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

13 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

Herr Thorsten Winter, 0421/361-94160, Frau Kerstin Bub, 0421/361-42558, Frau Andrea Nökel, 0421/361-59900, dokumentenmanagement-technik@finanzen.bremen.de

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

Vertrieb: [REDACTED]

Support: [REDACTED]

14 Weitere Regelungen

14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 ¹	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5

¹ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

- Abweichend von Ziffer 7.1 EVB-IT Pflege S-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. _____.

14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

- 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: _____

14.3 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale

- Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Kopier- oder Nutzungssperren* auf.
- Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.
- Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

14.4 Haftpflichtversicherung

- Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 17 EVB-IT Pflege S-AGB wird vereinbart.

14.5 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage unter Punkt 15.6 erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage unter Punkt 15.6 genügen.

14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 18 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus der Anlage unter Punkt 15.6
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

14.7 Dokumentation

- Abweichend von Ziffer 5 EVB-IT Pflege S-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Pflegeleistungen nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.

14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort, soweit nicht an anderer Stelle für einzelne Leistungen bereits vereinbart, ist Erfurt.

15 Sonstige Vereinbarungen

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

Die regelmäßige und konsistente Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.

Zur Fehlerbeseitigung sind für die schnelle Fehleranalyse notwendige Daten und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Dies betrifft z. B. bei Fehlern am Client Screenshots mit den Fehlerausschriften sowie Protokolldaten und eine Beschreibung der Bedienfunktionen, welche zum Auftreten des Fehlers führten.

Im Havarie- und Wartungsfall muss der Zugang zu betroffenen Systemen gewährleistet werden und ein Systembetreuer sowie ein entscheidungsbefugter Ansprechpartner des Auftraggebers zur Verfügung stehen.

Bei Fehleranalyse und Beseitigung von Störungen muss der Auftraggeber in der Weise zur Kommunikation zur Verfügung stehen, wie er eine Reaktion vom Auftragnehmer erwartet. Kann er dieser Forderung nicht nachkommen, kann das aufschiebende Wirkung bei der Erbringung der Leistungen des Auftragnehmers haben, z. B. wenn erforderliche Informationen nicht im notwendigen Zeitrahmen eingeholt werden können oder der Auftraggeber vom Auftragnehmer als erforderlich erachtete Maßnahmen nicht unverzüglich ergreift. Sollten Maßnahmen vom Auftraggeber empfohlen werden, die ein nichttragbares Risiko für den Auftragnehmer darstellen, muss der Auftraggeber den Auftragnehmer kontaktieren, um mit ihm gemeinsam nach alternativen Lösungen zu suchen.

Sonstige Vereinbarungen:

15.1 [Redacted text block]

15.2 [Redacted text block]

15.3 [Redacted text block]

15.4 [Redacted text block]

15.5 [Redacted text block]

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2020-31

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

15.6

[Redacted text block]

15.7

[Redacted text block]

15.8

[Redacted text block]

15.9

[Redacted text block]

15.10

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Erfurt

05.11.2020

Bremen

24.11.2020

Ort

Datum

Ort

Datum

PDV GmbH

Der Senator für Finanzen der FH Bremen

Dirk Nesting
Dirk Nesting (Geschäftsführer)

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

Andrea Nökel
~~Thesten Winter~~ (Andrea Nökel)

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

PDV GmbH

Haarbergstraße 73

D-99097 Erfurt

Telefon: +49 361 4407 100

Telefax: +49 361 4407 299

Kerstin Bub

Kerstin Bub

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

LEISTUNGSBESCHREIBUNG SUPPORT



Anlage 1

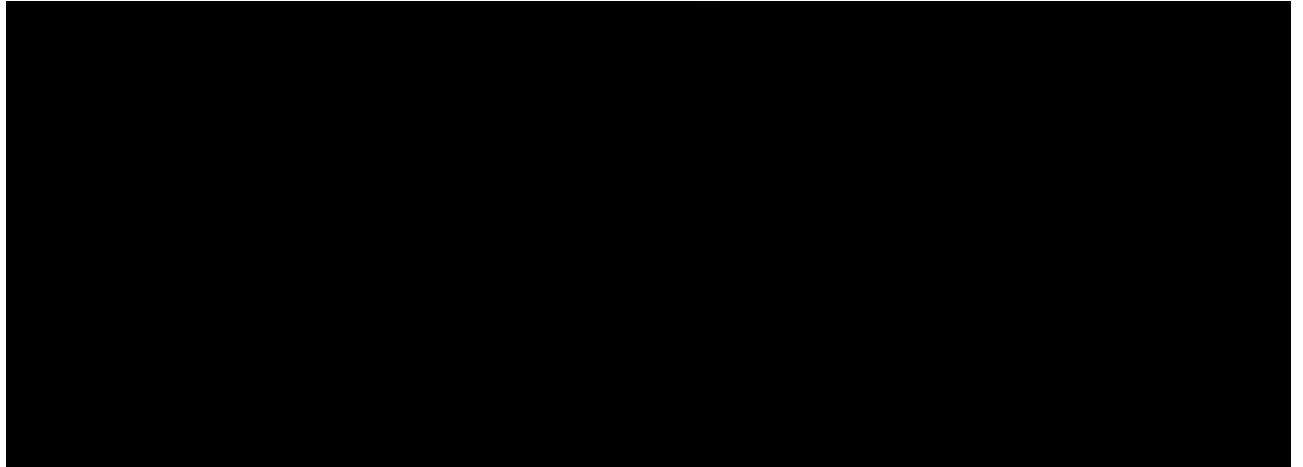
zum
EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Version:	2.5
Geändert am:	20.07.2020
Titel:	Leistungsbeschreibung Support
Autor:	PDV / AKA

Inhaltsverzeichnis

1	SUPPORTMODELLE ALS SERVICE LEVEL AGREEMENT	3
2	DEFINITION VON SUPPORTKATEGORIEN.....	4
3	LEISTUNGSERBRINGUNG	5
	[REDACTED]	
4	SERVICEZEITEN UND ANSPRECHSTELLEN	7
	[REDACTED]	7
	[REDACTED]	7
	[REDACTED]	7
	[REDACTED]	7
5	ABLAUF DER STÖRUNGSBEARBEITUNG	8
	[REDACTED]	8
	[REDACTED]	9
	[REDACTED]	10
	[REDACTED]	10
6	PRIORITÄTEN UND REAKTIONSZEITEN	12
7	ESKALATIONSMANAGEMENT	15
	[REDACTED]	15
	[REDACTED]	17
8	KURZBESCHREIBUNG DES HOTLINE-SERVICES VON PDV	21
9	RELEASEMANAGEMENT	22
	[REDACTED]	22
	[REDACTED]	23
	[REDACTED]	23
	[REDACTED]	24
10	PRODUKTE VON DRITTANBIETERN.....	25
	[REDACTED]	25
	[REDACTED]	25

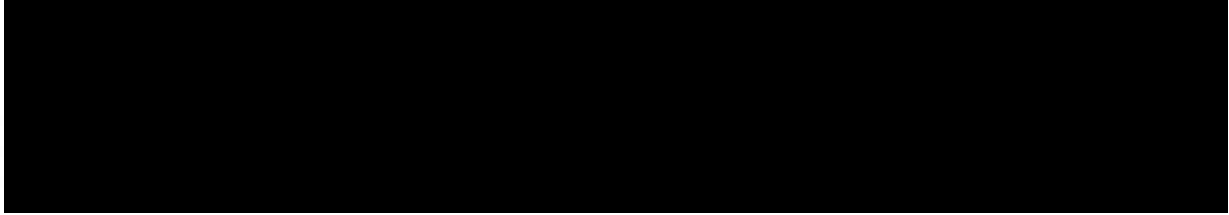
1 Supportmodelle als Service Level Agreement



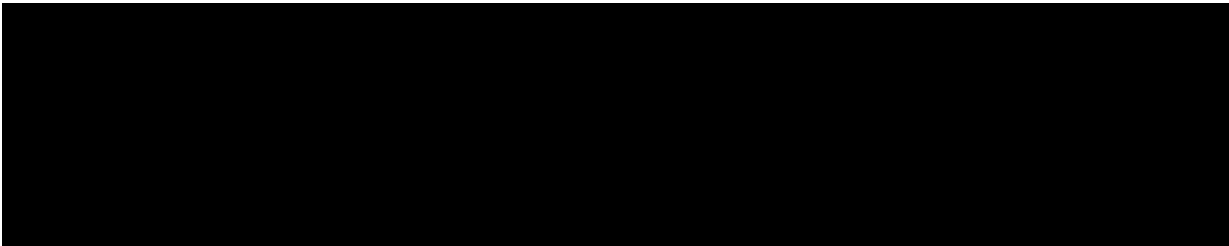
2 Definition von Supportkategorien

Die Supportkategorien First Level, Second Level und Third Level sind wie folgt definiert:

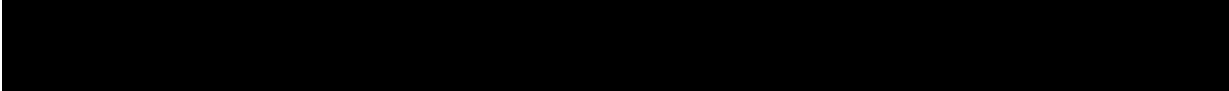
First Level (1st-Level):



