



Servicevertrag Sen-Fi-01

zwischen

BASYS Bartsch EDV-Systeme GmbH
Hermine Seelhoff-Str. 1-2
28357 Bremen

Die Senatorin für Finanzen
Referat 32
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

nachfolgend BASYS genannt:

nachfolgend KUNDE genannt:

§1 Präambel

Der KUNDE erwirbt von BASYS Dienstleistungen gemäß den Vereinbarungen und Regelungen dieses Vertrages. Art, Umfang und Preisgestaltung dieser Leistungen werden über Leistungsscheine im Detail geregelt.

§2 Beginn und Laufzeit

Die Laufzeit des Vertrages beträgt mindestens 3 Monate und verlängert sich jeweils um 1 Monat, wenn er nicht gekündigt wird. Der Vertrag kann mit einer einmonatigen Frist zum Laufzeitende schriftlich gekündigt werden.

Der Vertrag beginnt am: **01.06.2015**

§3 Gegenstand des Vertrages

Der Vertrag regelt die IT-Unterstützungsleistung, die BASYS für den KUNDEN erbringt.

Im Servicevertrag sind folgende grundlegenden Leistungen bereits enthalten:

- Nutzung unserer Servicezeiten werktags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- Qualifizierte Störungsannahme in Deutsch und Abwicklung über unser Ticketsystem
- Kostenloser 1st Level Support für Administratoren des KUNDEN im Umfang von 15 Min. pro Ticket
- Garantierter Beginn der Servicearbeiten am nächsten Werktag („Next Business Day“, NBD)

Weitere Leistungen wie Stundenkontingente oder verkürzte Reaktionszeiten können über die unten aufgeführten Leistungsscheine modular hinzugebucht werden.

Alle Leistungen werden gemäß den nachstehenden Dienstleistungskonditionen nach Aufwand abgerechnet, sofern diese nicht bereits über gebuchte Leistungsscheine pauschal abgedeckt sind.

Die Lieferung von eventuell benötigten Ersatzteilen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der KUNDE sollte dies über eine entsprechende Garantie- und Servicevereinbarung mit den Herstellern geregelt haben.



§4 Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteil:

- Dieser Vertrag (Seiten 1-9) inkl. Anhang 1 „Vergütung“ und Anhang 2 „Übersicht Leistungsscheine“
 - Die gebuchten Leistungsscheine
 - Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von BASYS
 - Ggf. ergänzende Bedingungen des Kunden
-

§5 Leistungsscheine

Leistungsscheine definieren zusätzliche Serviceleistungen über die grundlegenden Leistungen des Vertrags hinaus. Leistungsscheine können vom KUNDEN einzeln gebucht und bei Bedarf kombiniert werden. Mindestens ein Leistungsschein muss gebucht werden, um den Vertrag zu schließen.

Die verfügbaren und zum vorliegenden Servicevertrag hinzugebuchten Leistungsscheine sind im Anhang 2 „Übersicht Leistungsscheine“ aufgeführt.

§6 Vergütung

Es gibt drei Arten der Vergütung für die von BASYS erbrachten Leistungen.

- Einmalige Pauschale Vergütung für die Ersteinrichtung von bestimmten Leistungen
- Monatliche Pauschale Vergütung für die in den Leistungsscheinen spezifizierten Leistungen
- Vergütung nach Aufwand, für zusätzliche Leistungen, die nicht im Detail in den Leistungsscheinen geregelt sind.

Die Konditionen sind im Anhang 1 „Vergütung“ zu diesem Servicevertrag aufgeführt.

§7 Durchführung

BASYS setzt für die Leistungserbringung qualifiziertes Personal ein. Serviceeinsätze können je nach Aufgabenstellung und nach Absprache in den Räumen des KUNDEN, bei BASYS oder falls erforderlich bei Dritten erbracht werden.

Der KUNDE wird dem Servicepersonal von BASYS ungehinderten Zutritt zu den Systemen und Ausstattungen gewähren. Des Weiteren werden dem Servicepersonal von BASYS kostenlos die erforderliche Maschinenzeit und der erforderliche Raum zur Durchführung des Services zur Verfügung gestellt.

Das Servicepersonal von BASYS ist verpflichtet, alle Maßnahmen mit dem IT-Verantwortlichen des KUNDEN abzustimmen, diesen in die Änderungen oder Ergänzungen einzuweisen und sämtliche Veränderungen für den KUNDEN verständlich zu dokumentieren. Änderungen, die im Rahmen des Serviceeinsatzes durch IT-Mitarbeiter des KUNDEN durchgeführt werden, unterliegen der gleichen Dokumentationspflicht.



