EUROPAWEITE VERGABE

RAHMENVERTRAG

ÜBER EINE SOFTWARE ZUR UNTERSTÜTZUNG DES BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENTS (BCM) SOWIE DES IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENTS (ITSCM)

OFFENES VERFAHREN NACH VgV

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Inhalt

1 Einleitung 4
1.1 Auftraggeberin 4
1.2 Ist-Zustand 4
1.3 Gegenstand der Ausschreibung 5

2 Leistungsbeschreibung 5
2.1 Grundlegende Anforderungen 5
2.2 Anforderungen aus der Informationssicherheit 6
2.3 Anforderungen aus dem Datenschutz 6
2.4 Lokale Installation (on premise) mit der Möglichkeit, Redundanz zu schaffen 6
2.5 Mandantenfähigkeit 7
2.6 Rechte- und Rollenbasierte Berechtigungs-verwaltung 7
2.7 Zu unterstützende Systeme 7
2.8 Sonstige technische Anforderungen 7
2.9 Installation und Grundkonfiguration 8
2.10 BCM/ITSCM spezifische Anforderungen 8
2.10.1 Allgemein 8
2.10.2 Business Continuity Management 9
2.10.3 IT Service Continuity Management 9

3 Lieferumfang 10
3.1 Nutzerbedarf 10
3.2 Lizenzmodell 10
3.3 Skalierbarkeit 10
3.4 Nachweis Anforderungen und Preisangaben 11

4 Schulungen 11
4.1 Admin-Schulungen 11
4.2 Anwenderschulung 12
4.3 Methodische und didaktische Anforderungen 12

5 Support 12

6 Reporting 13

7 Jour-Fixe 13

8 Vertragliche Regelungen 14

8.1 Vertragslaufzeit 14
8.2 Durchführung des Vertrages 14
8.3 Sicherheits- und Datenschutzvereinbarung 15
8.4 Sonstige Vereinbarungen 15
8.5 Gerichtsstand 15
8.6 Salvatorische Klausel 15

1 Einleitung

1.1 Auftraggeberin

Als Anstalt öffentlichen Rechts (AöR) in gemeinsamer Trägerschaft von Land und Kommunen berät und begleitet die Komm.ONE ihre Kunden auf dem Weg in eine zunehmend technologiebasierte Zukunft mit eigenen cloudbasierten Lösungen zum Nutzen der Bürger und der Gesellschaft.

Die Komm.ONE steht für qualitativ hochwertige und marktfähige IT-gestützte Lösungen und Services, die sich an den Bedürfnissen und Anforderungen ihrer Kunden ausrichten. Die Komm.ONE beschafft, entwickelt und betreibt für ihre Kunden Verfahren der automatisierten Datenverarbeitung und erbringt unterstützende Dienstleistungen der Personalverwaltung sowie Beratungs- und Schulungsleistungen. Flächendeckend und rund um die Uhr, von sieben Standorten in ganz Baden-Württemberg aus.

Sie besitzt die Betriebsgesellschaft civillent GmbH mit Hauptsitz in der Carl-Zeiss-Str. 15 in 72770 Reutlingen für den Vertrieb ihrer Produkte und Dienstleistungen an Kunden, die nicht dem Zweckverband 4IT angehören.

Die civillent GmbH ist öffentliche Auftraggeberin und Vertragspartnerin für den zukünftigen Auftragnehmer. Neben der civillent GmbH soll auch die Komm.ONE Anstalt des öffentlichen Rechts das Recht zur Nutzung des BCM/ITSCM-Tool zur Abwicklung der internen Geschäftsvorfälle erhalten.

Im Folgenden sowie in allen Anlagen wird gleichbedeutend die Bezeichnung „Auftraggeberin“ für die civillent GmbH und die Muttergesellschaft Komm.ONE verwendet.

1.2 Ist-Zustand

Der aktuelle Stand des Business Continuity Managements (BCM) und des IT Service Continuity Managements (ITSCM) bei der Auftraggeberin ist durch überwiegend manuelle Prozesse geprägt.

Zentrale Aktivitäten, wie die Durchführung von Business Impact Analysen (BIA), Gap-Analysen sowie die Erstellung und Pflege von Notfall- und Wiederanlaufplänen erfolgen derzeit mithilfe von Microsoft Excel- und Word-Vorlagen. Die einzelnen Dokumente werden dezentral verwaltet und manuell aktualisiert.