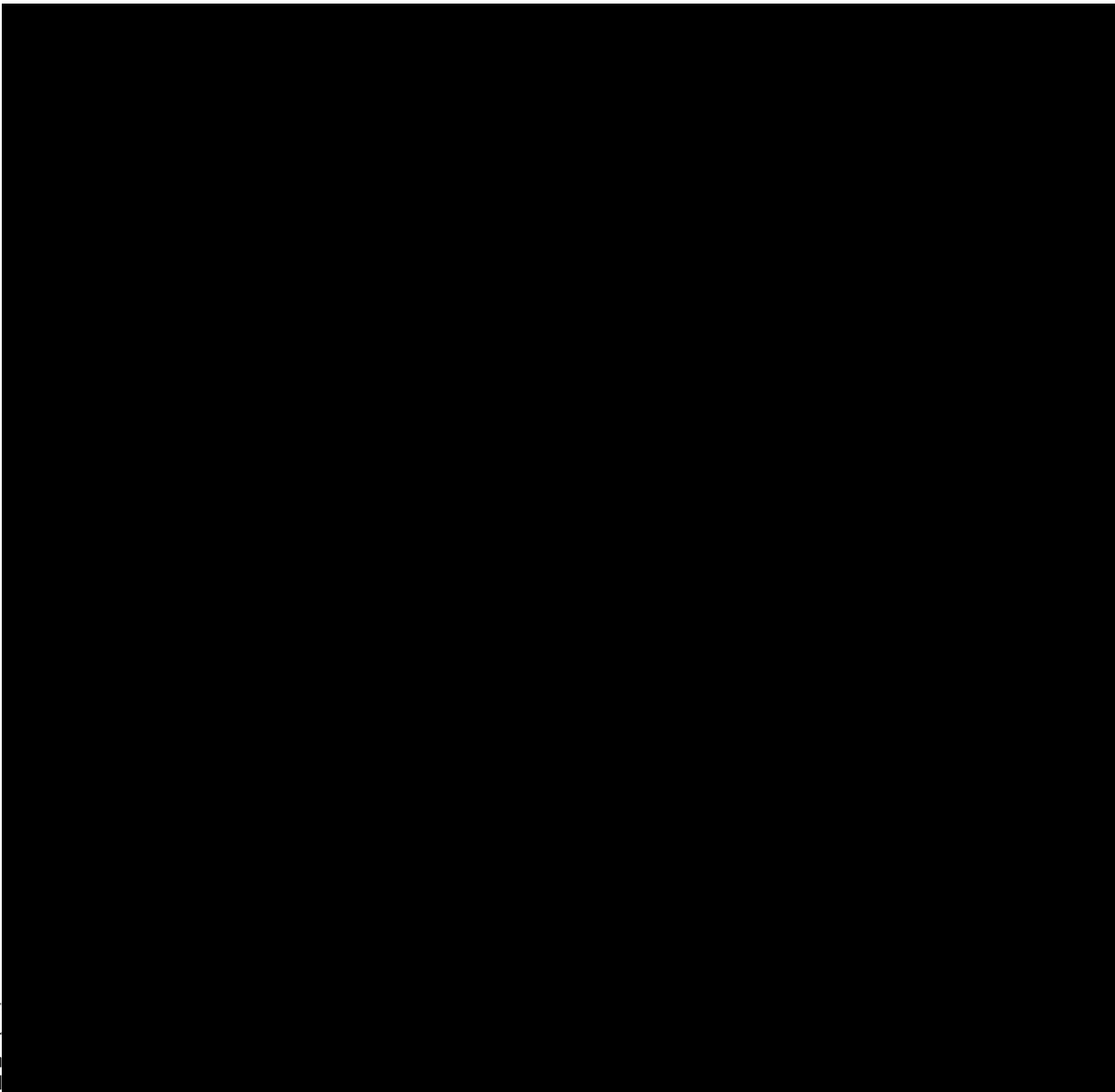
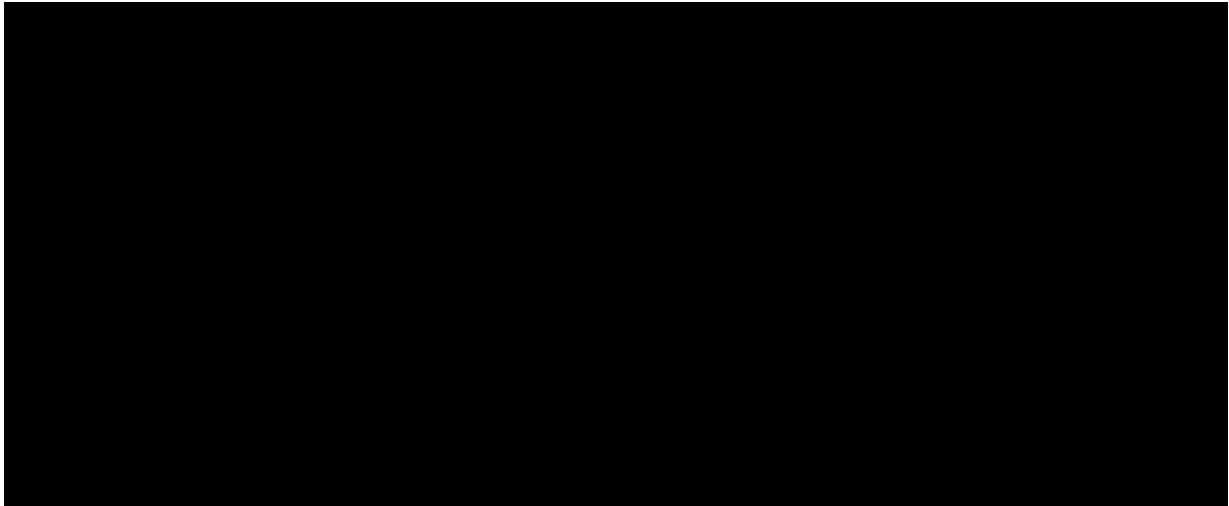
Second Level (2nd-Level):

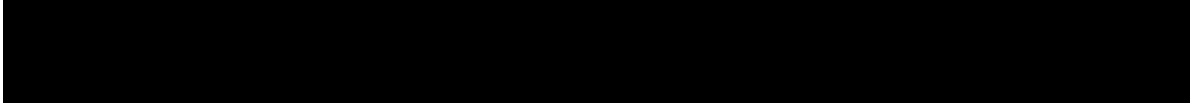


Third Level (3rd-Level):



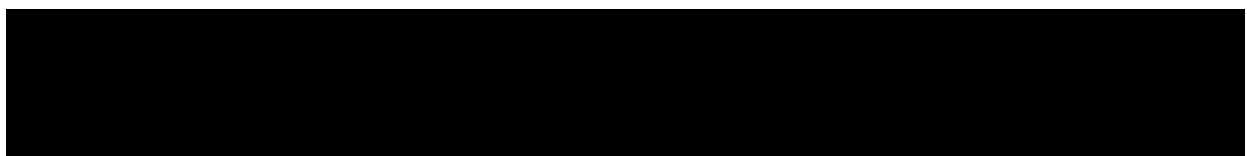
3 Leistungserbringung



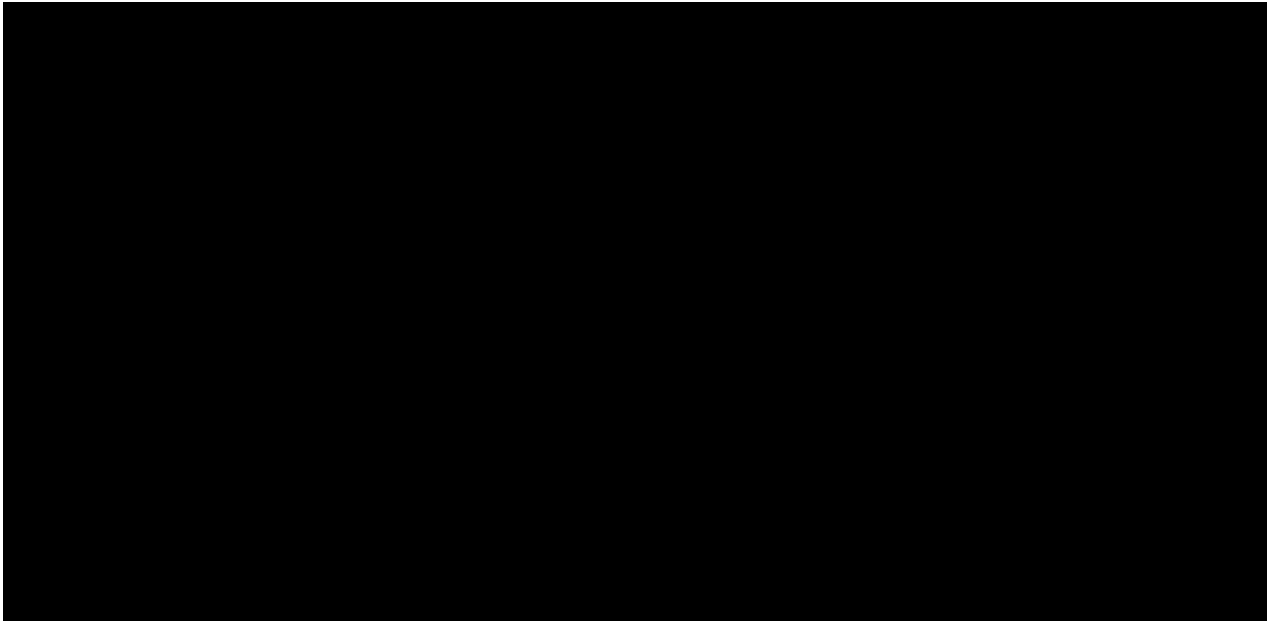


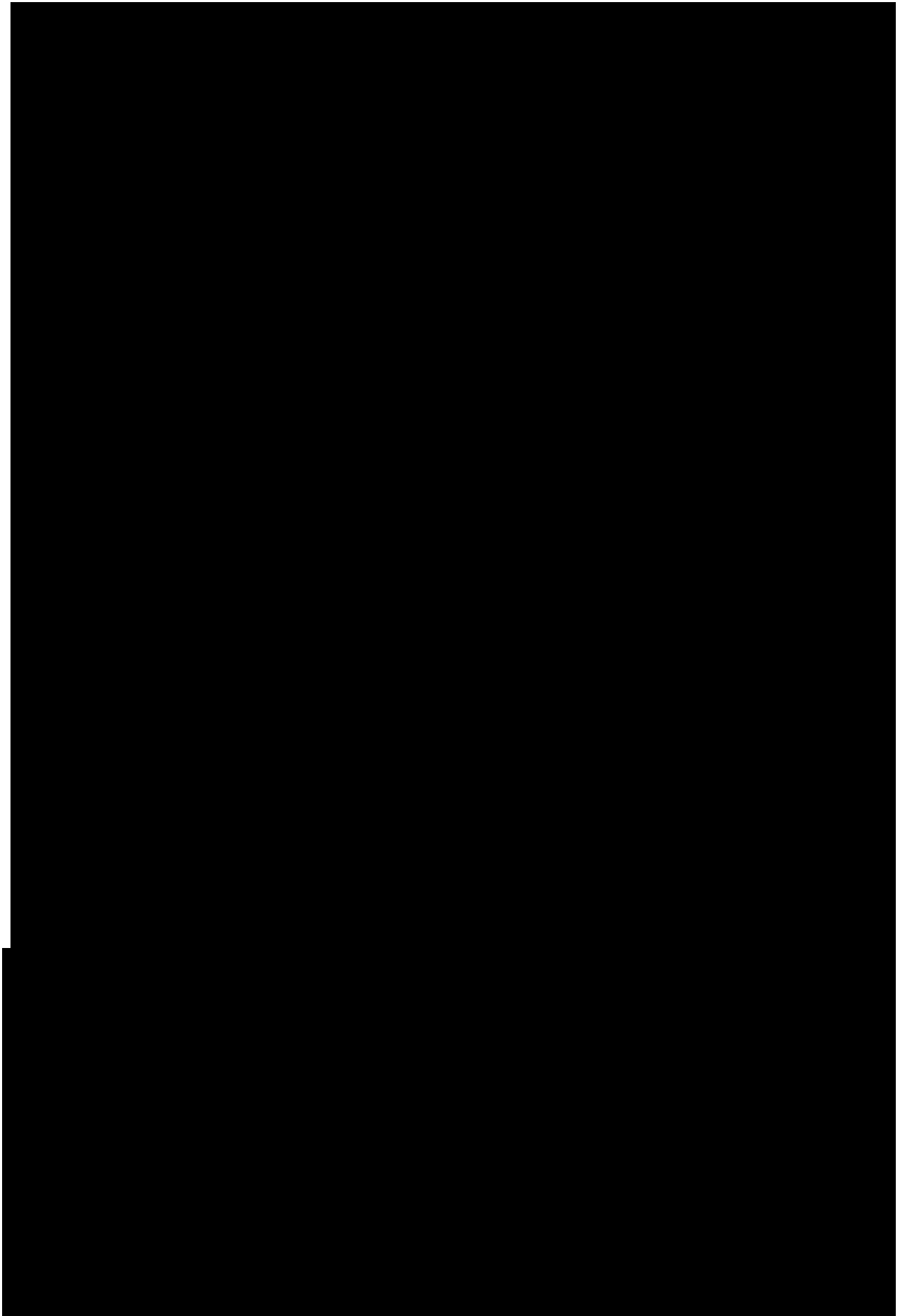
4 Servicezeiten und Ansprechstellen

Servicezeiten werden, wie nachfolgend beschrieben, über verschiedene Supportmodelle (SLA) kategorisiert.



