



Rahmenvereinbarung

Rahmenvereinbarung über Rahmenvertrag Beschaffung von Microsoft Software Produkten gemäß BMI Select Plus Vertrag

Teil A Allgemeine Regelungen	3
1 Gegenstand	3
2 Bestandteile der Rahmenvereinbarung	3
3 Auftraggeber und Bezugsberechtigte	5
4 Einzelaufträge	5
5 Geschätztes Auftragsvolumen	7
6 Abnahmeverpflichtung/Mindestabnahme	7
7 Höchstvolumen	8
8 Berichtswesen (Reporting)	9
9 Vergütung der Leistungen	10
10 Preisanpassungen	11
11 Rechnungen	14
12 Verantwortlicher Ansprechpartner (m/w/d)	15
13 Remoteservice*	15
14 Haftpflichtversicherung	15
15 Haftungsregelungen	16
16 IT-Sicherheit	17
17 Allgemeine Sicherheitsanforderungen, Geheimschutz	17
18 Vertraulichkeit und Datenschutz	17
19 Laufzeit und Kündigung der Rahmenvereinbarung und von Einzelaufträgen	18
20 Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte	19
21 Textform	19
22 Anwendbares Recht, Gerichtsstand	20
23 Sonstige Vereinbarungen	20
Teil B: Überlassung von Standardsoftware auf Dauer (EVB-IT Überlassung Typ A)	22
1 Geltung der AGB	22
2 Übersicht über die vereinbarten Leistungen	22
3 Überlassung von Standardsoftware	22
4 Abweichende Nutzungsrechte	22
5 Dokumentation der Standardsoftware*	23
6 Lieferung einer Software Bill of Materials (SBOM)*	23
7 Art der Lieferung der Standardsoftware*	23
8 Vergütung	23
9 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale	23
10 Mängelhaftung (Gewährleistung)	24
11 Abweichende Vertragsstrafen bei Überlassung der Standardsoftware*	24
12 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	24
13 Erfüllungs- und Lieferort	24



Rahmenvereinbarung

14	Sonstige Vereinbarungen.....	24
Teil B: Pflege von Standardsoftware (EVB-IT Pflege S)		25
1	Geltung der AGB	25
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	25
3	Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist	25
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen	25
5	Vergütung	26
6	Servicezeiten* für die Pflegeleistungen.....	26
7	Art und Umfang der Pflegeleistungen	27
8	Regelungen für die Pflege von Open Source Software	31
9	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand.....	32
10	Abnahme	33
11	Mängelhaftung (Gewährleistung).....	33
12	Regelung entfällt	34
13	Vertragsstrafen.....	34
14	Weitere Regelungen	34
15	Sonstige Vereinbarungen.....	36



Rahmenvereinbarung

Rahmenvereinbarung über Rahmenvertrag Beschaffung von Microsoft Software Produkten gemäß BMI Select Plus Vertrag

Vertragsparteien

Auftraggeber

Landesbetrieb Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW)

Mauerstraße 51, 40476 Düsseldorf

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: folgt

Auftragnehmer

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: _____

Teil A Allgemeine Regelungen

1 Gegenstand

Gegenstand dieser Rahmenvereinbarung sind folgende Leistungen:

Gegenstand des Rahmenvertrages ist die Beschaffung von Nutzungsrechten (Lizenzen), Softwarepflege in Form von Software Assurance (SA) sowie Lizenzen inklusive SA (L&SA) des Lizenzgebers Microsoft.

Der Microsoft Select-Plus-Vertrag zwischen der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium des Inneren und Microsoft hat eine Laufzeit bis zum 31.05.2028. Es ist beabsichtigt, diesen Select-Plus Vertrages im Falle einer Verlängerung der Konditionen während der Laufzeit dieses Handelspartnervertrages fortzuführen. Alternativ ist beabsichtigt, eine entsprechende Nachfolgeregelung fortzuführen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Lieferung und Lizenzierung aller Produkte und Leistungen aus dem zum Vertragsabschluss gültigen Vertragsmodell Select-Plus. Nicht Gegenstand dieses Vertrages sind Produkte und Leistungen des Herstellers Microsoft aus anderen Vertragsmodellen, z.B. Enterprise Agreement und Server and Cloud Enrollment.

Gemäß dem aktuellen zwischen Microsoft und der Bundesrepublik Deutschland geltenden MBSA ist der Auftraggeber berechtigt, den jeweils gültigen Konditionenverträgen zwischen Microsoft und der Bundesrepublik Deutschland beizutreten bzw. sich darunter zu registrieren. Der Auftraggeber und die Bezugsberechtigten sind zu einer solchen Registrierung bereit.

Die Aktivierung sämtlicher bestellter Software muss für jedes Produkt mittels Key Management Service (KMS) und falls von Microsoft verfügbar per Multiple Activation Key (MAK) erfolgen können.

Vgl. Anlage Nr. 1

2 Bestandteile der Rahmenvereinbarung

Es gelten als Vertragsbestandteile:



Rahmenvereinbarung

2.1 dieser Vertragstext einschließlich der Begriffsbestimmungen und den folgenden Anlagen in der hier aufgeführten Rangfolge:

Anlagen zur EVB-IT Rahmenvereinbarung

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum / Version	Anzahl Seiten
1	Leistungsbeschreibung	07.05.2026	12
2	Leistungskatalog	07.05.2026	10
3	Preisblatt	07.05.2026	5
4	Abruf Muster	_____	_____

Diese Rangfolge gilt auch im Rahmen der Einzelaufträge.

2.2 für die jeweiligen Einzelaufträge, je nach Leistungsart, die folgenden EVB-IT AGB:

Auswahl	AGB	Erläuterung
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Kauf-AGB	Kauf von Hardware
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Instandhaltungs-AGB	Instandhaltung von Hardware
<input checked="" type="checkbox"/>	EVB-IT Überlassung Typ A-AGB	Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware (Kauf)
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Überlassung Typ B-AGB	Zeitweise Überlassung von Standardsoftware
<input checked="" type="checkbox"/>	EVB-IT Pflege S-AGB	Pflege von Standardsoftware
<input type="checkbox"/>	EVB-IT System-AGB	Erstellung von Gesamtsystemen, ggf. einschließlich Systemservice
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Systemlieferungs-AGB	Lieferung von Systemen, ggf. einschließlich Systemservice
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Erstellungs-AGB	Erstellung bzw. Anpassung von Software
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Service-AGB	Systemserviceleistungen
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Cloud-AGB	Cloudleistungen
<input type="checkbox"/>	EVB-IT Dienstleistungs-AGB	Dienstleistungen

Die einbezogenen EVB-IT AGB gelten in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.



Rahmenvereinbarung

- sowie nachrangig folgende weitere Regelungen des Auftraggebers (z. B. zusätzliche oder besondere Vertragsbedingungen), namentlich _____.

sowie nachrangig zu Nummern 2.1 und 2.2 die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die oben genannten EVB-IT AGB (zusammen oder einzeln auch die **EVB-IT AGB** genannt) stehen unter evb-it.gov.de zur Einsichtnahme bereit. Die VOL/B wurde im Bundesanzeiger AT Nr. 178a vom 23. September 2003 veröffentlicht.

Die Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* sowie auftragnehmerseitiger AGB für Art und Umfang der Cloudleistungen erfolgt nur nach Maßgabe der jeweiligen Regelungen im Besonderen Teil (Teil B) dieser Rahmenvereinbarung. Dies gilt unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge solche Bedingungen als Anlage in der Tabelle aus Nummer 2.1 aufgelistet werden. Allerdings gelten für Software* bzw. Softwarekomponenten, die Open Source Software* sind, die vom Rechteinhaber vorgegebenen Lizenzbedingungen.

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer dem Angebot beigefügten Dokumenten Regelungen in den EVB-IT AGB, dieser Rahmenvereinbarung oder Einzelaufträgen widersprechen, sind sie ausgeschlossen.

Weitere Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, soweit sie nicht ausdrücklich durch den Auftraggeber zugelassen wurden.

Die in diesem Teil A mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende dieses Vertrages unter „Begriffsbestimmungen“ definiert. Die in Teil B (Module) mit * gekennzeichneten Begriffe sind in den jeweils einbezogenen EVB-IT AGB unter „Begriffsbestimmungen“ definiert.

3 Auftraggeber und Bezugsberechtigte

3.1 Der/die unter „Vertragsparteien“ als Auftraggeber genannte/n Vertragspartei/en ist/sind Auftraggeber und Bezugsberechtigte/r im Sinne dieser Rahmenvereinbarung, sofern nachfolgend nicht anders geregelt.