Dadurch entsteht ein erhöhter administrativer Aufwand, insbesondere bei Änderungen, regelmäßigen Überprüfungen und der Konsolidierung von Informationen. Zudem erschwert die manuelle Vorgehensweise die Nachverfolgbarkeit von Änderungen, die Sicherstellung eines einheitlichen Dokumentationsstandes sowie eine effiziente Auswertung und Berichterstattung.

1.3 Gegenstand der Ausschreibung

Ausgeschrieben wird ein 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). Unterstützt werden soll durch das Tool gleichermaßen das interne BCM sowie das interne ITSCM der Auftraggeberin. Diese Aufgaben werden grundsätzlich von verschiedenen Personen erbracht, daher muss es möglich sein, entsprechende Sichten auf die Daten je Prozess (BCM und ITSCM) aufzurufen.

Bei der zu beschaffenden Softwarelösung für das Business Continuity Management (BCM) und das IT Service Continuity Management (ITSCM) handelt es sich um ein unternehmenskritisches Fachverfahren, dessen Einführung mit einem erheblichen Implementierungs- und Integrationsaufwand verbunden ist. Hierzu zählen insbesondere die Konfiguration der Anwendung entsprechend der unternehmensspezifischen BCM- und ITSCM-Prozesse, die Migration bestehender Daten und Dokumentationen, die Einrichtung von Rollen- und Berechtigungskonzepten sowie die Schulung der Anwender.

Es soll die Grundlage für die kontinuierliche Durchführung von Business Impact Analysen, Gap-Analysen sowie die Erstellung, Pflege und regelmäßige Aktualisierung von Notfall- und Wiederanlaufplänen bilden.

Durch die Nutzung eines modular aufgebauten Tools sollen die größtmöglichen Synergien der aufgeführten Managementdisziplinen geschaffen werden.

Das Tool muss in der Lage sein, die genannten Managementsysteme der Auftraggeberin separat voneinander zu verwalten und zu konfigurieren.

Die Installation des Tools befindet sich in den Rechenzentren der Auftraggeberin.

Ein weiterer Punkt ist die zentrale Abbildung des BCM/ITSCM als Nachweis für Audits.

Alle unter dem folgenden Punkt 2. beschriebenen Anforderungen sind Voraussetzungen für eine mögliche Zuschlagserteilung.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Grundlegende Anforderungen

- Die Software ist seit mindestens 5 Jahren am Markt verfügbar.
- Die Software sowie weitere Leistungen (Benutzeroberfläche, Dokumentation, Helpdesk, Support, Implementierung, Schulung) müssen in deutscher Sprache angeboten werden. Der verwendete Zeichensatz der Software entspricht der DIN SPEC 91379.
- Die Software kommuniziert verschlüsselt zwischen ihren einzelnen Komponenten, sofern die Übertragung über Netzwerk stattfindet. Dabei wird der Mindeststandard TLS in der Version des vom BSI für Projekte des Bundes empfohlenen Version verwendet.

- Die Software ist mit allen marktüblichen Browsern (Chrome, Firefox, Edge und Safari in der jeweils aktuellen Version) ohne weitere, zusätzliche Software-Komponenten am Endgerät ohne Einschränkungen nutzbar
- Die Software bietet eine zentrale Administrations- und Steuerungsfunktion für die Automatisierung und das Management.
- Sofern der Bieter nicht selbst der Hersteller der Software ist, hat er nachzuweisen, dass er einen aktiven Partnerstatus des Herstellers besitzt und zum Vertrieb der Software berechtigt ist.

2.2 Anforderungen aus der Informationssicherheit

- Es ist sicherzustellen, dass sämtliche von Dritten stammenden Softwarekomponenten und Abhängigkeiten, insbesondere externe Bibliotheken, Frameworks, Container-Images und sonstige Third-Party-Komponenten, die Bestandteil der Softwarelösung sind, auf bekannte Sicherheitsrisiken und Schwachstellen geprüft werden.
- Der Auftragnehmer betreibt ein Schwachstellenmonitoring des Produkts und informiert die Auftraggeberin im Falle einer gefundenen Schwachstelle unverzüglich.
- Gefundene Schwachstellen, die als kritisch eingestuft werden, sind unverzüglich zu schließen.
- Die Auftragnehmerin kann für jedes Jahr aktuelle Penetrationstests für das Tool vorlegen. Sie wiederholt diese bei nennenswerten Änderungen an der Software.