5 Ablauf der Störungsbearbeitung





- **Reaktionszeit (in Ergänzung zur EVB-IT-Definition)**
Beschreibt die Zeit, die zwischen der Meldung und dem qualifizierten Bearbeitungsbeginn maximal verstreichen darf.

5.3 Analyse- und Bewertungsphase

- **Analysezeit**
Beschreibt die in Anspruch genommene Zeit, um den vorliegenden Fehler zu analysieren und eine Lösung zur Störungsbehebung zu finden.

5.4 Lösungsphase

In der Lösungsphase wird die Lösung zur Störungsmeldung vorbereitet und erstellt.

📄 **Lösungszeiten**

Beschreibt die Zeit zur Fehlerbehebung.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

6 Prioritäten und Reaktionszeiten

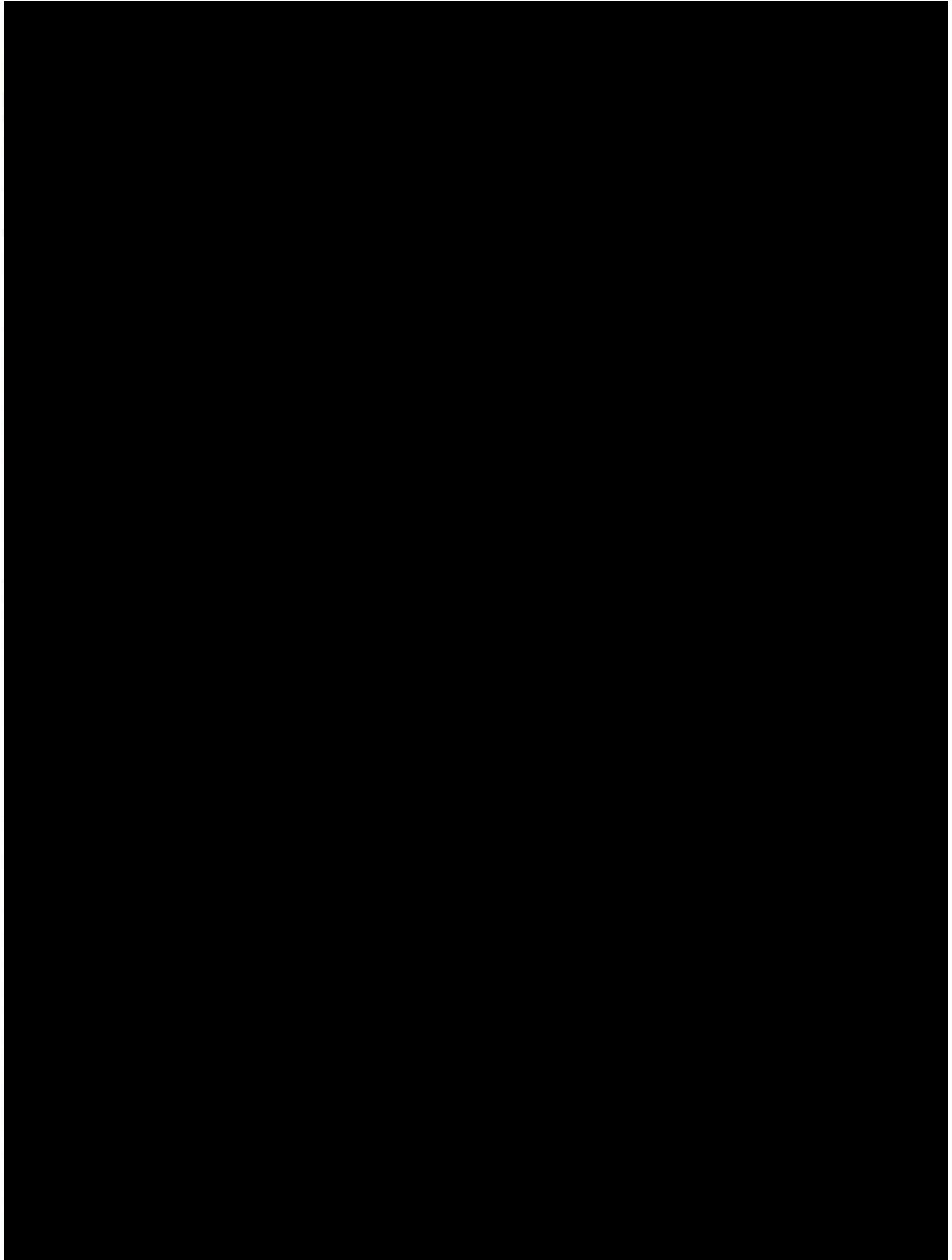
Für die einzelnen Störungsmeldungen werden die nachfolgenden Prioritäten mit PDV vereinbart.

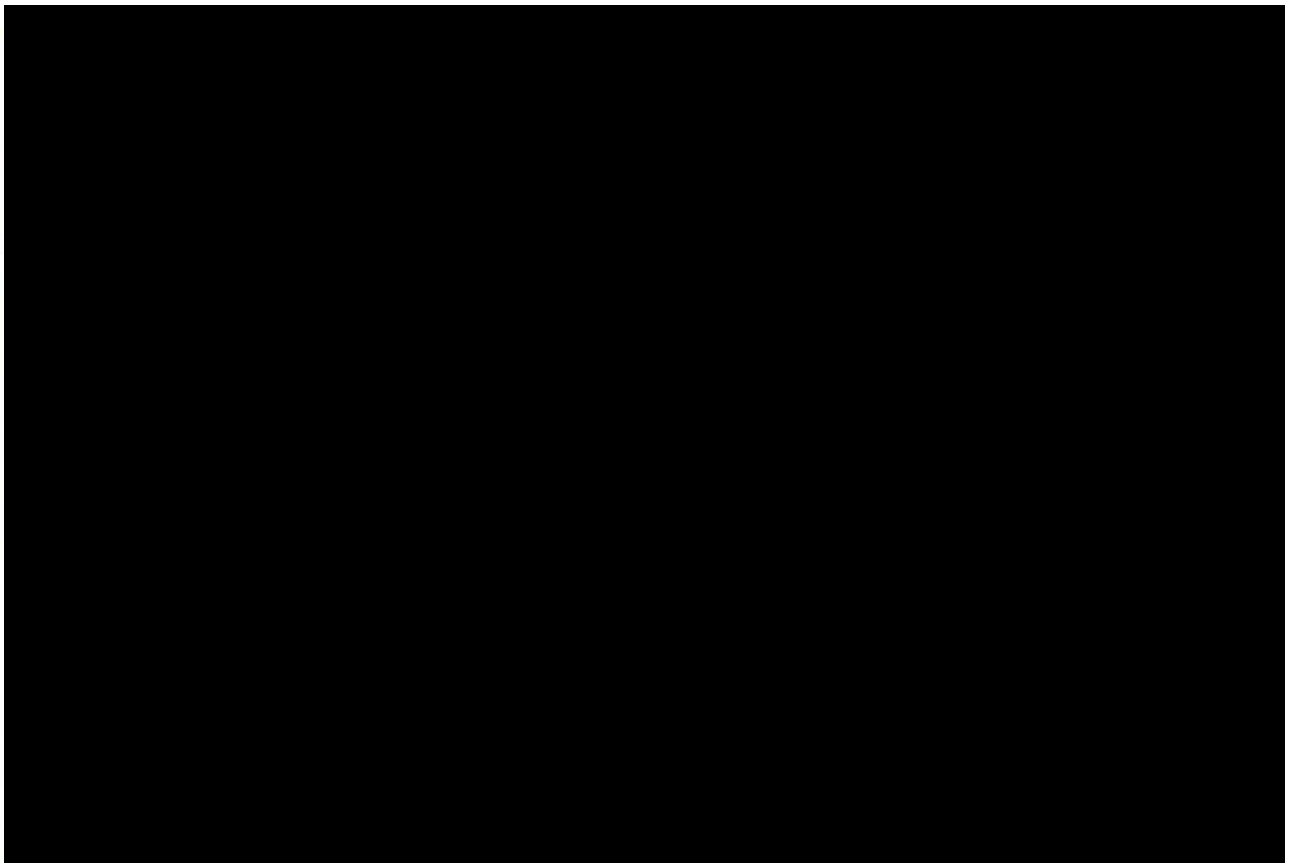
[REDACTED]

[REDACTED]

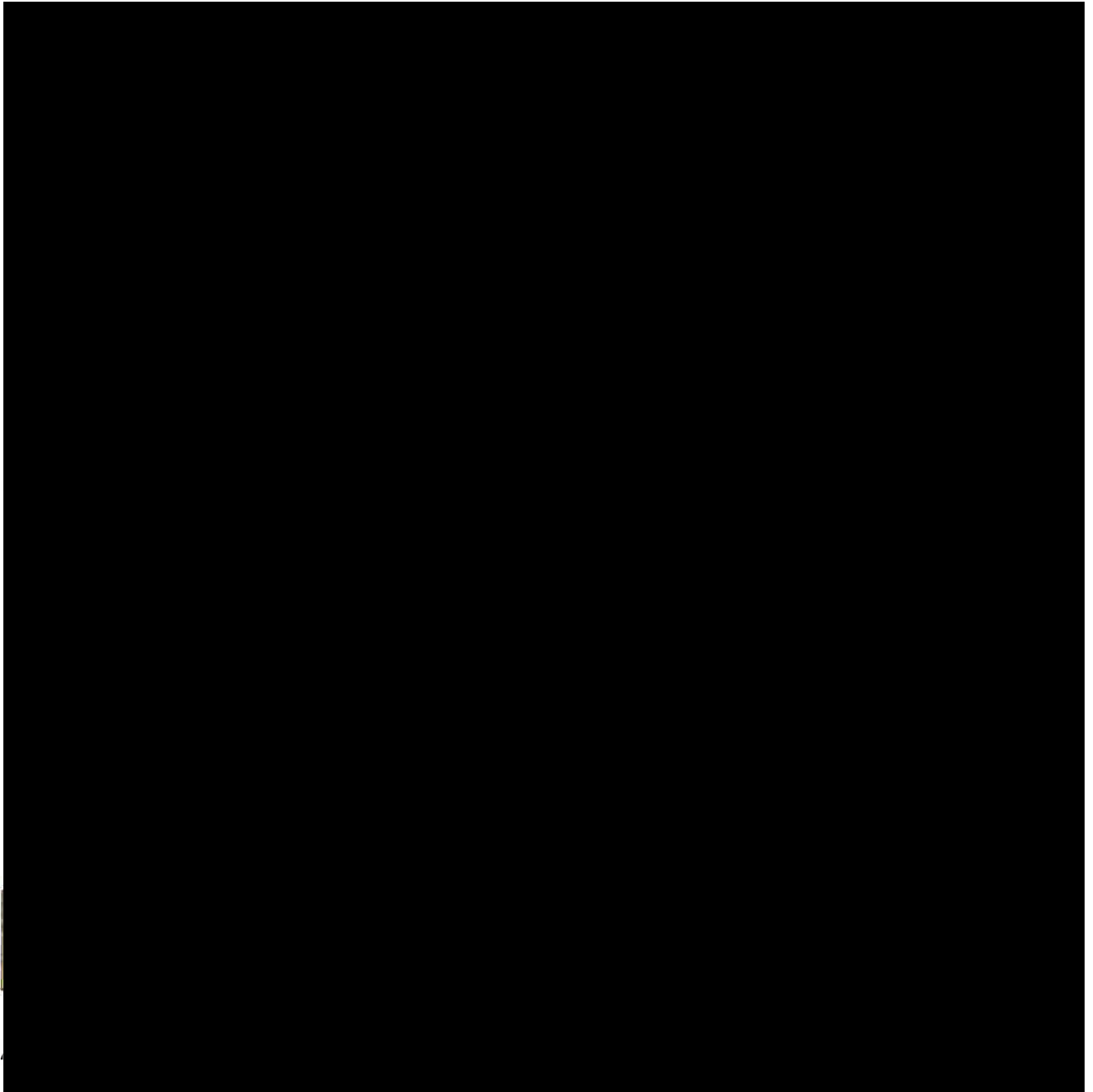
[REDACTED]