- Ergänzend zum Auftraggeber bezugsberechtigt ist/sind _____.
- Statt des Auftraggebers bezugsberechtigt ist/sind _____.
- Nicht bezugsberechtigt ist/sind _____.
- Die Bezugsberechtigten und Regelungen zur Bezugsberechtigung ergeben sich aus Anlage Nr. 1

3.2 Im Falle eines Zusammenschlusses mehrerer Bezugsberechtigter, eines Rechtsformwechsels oder einer sonstigen gesellschaftsrechtlichen Umwandlung nach Vertragsschluss tritt an die Stelle des/der jeweiligen Bezugsberechtigten dessen/deren Rechtsnachfolger. Dasselbe gilt entsprechend bei bloßer namentlicher Umbenennung von Bezugsberechtigten. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer dies entsprechend mitteilen.

Sofern der Auftraggeber dem Auftragnehmer mitteilt, dass ein Bezugsberechtigter seine Bezugsberechtigung aus dieser Rahmenvereinbarung verloren hat, ist der Auftragnehmer nicht mehr berechtigt, künftige Einzelaufträge dieses ehemals Bezugsberechtigten auszuführen. Die Mitteilung erfolgt, soweit rechtlich zulässig, eine angemessene Zeit vorher.

4 Einzelaufträge

Der Auftragnehmer ist aufgrund eines erklärten Einzelauftrages zu den dort beauftragten Lieferungen und/oder Leistungen verpflichtet, wenn diese nach der Rahmenvereinbarung vorgesehen sind.

Rahmenvereinbarung

Einzelaufträge beziehen die Regelungen der Rahmenvereinbarung ein. Auftraggeber von Einzelaufträgen können der bzw. die Auftraggeber der Rahmenvereinbarung oder die Bezugsberechtigten* sein.

4.1 Abrufe und Bestätigung

4.1.1 Der Einzelauftrag erfolgt

- mit dem/den Einzelauftragsmuster(n) aus Anlage Nr. 4.
- mittels elektronischem Bestellsystem gemäß Anlage Nr. _____ und gemäß den dort aufgeführten Bestimmungen.
- mit dem Bestellformular aus dem ERP-System des Auftraggebers bzw. des jeweiligen Bedarfsträgers.
- wie nachfolgend beschrieben: _____

- Die Erteilung des Einzelauftrages erfolgt
 - nach Abstimmung der folgenden Punkte: _____ (z.B. Termine, konkretisierter Leistungsumfang).
 - nach Durchführung des Verfahrens/Abstimmungsprozesses gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Einzelaufträge aus dieser Rahmenvereinbarung unverzüglich, spätestens jedoch binnen

- einer Woche
- 1 Kalendertagen

wie folgt zu bestätigen:

- wie in Anlage Nr. _____ vorgesehen
- in folgendem Internetportal (z. B. Lieferantenportal des Auftragnehmers) wie dort vorgesehen: _____
- in Textform an: per E-Mail.

Hinweis: Vor der Bestätigung ist, soweit vereinbart, durch den Auftragnehmer zu prüfen, ob durch den Einzelauftrag Höchstvolumina überschritten werden! Siehe auch Abschnitt "Höchstvolumen" [im Standard Nummer 9].

4.2 Berechtigung zur Erteilung von Einzelaufträgen bei mehreren Bezugsberechtigten (Abrufberechtigung)

Der/die als Auftraggeber genannte/n Vertragspartei/en ist/sind abrufberechtigt im Sinne dieser Rahmenvereinbarung. Zusätzlich gilt:

- Einzelaufträge erfolgen durch und für den jeweiligen Bezugsberechtigten.
- Einzelaufträge erfolgen durch und für den jeweiligen Bezugsberechtigten, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit jedoch der Einwilligung des Auftraggebers/der Auftraggeber. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- Einzelaufträge zugunsten von Bezugsberechtigten erfolgen durch den/die Auftraggeber für die jeweiligen Bezugsberechtigten.
- Einzelaufträge erfolgen durch und für den jeweiligen Bezugsberechtigten, bedürfen jedoch der Einwilligung des Auftraggebers/der Auftraggeber, sobald die für diesen Bezugsberechtigten gemäß

Rahmenvereinbarung

Anlage Nr. _____ unverbindlich benannten Volumina ausgeschöpft sind. Liegt keine Einwilligung des Auftraggebers vor, darf der Auftragnehmer den Auftrag nicht annehmen. Sofern eine Einwilligung des Auftraggebers vorliegt, kann der Auftragnehmer aus dem Erreichen bzw. Überschreiten der benannten Volumina kein Leistungsverweigerungsrecht ableiten, es sei denn, das Höchstvolumen *[im Standard gemäß Nummer 9]* wurde erreicht.

- Einzelaufträge erfolgen stets zentral durch _____, jedoch für die jeweiligen Bezugsberechtigten.
- Einzelaufträge erfolgen wie folgt: _____
- Einzelaufträge erfolgen gemäß der Regelungen in Anlage Nr. 1

4.3 Weitere Regelungen bei abweichendem Auftraggeber des Einzelauftrags

Der Bezugsberechtigte* ist allein aus dem von ihm bzw. für ihn erklärten Einzelauftrag berechtigt und verpflichtet.

Der/die Auftraggeber ist/sind gleichwohl berechtigt,

- die Ansprüche und Rechte der Bezugsberechtigten (z. B. Vertragsstrafen, Gewährleistungsansprüche) aus den Einzelaufträgen geltend zu machen.
- die folgenden Ansprüche bzw. Rechte der Bezugsberechtigten aus den Einzelaufträgen geltend zu machen: _____

5 Geschätztes Auftragsvolumen

Das geschätzte Auftragsvolumen, d. h. der geschätzte Auftragswert (Schätzwert) oder die geschätzte Auftragsmenge (Schätzmenge)

- ergibt sich aus: _____ [z.B. Anlage oder Bekanntmachung]
- ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- beträgt 3.600.000 € Euro (netto).
- beträgt _____ [z. B. Personentage oder Lizenzen].
- ergibt sich aus den Regelungen zu den verschiedenen Leistungsarten (siehe Teil B dieser Rahmenvereinbarung)

Geltung des geschätzten Auftragsvolumens in Relation zur Laufzeit

- Das geschätzte Auftragsvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.
- Das geschätzte Auftragsvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung ohne Verlängerungsoptionen und ohne deren automatische Verlängerung.
 - Es erhöht sich durch die Ausübung von Verlängerungsoptionen für die Rahmenvereinbarung bzw. durch deren automatische Verlängerung
 - anteilig.
 - wie folgt: _____.

6 Abnahmeverpflichtung/Mindestabnahme

Es besteht keine Verpflichtung zum Abruf von Leistungen aus der Rahmenvereinbarung durch Auftraggeber oder Bezugsberechtigte, es sei denn, es ist in dieser Nummer etwas anderes vereinbart. Weder die Angabe geschätzter Auftragsvolumina noch die von Höchstvolumina führt zu einer Abnahmeverpflichtung.

Rahmenvereinbarung

- Die Mindestabnahme ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- Die Mindestabnahme beträgt _____ Euro (netto).
- Die Mindestabnahme ergibt sich aus den Regelungen zu den verschiedenen Leistungsarten (siehe Teil B dieser Rahmenvereinbarung).

Geltung der Mindestabnahme in Relation zur Laufzeit

- Die Mindestabnahme gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.
- Die Mindestabnahme gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung ohne Verlängerungsoptionen und ohne deren automatische Verlängerung.
 - Die Mindestabnahme erhöht sich durch die Ausübung von Verlängerungsoptionen für die Rahmenvereinbarung bzw. durch deren automatische Verlängerung
 - anteilig.
 - gemäß Anlage Nr. _____.
- Die Mindestabnahme gilt pro Jahr der Laufzeit der Rahmenvereinbarung, kumuliert über die Gesamtlaufzeit.

7 Höchstvolumen

Das Höchstvolumen, d. h. der Höchstwert oder die Höchstmenge

- ergibt sich aus _____ [z. B. Bekanntmachung]
- ergibt sich aus Anlage Nr. _____.
- beträgt 4.500.000 Euro (netto) (Höchstwert).

Geltung des Höchstvolumens in Relation zur Laufzeit

- Das Höchstvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung inkl. Verlängerungsoptionen und automatischen Verlängerungen.
- Das Höchstvolumen gilt für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung ohne Verlängerungsoptionen und ohne deren automatische Verlängerung.
 - Es erhöht sich durch die Ausübung von Verlängerungsoptionen für die Rahmenvereinbarung bzw. durch deren automatische Verlängerung
 - anteilig.
 - gemäß Anlage Nr. _____

7.1 Mitteilungspflicht des Auftragnehmers

- Würde durch einen Einzelauftrag eine Höchstmenge bzw. der Höchstwert der Rahmenvereinbarung überschritten, wird der Auftragnehmer den Bezugsberechtigten und den Auftraggeber darauf hinweisen und den Einzelauftrag nicht ohne Freigabe des Auftraggebers und/oder des Bezugsberechtigten annehmen/bestätigen.
 - Die Mitteilung erfolgt zusätzlich mit einer entsprechenden Dringlichkeitsstufe in Textform an folgende Adresse: _____

7.2 Folgen des Erreichens von Höchstvolumina

Bei Erreichen oder Überschreiten des Höchstvolumens ist der Auftragnehmer nicht mehr zur Erfüllung künftiger Einzelaufträge verpflichtet.

