

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21060/3011005

Seite 1 von 6

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Der Senator für Finanzen
Abteilung 4 - Zentrales IT-Management
Digitalisierung öffentlicher Dienste
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen**

– im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

1st Level Support für das Mein Unternehmenskonto-Modul (MuWiSta)

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 vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 7)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 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 V21060/3011005

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

der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Leistungsbeschreibung 1st Level Support für das Mein Unternehmenskonto-Modul MuWiSta (LB MuWiSta)	Anlage(n) Nr.	4
--	---------------	---

folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	1
Preisblatt Aufwand	Anlage(n) Nr.	2
Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers (DFAG)	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 V21060/3011005

- 3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers**
 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind
- a) die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
 - b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Beim Auftragnehmer _____

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
gem. Nr. 3.1.8			01.11.2023	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. LB MuWiSta Pkt. 5.1

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

Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr
Freitag bis Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage(n) 2 und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 Vergütung nach Aufwand

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.

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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21060/3011005

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 verkörpertem 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 Mitwirkungs- und Beistelleistungen 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. LB MuWiSta Pkt. 2.1

8.4 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- Softwarelizenzen gemäß
 Hardware gemäß
 Dokumente gemäß
 sonstiges gemäß

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, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

11.2 Umsatzsteuer

11.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

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, gegebenenfalls auch rückwirkend.

11.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesens (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und -pflichtig sind.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21060/3011005

Seite 6 von 6

Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar.

Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch 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 Ablösungen 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.

11.6 Weisungen

Die Disposition und das alleinige arbeitsrechtliche Weisungsrecht gegenüber dem vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personals bzgl. Art, Ort, Zeit sowie Ablauf und Einteilung der Arbeiten obliegt dem Auftragnehmer. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert. Die im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallenden Arbeiten werden vom Auftragnehmer eigenverantwortlich erbracht.

11.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.11.2023 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.8 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.

Bremen _____ , 06.12.2024 _____
Ort Datum

Bremen _____ , _____
Ort Datum

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber: Der Senator für Finanzen
Abteilung 4 - Zentrales IT-Management
Digitalisierung öffentlicher Dienste
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Rechnungsempfänger: Freie Hansestadt Bremen
- Rechnungseingang FHB -
Senator für Finanzen
28026 Bremen

Leitweg-ID:

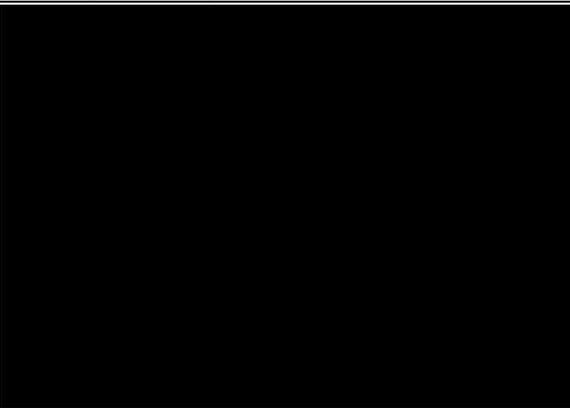


Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**



Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

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

Ort

, Datum

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.11.2023

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende Entgelte:

mit einer jährlichen Obergrenze von 240.000,00 €.

Kalendermonatlich nachträglich wird eine Übersicht der bearbeiteten Anfragen zugesandt. Entsprechend der Anzahl der durch den AN bearbeiteten Anfragen wird Position 10, 20 oder 30 abgerechnet.

IAP-Nummer: 34102
(wird von Dataport ausgefüllt)

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	<input checked="" type="checkbox"/>
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 ² (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input type="checkbox"/>

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Verwendung von Personendaten aus dem Register des IdP Elster Baustein 2 und aus der Benutzerverwaltung des Autorisierungsmoduls zur: 1. Hilfeleistung im Rahmen der Nutzung des einheitlichen Unternehmenskontos 2. Rückmeldungen an den Ersteller der Supportanfrage

¹ 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 im BDSG und in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680.

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf

² 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.