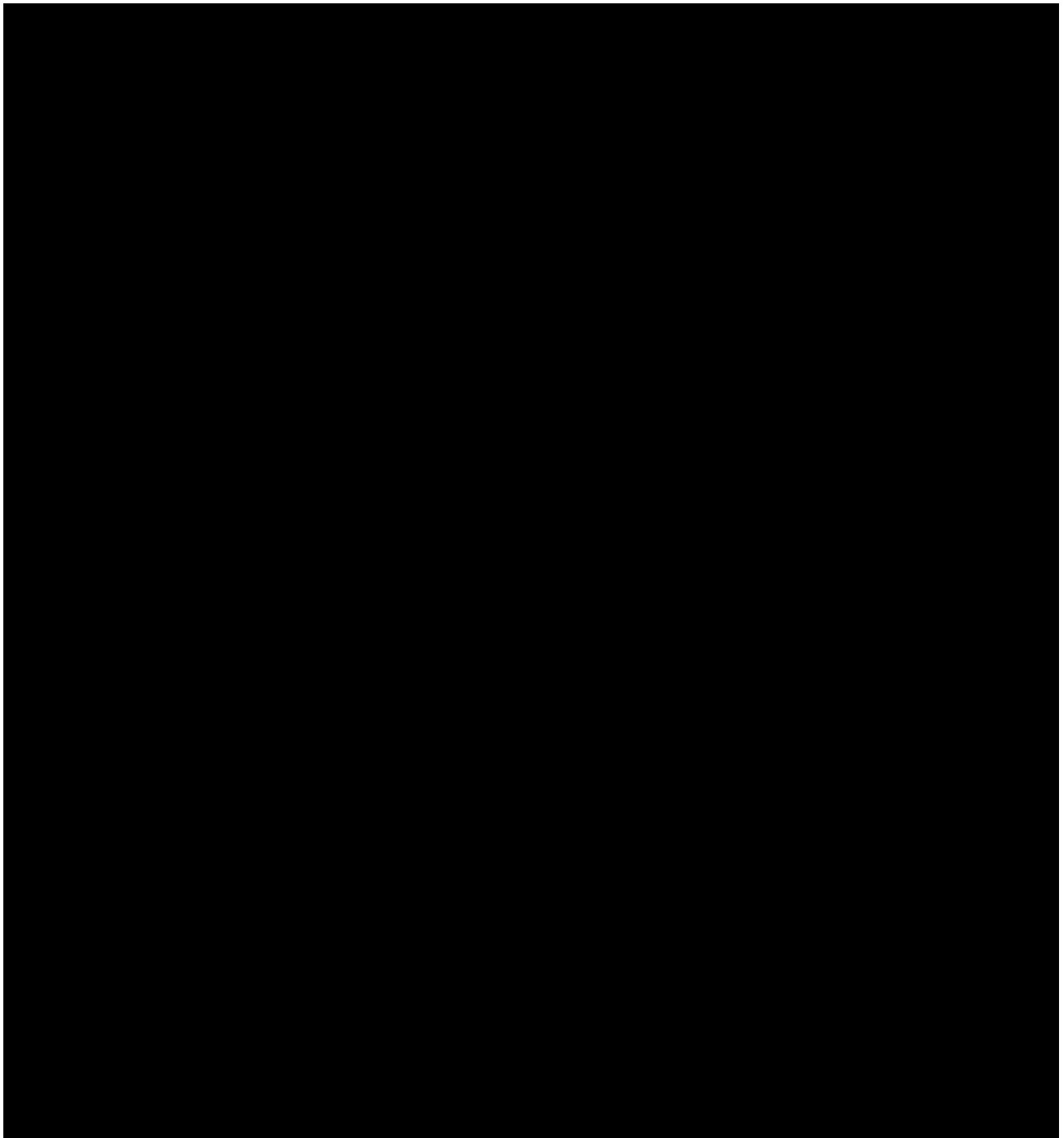
[REDACTED]

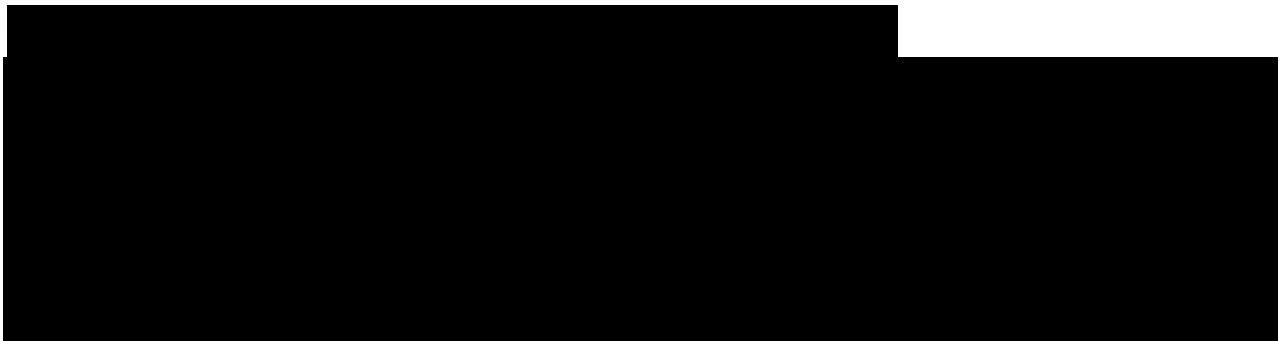
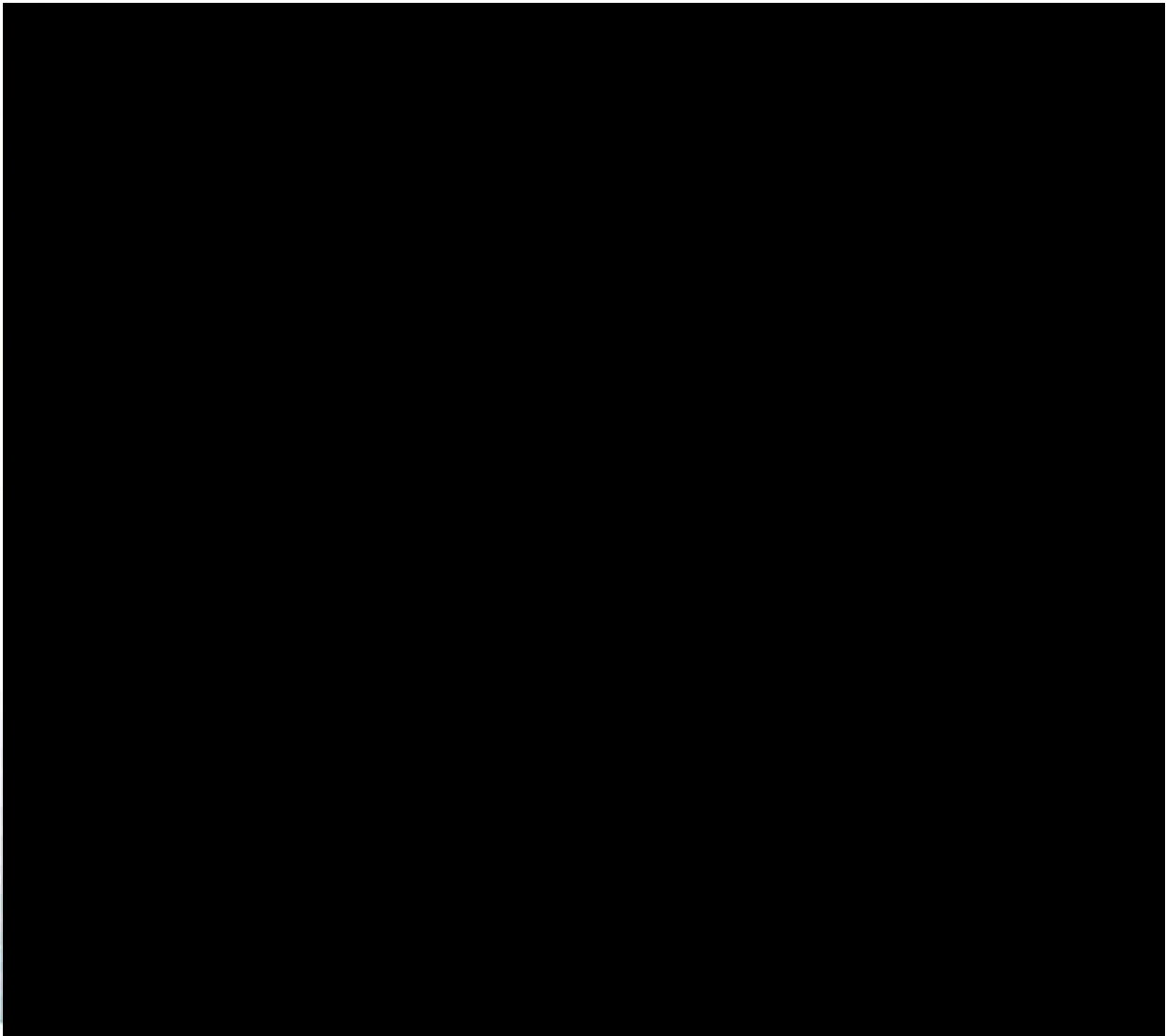


