Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Inhaltsangabe

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages ... 3
1.1 Vertragsgegenstand ... 3
1.2 Vertragsbestandteile ... 4
2 Überblick über die vereinbarten Leistungen ... 5
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 ... 6
5.1 Vergütung für die Pflegeleistungen ... 6
5.2 Preisanpassung ... 7
5.3 Fälligkeit und Zahlung ... 7
5.4 Rechnungsadresse ... 7
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* ... 9
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 ... 11
7.4 Sonstige Pflegeleistungen ... 11
8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand ... 11
8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand ... 11
8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen ... 11
8.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten ... 12
8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand ... 12
9 Abnahme ... 12
10 Mängelhaftung (Gewährleistung) ... 12
11 Haftungsregelungen ... 12
11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung ... 12
11.2 Haftung für entgangenen Gewinn ... 12
12 Vertragsstrafen ... 12
12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten* ... 12
12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten* ... 13
12.3 Sonstige Vertragsstrafen ... 13

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

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Zwischen

Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN)
Friedrich-Heinrich-Allee 130
47475 Kamp-Lintfort
— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

und

— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen für die vereinbarte Standardsoftware*

Pflege der Software für das DMS (Dokumentenmanagement System)-/Workflowengine-Verfahren.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 15 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Pflegevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Bewertungsmatrix (einschließlich Anlagen) und allgemeine Leistungsbeschreibung		
2	Übrige Teile der Vergabeunterlagen		
3	Verpflichtungserklärung für externe Dienstleister		
4	Vertragliche Bedingungen und Verpflichtungserklärungen nach TVgG-NRW und der RVO TVgG-NRW: 1) Besondere Vertragsbedingungen des Landes Nordrhein-Westfalen zur Erfüllung der Verpflichtungen zur Tariftreue und Mindestentlohnung nach dem Tariftreue- und Vergabegesetz Nordrhein-Westfalen (BVB TVgG-NRW/VOL) für die Vergabe von Dienstleistungen 2) Verpflichtungserklärung zu Tariftreue und Mindestentlohnung für Dienst- und Bauleistungen unter Berücksichtigung der Vorgaben des Tariftreue- und Vergabegesetzes Nordrhein-Westfalen (TVgG-NRW) 3) Verpflichtungserklärung nach § 18 TVgG-NRW zur Beachtung der ILO-Kernarbeitsnormen 4) Besondere vertragliche Nebenbedingung zur Beachtung der in den ILO-Kernarbeitsnormen festgelegten Mindeststandards durch Nachunternehmerinnen bzw. Nachunternehmer unter Berücksichtigung der Vorgaben des TVgG-NRW 5) Verpflichtungserklärung nach § 19 TVgG-NRW zur Frauenförderung und Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie		
5	Angebot des Auftragnehmers		

☒ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge Nr. 1 (vorrangig) bis Nr. 5 (nachrangig).

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

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

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

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Pflege S-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Pflege S-AGB zugelassen ist. Eine Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* erfolgt ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechtsregelungen, unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge diese als Anlage in Tabelle aus Nummer 1.2.1 aufgelistet werden.

Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

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

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

☒ Dauerhafte Überlassung neuer Programmstände*

☒ Störungsbeseitigung

☒ Hotline

☐ Sonstige Pflegeleistungen

3 Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware*[1]	Lizenzart und Anzahl
1	2	3
1	Software für DMS-/Workflowengine-Verfahren gemäß Überlassungsvertrag Typ A 00006161	

[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: ab 01.07.2017, frühestens jedoch nach Einrichtung der Systemumgebung im KRZN

☐ dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware*

☐ zu den in Anlage Nr. ___ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)

jeweils

☐ unbefristet,

  ☐ mindestens jedoch (Mindestvertragsdauer)

☒ für die Dauer von 120 Monaten

☐ für den/die in Anlage Nr. ___ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen.