Rahmenvereinbarung

Unabhängig davon

- hat der Auftraggeber das Recht, diese Rahmenvereinbarung fristlos oder mit einer von ihm bestimmten Frist
- von maximal 3 Monaten
 - von maximal _____ Monaten
- zu kündigen.

Sieht die Rahmenvereinbarung mehrere Höchstvolumina vor und sind nicht alle Höchstvolumina ausgeschöpft, hat der Auftraggeber das Recht, die Kündigung auf die Teile der Rahmenvereinbarung zu beschränken, für die die Höchstvolumina ausgeschöpft sind.

- endet die Rahmenvereinbarung, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Sind mehrere Höchstvolumina vereinbart, gilt dies erst, wenn alle Höchstvolumina ausgeschöpft sind. Sieht die Rahmenvereinbarung mehrere Höchstvolumina vor und sind nicht alle Höchstvolumina ausgeschöpft, hat der Auftraggeber das Recht, die Teile der Rahmenvereinbarung fristlos oder mit einer von ihm bestimmten Frist

- von maximal 3 Monaten
- von maximal _____ Monaten

zu kündigen, für die die Höchstvolumina ausgeschöpft sind.

8 Berichtswesen (Reporting)

- Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn
- 100 % des geschätzten Auftragsvolumens
 - 100 % des Höchstvolumens
 - 75 % des geschätzten Auftragsvolumens
 - 75 % des Höchstvolumens
 - _____ % des geschätzten Auftragsvolumens
 - _____ % des Höchstvolumens

erreicht sind. Dies gilt auch dann, wenn nur einzelne der angegebenen Volumina erreicht sind. Maßgeblich dabei ist der tatsächlich erbrachte Leistungsstand und die sich daraus ergebende Vergütung, soweit nicht nachstehend anders vereinbart: _____.

- Diese Mitteilung erfolgt zusätzlich mit einer entsprechenden Dringlichkeitsstufe in Textform an folgende Adresse: sam@it.nrw.de
- Soweit Höchstvolumina zu 75 % erreicht sind und sich abzeichnet, dass die Einzelaufträge aus der Rahmenvereinbarung kumuliert dazu führen werden, dass vor dem Ende der Laufzeit der Rahmenvereinbarung Höchstvolumina ausgeschöpft sein werden, wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber unverzüglich mitteilen. Dies gilt auch dann, wenn nur einzelne Höchstvolumina ausgeschöpft sind.
- Diese Mitteilung erfolgt zusätzlich mit einer entsprechenden Dringlichkeitsstufe in Textform an folgende Adresse: _____
- Art und Umfang der besonderen Mitteilungspflichten des Auftragnehmers zum Ausschöpfungsgrad ergeben sich aus Anlage Nr. 1.



Rahmenvereinbarung

9 Vergütung der Leistungen

9.1 Grundsätzliches

Die Vergütung der Leistungen des Auftragnehmers ergibt sich aus Anlage Nr. 3 [hier z.B. Preisblatt angeben]. Etwas anderes gilt nur, soweit ausnahmsweise eine Preisanpassung [im Standard gemäß Nummer 14] vereinbart ist und/oder soweit nach dieser Rahmenvereinbarung für Einzelaufträge Miniwettbewerbe durchzuführen sind und hierfür der Preis Zuschlagskriterium ist.

Materialkosten, Reisekosten und Nebenkosten* sind in den Preisen enthalten, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Reisezeiten werden nicht vergütet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Die angegebenen Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich zu zahlender Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

9.2 Vergütung nach Aufwand

Soweit in Anlage Nr. 3 [hier z.B. Preisblatt angeben] eine Vergütung nach Aufwand vorgesehen und im Teil B dieser Rahmenvereinbarung nichts anderes vereinbart ist, gilt Folgendes

9.2.1 Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

- Die Leistungen des Auftragnehmers werden in den Zeiten von 8:00 bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am vereinbarten Ort oder, soweit kein Ort vereinbart ist, beim Bezugsberechtigten) erbracht.
- Die Leistungen des Auftragnehmers werden auch zu folgenden Zeiten gemäß Anlage Nr. _____ erbracht.

9.2.2 Reisekosten, Nebenkosten*, Materialkosten und Reisezeiten

Abweichend von den Regelungen im Abschnitt "Grundsätzliches" werden

- Reisekosten vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- Nebenkosten* vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- Materialkosten vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- Reisezeiten zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

9.3 Fälligkeit und Zahlungsfristen

Die Vergütung wird nach der Leistungserbringung fällig und ist innerhalb von 30 Tagen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen, soweit nachfolgend oder im Teil B dieser Rahmenvereinbarung nichts anderes vereinbart ist.

Die Prüffähigkeit einer Rechnung setzt bei einer Vergütung nach Aufwand voraus, dass der Auftragnehmer mit der Rechnung von ihm unterschriebene Leistungsnachweise über die Leistungen und die weiteren geltend gemachten Kosten gemäß dem Muster aus Anlage Nr. _____ vorlegt.

- Abweichend hiervon sind die Leistungsnachweise elektronisch einzureichen, wobei das Format aus Anlage Nr. _____ einzuhalten ist.
- Abweichend hiervon sind die Leistungsnachweise in folgender Form einzureichen: _____.

Soweit vorstehend keine Form eines Leistungsnachweises vereinbart ist, gilt das Muster 1 zu den EVB-IT Dienstleistungs-AGB.

Rahmenvereinbarung

Die Vergütung für als Dauerschuldverhältnis zu erbringende Leistungen (z. B. Pflegeleistungen) ist abweichend davon wie folgt fällig:

- monatlich bis zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals.
- jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres.
- gemäß Anlage Nr. _____.
- _____

Abweichend gilt:

- Die Vergütungen sind nicht 30 Tage, sondern _____ Tage nach Fälligkeit und Zugang einer prüffähigen und zutreffenden Rechnung zu zahlen.
- Fälligkeit und Zahlungsfristen ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- _____

10 Preisanpassungen

Die vereinbarte Vergütung gilt für die Laufzeit der Rahmenvereinbarung und alle Einzelaufträge, jeweils einschließlich etwaiger Verlängerungen. Eine Erhöhung der Vergütung für Produkte und/oder Leistungen ist ausgeschlossen, sofern nicht nachfolgend ausnahmsweise Abweichendes vereinbart ist.

10.1 Preisanpassungsklausel mit Index

- Die nachfolgende Regelung gilt
 - für alle Produkte und Leistungen
 - für folgende Produkte bzw. Leistungen: _____ [hier z. B. Produkte bzw. Leistungen oder Preispositionen aus einem Preisblatt eintragen]

Hat sich der vom Statistischen Bundesamt amtlich festgestellte

- Erzeugerpreisindex für IT-Dienstleistungen CPA08-620-01 (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____
- Erzeugerpreisindex für IT-Dienstleistungen CPA08-5829-1 Software und Softwarelizenzen (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____
- Erzeugerpreisindex für IT-Dienstleistungen CPA08-6202-1 IT-Beratung und Support (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____
- Erzeugerpreisindex für IT-Dienstleistungen CPA08-6201-1 Softwareentwicklung und Programmierung (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____
- Erzeugerpreisindex für IT-Dienstleistungen CPA08-6203-1 IT-Management (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____
- Erzeugerpreisindex für IT-Dienstleistungen CPA08-6311 Datenverarbeitung, Hosting und damit verbundene DL (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile _____
- Erzeugerpreisindex gewerblicher Produkte des Statistischen Bundesamts, insb. Teilbereich Datenverarbeitungsgeräte, elektronische und optische Erzeugnisse (GP19-26) (2021 = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____
- Index für _____ (Jahr: _____ = 100) für folgende Leistungsbestandteile: _____

seit Vertragsschluss oder dem Datum der letzten Anpassung um mehr als 3 % nach oben oder unten verändert, kann jeder Vertragspartner durch schriftliche Erklärung eine angemessene Anpassung der Preise verlangen. [Beispiel: Der Vertragsschluss war am 1.1.2022. Der Index

Rahmenvereinbarung

hatte zu diesem Zeitpunkt einen Stand von 105 %. Eine Preisanpassung ist möglich, wenn der Index über 108,15 % liegt. Berechnung: $105 + (105 * 0,03) = 105 + 3,15 = 108,15 \%$

Die Höhe der Anpassung muss mindestens die Hälfte der in Satz 1 genannten Änderung des oben ausgewählten Indexes betragen und darf dessen Änderung keinesfalls übersteigen. Die Anpassung kann frühestens mit Wirkung zu dem auf Zugang des Anpassungsverlangens folgenden übernächsten Monatsersten verlangt werden. Die Anpassung gilt unabhängig davon nicht für vor Wirksamwerden der Anpassung erklärte Einzelaufträge, soweit nicht nachstehend anders vereinbart:

- Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge, die zum Zeitpunkt der Erklärung des Anpassungsverlangens bereits länger als ein Jahr laufen.
- Die Preisanpassungsmöglichkeit besteht nur, wenn die Rahmenvereinbarung sich [im Standard gemäß Nummer 25.2] verlängert hat. Die Anpassung kann frühestens mit Beginn des Verlängerungszeitraums verlangt werden.