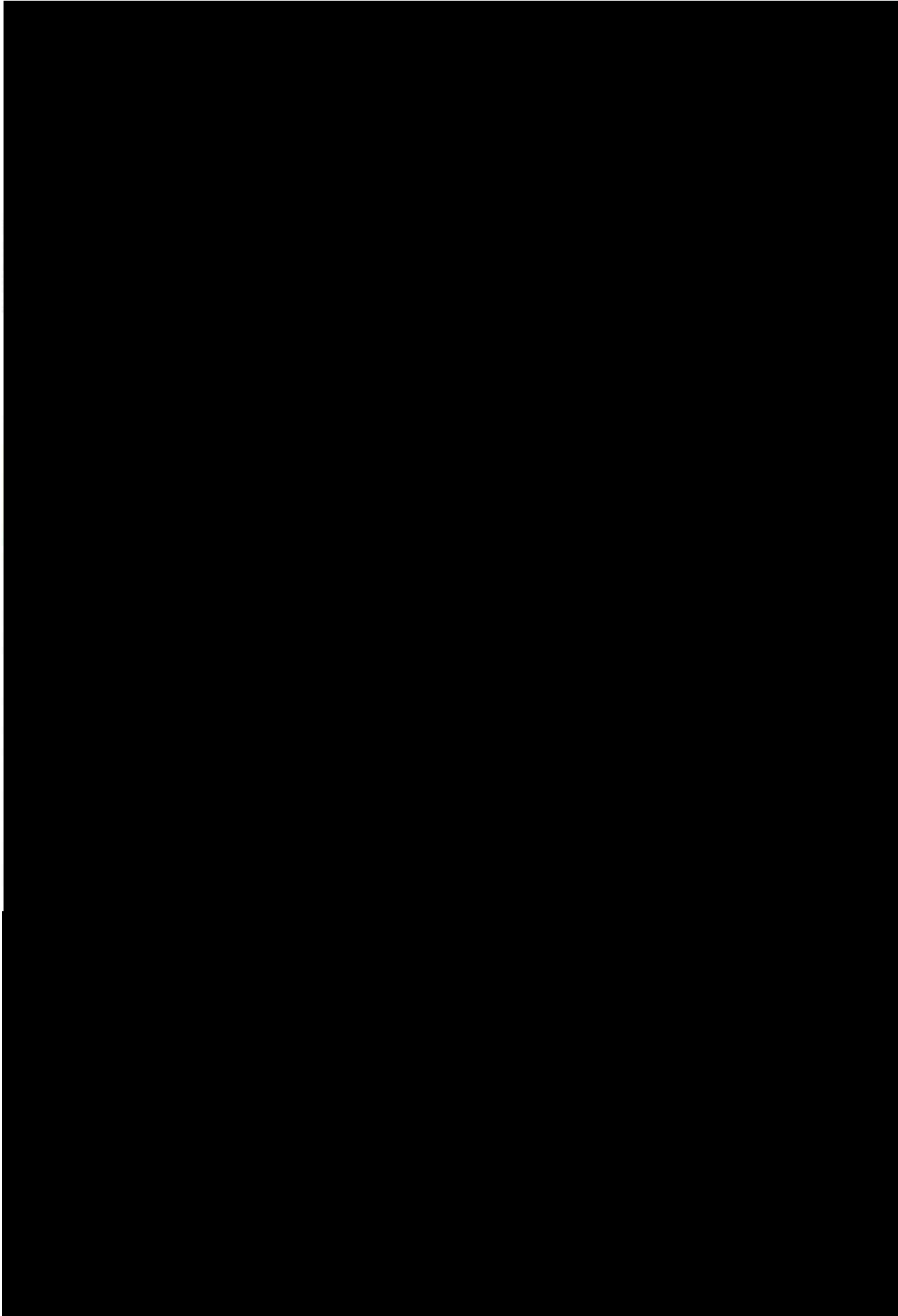


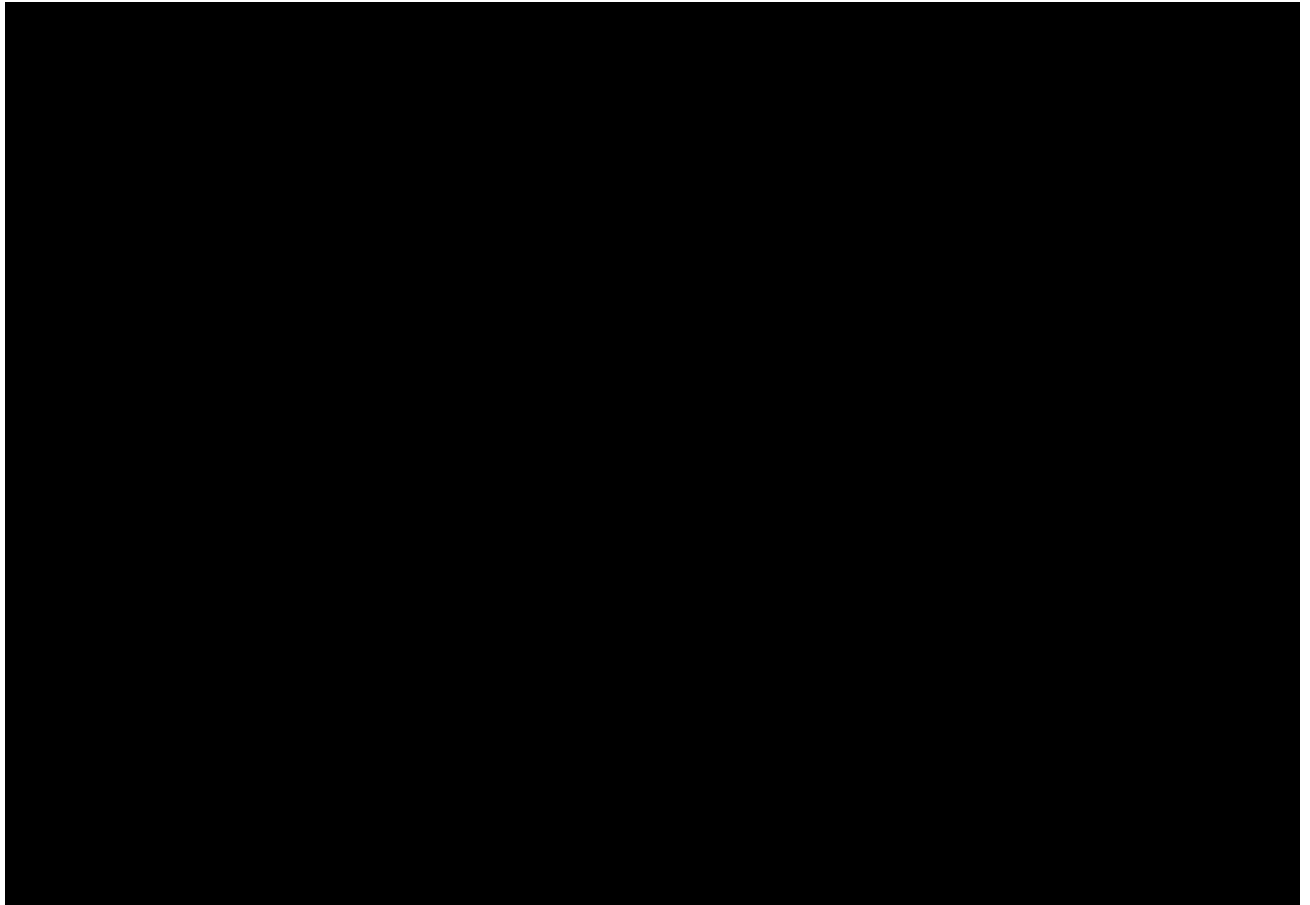
7 Eskalationsmanagement

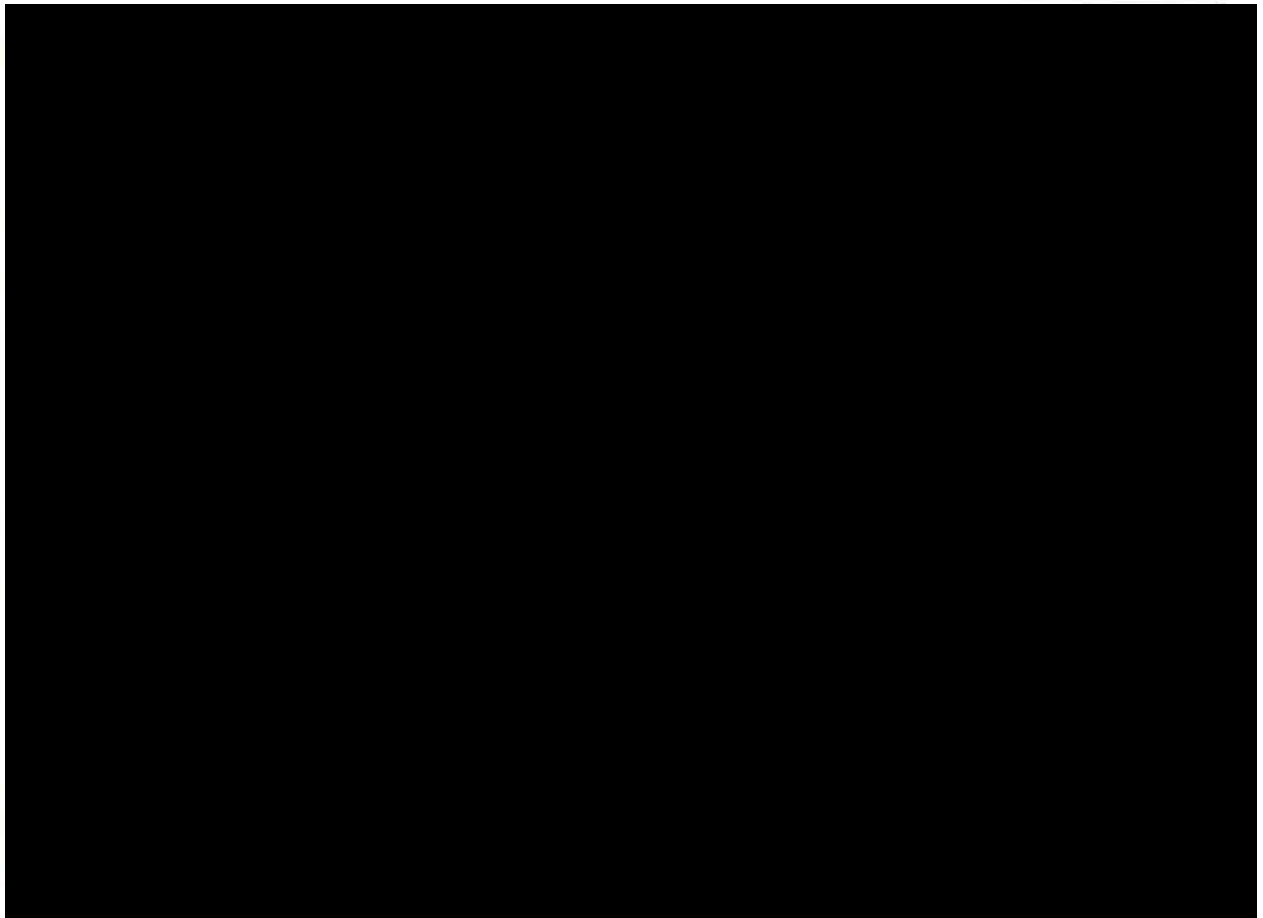






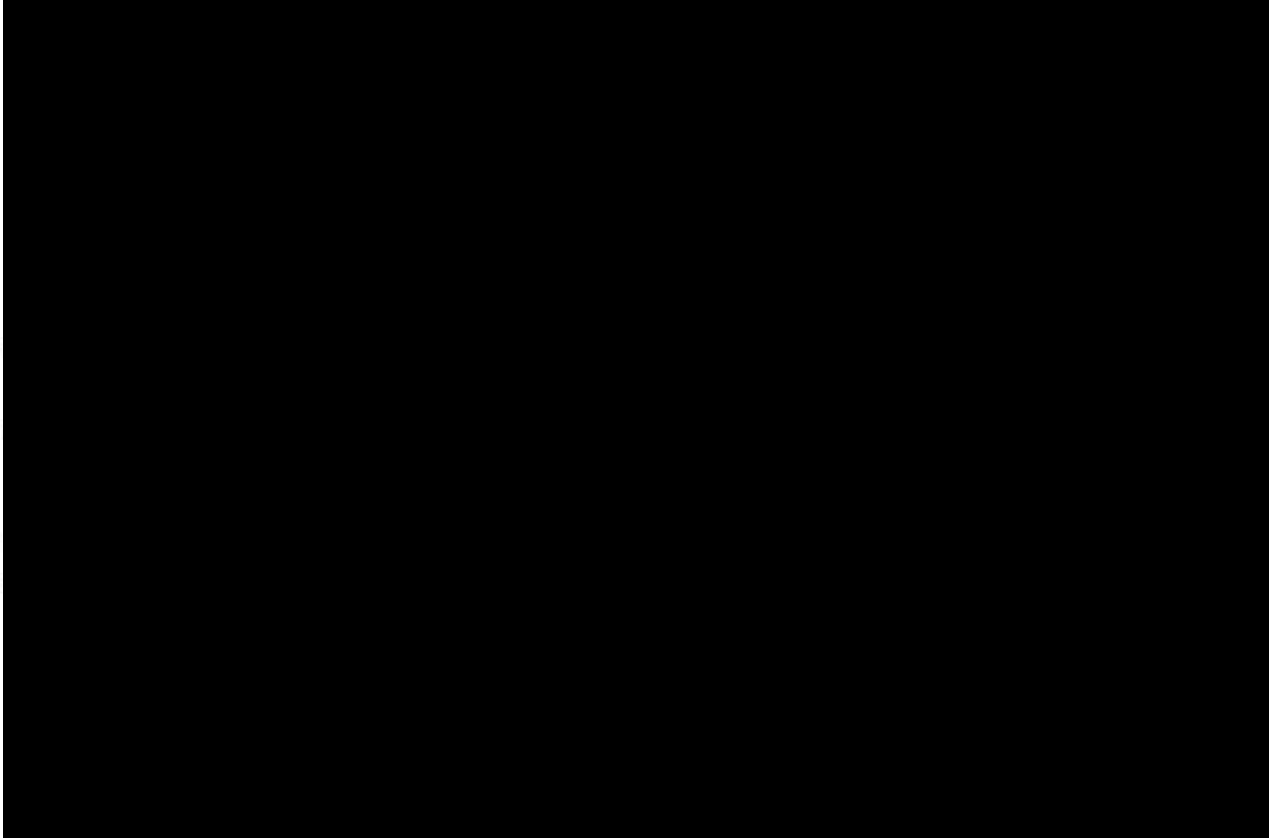






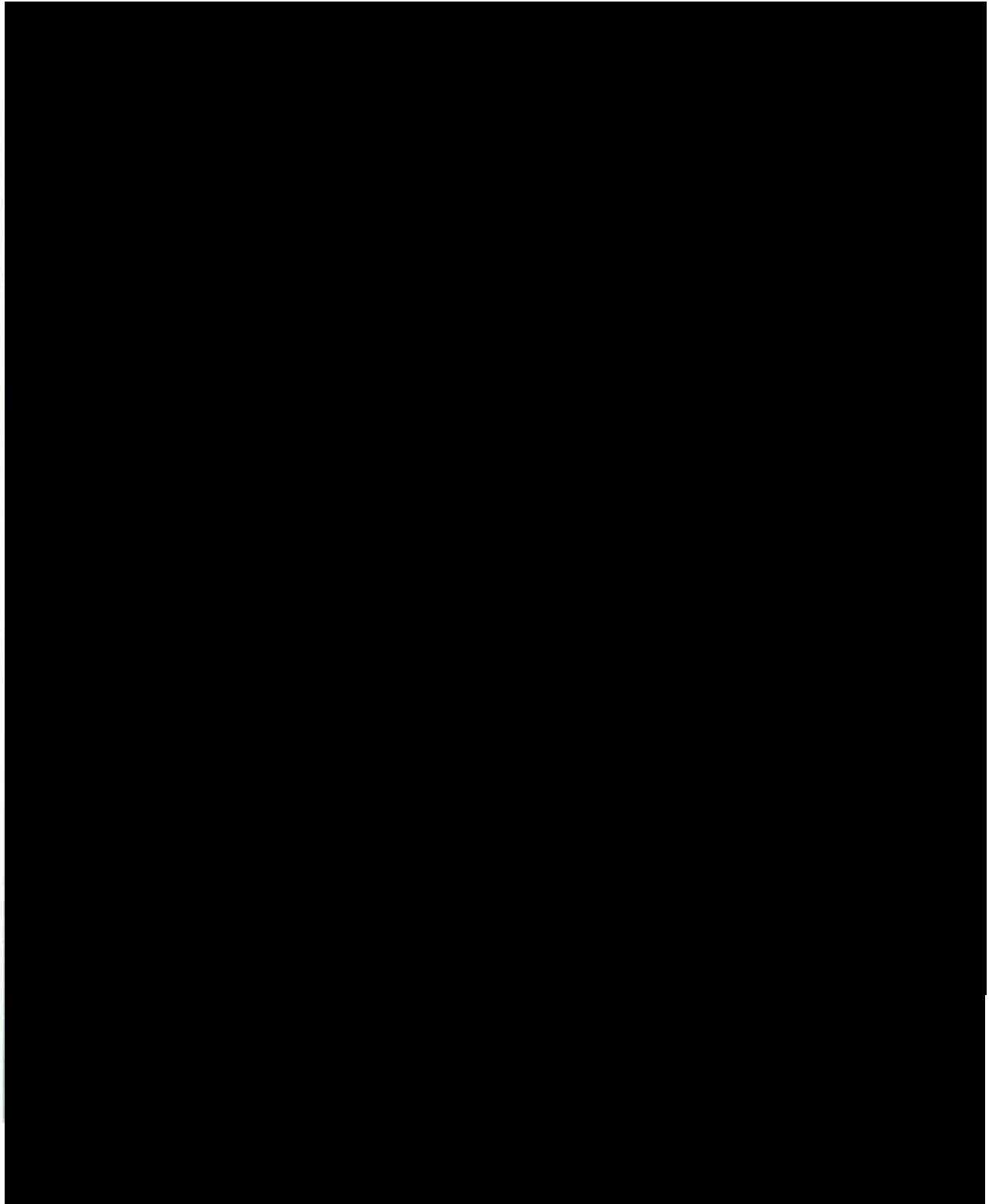