IAP-Nummer: 34102
 (wird von Dataport ausgefüllt)

2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Name, Vorname, Email-Adressen, Pseudonym, ID, Unternehmensdaten (Organisationen i.S.d IT-PLR) Name der Unternehmung (Firma), Rechtsform der Unternehmung Freitextfeld ermöglicht Eingabe weiterer, nicht abfangbarer Daten, es können auch besondere Daten gem. DSGVO Art. 9 Abs.1 DSGVO enthalten sein.
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	Keine

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Personen von Unternehmen im Kontext der unternehmerischen Tätigkeit, Personen von Behörden im Kontext von Onlinediensten.

4.	Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	Nein.



Leistungsbeschreibung

1st Level Support für das Mein Unternehmenskonto- Modul MuWiSta



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Allgemeines	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
2	Mitwirkungsrechte und -pflichten	4
3	Beauftragung und Abrechnung	4
4	Leistungsabgrenzung	5
5	Leistungskennzahlen	6
5.1	Servicezeiten	6
5.2	Reaktionszeit	6

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt den 1st-Level-Support für alle nutzenden Organisationen im Rahmen der Einführung des Autorisierungsmoduls, als Baustein 6, des einheitlichen Unternehmenskonto „Mein Unternehmenskonto“.

Nutzende Organisationen und ihre Mitarbeiter können alle Organisationen gem. OZG §2 Abs. 4 sein, die über ein ELSTER-Organisationszertifikat verfügen.

1.2 Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer bietet allen nutzenden Organisationen einen Eingangskanal (Portal mit Formularen) für Fehlermeldungen und Fragen bezüglich der Nutzung des Autorisierungsmoduls. Die Rückmeldung an den jeweiligen Melder erfolgt durch den Auftragnehmer in geeigneter Form. Dies gilt auch für Fälle die durch den Second Level Support bearbeitet werden.

Neben dem Eingangskanal wird eine Wissensdatenbank fortlaufend gepflegt. Es wird das Personal geschult und bereitgehalten sowie das Controlling, interne Kommunikation/übergreifende Tätigkeiten und im Kontext anfallende Managementaufwände erbracht.

Der Auftragnehmer übernimmt das Routing von Supportanfragen, die sich nicht auf das Autorisierungsmodul beziehen, soweit sie im Zusammenhang mit dem Betrieb von Mein Unternehmenskonto stehen und entsprechende Stakeholder bekannt sind.

Die eingegangenen Supportmeldungen werden strukturiert erfasst und dem Auftraggeber monatlich in auswertbarer Form bereitgestellt.

2 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind folgende Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich:

- Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer alle notwendigen Supportkontakte zur Verfügung, die für eine Weiterleitung von fehlgeleiteten Supportanfragen notwendig sind. Über Änderungen dieser Informationen informiert der Auftraggeber den Auftragnehmer aktiv mit einer Vorlaufzeit von 10 Werktagen.

3 Beauftragung und Abrechnung

Der Support beginnt mit Vertragsstart und endet mit Vertragskündigung. Die Abrechnung erfolgt monatlich nach Festpreis, der sich nach der Anzahl der bearbeiteten Anfragen richtet (Siehe Preisblatt).

4 Leistungsabgrenzung

- Es wird kein Telefonsupport angeboten oder geleistet.
- Die eingesetzten Konzepte, Tools und Informationen stehen nach Vertragsende nicht mehr zur Verfügung. (Ausnahme: Inhalte der Wissensdatenbank werden nach Vertragsende zur Verfügung gestellt)
- Supportanfragen zu konkreten Onlinediensten oder ihren Leistungen werden nicht bearbeitet und finden keinen Eingang in die Wissensdatenbank oder das Reporting.
- Die angebotene Annahme von Supportfällen beinhaltet keine Fehleranalyse bezüglich der Software.
- Die Leistungen beschränken sich auf die Produktionsumgebung.
- Es sind keine Leistungen enthalten, die nicht ausdrücklich im Leistungsgegenstand unter Punkt 1.2 aufgeführt sind.

5 Leistungskennzahlen

5.1 Servicezeiten

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 sind von dieser Regelung ausgenommen.

5.2 Reaktionszeit

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

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für die dargelegten Leistungsarten folgende Reaktionszeiten: unverzüglich bis maximal 1 Arbeitstag.