10.2 Preiserhöhungen anhand von maximalen Prozentwerten

- Die nachfolgende Regelung gilt
 - für alle Produkte und Leistungen
 - für folgende Produkte bzw. Leistungen: _____ [hier z. B. Produkte bzw. Leistungen oder Preispositionen aus einem Preisblatt eintragen]

Eine Erhöhung der Vergütung für Produkte und/oder Leistungen darf erstmals 12 Monate nach Beginn der Rahmenvereinbarung, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Die Erhöhung hat angemessen und nicht entgegen der für die Leistung relevanten Markttendenz zu sein und darf maximal 3 % der zum Zeitpunkt der Ankündigung der Erhöhung geltenden Vergütung betragen. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam, wenn die Voraussetzungen dieses Absatzes vorliegen. Sie gilt nur für bei Wirksamwerden der Erhöhung noch nicht erklärte Einzelaufträge, soweit nicht nachstehend anders vereinbart:

- Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge, die zum Zeitpunkt der Erklärung des Anpassungsverlangens bereits länger als ein Jahr laufen.
 - Abweichend von Satz 1 darf eine Erhöhung erstmals _____ Monate nach Beginn dieser Rahmenvereinbarung angekündigt werden.
 - Abweichend von Satz 3 beträgt die maximale Erhöhung _____ % gegenüber dem vorher geltenden Preis.
 - Die Preisanpassungsmöglichkeit besteht nur, wenn die Rahmenvereinbarung sich [im Standard gemäß Nummer 25.2] verlängert hat. Die Anpassung kann frühestens mit Beginn des Verlängerungszeitraums angekündigt werden.
- Das Recht auf Preiserhöhungen durch den Auftragnehmer ist in Anlage Nr. _____ geregelt.

10.3 Preisanpassungen anhand von Preislisten

10.3.1 Preiserhöhungen anhand von Preislisten

- Die nachfolgende Regelung gilt
 - für alle Produkte und Leistungen
 - für folgende Produkte bzw. Leistungen: _____ [hier z. B. Produkte bzw. Leistungen oder Preispositionen aus einem Preisblatt eintragen]

Wenn der Preis des Produkts bzw. der Leistung in der bei Mitteilung des Erhöhungsverlangens aktuellen Preisliste

_____ [konkrete Bezeichnung + Quelle, z. B. Hersteller oder Auftragnehmer] um mehr als



Rahmenvereinbarung

_____ % höher ist,

als in der entsprechenden, bei Angebotsabgabe gültigen Preisliste, kann der Auftragnehmer den aufgrund dieser Rahmenvereinbarung zu zahlenden Preis im gleichen Verhältnis erhöhen. Dies gilt jeweils entsprechend, wenn der Preis des Produkts bzw. der Leistung in der aktuellen Preisliste erneut gegenüber der bei der letzten Preiserhöhung gültigen Preisliste um den oben genannten Prozentsatz gestiegen ist. Eine Erhöhung der Vergütung für Produkte und/oder Leistungen darf erstmals 24 Monate nach Beginn der Rahmenvereinbarung, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 24 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber spätestens mit der Ankündigung die geänderten Preislisten zur Verfügung zu stellen, um dem Auftraggeber eine Überprüfung zu ermöglichen. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam, wenn die Voraussetzungen dieses Absatzes vorliegen. Sie gilt nur für bei Wirksamwerden der Erhöhung noch nicht erklärte Einzelaufträge, soweit nicht nachstehend anders vereinbart:

- Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge, die zum Zeitpunkt der Erklärung des Anpassungsverlangens bereits länger als ein Jahr laufen.
- Die Erhöhung des jeweiligen Preises ist auf 3 % gegenüber dem vor der Erhöhung zu zahlenden Preis begrenzt.
- Die Erhöhung des jeweiligen Preises ist auf _____% gegenüber dem vor der Erhöhung zu zahlenden Preis begrenzt.
- Die Preisanpassungsmöglichkeit besteht nur, wenn die Rahmenvereinbarung sich [im Standard gemäß Nummer 25.2] verlängert hat. Die Anpassung kann frühestens mit Beginn des Verlängerungszeitraums angekündigt werden.

Umfasst der aufgrund dieser Rahmenvereinbarung zu zahlende Preis weitere Leistungen als für den Preis gemäß Preisliste geschuldet, bezieht sich die Preiserhöhung nur auf den Preis des Produktes bzw. die in der Preisliste vorgesehene Leistung selbst. [Beispiel: Im Preisblatt ist der Preis für eine bestimmte Hardware inklusive Aufstellung* ausgewiesen, in der Preisliste des Herstellers jedoch ohne Aufstellung*.]

- Elektronisches Format, Zeitpunkt der Bereitstellung der geänderten Preislisten sowie das vom Auftraggeber festgelegte Wirksamkeitsdatum ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

10.3.2 Preissenkungen anhand von Preislisten

Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, Preissenkungen vorzunehmen.

Im Übrigen ergeben sich Preissenkungen wie folgt:

- Die nachfolgende Regelung gilt
 - für alle Produkte und Leistungen
 - für folgende Produkte bzw. Leistungen: _____ [hier z. B. Produkte bzw. Leistungen oder Preispositionen aus einem Preisblatt eintragen]

Wenn der Preis des Produkts bzw. der Leistung in der aktuellen Preisliste _____ [konkrete Bezeichnung + Quelle, z. B. Hersteller oder Auftragnehmer] um mehr als _____ % niedriger ist als in der entsprechenden, bei Angebotsabgabe gültigen Preisliste, senkt sich der aufgrund dieser Rahmenvereinbarung zu zahlende Preis im gleichen Verhältnis. Dies gilt jeweils entsprechend, wenn der Preis des Produkts in der aktuellen Preisliste erneut gegenüber der bei der letzten Preissenkung gültigen Preisliste um den oben genannten Prozentsatz gesunken ist. Die Preissenkung gilt nur für noch nicht erklärte Einzelaufträge, soweit nicht nachstehend anders vereinbart:

- Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge, die zum Zeitpunkt der Erklärung des Anpassungsverlangens bereits länger als ein Jahr laufen.

Rahmenvereinbarung

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber so rechtzeitig in Textform auf die jeweiligen Preissenkungen hinzuweisen und dem Auftraggeber geänderte Preislisten so rechtzeitig zugänglich zu machen, dass der Auftraggeber die entsprechende Preissenkung geltend machen kann.

Umfasst der aufgrund dieser Rahmenvereinbarung zu zahlende Preis weitere Leistungen als für den Preis gemäß Preisliste geschuldet, bezieht sich die Preissenkung nur auf den Preis des Produktes bzw. die in der Preisliste vorgesehene Leistung selbst. [Beispiel: Im Preisblatt ist der Preis für eine bestimmte Hardware inklusive Aufstellung* ausgewiesen, in der Preisliste des Herstellers jedoch ohne Aufstellung*.]

Elektronisches Format, Zeitpunkt der Bereitstellung der geänderten Preislisten sowie das vom Auftraggeber festgelegte Wirksamkeitsdatum ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

- Das Recht des Auftraggebers auf Preissenkungen ist in Anlage Nr. _____ geregelt.

10.3.3 Laufende Preisanpassungen anhand von Preislisten

- Die nachfolgende Regelung gilt
- für alle Produkte und Leistungen
 - für folgende Produkte bzw. Leistungen: _____ [hier z. B. Produkte bzw. Leistungen oder Preispositionen aus einem Preisblatt eintragen]

Die Vergütung erfolgt auf Basis der in Anlage Nr. _____ referenzierten, mindestens für alle Geschäftskunden in Deutschland geltenden Preisliste(n) in deren jeweils gültigem Stand, auf die

- der/die in Anlage Nr. _____ angegebene(n) Rabatt(e)
- ein Rabatt in Höhe von _____ %

angewandt wird. Preiserhöhungen gegenüber dem bei Angebotsabgabe geltenden Stand gelten abweichend davon nur, wenn der jeweilige neue Stand der Preislisten, aus denen sich die Erhöhung ergibt, dem Auftraggeber vorliegt.