2.3 Anforderungen aus dem Datenschutz

- Die Software bietet die technische Möglichkeit ein Löschkonzept nach den Vorgaben des aktuellen SDM-Baustein 60 umzusetzen.
- Die Software bietet die technische Möglichkeit, die in der Software erhoben bzw. verarbeiteten Daten einer Person an diese zu beauskunften bzw. nach den Vorgaben des aktuellen Standard-Datenschutzmodell zu übertragen.

2.4 Lokale Installation (on premise) mit der Möglichkeit, Redundanz zu schaffen

Aufgrund der Kritikalität der verarbeiteten Daten dürfen in keinem Fall Daten an unbefugte Dritte geraten und/oder weitergegeben werden. Aus diesem Grund muss die Software in Gänze bei der Auftraggeberin laufen. Alle Komponenten (Server, Gateways, usw.) stehen in den Rechenzentren der Auftraggeberin. Die Systemumgebung bzw. die zu unterstützenden Systeme (vgl. Ziff. 2.7) sind dabei zu berücksichtigen.

2.5 Mandantenfähigkeit

- Eine Mandantenfähigkeit muss möglich sein um ggf. einzelne Tochtergesellschaften (civillent GmbH) der Komm.ONE abzubilden.
- Die Instanz der Auftraggeberin sowie die Instanz(en) der Mandanten müssen unabhängig voneinander konfigurierbar sein.
- Die Rechteverwaltung muss dabei auf Mandanten, Modul und Objektebene möglich sein.

2.6 Rechte- und Rollenbasierte Berechtigungs-verwaltung

Die Software muss die Möglichkeit bieten, mindestens zwischen Administratoren und Nutzern der Software zu unterscheiden. Ein vorhandenes Rechte- und Rollenkonzept ist essentiell.

2.7 Zu unterstützende Systeme

- Die Software muss vollständig containerisiert sein und ausschließlich in einem durch die Auftraggeberin bereitgestellten Kubernetes-Cluster betrieben werden können. Alle für den Betrieb der Software erforderlichen Komponenten müssen innerhalb des Kubernetes-Clusters betrieben werden können. Ein Betrieb der Software außerhalb des Kubernetes-Clusters, insbesondere auf virtuellen oder physischen Servern bzw. als klassische VM-basierte Installation, ist nicht zulässig.
- Der Auftragnehmer hat alle für den Betrieb erforderlichen Container-Images bereitzustellen. Die Installation, Konfiguration und Aktualisierung der Software muss über ein Helm-Chart oder einen Kubernetes Operator erfolgen können.
- Die Software muss eine skalierbare und Kubernetes-konforme Architektur aufweisen und den Betrieb der erforderlichen Komponenten als Kubernetes-Workloads ermöglichen.
- Die für den Betrieb erforderliche Netzwerkkommunikation muss fest definiert und dokumentiert sein. Im Besonderen müssen verwendete Protokolle und Ports beschrieben sein. Sämtliche von der Software benötigten Dienste und Komponenten müssen über DNS-Namen bzw. FQDNs sowie URI/URL adressierbar sein. Eine zwingende Adressierung über statische IP-Adressen ist nicht zulässig.
- Die Software muss eine Authentifizierung über OpenID Connect (OIDC) oder SAML 2.0 unterstützen und damit in eine bestehende Single-Sign-On-Infrastruktur integriert werden können.

2.8 Sonstige technische Anforderungen

- Die Software muss eine Möglichkeit bieten, die Anwendungsdaten konsistent zu sichern und wiederherzustellen.
- Die Software bietet die Möglichkeit eines konsistenten Datenexports, sowie Datenimports.
- Es gibt die Möglichkeit, Schnittstellen für Datenimport sowie Datenexport zu konfigurieren.
- Es besteht die Möglichkeit eine Suchfunktion zu nutzen.