§8 Störungsannahme

Innerhalb unserer Geschäftszeiten werktags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr werden eingehende Störungen und Support-Anfragen per Mail oder telefonisch von unserer Serviceabteilung entgegengenommen und zur weiteren Bearbeitung klassifiziert:

E-Mail: support@basys-bremen.de

Serviceabteilung:

Telefon: 0421 / 43420-50

Bei Störungsmeldungen sollte immer unsere Serviceabteilung kontaktiert werden, um eine zeitnahe Bearbeitung sicherzustellen. Bei direkter Kontaktaufnahme des KUNDEN mit einem BASYS Techniker (per Mail, per Telefon) kann eine zeitnahe Bearbeitung der Anfrage dagegen nicht gewährleistet werden.

In der Störungsmeldung schildert der KUNDE kurz das Problem bzw. die Fragestellung und nennt den Ansprechpartner, mit dem BASYS direkt Kontakt aufnehmen kann. Sobald die Meldung eingegangen ist, erhält der KUNDE eine Eingangsbestätigung mit Ticketnummer. Bei der weiteren Kommunikation zwischen KUNDE und BASYS ist die Ticketnummer im E-Mail Betreff immer anzugeben.

Anhand der Angaben des KUNDEN bestimmt BASYS dann einen verfügbaren Mitarbeiter, der innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit Kontakt mit dem KUNDEN aufnimmt und mit der Störungsbearbeitung beginnt.

Kurze Reaktionszeiten von 4h, 2h oder 1h sowie Rufbereitschaft 24x7 können über entsprechende Leistungsscheine hinzugebucht werden.

§9 Mitwirkungspflichten des Kunden

Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände sind BASYS vom KUNDEN umgehend mitzuteilen, um sich abzeichnende Schäden so gering wie möglich zu halten.

Eine Dokumentation der Systemumgebung des KUNDEN muss vorliegen und BASYS auf Anfrage bereitgestellt werden. Bei Bedarf kann eine Dokumentation durch BASYS erstellt bzw. aktualisiert werden.

Zugriff auf die Systemumgebung des KUNDEN muss vor Ort oder per Fernwartungszugang ermöglicht werden.

Der KUNDE hat über entsprechende Garantie- und Servicevereinbarungen mit den Herstellern der, in den Leistungsscheinen aufgeführten, vertragsgegenständlichen Systeme und Software-Lösungen die Lieferung von Ersatzteilen und Softwareupdates zu regeln. BASYS kann den, in den Leistungsscheinen zugesicherten Leistungen nur dann nachkommen, wenn die dafür notwendigen Ersatzteile bzw. Software-Updates von den Herstellern vereinbarungsgemäß zur Verfügung gestellt werden. Kosten, die ggf. für notwendige Ersatzteile oder Software-Updates anfallen, trägt der KUNDE.

§10 Vertragsänderungen

Der Inhalt der von BASYS zu erbringenden Leistungen definiert sich durch die vom KUNDEN gebuchten Leistungsscheine.

Zum Servicevertrag hinzugebuchte Leistungsscheine haben die gleiche Laufzeit wie der Servicevertrag selber (siehe auch §2). Einzelne Leistungsscheine können mit einer dreimonatigen Frist zum Laufzeitende schriftlich



gekündigt werden. Werden alle Leistungsscheine gekündigt, wird der gesamte Servicevertrag dadurch automatisch gekündigt.

Zusätzliche Leistungsscheine können mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsanfang schriftlich hinzugebucht werden. Die Laufzeit des Servicevertrages verändert sich dadurch nicht.

Die vertragsgegenständlichen Systeme und Software-Lösungen, die in den einzelnen Leistungsscheinen benannt werden, können ebenfalls geändert bzw. angepasst werden. Dies geschieht in enger Absprache zwischen BASYS und dem KUNDEN.

Änderungen der Vergütung, die sich durch eine Änderung der gebuchten Leistungsscheine bzw. deren Inhalt ergeben, werden sofort mit der Änderung wirksam.