4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Kündigungsfrist __ 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 wie folgt vereinbart: Die Kündigungsfrist für den Auftraggeber beträgt 12 Monate, für den Auftragnehmer 36 Monate zum Ablauf eines Kalenderjahres. Die Kündigung für den Auftragnehmer ist erstmalig zum 31.12.2025 möglich.

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Pflegeleistungen

☐ 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.	Standardsoftware aus Nummer 3, lfd. Nr. …	Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware*	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
1	1	Siehe Anlage Nr. 5 (hier Preisblatt)		Zeitraum von ___bis Vergütungsanteil
				Zeitraum von ___bis Vergütungsanteil
				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. 5 (hier 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, jedoch erstmalig zum 01.01.2020.

☐ 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 Rechnung wird als Jahresrechnung mit 4 Fälligkeiten gestellt. Die Rechnungstellung hat jeweils zum 15. des ersten Monats eines Quartals unter Nennung der Vertragsnummer zu erfolgen. Das Zahlungsziel beträgt 30 Tage ab Eingang der prüffähigen Rechnung beim AG.

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

5.4 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Kommunales Rechenzentrum Niederrhein
Friedrich-Heinrich-Allee 130
47475 Kamp-Lintfort

6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2		Hotline gemäß Nummer 7.3		ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4	
	von	bis	von	bis	Von	bis
1	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do	08:00	17:00	08:00	17:00		
an Arbeitstagen Fr	08:00	17:00	08:00	17:00		
an Samstagen						
an Sonntagen						
an Feiertagen am Erfüllungsort						

Die Störungsmeldung durch den Auftraggeber gemäß Nr. 7.2.2.1 erfolgt von 00:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr.

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.	Standard-software* aus Nummer 3, lfd. Nr.	Art des Programmstandes*					Installation durch den Auftragnehmer (Abweichend von Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)
		Patch*, Update*	Upgrade*	Release/ Version*	Umsetzung von in Anlage Nr. 1 genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)	EXP [1]	
1	2	3a	3b	3c	3d	3e	4
1	1	X	X	X	Gem. Anlage Nr. 1		

[1] US = Programmstände* unterliegen US-amerikanischen Exportkontrollvorschriften

EU = Programmstände * unterliegen EU-Exportkontrollvorschriften

DT = Programmstände* unterliegen deutschen Exportkontrollvorschriften

S = Programmstände* unterliegen ___ Exportkontrollvorschriften

☐ Besondere Vereinbarung zur Installation der Programmstände* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. .

☐ Regelung zur Abnahme der Installation der Programmstände* gemäß Anlage Nr.

7.1.1 Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände*

Der Auftragnehmer liefert die Programmstände* wie folgt:

☐ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. _____ auf Datenträger: Typ: _____, Kennzeichnung: _____.

☒ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. 1 in folgender Form: Download (z.B. durch Bereitstellung zum Download*).

☐ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. _____, wie in Anlage Nr. _____ beschrieben.

7.1.2 Vergütung

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

☐ Ausgenommen hiervon ist die Installation der neuen Programmstände* die nach Aufwand gemäß Kategorie(n) 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* gemäß Nummer 3 lfd. Nr. 1 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 2.2.1 EVB-IT Pflege S-AGB zur Übernahme eines neuen Programmstandes * im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.

☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. ___.

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

7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen*

7.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:	Gem. Anlage 5
Organisationseinheit/Abteilung:	Gem. Anlage 5
☐ Postanschrift:	
☒ Telefon:	Gem. Anlage 5
☒ Fax:	Gem. Anlage 5
☒ E-Mail:	Gem. Anlage 5
☒ Web-Adresse des Ticketsystems	Gem. Anlage 5

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
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung*	0,5	4
Betriebsbehindernde Störung*	4	8
Leichte Störung*	8	40

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 Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 7.2.2.2 erlangen können.

☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* für Störungen* der Klassen

- ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.
- ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: ___.