- Der Auftragnehmer stellt Updates mit Funktionen und Patches bis zum Ende des Supports der Software kostenfrei zur Verfügung.
- Der Auftragnehmer veröffentlich regelmäßig neue Softwareversionen und informiert die Auftraggeberin über die Verfügbarkeit von Patches und Updates. Dies geschieht spätestens innerhalb von 24h nach Veröffentlichung.

2.9 Installation und Grundkonfiguration

Der Anbieter unterstützt während der Installation durch einen Experten beratend. Des Weiteren unterstützt der Anbieter bei der Grundkonfiguration des Tools. Die Unterstützungsleistungen können vor Ort oder Remote durchgeführt werden.

2.10 BCM/ITSCM spezifische Anforderungen

2.10.1 Allgemein

- Die Software ermöglicht eine automatische Generierung von Berichten (inkl. anerkannter Berichte von Prüfungs- und Aufsichtsorganen, wie z. B. BIA Bericht, Reifegrad, etc. ..)
- Es ist möglich, die Aufgabenverteilung und Maßnahmenverfolgung durch einen konfigurierbaren Workflow zu steuern.
- Die Software hat die Funktion einer integrierten Risikoanalyse inkl. Auswertung. Für diese Risikoanalyse sind Frage- und Auswertungsschemata vorgegeben, die durch Konfiguration oder Softwareentwicklung („Customizing“) auf den Bedarf der Auftragnehmerin angepasst werden können.
- Es ist möglich Tests zu planen und durchzuführen. Dabei ist es möglich eine Jahresplanung für die geplanten Tests zu erstellen und die durchgeführten Tests zu protokollieren sowie aus dem Test gewonnene Erkenntnisse und Maßnahmen zu dokumentieren und diese nachzuverfolgen.
- Die Software bietet die Möglichkeit zur Erstellung von Kennzahlen, wie z. B. Erstellungsquote BIA oder Dokumentenaktualität können definiert, gemessen, überwacht und grafisch dargestellt werden.
- Die Software verfügt über ein integriertes Dokumentenmanagementsystem mit minimal folgenden Funktionen:
    - Pläne des BCMS erstellen und aktuell halten,
    - Zentrale Ablagemöglichkeit,
    - Änderungen automatisch erfassen,
    - Änderungsverlauf in verschiedenen Versionen dokumentieren,
    - Dokumenteneigentümer über anstehende Dokumentenüberprüfungen automatisch erinnern,
    - Mehrstufige Freigabeverfahren,

    - Die Dokumentenansicht hat eine Filterfunktion, die es zulässt diese nach mehreren Kriterien zu filtern. Zum Beispiel freigegebene/nicht-freigegebene/archivierte Dokumente, Vorlagen, aktuelle/nicht-aktuelle Dokumente.
- Änderungen an Dokumenten und Plänen werden automatisch protokolliert und die Dokumenteneigentümer werden über bevorstehende Reviews informiert.
- Sichten und Parameter der einzelnen Nutzer lassen sich auf Basis der Komm.ONE-spezifisch definierten BCM/ITSCM-Prozesse und -Methoden anpassen (Je nach Situation oder Rolle des Benutzers sind individuelle Sichten möglich).
- Die Software ermöglicht eine Übersicht der Verantwortlichkeiten mit Kontaktdaten und ggf. Notfallteams.
- Die Software bietet Funktionen, um Termine zu überwachen (z. B. Fristen, um einen bestimmten Test durchzuführen) und Anwender automatisch über bestimmte Ereignisse oder Aktivitäten zu informieren (z. B. neue Überprüfung geplant).
- Die Software ermöglicht die Überprüfung von Vollständigkeit und Richtigkeit der Daten durch Plausibilitätsprüfungen.
- Es gibt eine Export Funktion für alle Notfalldokumente in gängigen Dateiformaten.

2.10.2 Business Continuity Management

- Die Software erfüllt die Vorgaben nach BSI-Standard 200-4 als auch die Vorgaben nach ISO 22301.
- Die Software kann den BCM-Lifecycle mit seinen einzelnen Phasen abbilden.
- Die Software ermöglicht die Durchführung und Auswertung von Business Impact Analysen. Dabei werden Frage- und Auswertungsschemata bereitgestellt, welche durch Konfiguration oder Softwareentwicklung auf den Bedarf der Auftraggeberin angepasst werden können.
- Es ist möglich, Pläne für die Kontinuität und Wiederherstellung von Prozessen und Produkten im Notfall zu erstellen und zu verwalten.