8 Kurzbeschreibung des Hotline-Services von PDV

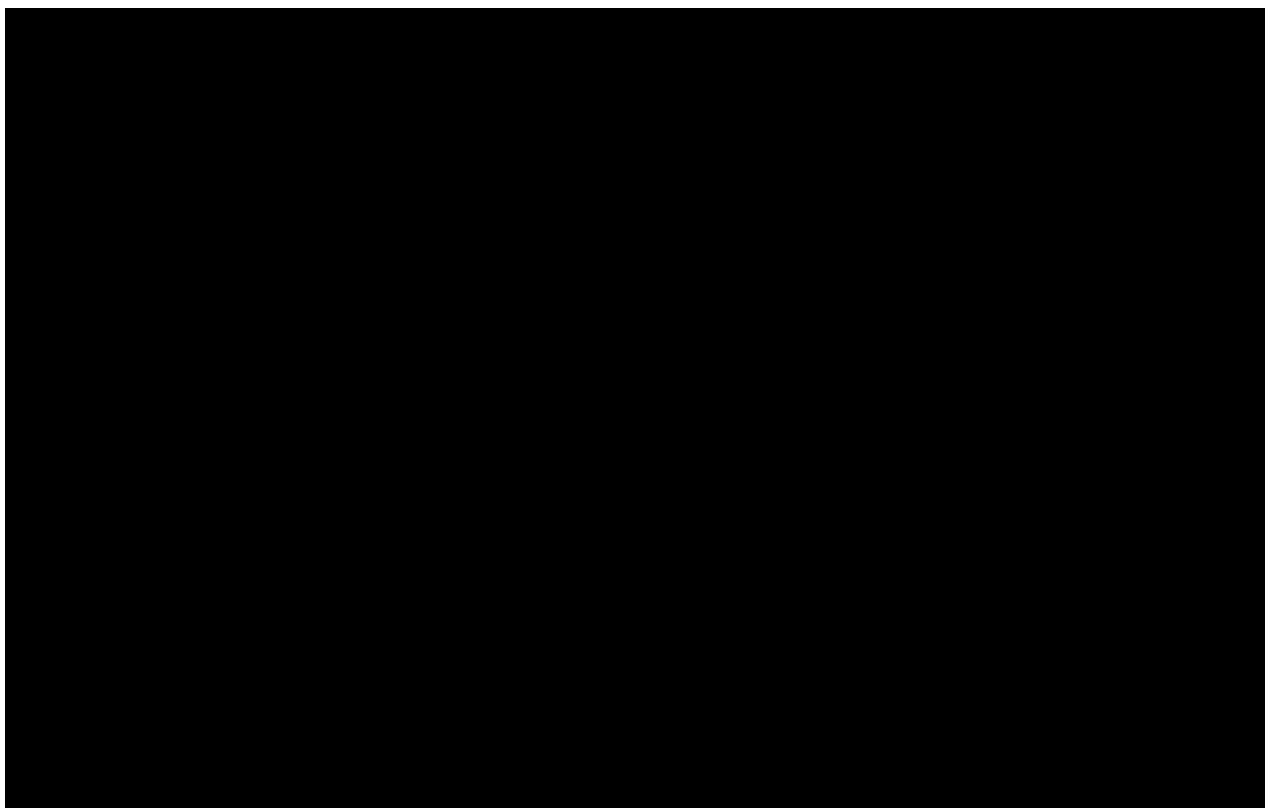
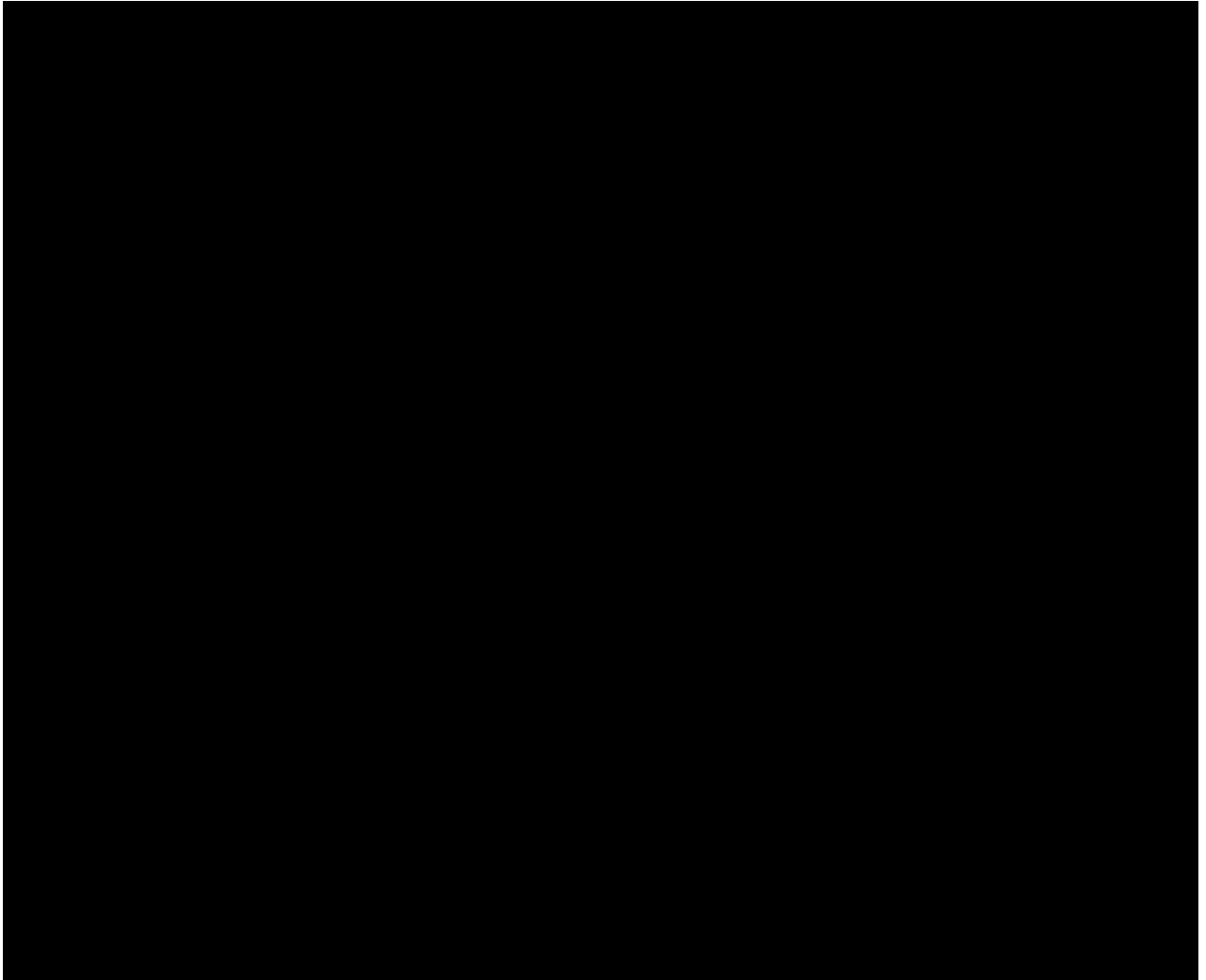
Funktionales Element des Fehler- und Problem-Managements ist der Hotline-Service.

