



Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile	3
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	4
3	Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist	4
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen	4
4.1	Beginn / Dauer der Pflegeleistungen	4
4.2	Kündigung von Pflegeleistungen	5
5	Vergütung	5
5.1	Vergütung für die Pflegeleistung	5
5.2	Preisanpassung	5
5.3	Fälligkeit und Zahlung	6
5.4	Rechnungsadresse	6
6	Servicezeiten* für die Pflegeleistungen	6
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*	7
7.1.2	Vergütung	8
7.2	Störungsbeseitigung	8
7.2.1	Leistungsumfang	8
7.2.2	Kenntniserlangung von Störungen*	8
7.2.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*	9
7.2.4	Vergütung	10
7.3	Hotline	10
7.3.1	Umfang der Leistung	10
7.3.2	Vergütung	10
7.4	Sonstige Pflegeleistungen	10
8	Regelungen für die Pflege von Open Source Software	11
9	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	12
9.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	12
9.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	12
9.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten	12
9.4	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	12
10	Abnahme	12
11	Mängelhaftung (Gewährleistung)	13
12	Haftungsregelungen	13
12.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung	13
12.2	Haftung für entgangenen Gewinn	13
13	Vertragsstrafen	13



Pflegevertrag S (Langfassung)

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



Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

zwischen der

Bundesrepublik Deutschland

vertreten durch das

Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund)

Bernkasteler Straße 8

53175 Bonn

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: 

"Auftraggeber"

und







Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: 

"Auftragnehmer".

wird (auf Grundlage des Rahmenvertrags ) folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen für die vereinbarte Standardsoftware*



1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

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

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
☒			
☒	Hinweise und Checkliste zur Vermeidung einer verdeckten Arbeitnehmerüberlassung	17.04.2026	7
☒	Bestätigung der arbeitsschutzrechtlichen Unterweisung	20.03.2026	3

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge _____.



Pflegevertrag S (Langfassung)

1.2.2 die Auftragsdurchführungsbestimmungen des ITZBund

- ☒ in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.
☐ bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die Auftragsdurchführungsbestimmungen des ITZBund stehen unter www.itzbund.de/adb zur Einsichtnahme bereit.

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

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

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

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

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

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

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

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

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

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
00000	00000	00000

Fußnote	Erläuterung
1	Die Angabe des Vertrages zur Überlassung der Standardsoftware* ist nur notwendig, wenn in Nummer 5.1 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche aus der Überlassung vereinbart wird.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- ☒ folgendem Datum: 00000
☐ dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware*
☐ zu den in Anlage Nr. _____ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)

jeweils



Pflegevertrag S (Langfassung)

- ☐ unbefristet,
- ☐ mindestens jedoch für die Dauer von _____ Monaten (Mindestvertragsdauer)
- ☐ für die Dauer von _____ Monaten
- ☐ für den/die in Anlage Nr. „0000“ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen.

4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Standardsoftware*) aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Pflegeleistung

- ☐ Der Pauschalpreis* 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 Pauschalpreis* 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
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil

- ☐ Der Pauschalpreis* 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. _____.

5.2 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- ☐ gemäß Ziffer 8.5 EVB-IT-Pflege-AGB:



Pflegevertrag S (Langfassung)

- ☐ für die monatliche Pflegepauschale gemäß Nummer 5.1.
- ☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____.

5.3 Fälligkeit und Zahlung

Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.3 EVB-IT Pflege S-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern

- ☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals.
- ☐ jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres.
- ☐ einmalig zum _____.
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.4 EVB-IT Pflege S-AGB nicht 30 Tage sondern _____ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

5.4 Rechnungsadresse

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

- ☒ E-Rechnungsverordnung des Bundes – ERechV

Rechnungen sind über die onlinezugangsgesetzkonforme Rechnungseingangsplattform (OZG-RE) zu stellen, die unter <https://xrechnung-bdr.de/edi/auth/login> aufrufbar ist.

Bitte verwenden Sie für diesen Vertrag die folgende Leitweg-ID: 00000.