2.10.3 IT Service Continuity Management

- Die Software ermöglicht eine Abbildung kritischer IT-Services und deren Abhängigkeiten.
- Die Software ermöglicht die Abbildung des ITSCM PDCA Zyklus mit den einzelnen Phasen.
- Die Software erfüllt die Vorgaben nach BSI-Standard 200-4 als auch die Vorgaben nach ISO 22301.
- Die Software ermöglicht die Durchführung und Auswertung von Gap- Analysen. Dabei werden Auswertungsschemata bereitgestellt, welche durch Konfiguration oder Softwareentwicklung auf den Bedarf der Auftraggeberin angepasst werden können.
- Es ist möglich, Pläne für die Kontinuität und Wiederherstellung von IT-Services im Notfall zu erstellen und zu verwalten.

3 Lieferumfang

Der Anbieter hat die Software zu dem noch abzustimmenden Termin nach Zuschlag an die Auftraggeberin auszuliefern.

3.1 Nutzerbedarf

Die anzubietende BCM/ITSCM-Lösung muss die Nutzung durch einen verschiedenen Nutzerkreis ermöglichen. Die Auftraggeberin geht aktuell von folgendem Bedarf aus:

- Jährlicher Nutzerkreis – Im Laufe eines Jahres werden voraussichtlich insgesamt zwischen 300 und 400 verschiedene Nutzer auf die Lösung zugreifen.
- Gleichzeitige Nutzung im täglichen Normalbetrieb umfasst ca. 60 Nutzer.
- Bei entsprechendem Anlass kann sich die Zahl der gleichzeitigen Nutzungen im täglichen Betrieb auf bis zu ca. 100 Nutzer erhöhen.

Der jährliche Nutzerkreis umfasst sowohl regelmäßige aktive Kernnutzer, als auch Nutzer, die die Lösung nur gelegentlich oder anlassbezogen nutzen. Die Nutzung kann insbesondere die Erstellung und Pflege von BCM-/ITSCM-relevanten Informationen, der Bearbeitung von Aufgaben, Freigabeprozessen, Übungen sowie besonderen Notfall- und Krisensituationen erfolgen, soweit dies Bestandteil der ausgeschriebenen Leistung ist.

Die genannten Mengen stellen den derzeitig geschätzten Bedarf der Auftraggeberin dar und dienen als Grundlage für die Angebotskalkulation.

3.2 Lizenzmodell

Die Auftraggeberin schreibt kein bestimmtes Lizenzmodell vor. Die Bieter können ein für den beschriebenen Nutzungsbedarf geeignetes Lizenzmodell anbieten (z. B. Named-User, Concurrent usw.), sofern dieses den oben beschriebenen geforderten Nutzungsumfang vollständig abdeckt.

Der Bieter hat das von Ihm angebotene Lizenzmodell und die daraus resultierenden erforderlichen Mengen eigenständig zu bestimmen und nachvollziehbar darzustellen. Dabei ist zu erläutern, wie der verschiedene Nutzerkreis, die gleichzeitige Nutzung im Normalbetrieb und der erhöhte Nutzungsbedarf abgedeckt wird.

3.3 Skalierbarkeit

Das Lizenzmodell muss eine bedarfsgerechte Erweiterung der Nutzung ermöglichen. Insbesondere muss es möglich sein, auf einen erhöhten oder wechselnden Nutzerbedarf zu reagieren, ohne, dass dafür ein Wechsel des Lizenzmodells erforderlich wird.

Der Bieter hat darzustellen, wie eine Erweiterung des Nutzerkreises umgesetzt werden kann.

Die Kosten einer Erweiterung des Nutzerkreises auf bis zu 500 Nutzer sind transparent darzustellen. Ggf. zusätzliche Lizenzen oder Nutzungseinheiten sind auszuweisen.