Die Preisanpassung erfolgt maximal einmal monatlich zum Monatsbeginn und gilt nur für noch nicht erklärte Einzelaufträge, soweit nicht nachstehend anders vereinbart:

- Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge, die zum Zeitpunkt der Erklärung des Anpassungsverlangens bereits länger als ein Jahr laufen.
- Die Anpassung gilt auch für erteilte Einzelaufträge.
- Die Anpassung erfolgt nicht monatlich, sondern maximal einmal pro _____ mit Wirkung zum _____.

Umfasst der aufgrund dieser Rahmenvereinbarung zu zahlende Preis weitere Leistungen als für den Preis gemäß Preisliste geschuldet, bezieht sich die Preiserhöhung nur auf den Preis des Produktes bzw. die in der Preisliste vorgesehene Leistung selbst. [Beispiel: Im Preisblatt ist der Preis für eine bestimmte Hardware inklusive Aufstellung* ausgewiesen, in der Preisliste des Herstellers jedoch ohne Aufstellung*.]

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber jeweils die aktuellen und auf Anforderung auch alle früheren Stände der Preisliste(n) in elektronisch auswertbarer Form in einem marktüblichen Austauschformat (z.B. als XLS, CSV oder XML-Dateien) zur Verfügung stellen.

11 Rechnungen

- Die Rechnung ist nach den folgenden Vorgaben elektronisch einzureichen
- E-Rechnungsverordnung des Bundes - ERechV
 - E-Rechnungsverordnung des Landes NRW [z.B. E-Rechnungsverordnung des jeweiligen Landes oder andere Vorschrift]



Rahmenvereinbarung

- Dabei ist folgende Leitweg-ID _____ zu verwenden. Zudem müssen alle Pflichtfelder sowie die Zusatzfelder

_____ gefüllt sein. Weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

- Die Leitweg-ID(s), auszufüllende Zusatzfelder etc. ergeben sich aus Anlage Nr. 1
 Die Leitweg-ID(s), auszufüllende Zusatzfelder etc. ergeben sich aus dem Einzelauftrag.

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

- Rechnungen sind an folgende Stelle zu richten: _____
 Der Einzelauftrag wird mit dem jeweiligen Bezugsberechtigten abgerechnet.
 Die Anforderungen an Rechnungen und weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

12 Verantwortlicher Ansprechpartner (m/w/d)

- Ansprechpartner (m/w/d) für diese Rahmenvereinbarung beim Auftraggeber sind:

Name	Rolle/Leistungsbereich	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail

- Ansprechpartner (m/w/d) für diese Rahmenvereinbarung beim Auftragnehmer sind:

Name	Rolle/Leistungsbereich	Organisationseinheit	Telefonnummer	E-Mail

- Die Ansprechpartner (m/w/d) für diese Rahmenvereinbarung ergeben sich aus Anlage Nr. 3.

13 Remoteservice*

- Der Auftragnehmer erbringt entsprechend der Remoteservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ die dort aufgeführten Teile der Leistung mittels Remoteservice*.
 Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Remoteservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Remoteservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. 1 erbringen.

14 Haftpflichtversicherung

- Der Auftragnehmer weist bei Abschluss dieser Rahmenvereinbarung dem Auftraggeber nach, dass er über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Industriehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU verfügt.
 Diese muss folgende Mindestdeckungssummen beinhalten, die mindestens _____ mal jährlich in voller Höhe zur Verfügung stehen:
Vermögensschäden _____ Euro
Sachschäden _____ Euro
Personenschäden _____ Euro

Der Auftragnehmer wird diesen Versicherungsschutz bis zum Ende dieser Rahmenvereinbarung und darüber hinaus bis zur Verjährung sämtlicher Mängelansprüche aus den Einzelaufträgen aufrechterhalten. Kommt der Auftragnehmer dieser Verpflichtung nicht nach, ist der Auftraggeber nach erfolgloser angemessener Fristsetzung zur Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn ihm ein Festhalten am Vertrag nicht mehr zuzumuten ist. Weitergehende



Rahmenvereinbarung

Ansprüche des Auftraggebers, insbesondere Schadensersatzansprüche, bleiben hiervon unberührt.

15 Haftungsregelungen

15.1 Haftung des Auftragnehmers

In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung des Auftragnehmers für alle gesetzlichen und vertraglichen Freistellungs-, Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers und der Bezugsberechtigten aus der Rahmenvereinbarung und den Einzelaufträgen insgesamt ausschließlich begrenzt auf den kumulierten Auftragswert der erteilten Einzelaufträge. Beträgt der kumulierte Auftragswert 1.000.000 Euro oder weniger, wird für diese Haftungsbeschränkung ein kumulierter Auftragswert von 1.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt der kumulierte Auftragswert mehr als 1.000.000 Euro bis zu 2.000.000 Euro, wird ein kumulierter Auftragswert von 2.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt der kumulierte Auftragswert mehr als 2.000.000 Euro bis zu 5.000.000 Euro, wird ein kumulierter Auftragswert von 5.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt der kumulierte Auftragswert mehr als 5.000.000 Euro bis zu 10.000.000 Euro, wird ein kumulierter Auftragswert von 10.000.000 Euro zugrunde gelegt. Beträgt dieser kumulierte Auftragswert mehr als 10.000.000 Euro, wird für diese Haftungsbeschränkung ein kumulierter Auftragswert von 20.000.000 Euro zugrunde gelegt.

Der Auftragnehmer haftet nicht für entgangenen Gewinn.

Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt sowie bei Garantieverprechen.

Etwaige Haftungsbeschränkungen aus den jeweils in den Einzelauftrag einbezogenen EVB-IT AGB gelten nicht, soweit nicht in nachfolgender Nummer [im Standard Nummer 21.2] etwas anderes vereinbart ist.

15.2 Ergänzende bzw. vom Abschnitt "Haftung des Auftragnehmers" [im Standard Nummer 21.1] abweichende Haftungsregelungen

15.2.1 Andere Höhenbeschränkung der Haftung aus der Rahmenvereinbarung

- An die Stelle der in Abschnitt "Haftung des Auftragnehmers" [im Standard Nummer 21.1] vorgesehenen Beschränkung der Haftung tritt eine Beschränkung auf
 - _____ % des Gesamtbetrages der kumulierten Auftragswerte der erteilten Einzelaufträge.
 - _____ Euro
 - 5.000.000 Euro

15.2.2 Zusätzliche Beschränkung der Haftung aus dem Einzelauftrag

- Ergänzend zum Abschnitt "Haftung des Auftragnehmers" [im Standard Nummer 21.1] ergeben sich etwaige Beschränkungen der Haftung des Auftragnehmers aus den jeweils in den Einzelauftrag einbezogenen EVB-IT AGB. Sie betreffen die Haftung aus den Einzelaufträgen und gelten pro Einzelauftrag.
 - An die Stelle der dort vorgesehenen Beschränkung auf den Auftragswert* tritt eine Begrenzung auf _____ % des Auftragswerts* des Einzelauftrags.
 - An die Stelle der dort vorgesehenen Beschränkung auf den Auftragswert* des Einzelauftrags tritt eine Begrenzung auf _____ Euro.

Rahmenvereinbarung

15.2.3 Sonstige Abweichungen vom Abschnitt "Haftung des Auftragnehmers" [im Standard Nummer 21.1]

- Etwaige Beschränkungen der Haftung gelten nicht bei Datenschutzverletzungen.
- Etwaige Beschränkungen der Haftung gelten nicht für Freistellungsansprüche
- Der Auftragnehmer haftet auch für entgangenen Gewinn.
- Regelungen zur Haftung ergeben sich ausschließlich aus Anlage Nr. _____.

15.3 Haftung des Auftraggebers

- Die Haftung des Auftraggebers ist wie folgt begrenzt: _____.
- Die Haftung des Auftraggebers ist begrenzt gemäß folgender Anlage _____.

16 IT-Sicherheit

Unbeschadet ggf. weitergehender gesetzlicher Anforderungen, weitgehender Verpflichtungen aus dieser Rahmenvereinbarung und aus den Einzelaufträgen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Auftraggeber und die Bezugsberechtigten bei IT-Sicherheitsvorfällen oder Ereignissen, die voraussichtlich zu einem IT-Sicherheitsvorfall führen, von denen der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten betroffen sein könnten, unverzüglich über den Vorfall oder das jeweilige Ereignis, potentielle Auswirkungen beim Auftraggeber und den Bezugsberechtigten sowie die ergriffenen Maßnahmen informiert werden.