- ☐ [z.B. E-Rechnungsverordnung des jeweiligen Landes]
Dabei ist folgende Leitweg-ID _____ zu verwenden. Zudem müssen alle Pflichtfelder sowie die Zusatzfelder _____ gefüllt sein. Weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
Eine Rechnung, die entgegen vorstehender Regelung nicht elektronisch gestellt wird, begründet keinen Verzug nach § 286 Abs. 3 BGB.
- ☐ Für die Rechnungsstellung gilt abweichend davon die folgende Regelung:

6 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

Zeitpunkt der Erbringung	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2	Hotline gemäß Nummer 7.3	ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4
an Arbeitstagen Mo-Do	von 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
an Feiertagen am Erfüllungsort	von	von	von



Pflegevertrag S (Langfassung)

Zeitpunkt der Erbringung	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2	Hotline gemäß Nummer 7.3	ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4
	bis	bis	bis

7 Art und Umfang der Pflegeleistungen

7.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich in nachfolgendem Umfang zur Überlassung folgender neuer Programmstände* für die aufgeführte Standardsoftware*.

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

Fußnote	Erläuterung
1	US = Programmstände* unterliegen US-amerikanischen Exportkontrollvorschriften EU = Programmstände * unterliegen EU-Exportkontrollvorschriften DT = Programmstände* unterliegen deutschen Exportkontrollvorschriften S = Programmstände* unterliegen ____ Exportkontrollvorschriften

- ☐ Besondere Vereinbarung zur Installation der Programmstände* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. ____.
- ☐ 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. ____, wie in Anlage Nr. ____ beschrieben.
- ☐ gemäß Tabelle in Nummer 7.1 lfd. Nr. ____ in folgender Form: ____ (z.B. durch Bereitstellung zum Download*).

Die neuen Programmstände sind bitte zwingend unter Angabe der Vertragsnummer des Auftraggebers zu liefern.

Bei Lieferung per E-Mail bitte an:

technische-planung@itzbund.de

Sonst Lieferort / Lieferanschrift:

Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund)
– Dienstsitz Frankfurt a. M. –
Arbeitsbereich Technische Beschaffungssteuerung
Wilhelm-Fay-Str. 11
65936 Frankfurt a. M.



Pflegevertrag S (Langfassung)

Ansprechperson für die Lieferung:

•••••

Tel.: 0228 99 680 - •••••

E-Mail: •••••

•••••

Tel.: 0228 99 680 - •••••

E-Mail: •••••

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* mit Ausnahme der Standardsoftware* gemäß Nummer 3 lfd. 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. Quellcode¹ 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:	
☐ Postanschrift:	
☐ Telefon:	
☐ Fax:	
☐ E-Mail:	



Pflegevertrag S (Langfassung)

Art des Kontakts	Kontakt Daten
☐ Web-Adresse des Ticketsystems	

wie folgt:

- ☐ auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 10.2 EVB-IT Pflege S-AGB)
- ☐ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ formlos.
- ☐ mit Ticketsystem*
 - ☐ des Auftragnehmers,
 - ☐ des Auftraggebers,welches
 - ☐ unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
 - ☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____.

7.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen*

- ☐ Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen* (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems _____ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☐ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. _____ genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen* zu verschaffen.

7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

- ☐ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten * vereinbart:

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

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 6 oder Ziffer 4.1 EVB-IT Pflege S-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die 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.



Pflegevertrag S (Langfassung)

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 ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

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.



Pflegevertrag S (Langfassung)

- ☐ 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.
 - ☐ 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) ____ aus Nummer 9.1
 - ☐ 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 evb-it.gov.de) 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.
 - ☐ 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*

Pflegevertrag S (Langfassung)

9 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

9.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personal- Leistungs-kategorie	Stundensatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Tagessatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Samstag von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Samstag von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Sonn- und Feiertage von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Sonn- und Feiertage von _____ bis _____
Kategorie				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

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

- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

9.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

- ☐ Abweichend von Ziffer 8.2.4 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- ☐ Abweichend von Ziffer 8.2.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Pflege S-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

9.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten

- ☐ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Nebenkosten* werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Nebenkosten* werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- ☐ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

9.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

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

10 Abnahme

- ☐ Regelungen zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) _____ ergeben sich aus Anlage Nr. _____.