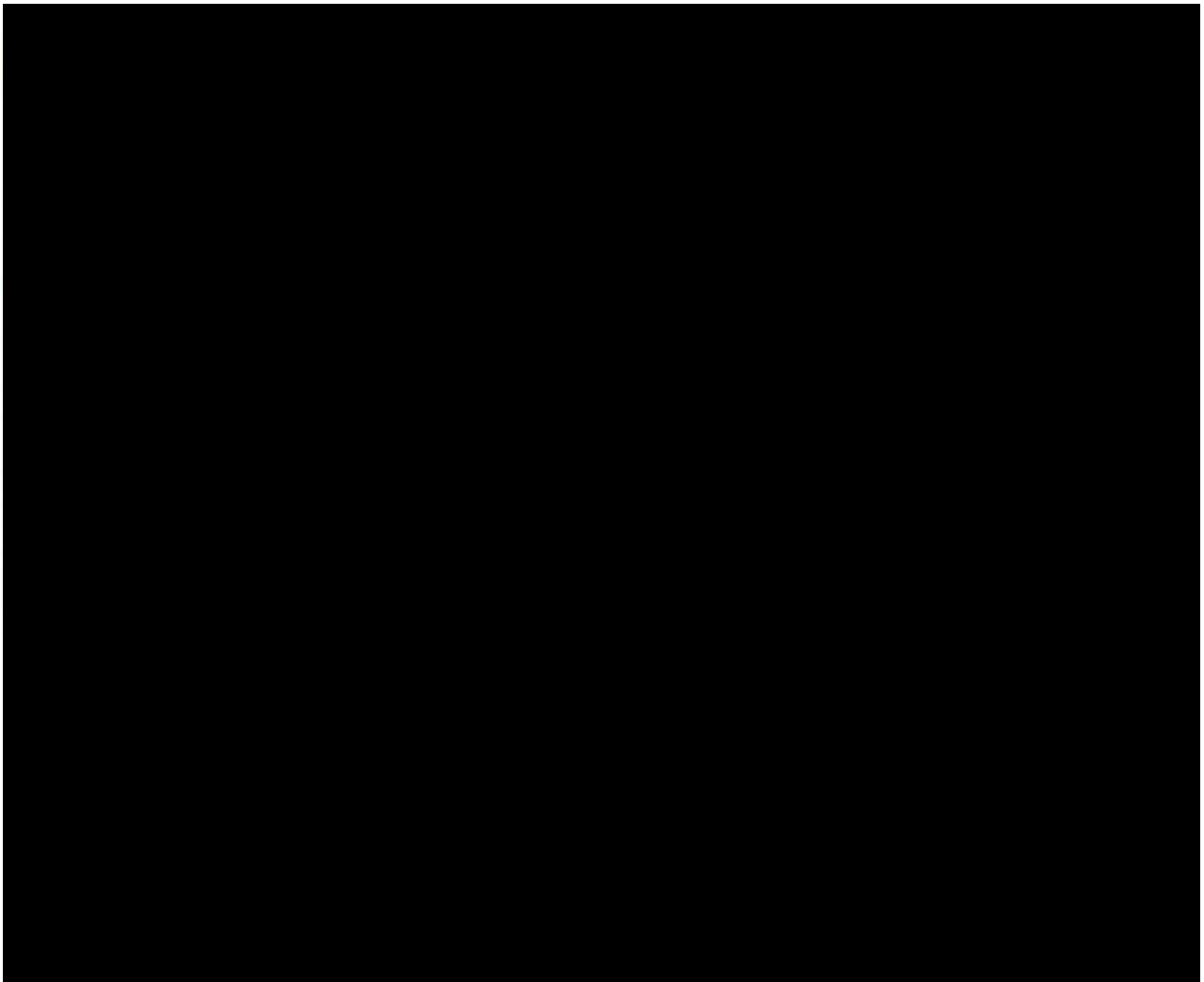


9 Releasemanagement

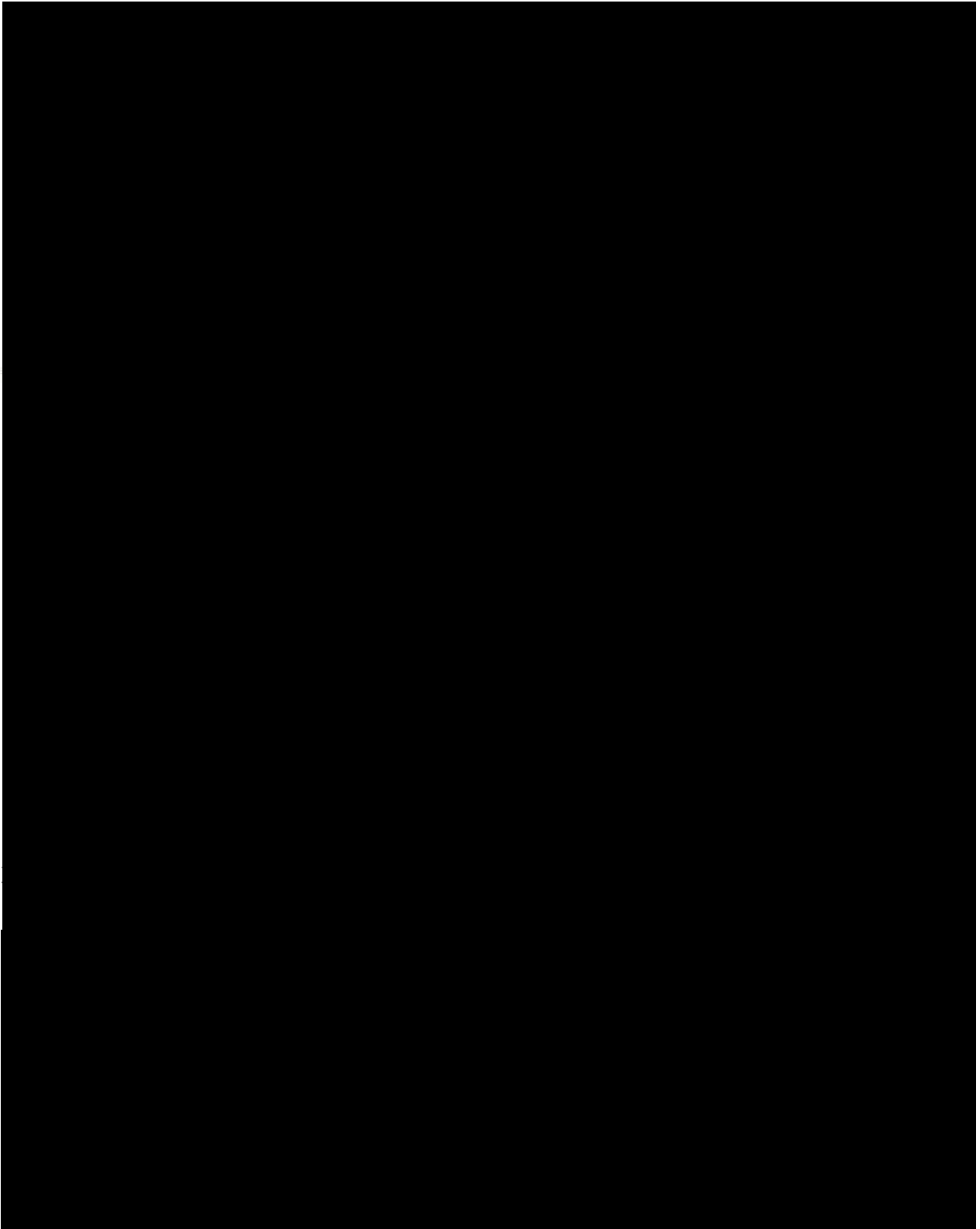
Die Produktentwicklung der PDV unterliegt einem Releasemanagement. Innerhalb dieses Releasemanagements werden Releases geplant und freigegeben.