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich zudem, bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.

17 Allgemeine Sicherheitsanforderungen, Geheimschutz

Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- sich der Geheimschutzbetreuung durch die jeweils zuständige Stelle zu unterstellen.
- die Regelungen der Bezugsberechtigten zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____

18 Vertraulichkeit und Datenschutz

- Ergänzend zu bzw. abweichend von den jeweiligen Regelungen in den jeweiligen, für den Einzelauftrag geltenden EVB-IT AGB, ergeben sich Regelungen zur Vertraulichkeit aus Anlage Nr. _____.

- Soweit durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des jeweiligen Auftraggebers/Bezugsberechtigten verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), gilt Folgendes:

- die Parteien des Einzelauftrags treffen auf Verlangen des jeweiligen Auftraggebers/Bezugsberechtigten eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß dem Muster aus Anlage Nr. _____.
- Details sind in Anlage Nr. _____ geregelt.
- Es gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Anlage Nr. _____.

Ungeachtet dessen muss die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhalten.

- Bezüglich der Verarbeitung der personenbezogenen Daten gelten die gesetzlichen Mindestanforderungen und darüber hinaus die Regelungen aus Anlage Nr. 1.

Rahmenvereinbarung

19 Laufzeit und Kündigung der Rahmenvereinbarung und von Einzelaufträgen

19.1 Laufzeit der Rahmenvereinbarung

Die Rahmenvereinbarung ist befristet und beginnt

- am _____;
- mit Zuschlag;
- mit Zuschlag, jedoch frühestens am _____;

sie endet

- am 31.05.2027.
- mit Ablauf von _____ Monaten.

Soweit in Abschnitt "Folgen des Erreichens von Höchstvolumina" [im Standard Nummer 9.3] vereinbart, endet diese Rahmenvereinbarung jedoch unabhängig davon bei Erreichen der entsprechenden Höchstvolumina vorzeitig.

19.2 Verlängerungen der Rahmenvereinbarung

- Die Rahmenvereinbarung verlängert sich 3 mal jeweils um 12 Monate zu denselben Bedingungen, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zu ihrem Ende durch den Auftraggeber gekündigt wird. Sie endet jedoch spätestens nach 48 Monaten, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Eine Verlängerung aufgrund dieser Klausel erfolgt nicht, soweit die Rahmenvereinbarung [im Standard: aufgrund Nummer 9.3] vorzeitig endete.
- Der Auftraggeber ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung _____ mal um _____ Monate zu denselben Bedingungen zu verlängern. Die Ausübung der Verlängerungsoption wird der Auftraggeber dem Auftragnehmer spätestens _____ Monate vor dem jeweiligen Vertragsende mitteilen.

19.3 Ordentliche Kündigung der Rahmenvereinbarung

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Rahmenvereinbarung vorzeitig mit einer Frist von _____ Monaten zum _____ ordentlich zu kündigen, frühestens jedoch zum Ende des _____ [z. B. zweiten Vertragsjahres]; dieses ordentliche Kündigungsrecht entfällt, wenn sich die Rahmenvereinbarung [im Standard geregelt in Nummer 25.2] verlängert hat.

- _____.

Soweit in Abschnitt „Folgen des Erreichens des Höchstvolumens“ [im Standard Nummer 9.3] vereinbart, ist der Auftraggeber unabhängig davon berechtigt, diese Rahmenvereinbarung bei Erreichen der entsprechenden Höchstvolumina vorzeitig zu kündigen.

19.4 Ende/Kündigung von Einzelaufträgen

Das Ende der Rahmenvereinbarung lässt die Wirksamkeit bestehender Einzelaufträge unberührt. Für bestehende Einzelaufträge gilt die Rahmenvereinbarung bis zum Ende der Einzelaufträge weiter, soweit nichts anderes vereinbart ist.

- Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, mit Wirkung frühestens zum Ende der Rahmenvereinbarung auch alle Einzelaufträge zu kündigen, soweit nach deren Rechtsnatur eine Kündigung möglich ist. Bis dahin erbrachte Leistungen werden anteilig vergütet, wobei etwaige Ansprüche wegen Mängeln unberührt bleiben. Nicht erbrachte Leistungen werden auch nicht vergütet, wobei § 648 BGB unberührt bleibt.
- _____.
- Weitere Regelungen zum Ende der Rahmenvereinbarung ergeben sich aus dieser Anlage _____

Rahmenvereinbarung

19.5 Außerordentliche Kündigung/Rücktritt

Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung der gesamten Rahmenvereinbarung, von Einzelaufträgen oder jeweils Teilen davon aus wichtigem Grund fristlos oder mit einer Frist bleibt unberührt. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bedarf der vorherigen Abmahnung oder einer angemessenen Fristsetzung, es sei denn, dies ist gemäß § 323 BGB Abs. 2 Nr. 1 oder 2 entbehrlich oder es liegen besondere Umstände vor, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.

Ein wichtiger Grund für den Auftraggeber und die Bezugsberechtigten liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- Der Auftragnehmer kann ein vereinbartes Produkt nicht mehr liefern und die Zustimmung zur Lieferung eines Ersatzproduktes wird nicht erteilt. In diesem Fall können der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten bezüglich des betroffenen Produktes eine Teilkündigung erklären.
- Der Auftragnehmer kann einen wesentlichen Teil des vereinbarten Produktportfolios nicht mehr liefern und die Zustimmung zur Lieferung von Ersatzprodukten wird nicht erteilt. In diesem Fall können der Auftraggeber bzw. die Bezugsberechtigten die Rahmenvereinbarung insgesamt kündigen.
- Der Auftragnehmer verletzt in einem Vertragsjahr schuldhaft und wiederholt Berichtspflichten und/oder Nebenpflichten, wobei geringfügige Verletzungen außer Betracht bleiben.
- Der Auftragnehmer verletzt schuldhaft und wiederholt festgelegte Liefer- bzw. Leistungszeiträume oder -zeitpunkte. Unwesentliche Überschreitungen bleiben dabei außer Betracht.
- Der Auftragnehmer verletzt schuldhaft und wiederholt andere wesentliche Vertragspflichten, wobei geringfügige Verletzungen außer Betracht bleiben.
- • wenn nach Zuschlagserteilung nachweisliche wettbewerbsbeschränkende Absprachen des Auftragnehmers bekannt werden. • wenn Datenschutz- oder Datensicherheitsvorschriften vom Auftragnehmer verletzt werden. • wenn die Eigenerklärungen und Zusicherungen zur Zuverlässigkeit des Bieters nicht eingehalten werden oder sonstige, die Zuverlässigkeit erheblich beeinträchtigende Umstände eintreten. • wenn der Auftragnehmer mehrfach vertragsstrafenbewährte Verpflichtungen verletzt hat, es sei denn, er hat die Verletzung nicht zu vertreten.

Wird die Rahmenvereinbarung aus Gründen außerordentlich gekündigt, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, sind die Bezugsberechtigten berechtigt, erteilte Einzelaufträge ebenfalls außerordentlich zu kündigen bzw. soweit es sich nicht um Dauerschuldverhältnisse handelt, von nicht vollständig erfüllten Einzelaufträgen ganz oder teilweise zurückzutreten; soweit eine Teilleistung aus dem jeweiligen Einzelauftrag bereits bewirkt ist, kann der Auftraggeber hinsichtlich dieser Teilleistung jedoch nur zurücktreten, wenn er an dieser, unter Berücksichtigung seiner individuellen Situation, objektiv kein Interesse hat.

20 Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte

Zurückbehaltungs- und Leistungsverweigerungsrechte des Auftragnehmers sind ausgeschlossen, es sei denn, der Auftraggeber bestreitet die zugrundeliegenden Gegenansprüche nicht oder diese sind rechtskräftig festgestellt. Dies gilt auch für ein etwaiges Vermieterpfandrecht, z. B. in Bezug auf Hardware, Software und gehostete Daten des Auftraggebers.

21 Textform

Soweit in dieser Rahmenvereinbarung nichts anderes geregelt ist, bedürfen vertragliche Mitteilungen und Erklärungen mindestens der Textform. Für Störungsmeldungen und Mängelrügen ist der Eintrag in ein Ticketsystem ausreichend.

Rahmenvereinbarung

22 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Normen, die in eine andere Rechtsordnung verweisen, und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Liegen die Voraussetzungen für eine Gerichtsstandsvereinbarung nach §§ 38, 40 ZPO vor, richtet sich der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über die Gültigkeit der Rahmenvereinbarung und der Einzelaufträge und für alle Streitigkeiten aus diesen Vertragsverhältnissen ausschließlich nach dem Sitz der für die Prozessvertretung des Auftraggebers zuständigen Stelle. Der Auftraggeber ist auf Verlangen verpflichtet, die ihn im Prozess vertretende Stelle mitzuteilen.