3.4 Nachweis Anforderungen und Preisangaben

Der Bieter bestätigt mit der Angebotsabgabe verbindlich, dass die unter Kapitel 2 beschriebenen Mindestanforderungen vollumfänglich abgedeckt werden. Etwaige Einschränkungen hinsichtlich der gleichzeitigen Nutzung, Nutzerrollen oder des Funktionsumfangs sind vollständig offenzulegen.

Sämtliche für die vertragsgemäße Nutzung erforderlichen Lizenzkosten sowie gegebenenfalls anfallende Erweiterungs- und Zusatzkosten sind gemäß dem Preisblatt (Anlage 04) auszuweisen. Der Bieter kann zusätzlich seine eigene Angebotserläuterung einreichen. Diese muss eine nachvollziehbare Ermittlung der Gesamtkosten über die festgelegte Vertragslaufzeit ermöglichen. Die Erläuterung dient lediglich dem besseren Verständnis und muss sich hinsichtlich der Kosten mit dem Preisblatt vollständig decken. Etwaige Abweichungen, Optionen und versteckte Zusatzkosten werden nicht Teil des Angebotes.

4 Schulungen

Es werden Schulungen für (sowohl technische als auch fachliche) Administratoren und für Anwender benötigt. Gegenstand der Schulung soll der Wissenstransfer an die betreuenden Mitarbeiter der Auftraggeberin sein, die später für den Betrieb des Systems verantwortlich sind. Ziel ist es, die von der Auftraggeberin benannten Personen so zu qualifizieren, dass sie nach Abschluss der Schulung die Lösung selbstständig und sicher anwenden, administrieren und weitere Anwender eigenständig einweisen und schulen können.

Die Schulungen können Remote, Vor-Ort bei der Auftraggeberin oder in Räumlichkeiten des Auftragnehmers stattfinden, sofern diese in Baden-Württemberg liegen. Zusätzliche Kosten dürfen hierfür nicht veranschlagt werden. Bitte erläutern Sie im Preisblatt, welche Variante angeboten wird.

4.1 Admin-Schulungen

- Teilnehmerkreis 5 – 7 Personen
- Vorgesehener Schulungsumfang ca. 8 Stunden. Dies muss nicht zwingend an einem Tag stattfinden, sondern kann auf zwei Einheiten gesplittet werden.
- Inhalte: Technische und fachliche Administration Benutzer- und Rechteverwaltung, Konfiguration, Pflege und Anpassungen der Lösung, Fehleranalyse und Fehlerbehebung.
- Ziel: Teilnehmer sollen in die Lage versetzt werden die Administrationsaufgaben eigenständig und sicher durchzuführen, die Lösung zu betreuen und Anwender bei der Nutzung zu unterstützen. Darüber hinaus sollen sie administrative Kenntnisse und Abläufe an weitere Personen weitergeben und selbstständig Schulungen durchführen.

4.2 Anwenderschulung

- Teilnehmerkreis 7 – 10 Personen
- Vorgesehener Schulungsumfang ca. 16 Stunden. Dies muss nicht zwingend an zwei Tagen stattfinden, sondern kann auf mehrere Einheiten gesplittet werden.
- Inhalt: Sichere und selbstständige Bedienung der Software, Durchführung relevanter Arbeitsabläufe, Pflege und Bearbeitung der vorgesehenen Inhalte sowie die Anwendung anhand praxisnaher Szenarien im BCM-/ITSCM-Umfeld.
- Ziel: Die Teilnehmenden sollen die Software nach Abschluss der Schulung eigenständig und sicher im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgaben einsetzen können. Darüber hinaus sollen Sie in der Lage sein, weitere Anwender in relevante Arbeitsabläufe einzuweisen und ihre Kenntnisse eigenständig weiterzugeben.

4.3 Methodische und didaktische Anforderungen

- Die Schulungen müssen neben der theoretischen Vermittlung insbesondere praktische Übungen anhand der vorgegebenen Anforderungen an die Software der Auftraggeberin enthalten. Die Anwender müssen die vermittelten Funktionen selbstständig anwenden und typische Aufgaben eigenständig durchführen.
- Die Schulungsinhalte sind so aufzubereiten, dass sie als Grundlage für die spätere interne Wissensvermittlung dienen können. Hierzu sind geeignetes Schulungsmaterial, Übungsbeispiele und nachvollziehbare Anleitungen bereitzustellen. Diese Unterlagen sind der Auftraggeberin nach Abschluss der Schulungen zur weiteren Verwendung bereitzustellen. Ein Zugang zu einer Testumgebung ist ebenfalls wünschenswert, soweit vorhanden.
- Die Administrationsschulungen und die Anwenderschulungen müssen inhaltlich aufeinander abgestimmt sein. Administrationen können zusätzlich an der Anwenderschulung teilnehmen und beides Perspektiven sicher zu beherrschen. Die Teilnahme an beiden Schulungen ist bei der Planung und Durchführung zu berücksichtigen.

