


Leistungsbeschreibung

 <p>Beschaffungsamt des BMI Brühler Straße 3 53119 Bonn</p>	<p>Dienstleistungskonzession zur Herstellung und zum Vertrieb von exklusiven Produkten mit BND- spezifischem Charakter (BND-Produkte)</p>	<p>Az. B 12.21 - 0121/22/VV Ausgabe-Nr.: 1 Ausgabedatum: 09/202 Referat: B 12</p>
--	---	---

Inhalt

1.	Ausgangssituation.....	3
1.1	Aufgaben des Lizenzgebers.....	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Ziel und Zielgruppen.....	4
1.4	Lizenzgewährung.....	5
2.	Arbeitstreffen.....	5
2.1	Einmalige Klausurtagung.....	5
2.2	Regelmäßiger Jour Fixe.....	6
3.	Sortiment und Sortimentsgestaltung.....	6
3.1	Produkte (Sortiment).....	8
3.2	Produktkennzeichnung.....	11
4.	Vertrieb.....	11
4.1	Vertrieb in einem Online-Shop.....	12
4.2	Vertrieb in einem Instagram-Shop.....	14
4.3	Vertrieb im BND-Besucherzentrum in Berlin.....	15
4.4	Vertrieb in BND-Kantinen durch externe Betreiber.....	18
4.5	Versand.....	18

4.6	Retouren- und Reklamationsmanagement	19
4.7	Zahlungsmöglichkeiten.....	20
4.8	Werbung.....	20
4.9	Lizenzgebühr	21
4.10	Buchhaltung (Reporting).....	21
5.	Rahmenbedingungen.....	22
5.1	Anforderungen an den Lizenznehmer	22
5.2	Projektmanagement	22
5.3	BITV-Konformität.....	22
5.4	Corporate-Design-Vorgaben.....	23
5.5	Brand Safety.....	23
5.6	Qualitätssicherung	24
5.7	Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz.....	24
5.8	Bereitschaft zur Sicherheitsüberprüfung.....	24
6.	Nachhaltigkeit.....	24
7.	Mitwirkungspflichten des Lizenzgebers	24

Anlagen

Anlage 01	Infoblatt Verkaufsautomat Modell „Lemgo“
Anlage 02	Produktblatt - BND-Artikel
Anlage 03	Auszug - Corporate Design-Handbuch Bundesnachrichtendienst

1. Ausgangssituation

1.1 Aufgaben des Lizenzgebers

Der Bundesnachrichtendienst (BND) ist der Auslandsnachrichtendienst der Bundesrepublik Deutschland und bündelt die politische, wirtschaftliche und militärische Auslandsaufklärung. Als obere Bundesbehörde arbeitet der BND im Auftrag der Bundesregierung. Es gehört zu seiner Arbeit, Informationen zu sammeln, die über die öffentlich verfügbaren Fakten und Meinungen hinausgehen. So ist es ihm möglich, hinter Fassaden zu blicken, Hintergründe zu beleuchten und objektive Stimmungsbilder zu zeichnen, stets im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und für die Sicherheit Deutschlands. Er arbeitet dabei oft im Geheimen und Verborgenen, und nur selten treten seine Erfolge offen zu Tage. Das zentrale Produkt des BND ist die Information: beschafft, geprüft, bewertet, verdichtet und aufbereitet. Sie muss zur rechten Zeit in angemessener Form und mit passendem Detaillierungsgrad zum richtigen Empfänger. Besonders in Krisenfällen und bei der Unterstützung der Bundeswehr ist eine schnelle und verlässliche Unterrichtung von elementarer Bedeutung. Rund um die Uhr muss zu unterschiedlichsten Themen eine kurzfristige Aussagefähigkeit gewährleistet sein.

1.2 Leistungsgegenstand

Mit diesem Vergabeverfahren wird die exklusive Lizenz zur Herstellung und zum Vertrieb von exklusiven Produkten mit BND-spezifischem Charakter (nachfolgend „BND-Produkte“) vergeben.¹ Durch die Ausschreibung soll ein kompetenter Konzessionsnehmer (nachfolgend Lizenznehmer genannt) ermittelt werden, welcher die Einrichtung und den Betrieb eines Online-Shops für den Vertrieb der BND-Produkte mit allen besonderen und konzeptionellen Anforderungen unter wirtschaftlichen Aspekten durchführen kann.

Folgende Leistungen sind vom Lizenznehmer im Rahmen der Umsetzung des Online-Shops insbesondere zu erbringen:

- Konzeption und Entwicklung eines Online-Shops,
- Umsetzung des Online-Shops im öffentlich zugänglichen Internet,
- Betrieb (inkl. Hosting) des Online-Shops inkl. Bereitstellung der dazugehörigen Infrastruktur,
- Produktion der BND-Produkte in Abstimmung mit dem Lizenzgeber,
- Vertrieb der BND-Produkte über die jeweils festgelegten Vertriebswege,
- Zahlungsabwicklung für den Vertrieb der Produkte,
- Retouren- und Reklamationsmanagement im Zusammenhang mit dem Vertrieb,
- Bereitstellung von Verkaufspersonal für Sonderverkäufe,

¹ Die vollumfänglichen Rechte für die Wort-Bild-Marke des BND liegen bei der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch den Bundesnachrichtendienst, 10115 Berlin, DE und sind beim Deutschen Patent- und Markenamt und bei EUIPO unter den Marken-Nummern 018978040 und 018978148 gesichert.