23 Sonstige Vereinbarungen

- Sonstige Vereinbarungen: _____.
- Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. 1.

MUSTER



Rahmenvereinbarung

MUSTER



Rahmenvereinbarung

Teil B: Überlassung von Standardsoftware auf Dauer (EVB-IT Überlassung Typ A)

1 Geltung der AGB

Für Einzelaufträge über die dauerhafte Überlassung von Standardsoftware (Verkauf) gelten die EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung. Die Rangfolge der Geltung ergibt sich aus Teil A Nummer 2 (Bestandteile der Rahmenvereinbarung).

2 Übersicht über die vereinbarten Leistungen

- Überlassung von Standardsoftware
- sonstige Leistungen _____

3 Überlassung von Standardsoftware

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber bei Beauftragung Standardsoftware, ggf. einschließlich sonstiger Leistungen gemäß Anlage Nr. 1, 2, 3.

4 Abweichende Nutzungsrechte

Bezüglich der Nutzungsrechte an der jeweiligen Standardsoftware* oder Softwarekomponente gemäß Anlage Nr. _____ gilt Folgendes:

- Es gelten in der folgenden Rangfolge:
 - Rechtere Regelungen des Auftraggebers gemäß Anlage Nr. _____,
 - Ziffer 3 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A),
 - die Nutzungsrechtsregelungen aus den jeweiligen Lizenzbedingungen in Anlage Nr. _____. Die jeweiligen Nutzungsrechtsregelungen gelten aber nur, soweit sie den sonstigen vertraglichen Regelungen weder entgegenstehen noch diese beschränken.
- Die Standardsoftware* oder Softwarekomponente wird dem Auftraggeber als Open Source Software im Sinne der Begriffsbestimmungen am Ende der EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) (Open Source Software*) zur Verfügung gestellt.
 - Zusätzlich weisen die Lizenzbedingungen die weiteren Eigenschaften aufDie Standardsoftware* oder Softwarekomponente wird dem Auftraggeber unter der folgenden, den Anforderungen von Ziffer 3.2 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) entsprechenden Lizenz (Open Source Software*) zur Verfügung gestellt:
- Die Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente wird dem Auftraggeber ausschließlich unter Geltung von Lizenzen gemäß „Open Source Lizenzliste“ (verfügbar unter evb-it.gov.de) zur Verfügung gestellt.
- Hinsichtlich der Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente wird vereinbart, dass diese ggf. gemeinsam mit folgender Software genutzt und verbreitet wird (siehe Ziffer 3.4 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A)): _____.
- An der Dokumentation räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber abweichend von Ziffer 3.3, Satz 1 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) folgende Nutzungsrechte ein: _____.

Rahmenvereinbarung

5 Dokumentation der Standardsoftware*

- Abweichend von Ziffer 2.2 der EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) schuldet der Auftragnehmer die Dokumentation der Standardsoftware* nur in englischer Sprache.

6 Lieferung einer Software Bill of Materials (SBOM)*

- Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Software Bill of Materials (SBOM)* gemäß BSI TR-03183-2 für die nach diesem Vertrag überlassene Standardsoftware*
 - im Format SPDX
 - im Format CycloneDXzur Verfügung.

Soweit die Pflege der Standardsoftware* vereinbart ist, aktualisiert der Auftragnehmer die von ihm bereitgestellte Software Bill of Materials (SBOM)* für alle neuen Programmstände*, die er dem Auftraggeber nach diesem Vertrag zur Verfügung stellen muss, sofern sich aus den neuen Programmständen* Änderungen an der Software Bill of Materials (SBOM)* ergeben.

7 Art der Lieferung der Standardsoftware*

Der Auftragnehmer liefert dem Auftraggeber die Standardsoftware* wie folgt:

- auf Datenträger: Typ: _____, Kennzeichnung: _____.
- in folgender Form: _____ (z.B. durch Bereitstellung zum Download*).
- wie in Anlage Nr. 1 beschrieben.

8 Vergütung

8.1 Überlassungsvergütung

Die jeweilige Überlassungsvergütung ergibt sich

- gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen".
- aus dem Miniwettbewerb gemäß Anlage Nr. _____.

8.2 Fälligkeit und Zahlung

- Die Überlassungsvergütung ist abweichend von Ziffer 4.1 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) fällig _____ Tage nach _____.
- und ist abweichend von Ziffer 4.2 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) nicht 30 Tage sondern _____ Tage nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung zu zahlen.

9 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. _____.

Rahmenvereinbarung

10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

10.1 Verjährungsfrist für Mängelansprüche (Gewährleistungsfrist)

- Anstelle der in Ziffer 7.2 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) geregelten zwölfmonatigen Verjährungsfrist für Mängelansprüche tritt die gesetzliche Frist von 24 Monaten.
- Anstelle der in Ziffer 7.2 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) geregelten zwölfmonatigen Verjährungsfrist für Mängelansprüche tritt die eine Frist von _____ Monaten.
- Anstelle der in Ziffer 7.2 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) geregelten zwölfmonatigen Frist für den Rücktritt bezogen auf die Standardsoftware* tritt eine _____ monatige Frist.
- Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

10.2 Mängelmeldung

- Die Mängelmeldung erfolgt abweichend von Ziffer 7.5 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) gemäß Anlage Nr. _____.
- Die Mängelmeldung erfolgt an (z.B. Postanschrift, Telefon, Fax, E-Mail oder Anlage Nr.): _____

10.3 Regelung entfällt

11 Abweichende Vertragsstrafen bei Überlassung der Standardsoftware*

- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 5.3 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) wird die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. 1 vereinbart.
- Für jeden Verstoß gegen Ziffer 2.3 der EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

12 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 10 EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A) ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- Die Parteien treffen Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

13 Erfüllungs- und Lieferort

- Erfüllungsort ist _____.
- Lieferort (falls abweichend vom Erfüllungsort) ist _____.

14 Sonstige Vereinbarungen

- Sonstige Vereinbarungen: _____.
- Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. 1, 2, 3.

Rahmenvereinbarung

Teil B: Pflege von Standardsoftware (EVB-IT Pflege S)

1 Geltung der AGB

Für Einzelaufträge über die Pflege von Standardsoftware gelten die EVB-IT Pflege S-AGB in der jeweils bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung. Die Rangfolge der Geltung ergibt sich aus Teil A Nummer 2 (Bestandteile der Rahmenvereinbarung).

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- Dauerhafte Überlassung neuer Programmstände*
- Störungsbeseitigung
- Hotline
- Sonstige Pflegeleistungen

3 Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist

Der Auftragnehmer erbringt auf Abruf einzelne oder alle der in Nummer 2 genannten Pflegeleistungen für die in Anlage Nr. 1 genannte Software.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- dem im Einzelauftrag genannten Zeitpunkt
- dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware*
- zu den in Anlage Nr. 1 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. 1 vereinbarten Zeitraum/Zeiträume
- für den/die im Einzelauftrag 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.



Rahmenvereinbarung

- 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. 1.
- 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 Pflegeleistungen

Die Vergütung für die vereinbarten Pflegeleistungen ergibt sich gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen" und abweichend bzw. ergänzend aus den Regelungen dieses Moduls. Soweit ein Pauschalpreis für Pflegeleistungen vereinbart ist, ist dieser die Pflegepauschale im Sinne dieses Moduls.

5.2 Fälligkeit und Zahlung

Die Vergütung für die Pflegeleistungen 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.

6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

- Die Servicezeiten ergeben sich aus Anlage Nr. 1, 2.
- Die Servicezeiten ergeben sich aus nachfolgender Tabelle.

Tage	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2	Hotline gemäß Nummer 7.3	ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4
an Arbeitstagen Mo-Do	von bis	von bis	von bis
an Arbeitstagen Fr	von bis	von bis	von bis
an Samstagen	von bis	von bis	von bis
an Sonntagen	von bis	von bis	von bis

Rahmenvereinbarung

Tage	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2	Hotline gemäß Nummer 7.3	ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4
an Feiertagen am Erfüllungsort	von bis	von bis	von bis

7 Art und Umfang der Pflegeleistungen

7.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

- Die zu überlassenden Programmstände ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, verfügbare neue Programmstände* zu überlassen, wie nachfolgend geregelt:
 - Patches*, Updates*
Zeitpunkt der Leistung
 - Auf Anforderung des Auftraggebers
 - Unverzüglich, sobald verfügbar
 - Upgrades*
Zeitpunkt der Leistung
 - Auf Anforderung des Auftraggebers
 - Unverzüglich, sobald verfügbar
 - Releases/ Versionen*
Zeitpunkt der Leistung
 - Auf Anforderung des Auftraggebers
 - Unverzüglich, sobald verfügbar
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, neue Programmstände* zur Umsetzung von in Anlage Nr. _____ genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-S AGB) zu überlassen.
- 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:

- auf Datenträger: Typ: _____, Kennzeichnung: _____.
- in folgender Form: _____ (z.B. durch Bereitstellung zum Download*).
- wie in Anlage Nr. _____ beschrieben.