5 Support

Der Supportbedarf der Auftraggeberin gegenüber dem Auftragnehmer beschränkt sich auf Anliegen der Auftraggeberin, die durch deren Mitarbeiter nicht selbst gelöst werden können. Die Servicezeiten müssen hierfür mindestens von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 17:00 gewährleistet werden. Antworten müssen innerhalb von 24 Stunden gegeben werden. Es besteht die Möglichkeit bei Bedarf den Support vor Ort bei der Auftraggeberin zu erbringen.

Der Auftragnehmer entwickelt die Software stetig weiter. Dadurch wird die Umsetzung des aktuellen Stands der Technik, wie auch die Umsetzung aktueller rechtlicher Anforderungen, gewährleistet. Außerdem wird gewährleistet, dass die geforderten Standards auch bei Änderungen von Inhalt oder Aufbau innerhalb der Software abgebildet werden können. Hierfür stellt der Auftragnehmer regelmäßig Updates zur Verfügung und liefert diese unaufgefordert an die Auftraggeberin (Bringschuld).

6 Reporting

Zu Beginn der Leistung muss der Auftragnehmer in enger Abstimmung mit der Auftraggeberin einen Projekt- und Meilensteinplan zur Umsetzung der geforderten Leistung erstellen und vorlegen.

Der Auftragnehmer berichtet der Auftraggeberin regelmäßig über den Abruf und die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen. Das Reporting dient der transparenten Darstellung des Leistungsfortschritts, Leistungsabruf sowie der Nachvollziehbarkeit des aktuellen Umsetzungsstands.

Der Bericht hat mindestens folgende Informationen zu enthalten:

- Übersicht über die im Berichtszeitraum erbrachten Leistungen,
- Gegenüberstellung der beauftragten, begonnenen, laufenden und abgeschlossenen Leistungspakete,
- Darstellung des Fortschritts bezogen auf den vereinbarten Projekt- und Meilensteinplan,
- Status der Implementierungsleistungen (z. B. Installation, Konfiguration, Datenmigration, Schnittstellenanbindung, Testdurchführung und Schulungen),
- Übersicht über offene Leistungen sowie deren geplanter Fertigstellungstermin,
- Dokumentation offener Punkte sowie der vereinbarten Maßnahmen und Verantwortlichkeiten.

Der Bericht ist mindestens einmal im Quartal in elektronischer Form vorzulegen. Auf Anforderung der Auftraggeberin sind zusätzliche Statusberichte bereitzustellen. Wesentliche Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang oder Projektzeitplan sind der Auftraggeberin unverzüglich mitzuteilen.

7 Jour-Fixe

Der Auftragnehmer führt während der gesamten Projektlaufzeit in der Implementierungsphase regelmäßige Jour fixe-Termine mit durch. Ziel der Termine ist die Abstimmung des Projektfortschritts, die Besprechung offener Punkte sowie die frühzeitige Identifikation und Bearbeitung von Risiken und Abweichungen.

Die Jour fixe-Termine sind mindestens zweiwöchentlich durchzuführen. Bei Bedarf kann die Auftraggeberin zusätzliche Termine anfordern oder eine abweichende Frequenz vereinbaren.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass mindestens der verantwortliche Projektleiter an den Terminen teilnimmt. Bei Bedarf sind weitere fachliche oder technische Ansprechpartner hinzuzuziehen.

Die Jour fixe-Termine umfassen mindestens folgende Inhalte:

- Vorstellung des aktuellen Projekt- und Implementierungsstands,
- Abgleich des Projektfortschritts mit dem vereinbarten Projekt- und Meilensteinplan,
- Besprechung offener Arbeitspakete und ausstehender Entscheidungen,
- Darstellung bestehender Risiken, Probleme und Terminabweichungen sowie geplanter Gegenmaßnahmen,

- Abstimmung anstehender Projektaktivitäten und Meilensteine,
- Behandlung offener Änderungsanforderungen und deren Auswirkungen auf den Projektverlauf.

