Pflegevertrag S (Langfassung)

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 ... 5
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 Pflegeleistung ... 5
5.2 Preisanpassung ... 6
5.3 Fälligkeit und Zahlung ... 6
5.4 Rechnungsadresse ... 6
6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen ... 7
7 Art und Umfang der Pflegeleistungen ... 7
7.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware* ... 7
7.1.1 Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände* ... 8
7.1.2 Vergütung ... 8
7.2 Störungsbeseitigung ... 8
7.2.1 Leistungsumfang ... 8
7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen* ... 8
7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* ... 9
7.2.4 Vergütung ... 10
7.3 Hotline ... 10
7.3.1 Umfang der Leistung ... 10
7.3.2 Vergütung ... 10
7.4 Sonstige Pflegeleistungen ... 10
8 Regelungen für die Pflege von Open Source Software ... 11
9 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand ... 11
9.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand ... 11
9.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen ... 12
9.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten ... 12
9.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand ... 12
10 Abnahme ... 12
11 Mängelhaftung (Gewährleistung) ... 12
12 Haftungsregelungen ... 13
12.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung ... 13
12.2 Haftung für entgangenen Gewinn ... 13
13 Vertragsstrafen ... 13

Der Vertragstext wurde vom Auftraggeber geändert: Änderungen, Ergänzungen und Streichungen sind blau markiert.

Gelb hinterlegte Felder werden nach Vertragsschluss ergänzt.

13.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten* ... 13
13.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten* ... 13
13.3 Sonstige Vertragsstrafen ... 13
14 Ansprechpartner ... 13
15 Weitere Regelungen ... 14
15.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers ... 14
15.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen ... 14
15.3 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale ... 14
15.4 Haftpflichtversicherung ... 14
15.5 Teleservice* ... 14
15.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit ... 14
15.7 Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)* ... 15
15.8 Erfüllungsort ... 15
16 Sonstige Vereinbarungen ... 15

Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

zwischen

civillent GmbH

Carl-Zeiss-Straße 15

72770 Reutlingen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: *noch einzutragen*

„Auftraggeber“

und

__ *noch einzutragen* ___

___ *noch einzutragen* __

____ *noch einzutragen* _

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: *noch einzutragen*

„Auftragnehmer“

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen für die vereinbarte Standardsoftware* Tool im Sinne einer Softwareanwendung zur ganzheitlichen Unterstützung des Business Continuity Managements (BCM) sowie des IT Service Continuity Managements (ITSCM) (nachfolgend „Tool“ oder „Software“ genannt).

Der Vertrag bildet mit dem EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B eine Einheit.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 16 und den folgenden Anlagen:

Der Vertragstext wurde vom Auftraggeber geändert: Änderungen, Ergänzungen und Streichungen sind blau markiert.

Gelb hinterlegte Felder werden nach Vertragsschluss ergänzt.

Pflegevertrag S (Langfassung)

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	Leistungsbeschreibung	[...]	[...]
2	Sämtliche Vergabeunterlagen einschließlich Bieterfragen und Antworten	[...]	[...]
3	Preisblatt	[...]	[...]
4	Besondere Vertragsbedingungen zur Erfüllung der Tariftreue- und Mindestentgeltverpflichtungen nach dem Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (LTMG)	[...]	[...]
5	Ggfls. ein Datenschutzvertrag/ Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DSGVO	[...]	[...]
6	Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheiterklärung	[...]	[...]
7	Vollständiges Angebot des Auftragnehmers einschließlich aller Anlagen	[...]	[...]

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge _____.

1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Pflege S (EVB-IT Pflege S-AGB) in der bei Bereitstellung 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 Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die EVB-IT Pflege S-AGB stehen unter evb-it.gov.de zur Einsichtnahme bereit. Die VOL/B wurde im Bundesanzeiger AT Nr. 178a vom 23. September 2003 veröffentlicht.

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 Pflege S-AGB zugelassen ist. Eine Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware*, die keine Open Source Software ist, erfolgt ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechtsregelungen, unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge diese als Anlage in der 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.

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

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

☒ Dauerhafte Überlassung neuer Programmstände*

☒ Störungsbeseitigung

☒ Hotline

☒ Sonstige Pflegeleistungen

Pflegevertrag S (Langfassung)

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
	Siehe EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B	

Fußnote	Erläuterung
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: _____

☐ dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware*

☒ zu den in Anlage Nr. __siehe EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B___ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)

jeweils

☐ unbefristet,

- ☐ mindestens jedoch für die Dauer von _____ Monaten (Mindestvertragsdauer)

☐ für die Dauer von _____ Monaten

☒ für den/die in Anlage Nr. __ siehe EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B ___ 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 _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (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 Pflegeleistung

☐ Der Pauschalfestpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) beträgt monatlich _____ Euro.

- ☐ Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von _____ 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 Pauschalfestpreis* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Standardsoft-ware 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
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil

☐ Der Pauschalfestpreis* 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. 3 Preisblatt.

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.