Pflegevertrag S (Langfassung)

11 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- ☐ Es gilt Ziffer 11.1 EVB-IT Pflege S-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 12 Monate, _____ Monate beträgt.
- ☐ Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Sofern es sich bei der pflegegegenständlichen Standardsoftware* vollständig um Open Source Software* handelt, ist die verschuldensunabhängige Haftung für Sachmängel bei Überlassung neuer Programmstände* ausgeschlossen.
 - ☐ Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer gleichwohl den Sachmangel gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Kategorie(n) aus Nummer 8.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Sachmangel, Monat, Quartal, Jahr etc.) beseitigen.
- ☐ Sofern es sich bei der pflegegegenständlichen Standardsoftware* vollständig um Open Source Software* handelt, ist die verschuldensunabhängige Haftung für Rechtsmängel bei Überlassung neuer Programmstände* ausgeschlossen.
 - ☐ Auf Wunsch des Auftraggebers wird der Auftragnehmer gleichwohl den Rechtsmangel gegen Vergütung nach Aufwand gemäß Kategorie(n) aus Nummer 8.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Rechtsmangel, Monat, Quartal, Jahr etc.) beseitigen.
- ☐ Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 11.2 EVB-IT Pflege-AGB), gilt nicht.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

12 Haftungsregelungen

12.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung

- ☐ Abweichend von Ziffer 14.1 Satz 2 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen maximal das _____fache (statt des Doppelten), der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.
- ☐ Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
 - ☐ pro Schadensfall _____ Euro.
 - ☐ insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.
- ☐ Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Pflege S-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

12.2 Haftung für entgangenen Gewinn

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

13 Vertragsstrafen

13.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*

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



Pflegevertrag S (Langfassung)

Leistungsart Nummer (Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal _____

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

13.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten*

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

Leistungsart Nummer (z.B. Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal _____

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

13.3 Sonstige Vertragsstrafen

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

14 Ansprechpersonen

Ansprechpersonen des Auftraggebers (Name, Telefon, E-Mail):

Vertraglich: ITZBund Vertragsmanagement E-Mail: vertragsmanagement@itzbund.de
Fachlich: 0000 Tel.: 0228 99 680 - 0000 E-Mail: 0000
Fachlich: 0000 Tel.: 0228 99 680 - 0000 E-Mail: 0000
Fachlich: zentral E-Mail: 0000

Ansprechpersonen des Auftragnehmers (Name, Telefon, E-Mail):

Vertraglich: 0000 Tel.: 0000 E-Mail: 0000
Fachlich: 0000 Tel.: 0000 E-Mail: 0000
Fachlich: 0000 Tel.: 0000 E-Mail: 0000
Fachlich: zentral E-Mail: 0000



Pflegevertrag S (Langfassung)

15 Weitere Regelungen

15.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung SÜ 1, 2 oder 3 ¹	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
•••••	•••••	Gemäß Rahmenvertrag	•••••	Gemäß Rahmenvertrag

Fußnote	Erläuterung
1	Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

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

15.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- ☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ 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: _____

15.3 Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale

- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Kopier- oder Nutzungssperren* auf.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.
- ☐ Die Leistungen des Auftragnehmers weisen folgende technische Merkmale **nicht** auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

15.4 Haftpflichtversicherung

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

15.5 Teleservice*

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

15.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

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



Pflegevertrag S (Langfassung)

15.7 Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)*

- ☐ Abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Pflege S-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Pflegeleistungen nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.
- ☐ Der Auftragnehmer aktualisiert die Software Bill(s) of Materials (SBOM)* der zu pflegenden Standardsoftware* wie in Ziffer 5.2 EVB-IT Pflege S-AGB geregelt.
 - ☐ Abweichend von Ziffer 5.2 EVB-IT Pflege S-AGB erfolgt die Bereitstellung der Software Bill of Materials (SBOM)* gemäß BSI TR-03183-2 in folgendem Format (SPDX oder CycloneDX, ggf. inklusive Versionsnummer und als XML- oder JSON-Datei).

15.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist [siehe unter 7.1.1.](#)

16 Sonstige Vereinbarungen

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

Unterschrift Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer

[Informationstechnikzentrum Bund \(ITZBund\)](#)
[Im Auftrag](#)

 

Datum, Name

Datum, Name