Der Auftragnehmer erstellt zu jedem Jour fixe ein Ergebnisprotokoll mit den wesentlichen Besprechungsergebnissen, vereinbarten Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Terminen. Das Protokoll ist der Auftraggeberin spätestens drei Werktage nach dem Termin in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

Die Jour fixe-Termine können als Videokonferenz durchgeführt werden.

Nach Abschluss der Implementierungsphase können die Jour-Fixe auch in größeren Abständen erfolgen.

8 Vertragliche Regelungen

8.1 Vertragslaufzeit

Die Vergabe der Leistung erfolgt in Form eines Offenen Verfahrens. Beginn der Leistungsausführung ist am Tag nach der Zuschlagserteilung.

Die Vertragslaufzeit beträgt zunächst vier Jahre. Die Auftraggeberin kann die Laufzeit zweimal um jeweils weitere 24 Monate verlängern. Die Gesamtlaufzeit beträgt damit höchstens 8 Jahre. Jede Verlängerung erfolgt durch schriftliche Erklärung der Auftraggeberin spätestens drei Monate vor dem jeweiligen Laufzeitende.

Die Auftraggeberin trifft die Entscheidung über eine Verlängerung nach Maßgabe des Bedarfs, ein Anspruch des Auftragnehmers auf Verlängerung besteht nicht.

Unbesehen der vereinbarten Regelungen zur Vertragslaufzeit und Verlängerungsoption sind weiter die Vorgaben der EuGH-Entscheidung vom 17. Juni 2021 (C-23/20 – Simonsen & Weel) zur Anwendung von Höchstwerten/Höchstmengen von Rahmenvereinbarungen zu beachten.

8.2 Durchführung des Vertrages

Alle einschlägigen Regeln und Normen zum aktuellen Stand der arbeitsmedizinischen, arbeitsphysiologischen und ergonomischen Erkenntnisse sind vom AN zu beachten.

Die bereitgestellten Produkte entsprechen dem jeweils neuesten technischen Stand.

Die gesamte Kommunikation zwischen AN und AG im Rahmen der Durchführung des Vertrages ist mündlich und schriftlich in deutscher Sprache zu führen. Es wird mindestens das Sprachniveau C1 erwartet (nach dem "Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen"). Ebenso sind sämtliche vom AN an den AG im Rahmen der Durchführung des Vertrages zu übergebenden Unterlagen in deutscher Sprache abzufassen. Die Lieferung technischer und baulicher Unterlagen, Datenblätter, Installations-beschreibungen usw. kann gegebenenfalls in englischer Sprache erfolgen, insofern diese vom Hersteller nicht in deutscher Sprache verfügbar sind.

8.3 Sicherheits- und Datenschutzvereinbarung

Die modulare Vertraulichkeits- und Sicherheitserklärung ist Anlage 13 zu entnehmen. Bei einem schwerwiegenden Verstoß gegen die Datenschutz-Bestimmungen des Vertrages kann der AG wie unter Punkt 1.2 beschrieben den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist schriftlich kündigen.

8.4 Sonstige Vereinbarungen

Auf diesen Vertrag und die sich daraus ergebenden rechtlichen Beziehungen zwischen den Partnern ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss aller Vorschriften des Deutschen Internationalen Privatrechtes anwendbar. Die Anwendung des Rechts eines dritten Staates einschließlich dessen Vorschriften zum Kollisionsrecht sowie auch die Anwendung des EU-Kaufrechtes sind ausdrücklich ausgeschlossen. Ein Streitfall berechtigt den AN nicht, die Arbeiten zu unterbrechen oder endgültig einzustellen.

8.5 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis und über die Gültigkeit des Vertrages ist Reutlingen.

8.6 Salvatorische Klausel

„Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht berührt. Das gleiche gilt, soweit sich herausstellen sollte, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbart hätten, sofern sie bei Abschluss des Vertrages oder bei der späteren Ergänzung einer Bestimmung diesen Punkt bedacht hätten."