☐ gemäß Anlage Nr. _____.

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 _____ 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

Die Rechnung ist nach den Vorgaben der folgenden E-Rechnungsverordnung elektronisch einzureichen

☐ E-Rechnungsverordnung des Bundes - ERechV

☐ [z.B. E-Rechnungsverordnung des jeweiligen Landes]

Dabei ist folgende Leitweg-ID _____ zu verwenden. Zudem müssen alle Pflichtfelder sowie die Zusatzfelder _____ gefüllt sein. Weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

Eine Rechnung, die entgegen vorstehender Regelung nicht elektronisch gestellt wird, begründet keinen Verzug nach § 286 Abs. 3 BGB.

☒ Für die Rechnungsstellung gilt abweichend davon die folgende Regelung: 1 Leistungsbeschreibung.

6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

Zeitpunkt der Erbringung	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2	Hotline gemäß Nummer 7.3	ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4
an Arbeitstagen Mo-Do	von 08:00 bis 17:00	von 08:00 bis 17:00	von 08:00 bis 17:00
an Arbeitstagen Fr	von 08:00 bis 17:00	von 08:00 bis 17:00	von 08:00 bis 17:00
an Samstagen	von bis	von bis	von bis
an Sonntagen	von bis	von bis	von bis
an Feiertagen am Erfüllungsort	von bis	von bis	von bis

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*.

Lfd. Nr.	Standardsoftware* aus Nummer 3, lfd. Nr.	Patch*, Update*	Upgrade*	Release/ Version*	Umsetzung von in Anlage Nr. _____ genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)	EXP[1]	Installation durch den Auftragnehmer (Abweichend von Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)
1	Siehe EVB-IT Typ B						

Fußnote	Erläuterung
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. 1 Leistungsbeschreibung.

☒ Regelung zur Abnahme der Installation der Programmstände* gemäß Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung.

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. _____ in folgender Form: _____ (z.B. durch Bereitstellung zum Download*).

☒ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. 1, wie in Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung beschrieben.

7.1.2 Vergütung

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

☐ Ausgenommen hiervon ist die Installation der neuen Programmstände* die nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. pro Programmstand*, Monat, Quartal, Jahr 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. 1 Leistungsbeschreibung 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. Quellcode[1] 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 2.2.2 EVB-IT Pflege S-AGB zur Übernahme eines neuen Programmstandes * im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.

☒ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung

[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:

Art des Kontakts	Kontaktdaten
Name/Firma:	Noch einzutragen
Organisationseinheit/Abteilung:	Noch einzutragen
☐ Postanschrift:	Noch einzutragen
☐ Telefon:	Noch einzutragen
☐ Fax:	Noch einzutragen

Art des Kontakts	Kontaktdaten
☐ E-Mail:	Noch einzutragen
☐ Web-Adresse des Ticketsystems	Noch einzutragen

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 Störungen* zu verschaffen.

7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

☐ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten * vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
Betriebsverhindernde Störung*		
Betriebsbehindernde Störung*		
Leichte Störung*		

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 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 Reak-tionszeit* 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 wie folgt definiert: ___ __

☒ Die Reaktions-* und Wiederherstellungszeiten* werden in Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung für die dort abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Pflege S-AGB definierten Störungsklassen festgelegt. (Antworten müssen innerhalb von 24 Stunden gegeben werden.)

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 quali-fiziert 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. _____ aufgeführte Personenkreis 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. _____.

7.3.2 Vergütung

☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale ent-halten.

☐ 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 Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung 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) Adminschulung / Fachliche Schulung 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.

☐ Schuldet der Auftragnehmer nur die Installation oder ähnliche Leistungen im Hinblick auf neue Programmstände*, nicht jedoch deren Überlassung, ist er abweichend von Ziffer 2.1.3 Satz 1 EVB-IT Pflege S-AGB auch nicht dafür verantwortlich, dass durch die neuen Programmstände keine Einschränkungen technischer, organisatorischer oder rechtlicher Art entstehen.

8 Regelungen für die Pflege von Open Source Software

☒ [entfällt]

9 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

9.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Stundensatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Tagessatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Samstag von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Samstag von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Sonn- und Feiertage von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Sonn- und Feiertage von _____ bis _____
Kategorie	Adminschulung	Siehe Preisblatt	Siehe Preisblatt	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie	Fachliche Schulung	Siehe Preisblatt	Siehe Preisblatt	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie	Unterstützungsleistung	Siehe Preisblatt	Siehe Preisblatt	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

Arbeitstag	Geschäftszeit
Montag bis Donnerstag	von ___08:00__ bis __17:00___ Uhr
Freitag	von ___08:00__ bis __17:00___ Uhr

☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

9.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

☐ 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. 1 Leistungsbeschreibung.

9.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

☒ Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.

☐ Nebenkosten* werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

9.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

☒ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung vereinbart.

10 Abnahme

☒ Regelungen zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) 1 - 3ergeben sich aus Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung.

11 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. _____.