Sonstige Preisanpassungen sind frühestens nach einem Jahr möglich und gelten mindestens für ein Jahr. Die Erhöhung der Preise ist auf maximal 10% pro Jahr seit der letzten Änderung begrenzt. Solche Preisanpassungen sind dem KUNDEN mindestens 3 Monate vor Inkrafttreten schriftlich anzukündigen und ausreichend zu begründen. Der KUNDE erhält eine Frist von 4 Wochen gegen die Preisanpassung Widerspruch einzulegen. Akzeptiert der KUNDE die Preisanpassungen nicht, werden sich der KUNDE und BASYS in einem gemeinsamen Gespräch bemühen eine einvernehmliche Regelung zu finden. Sollte dies nicht möglich sein, kann der KUNDE den Vertrag zum Inkrafttreten der angekündigten Preiserhöhung kündigen.

§11 Vorzeitige Vertragsauflösung

Beide Vertragspartner können den Vertrag aus einem wichtigen Grund ohne Einhaltung der Kündigungsfrist beenden. Wichtige Gründe sind insbesondere aber nicht ausschließlich:

- nachgewiesene mehrmalige Schlechtleistung durch BASYS und mindestens 2-malige Abmahnung durch den KUNDEN. Abmahnungen müssen schriftlich erfolgen und inhaltlich begründet werden.
- Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen von BASYS oder des KUNDEN.
- Bei 3-maliger Nichtzahlung der Servicepauschale und/oder der Dienstleistungen nach Aufwand durch den KUNDEN.

Beschwerden, Kritik und Anregungen zu den erbrachten Leistungen nimmt unsere Serviceabteilung gerne entgegen. Für weitere Eskalationen steht der technische Leiter oder die Geschäftsführung zur Verfügung.

§12 Haftung

Die Haftung von BASYS auf Schadensersatz ist in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt. Diese liegen diesem Vertrag als Anlage bei und sind außerdem unter www.basys-bremen.de einzusehen.

Der KUNDE verpflichtet sich, alle Vorkehrungen zur Minderung evtl. auftretender Schäden zu treffen. Dies gilt insbesondere für die ordnungsgemäße Sicherung der Daten durch den KUNDEN. Bei einem von BASYS verschuldeten Datenverlust, haftet BASYS ausschließlich für den Aufwand der zur Wiederherstellung der Daten, der bei einer regelmäßigen (mindestens einmal täglich) und vollständigen Sicherung der gesamten Daten, Strukturen und Programme durch den KUNDEN erforderlich wäre.

§13 Datenschutz und Geheimhaltungspflicht

BASY5 wird mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinwirken, dass alle Personen, die von ihr mit der Erfüllung dieser Vereinbarung betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit beachten und die aus dem Bereich des KUNDEN erlangten Informationen nicht ohne vorherige



schriftliche Zustimmung des KUNDEN an Dritte weitergegeben oder in sonstiger Weise veröffentlicht werden. BÄSYS wird alle im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zur Kenntnis gelangten Unterlagen gegen Kenntnisnahme durch Dritte sichern. BÄSYS ist verpflichtet, dem KUNDEN diese Unterlagen einschließlich etwaiger Kopien auf Verlangen jederzeit herauszugeben oder sie auf Verlangen des KUNDEN bzw. nach Vertragsende automatisch und in eigener Zuständigkeit zu vernichten und dies zu bestätigen. Die vorgenannten Verpflichtungen gelten auch nach Vertragsende fort.

§14 Allgemeine Bestimmungen

In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bremen. Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die den mit diesem Vertrag verfolgten Zweck so weit wie möglich verwirklicht.

§15 Schlussformel

Dieser Vertrag wird in zwei Ausfertigungen erstellt, wobei eine Ausfertigung bei BÄSYS und eine bei dem KUNDEN verbleibt.

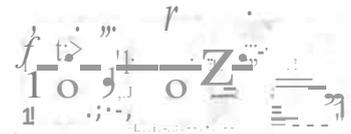
Bremen, den 22.01.2011

A black rectangular box redacting the signature of BÄSYS.

Unterschrift BÄSYS

A black rectangular box redacting the signature of the customer (KUNDE).

Unterschrift KUNDE



Vergütung

Anhang 1 zum Servicevertrag Nr.: SeMFi32-01-V1

Die Vergütung der Leistungen, die von BASYS im Rahmen des Servicevertrages erbracht werden, erfolgt nach den im folgenden festgelegten Konditionen.