☐ Die Reaktionszeiten* und Wiederherstellungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Pflege S-AGB wie folgt definiert:

☐ Die Reaktions-* und Wiederherstellungszeit en* werden in Anlage Nr. ___ für die dort abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Pflege S-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

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

7.2.4 Vergütung

☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Pflegepauschale enthalten.

☐ Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ___ aus Nummer 8.1

- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von Euro pro (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt Euro.

7.3 Hotline

7.3.1 Umfang der Leistung

☒ Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.3 der EVB-IT Pflege S-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*.

☒ Abweichend von Ziffer 2.3.3 der EVB-IT Pflege S-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,

- ☒ das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
- ☐ das gemäß Anlage Nr. ___qualifiziert ist.

☒ Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Standardsoftware* beantwortet.

☒ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.

☐ Abweichend von Ziffer 2.3.2 EVB-IT Pflege S-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. ___ 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: Berechtigt zur Nutzung der Hotline ist nur der Auftraggeber, nicht aber die Anwenderkommunen und Dritte.

7.3.2 Vergütung

☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale enthalten.

☐ Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) ___ aus Nummer 8.1

- ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von ___ Euro pro____(z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt ___ Euro.

7.4 Sonstige Pflegeleistungen

☐ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. ___ konkret beschriebenen sonstigen Pflegeleistungen.

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

8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der Geschäftszeit		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stunden-satz	Tagessatz	Arbeits-tage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäfts zeit	Samstag		Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort	
					von bis	von bis	von bis	von bis
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1				___ %	___ %	___ %	___ %	___ %
Kategorie 2				___ %	___ %	___ %	___ %	___ %
Kategorie 3				___ %	___ %	___ %	___ %	___ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

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

☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. ___.

8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von 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. ___.

8.3 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. .

8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

☐ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. ___ vereinbart.

9 Abnahme

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

10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

☒ Es gilt Ziffer 11.1 EVB-IT Pflege S-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 12 Monate 24 Monate beträgt.

☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. .

☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 11.2 EVB-IT Pflege-AGB), gilt nicht.

☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. ___.

11 Haftungsregelungen

11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung

☐ Abweichend von Ziffer 14.1 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen maximal das ___fache (statt des Doppelten), der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.

☐ Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen

- ☐ pro Schadensfall ___ Euro.
- ☐ insgesamt für diesen Vertrag ___ Euro.

☐ Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. ___.

11.2 Haftung für entgangenen Gewinn

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

12 Vertragsstrafen

12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*

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

Leistungsart Nummer (Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um ….	Vertragsstrafe
1	2	3
	___%	
	___%	
	___%	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

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

12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*

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

Leistungsart Nummer (z.B. Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um ….	Vertragsstrafe
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung*	25%	gemäß Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB
Betriebsbehindernde Störung*	25%	gemäß Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB
	___%	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

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

12.3 Sonstige Vertragsstrafen

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

13 Ansprechpartner

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

Vertraglich: Tobias Dinter, Friedrich-Heinrich-Allee 130, 47475 Kamp-Lintfort, Abteilung 1.4 - Vertrag und Vertrieb, Tel. 02842/9070-349, Fax 02842/92732-349, tobias.dinter@krzn.de

Fachlich: Andreas Robertz, Friedrich-Heinrich-Allee 130, 47475 Kamp-Lintfort, Abteilung 3.1, Tel. 02842/9070-303, Fax 02842/92732-303, andreas.robertz@krzn.de

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

gemäß Anlage Nr. 5

14 Weitere Regelungen

14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüber-prüfung Ü 1, 2 oder 3 [1]	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5

[1] Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

☐ Abweichend von Ziffer 7.1 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. ___ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. ___.

14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

☒ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlagen Nr. 1 zu beachten.

☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. ___ zu unterstellen.

☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. ___ zu beachten.

☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten:

14.3 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale

☒ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Kopier- oder Nutzungssperren* auf.

☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: ___. Näheres siehe Anlage Nr. ___.

☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: ___. Näheres siehe Anlage Nr. ___.

14.4 Haftpflichtversicherung

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

14.5 Teleservice*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. 1 erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: Anlage 5 (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. 1 genügen.

14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 18 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. 1.

☒ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien folgende Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG):

Vertragliche Regelungen zur Datenverarbeitung im Auftrag gem. § 11 DSG NRW / § 11 BDSG:

1) Der Auftragnehmer unterliegt kraft Gesetzes den datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Landesdatenschutzgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen (DSG NRW) und der datenschutzrechtlichen Kontrolle durch den Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (LDI) / dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und der datenschutzrechtlichen Kontrolle durch den Bundesbeauftragten für Datenschutz.
2) Es gelten die allgemeinen Bestimmungen der Auftragsdatenverarbeitung i.S.d. § 11 DSG NRW / § 11 BDSG. Die im Zusammenhang mit der Durchführung der Datenverarbeitung im Auftrag erbrachte

Dienstleistung des Auftragnehmers erfolgt als Auftragnehmer nach Weisung des Auftraggebers sowie in Einklang mit den für eine ordnungsgemäße Durchführung der Datenverarbeitung zu beachtenden gesetzlichen Vorschriften.

3) Der Auftraggeber i.V.m. den ihn beauftragenden Stellen gilt als die datenverarbeitende Stelle i.S.d. Datenschutzes.
4) Die mit der Durchführung der Auftragsdatenverarbeitung befassten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Auftragnehmers sind auf das Datengeheimnis gem. § 6 DSG NRW / § 5 BDSG nach Anlage Nr. 4 verpflichtet.
5) Der Auftragnehmer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen i.S.d. § 10 DSG NRW / § 9 BDSG ergriffen, die eine datenschutz- und sicherheitskonforme Auftragsdatenverarbeitung gewährleisten.
6) Die verarbeiteten Daten werden nur im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung gespeichert, nicht an Dritte weitergegeben und bei Beendigung des Auftragsverhältnisses an den Auftraggeber zurückgegeben bzw. in Absprache mit dem Auftraggeber unwiederbringlich gelöscht.
7) Unterauftragsverhältnisse zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses sind nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig.
8) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, an der ordnungsgemäßen Durchführung der Auftragsdatenverarbeitung mitzuwirken und Störungen und Verstöße gegen die Inhalte dieser Regelungen dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.
9) Der Auftraggeber behält sich das Recht auf Kontrolle der Durchführung der Auftragsdatenverarbeitung gem. dem jeweils geltenden Datenschutzrecht vor.

☐ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. ___.

14.7 Dokumentation

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

14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Kommunales Rechenzentrum, Friedrich-Heinrich-Allee 130, 47475 Kamp-Lintfort.

15 Sonstige Vereinbarungen

☒ Sonstige Vereinbarungen:

1. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber unbedingt und unwiderruflich sowie ohne gesonderte Vergütung das Recht zur Übertragung der Nutzungsrechte an neuen Programständen nach Nummer 7.1 und Ziffer 2.1.3 EVB-IT Pflege-S AGB auf die Anwenderkommunen ein.
2. Jegliche Weiterentwicklungen der zu pflegenden Software durch den Auftragnehmer sind mit der vereinbarten Pflegepauschale abgegolten.
3. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte dieser Vertrag eine Lücke aufweisen, so berührt dies die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht. Auftraggeber und Auftragnehmer sind verpflichtet, anstelle der betreffenden unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke diejenige wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck dieses Vertrages am nächsten kommt.
4. Gerichtsstand ist Kamp-Lintfort.
5. Die Vertrags- und Geschäftssprache ist Deutsch.

☒ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

,		,	
Ort	Datum	Ort	Datum
Firma		Auftraggeber	
Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in Druckschrift)		Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift)	