☐ Sofern es sich bei der pflegegegenständlichen Standardsoftware* vollständig um Open Source Software* handelt, ist die verschuldensunabhängige Haftung für Sachmängel bei Überlassung neuer Programmstände* ausgeschlossen.

- ☐ Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer gleichwohl den Sachmangel gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Kategorie(n) aus Nummer 8.1
  - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Sachmangel, Monat, Quartal, Jahr etc.)

  beseitigen.

☐ Sofern es sich bei der pflegegegenständlichen Standardsoftware* vollständig um Open Source Software* handelt, ist die verschuldensunabhängige Haftung für Rechtsmängel bei Überlassung neuer Programmstände* ausgeschlossen.

- ☐ Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer gleichwohl den Rechtsmangel gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Kategorie(n) aus Nummer 8.1
  - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Rechtsmangel, Monat, Quartal, Jahr etc.)

  beseitigen.

☐ 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.

Pflegevertrag S (Langfassung)

☒ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung.

12 Haftungsregelungen

12.1 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. _____.

12.2 Haftung für entgangenen Gewinn

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

13 Vertragsstrafen

13.1 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
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal _____

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

13.2 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
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal _____

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

13.3 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.

14 Ansprechpartner

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

___noch einzutragen__

Pflegevertrag S (Langfassung)

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

___ noch einzutragen __

15 Weitere Regelungen

15.1 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

Fußnote	Erläuterung
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. 1 Leistungsbeschreibung.

15.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

☒ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung zu beachten.

☒ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung zu unterstellen.

☒ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung zu beachten.

☒ folgende weitere Regelungen einzuhalten: Anlage Nr. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung

15.3 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. _____.

15.4 Haftpflichtversicherung

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

15.5 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ 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 Nr. _____ genügen.

15.6 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 Anlage Nr. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung.

☒ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung 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. 6 Modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung.

15.7 Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)*

☐ Abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Pflege S-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Pflegeleistungen nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.

☐ Der Auftragnehmer aktualisiert die Software Bill(s) of Materials (SBOM)* der zu pflegenden Standardsoftware* wie in Ziffer 5.2 EVB-IT Pflege S-AGB geregelt.

☐ Abweichend von Ziffer 5.2 EVB-IT Pflege S-AGB erfolgt die Bereitstellung der Software Bill of Materials (SBOM)* gemäß BSI TR-03183-2 in folgendem Format (SPDX oder CycloneDX, ggf. inklusive Versionsnummer und als XML- oder JSON-Datei).

15.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Karlsruhe, Heilbronn, Stuttgart.

16 Sonstige Vereinbarungen

☐ Sonstige Vereinbarungen: _____

☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

Schulung

Art und Umfang der Schulungen

☒ Der Auftragnehmer ist gemäß Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung zu folgenden Schulungen im Zusammenhang mit dem IT-System verpflichtet.

Lfd. Nr.	Anzahl der Schulungen	Name und Art der Schulung (NZ/AD/MP/S)[1]	Anzahl der Unterrichts-stunden pro Schulungs-tag[2]	Schulungs-tage pro Schulung	Ort[2]	Maximale Anzahl Teilnehmer pro Schulung	Vergütung pro Schulung	Vergütung insgesamt
	gem. Anlage Nr. 1	Adminschulung						
	gem. Anlage Nr. 1	Fachliche Schulung Mitarbeiter						

Fußnote	Erläuterung
1	NZ = Nutzerschulung AD = Administratorenschulung MP = Multiplikatorenschulung S = sonstige Schulung
2	von Ziffer 2.11.1 EVB-IT Service-AGB abweichend

☐ Der Auftragnehmer ist auf Anforderung des Auftraggebers zu weiteren, nicht in obiger Tabelle aufgeführten Schulungen im Zusammenhang mit dem IT-System gemäß Anlage Nr. _____ verpflichtet.

☐ Die Vergütung für solche weiteren Schulungen erfolgt nach Aufwand und beträgt pro Unterrichtsstunde _____ Euro.

☒ Reisekosten und Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisekosten und Reisezeiten werden wie folgt vergütet _____.

☒ Vorbereitung, Durchführung und Vergütung von Schulungen erfolgen gemäß Anlage Nr. 1 Leistungsbeschreibung und Anlage Nr. 3 Preisblatt.

Schulungsunterlagen

☐ Abweichend von Ziffer 2.11.2 EVB-IT Service-AGB ergeben sich die Nutzungsrechte an den Schulungsunterlagen aus Anlage Nr. _____.

Unterschriften

Bei Aufträgen, die im Wege eines Vergabeverfahrens vergeben werden, erfolgt der Vertragsschluss grundsätzlich bereits mit der Erteilung des Zuschlags. Eine gegenseitige Unterschrift erfolgt vorliegend nicht. In Ausnahmefällen kann jedoch die Schriftform vorgeschrieben sein (Bsp.: § 56 SGB X). In diesen Fällen sind die jeweils vorgegebenen Formvorgaben zu beachten (Bsp.: Unterschrift)