Einmalige Vergütung

Um die im Servicevertrag vereinbarten Leistungen mit der geforderten Qualität zu erbringen, sind die folgenden, einmaligen Aufwendungen erforderlich:

- keine

Monatliche Vergütung

Die Höhe der pauschalen, monatlichen Vergütung richtet sich nach den Leistungen, die in den gebuchten Leistungsscheinen kundenspezifisch vereinbart wurden.

- **Monatlicher Pauschalbetrag** [REDACTED]

Vergütung nach Aufwand

Die Vergütung von weiteren Dienstleistungen, die von BASYS über die gebuchten Leistungsscheine hinaus erbracht werden, erfolgt nach Aufwand zu den folgenden Konditionen:

	Systemspezialist	Systemtechnik	Techniker
Stundensatz:	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Zuschlag ab 20 Uhr (l)	25 %	25 %	25 %
Zuschlag Samstags	50 %	50 %	50 %
Zuschlag Feiertags	100 %	100 %	100 %
Zuschlag Sonntags	100 %	100 %	100 %
Fahrtkostenpauschale je Anfahrt und Mitarbeiter:	Stadt Bremen: [REDACTED] € Entfernung 30-50 km: [REDACTED] € Entfernung 50-100 km: [REDACTED] € Entfernung 100-150 km: [REDACTED] €	Stadt Bremen: [REDACTED] € Entfernung 30-50 km: [REDACTED] € Entfernung 50-100 km: [REDACTED] € Entfernung 100-150 km: [REDACTED] €	Stadt Bremen: [REDACTED] € Entfernung 30-50 km: [REDACTED] € Entfernung 50-100 km: [REDACTED] € Entfernung 100-150 km: [REDACTED] €

Die Zuschläge nach 18 bzw. 20 Uhr werden nicht an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen berechnet.

Anfahrten über größere Entfernungen werden mit [REDACTED] Mitarbeiter und Stunde sowie mit [REDACTED] je zurückgelegtem km berechnet.

Auf die aufgeführten Stundensätze gewähren wir Ihnen einen Nachlass von [REDACTED].



Übersicht Leistungsscheine

Anhang 2 zum Servicevertrag
Nr.: Se-Fi32-01-L1

Verfügbare Leistungsscheine

Der folgenden Tabelle ist zu entnehmen, welche Leistungsscheine insgesamt angeboten werden.

Bezeichnung Leistungsschein	Leistungsbeschreibung (allgemein)	Muss zusammen gebucht werden mit	Empfohlene Erdnung
Reaktionszeit	Beginn der Entstörung bereits nach Bh, 4h oder 2h (je nach gemeldeter Priorität)		Monitoring und ggf. Rufbereitschaft.
Rufbereitschaft	24x7 Erreichbarkeit der Support-Hotline	Reaktionszeit	Monitoring
Monitoring	Proaktive Überwachung der IT-Systeme mit Alarm-Klassifizierung und Reporting		Reaktionszeit und ggf. Rufbereitschaft
Systemwartung	Regelmäßige Systempflege und Patch-Management der zentralen IT-Systeme		Monitoring und Reaktionszeit
Systembetrieb	Betrieb von Teilen oder auch der gesamten IT-Infrastruktur des KUNDEN	Monitoring und Reaktionszeit	ggf. Rufbereitschaft
Stundenkontingent	Monatliches Stundenkontingent zum Pauschalbetrag		
Technologieberatung	Beratungstage zu Themen wie IT-Strategie, Budgetplanung, Prozessoptimierung, Lastanalysen u.v.m.		

Aktuell gebuchte Leistungsscheine

Der folgenden Tabelle ist zu entnehmen, welche Leistungsscheine aktuell Bestandteil des bestehenden Servicevertrages sind.

Leistungschein-Nr.	Bezeichnung	Leistungsbeschreibung (Kundenspezifisch)	Datum
Se-Fi32-01-01	Reaktionszeit	Kurzfristige Bereitstellung von zusätzlichen Systemspezialisten für komplexere Aufgaben und zur schnellen Bearbeitung von Störungen	01.06.2015
Se-Fi32-01-02	Stundenkontingent	<ul style="list-style-type: none"> Stellung eines Systemtechnikers zur Betreuung der zentralen IT-Systeme des Kunden. Festgelegter Umfang 130 h pro Monat. Geplante Einsatzzeiten Mo. bis Do. von 8:00 bis 17:00 Uhr bei eine Stunde Pause am Tag. Bei Bedarf kann von der Planung abgewichen werden 	01.06.2015