10 Produkte von Drittanbietern



LEISTUNGSBESCHREIBUNG PFLEGE KUNDENSPEZIFISCHE ADD-ONS

Anlage 2

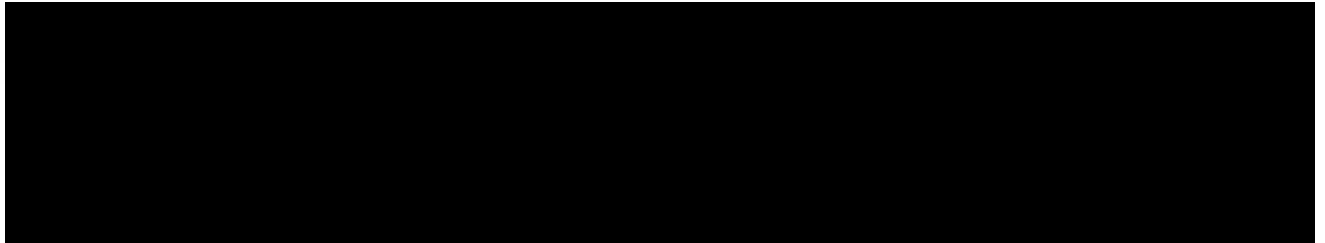
zum
EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Version:	2.1
Geändert am:	20.07.2020
Titel:	Leistungsbeschreibung Pflege kundenspezifische Add-Ons
Autor:	PDV / AKA

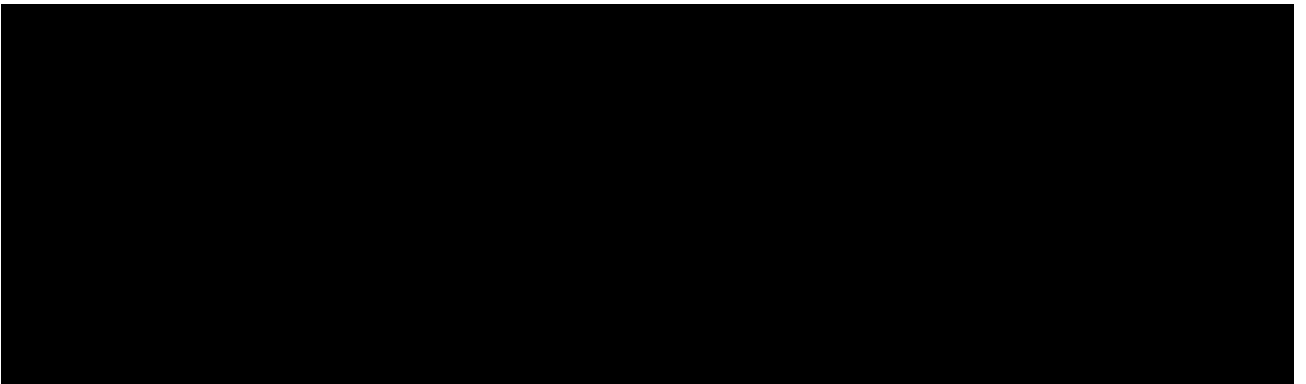
Inhaltsverzeichnis

0. PRÄAMBEL	3
1. MÄNGELBEHEBUNG.....	3
2. AKTUALISIERUNG (ANPASSUNG) DES ADD-ONS AUF DIE NEUE VIS- VERSION.....	3
3. SUPPORT / HOTLINE-SERVICE.....	4

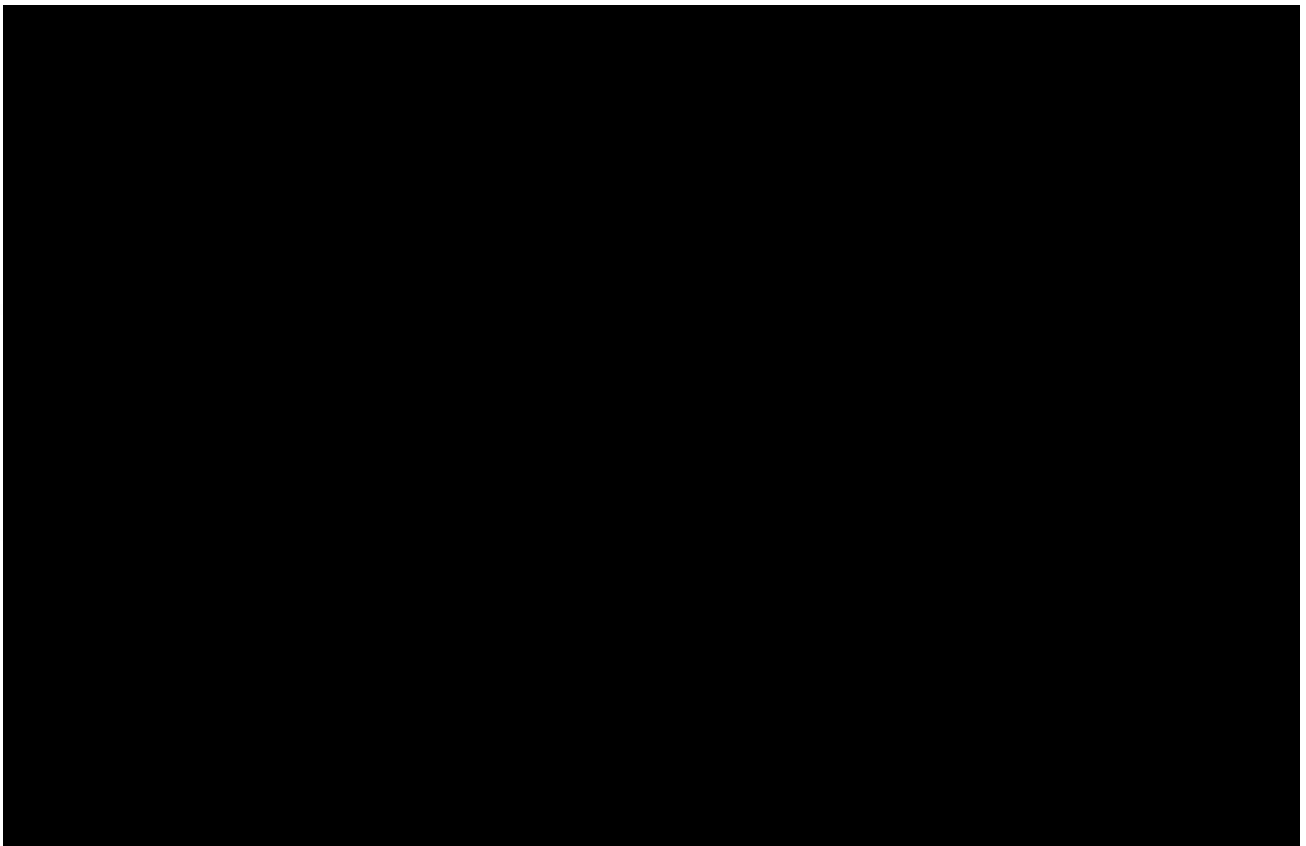
0. Präambel

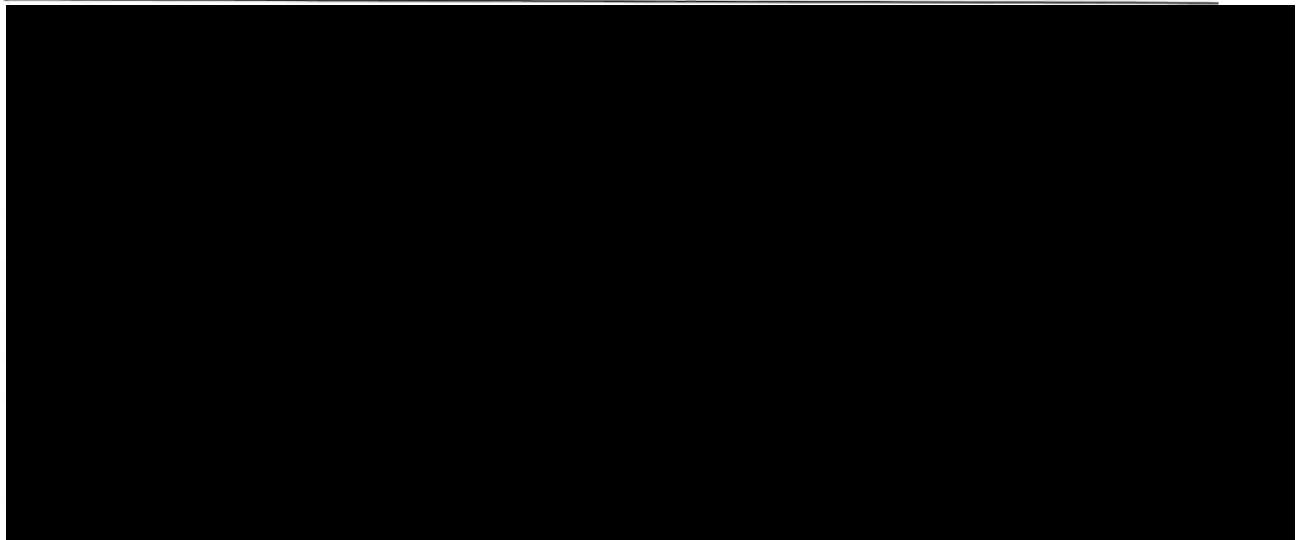


1. Mängelbehebung

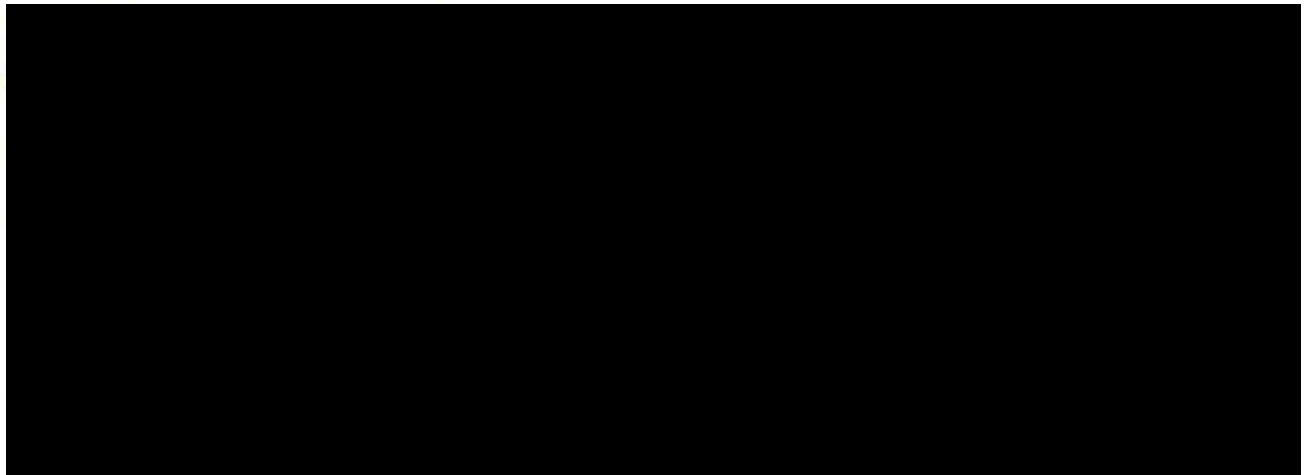


2. Aktualisierung (Anpassung) des Add-ons auf die neue VIS-Version





3. Support / Hotline-Service



PREISLISTE REISEKOSTEN

Anlage 3

zum
EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Version:	1.2
Geändert am:	20.07.2020
Titel:	Preisliste Reisekosten
Autor:	PDV / AKA

1 Preisliste Reisekosten

Für Vor-Ort-Leistungen im Rahmen des Pflegevertrages gelten folgende Reisekosten.