Rahmenvereinbarung

7.1.2 Vergütung

Es erfolgt keine gesonderte Vergütung der Installation der neuen Programmstände*; die Vergütung für die Leistungen dieser Nummer ist in der Pflegepauschale enthalten, sofern nicht nachfolgend Abweichendes geregelt ist.

- Ausgenommen hiervon ist die Installation der neuen Programmstände*, die nach Aufwand gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen"
 - 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 Anlage Nr. _____ 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 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 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:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
<input type="checkbox"/> Postanschrift:	
<input type="checkbox"/> Telefon:	
<input type="checkbox"/> Fax:	
<input type="checkbox"/> E-Mail:	
<input type="checkbox"/> Web-Adresse des Ticketsystems	

wie folgt:

Rahmenvereinbarung

- 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 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 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 Wiederherstellungszeiten* 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.

Rahmenvereinbarung

7.2.4 Vergütung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Pflegepauschale enthalten.
- Die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist nicht in der Pflegepauschale enthalten, sondern erfolgt nach Aufwand gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen" und der Zuschlagstabelle dieses Moduls.
 - 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 2.3.6 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 enthalten.
- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale enthalten.

Rahmenvereinbarung

- Die Vergütung für die Hotline ist nicht in der Pflegepauschale enthalten, sondern erfolgt nach Aufwand gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen" und Zuschlagstabelle dieses Moduls.
 - 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, 2 konkret beschriebenen sonstigen Pflegeleistungen.
- Die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen ist nicht in der Pflegepauschale enthalten, sondern erfolgt nach Aufwand gemäß Teil A, Abschnitt "Vergütung der Leistungen" und gemäß Zuschlagstabelle dieses Moduls 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

- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, hinsichtlich der pflegegegenständlichen Standardsoftware* eine Lizenzbestandsaufnahme durchzuführen, deren Ergebnis eine vollständige Software Bill of Materials (SBOM*) ist. Die Lizenzbestandsaufnahme ist unverzüglich nach Vertragsschluss durchzuführen.
 - Die Lizenzbestandsaufnahme ist spätestens binnen _____ Kalendertagen abzuschließen.
 - Die Vergütung für die Lizenzbestandsaufnahme ist mit der Pflegepauschale abgegolten.
 - Die Vergütung für die Lizenzbestandsaufnahme erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____
 - mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro.
 - Die Vergütung für die Lizenzbestandsaufnahme erfolgt zu einem gesonderten Pauschalpreis in Höhe von _____ Euro.

Die SBOM* ist gemäß Ziffer 5.2 der EVB-IT Pflege S-AGB zu pflegen.

- Neue Programmstände* von Standardsoftware* bzw. Softwarekomponenten müssen stets
 - Open Source Software gemäß Definition der EVB-IT Überlassung-AGB (Typ A)* sein,
 - Open Source Software gemäß „Open Source Lizenzliste“ (verfügbar unter **[z.B. Webpräsenz der EVB-IT]**) sein,
soweit die Parteien nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes vereinbaren.
- Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber neue Programmstände* von Standardsoftware* oder Softwarekomponenten nur, nachdem er diese in einer von ihm bereitgehaltenen, geeigneten Testumgebung auf Funktionalität und Eignung für die Zwecke des Auftraggebers erfolgreich getestet hat.
 - Abweichend von Satz 1 stellt der Auftraggeber eine hierfür geeignete Umgebung zur Verfügung.

Rahmenvereinbarung

- Ist die Störungsbeseitigung oder die Überlassung neuer Programmstände* vereinbart, so setzt der Auftragnehmer den Auftraggeber über das Erscheinen neuer Programmstände* in Kenntnis und berät ihn dazu, wann ein neuer Programmstand* übernommen werden sollte.
- Der Auftragnehmer stellt die Ergebnisse der Pflegeleistungen zusätzlich zur Überlassung an den Auftraggeber auf derjenigen öffentlichen Plattform für Softwareentwicklungsprojekte zur Verfügung, auf der die gepflegte Standardsoftware* bzw. Softwarekomponente hauptsächlich entwickelt und verwaltet wird. Die Zurverfügungstellung der Ergebnisse der Pflegeleistungen umfasst jeweils, soweit dort für frühere Programmstände* vorhanden, auch den ausführbaren Code, die Pflege der Dokumentation, der Software Bill of Materials (SBOM)* und eines Verzeichnisses verwendeter Softwarekomponenten.

Zusätzlich erfolgt die Bereitstellung durch den Auftragnehmer wie folgt:

- auf der folgenden öffentlichen Plattform für Softwareentwicklungsprojekte: _____.
- auf openCode*

9 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

9.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

- Die Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand ergeben sich aus Anlage Nr. 3.

9.2 Zuschläge auf die Vergütung nach Aufwand

- Zuschläge auf die Vergütung nach Aufwand ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- Zuschläge auf die Vergütung nach Aufwand ergeben sich aus folgender Tabelle.

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze für Tätigkeiten Arbeitstage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäftszeit	Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze für Tätigkeiten Samstag von bis	Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze für Tätigkeiten Samstag von bis	Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze für Tätigkeiten Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort von bis	Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze für Tätigkeiten Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort von bis

Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	Zuschlagsfreie Zeiten
Montag bis Donnerstag	von _____ bis _____ Uhr
Freitag	von _____ bis _____ Uhr

- weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

9.3 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- 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.

Rahmenvereinbarung

- 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. _____.

9.4 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. _____.

9.5 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. _____ vereinbart.

10 Abnahme

- Regelung zur Abnahme sich aus Anlage Nr. _____

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. _____.
- 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. _____.
- 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) _____
 - 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) _____

Rahmenvereinbarung

- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Rechtsmangel, Monat, Quartal, Jahr etc.)

beseitigen

12 Regelung entfällt

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

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

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 Weitere Regelungen

14.1 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



Rahmenvereinbarung

- 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. 2.

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 Anlage Nr. _____ 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 Teleservice* (Remoteservice)

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.

14.5 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. _____.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ 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. _____.

14.6 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).

Rahmenvereinbarung**14.7 Erfüllungsort**

Erfüllungsort ist Düsseldorf.

15 Sonstige Vereinbarungen

- Sonstige Vereinbarungen: _____
- Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. 1, 2, 3.

MUSTER

Rahmenvereinbarung**Unterschrift Auftraggeber****Unterschrift Auftragnehmer**

Datum, Auftraggeber

Datum, Auftragnehmer

Begriffsbestimmungen

Auftragswert	Der Auftragswert ist die Vergütung, die aufgrund eines Einzelauftrags zu zahlen ist.
Bezugsberechtigter	Der Bezugsberechtigte ist berechtigt zum Bezug von Leistungen aus der Rahmenvereinbarung und Auftraggeber der von ihm oder für ihn erteilten Einzelaufträge (Einzelauftragsauftraggeber). Ob der Bezugsberechtigte auch selbst abrufberechtigt ist, ergibt sich aus Teil A, Nummer Teil AI 6.3 dieses Vertrages.
Nebenkosten	Aufwendungen des Auftragnehmers, die zur Leistungserbringung notwendig und vom Auftraggeber ausdrücklich als zu erstatten vorgesehen sind, aber weder Reisekosten noch Materialkosten sind.
Reaktionszeit	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt bei Cloudleistungen oder soweit ein Monitoring der Leistungen vereinbart mit dem Auftreten der Störung, anderenfalls mit Eingang der Störungsmeldung, läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten*. Tritt die Störung außerhalb dieser Zeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit der nächsten Servicezeit*.
Remoteservice	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der vertraglichen Leistungen, in einigen EVB-IT AGB auch als Teleservice bezeichnet.
Störung	Beeinträchtigung der Eignung der Leistung zur vertraglich vereinbarten bzw., soweit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig von einem Vertretenmüssen und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei Leistungsbeginn vorlag.

Rahmenvereinbarung

Systemkomponente	Teil des Gesamtsystems*, z. B. Hard- oder Software*. Hierzu gehören auch überlassene neue Programmstände* für die Software*.
Ticketsystem	Ein Ticketsystem (auch Trouble-Ticket-System genannt) ist ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen und Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet und deren Fortschritt beobachtet und überwacht werden können. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang der Meldung unter Wiederholung deren Inhalts.

MUSTER