- Pflege, Weiterentwicklung und Anpassung des Online-Shops während der Vertragslaufzeit und der Inbetriebnahme,
- Projektmanagement und Qualitätssicherungsmaßnahmen für den Vertrieb der BND-Produkte.

Der Lizenznehmer muss die Produkte im Internet über einen Online-Shop mit der Haupt-Domain <https://bnd.shop> in der deutschen und englischen Sprache anbieten. Der Zugriff auf die Leistung erfolgt über das öffentliche Internet mit einem marktüblichen Web-Browser.

Eine Erreichbarkeit und Nutzung des Online-Shops von Mobilgeräten (insbesondere Smartphones und Tablets) ohne Installation einer App oder anderer Zusätze ist durch den Lizenznehmer zu gewährleisten, d.h. für Nutzer mobiler Endgeräte ist eine responsive Variante des Online-Shops anzubieten. Ein responsives Design des neuen Internetauftritts ist unabdingbar.

Der Lizenznehmer stellt die Leistungen frei von Schaden stiftender Software zur Verfügung.

Daneben sind die Produkte – verbunden mit dem oben genannten Online-Shop – durch den Lizenznehmer in einem professionell gestalteten Instagram-Profil mit eingerichtetem Instagram-Shop unter dem Namen @bndmerchshop in der deutschen und englischen Sprache anzubieten.

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die BND-Produkte auf folgenden weiteren Vertriebswegen zu verkaufen (vgl. Ziffer 3):

- Warenautomat im Besucherzentrum in Berlin,
- Verkauf während Sonderveranstaltungen deutschlandweit (vorrangig in Berlin),
- Verkauf in BND-Kantinen in Berlin und Pullach durch externe Betreiber,
- Verkauf während des „Tages der offenen Tür“ der Bundesregierung im Bundeskanzleramt in Berlin.

1.3 Ziel und Zielgruppen

Zielsetzung des Projektes

Leuchtturmprojekte und -maßnahmen der Außendarstellung, wie die Eröffnung des BND-Besucherzentrums im Jahr 2019 in Berlin-Mitte (direkt neben der BND-Zentrale), der Relaunch der BND-Website im Jahr 2018, die Recruiting-Kampagne „Follow the GlitchKarnickel“ im Jahr 2020 sowie der Start eigener Auftritte des BND auf YouTube und Instagram im Jahr 2022 waren bereits wichtige Schritte, um den BND als Arbeitgeber sichtbar zu machen. Seit März 2024 hat der BND erste Social-Media- und Plakat-Kampagnen seiner neuen Arbeitgebermarke veröffentlicht und wirbt aktiv um neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zielgruppe

Mit einem Online-Shop für ausgewählte Produkte des BND plant der Lizenzgeber (BND) die Arbeitgebermarke, die Bekanntheit und das Image des deutschen Auslandsnachrichtendienstes zu fördern. Außerdem sollen Interessierten (auch die

allgemeine Öffentlichkeit) und Mitarbeitenden des BND und weiterer Sicherheitsbehörden die Möglichkeit gegeben werden, sich mit dem Erwerb entsprechender Produkte sichtbar mit dem BND und seiner Arbeit zu identifizieren.

1.4 Lizenzgewährung

Der Lizenzgeber erteilt dem Lizenznehmer die Befugnis, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen der Leistungsbeschreibung, bewegliche Sachen (Produkte) mit den BND-Bild- und Wortmarken (im Folgenden „Vertragsmarken“) herzustellen oder herstellen zu lassen, zu vertreiben und unter Verwendung der Vertragsmarken für sie zu werben.

Es handelt sich um eine ausschließliche Lizenz. Der Lizenzgeber wird weder selbst noch durch andere Lizenznehmer zum Verkauf bestimmte Produkte und/oder deren Verpackungen mit den Vertragsmarken versehen oder versehen lassen oder Dritten die Erlaubnis hierzu erteilen. Davon unberührt ist das Recht des Lizenzgebers, Produkte (auch digitale/virtuelle) mit den Vertragsmarken herzustellen oder herstellen zu lassen, um diese im Rahmen der eigenen Öffentlichkeitsarbeit, als Gastgeschenke oder für andere dienstliche Zwecke unentgeltlich an Dritte abzugeben. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Lizenz an Dritte zu übertragen oder Unterlizenzen zu erteilen.

2. Arbeitstreffen

Für die notwendigen Besprechungen/Arbeitstreffen mit dem Lizenzgeber ist es erforderlich, dass die projektverantwortliche Ansprechperson des Lizenznehmers oder deren Vertreter/in an den dafür bestimmten Terminen teilnimmt. Die bei dem Lizenznehmer durch die Teilnahme ihrer Mitarbeiter/-innen an den regulären Arbeitstreffen entstehenden Personalkosten für die zur An- und Abreise aufgewendete Arbeitszeit (Reisezeiten) sowie Personalkosten für die aufgewendete Arbeitszeit während der Teilnahme am Termin (Arbeitszeiten vor Ort) werden nicht separat vergütet.

2.1 Einmalige Klausurtagung

Innerhalb der ersten zwei Wochen nach Zuschlagserteilung, wird der Lizenznehmer im Rahmen einer Klausurtagung (Auftaktgespräch) in der Berliner BND-Zentrale dem Lizenzgeber ein Konzept für das Projekt „BND-Shop“ entsprechend der in der Leistungsbeschreibung genannten Ziele und Anforderungen vorstellen und dieses mit dem Lizenzgeber besprechen. Die eintägige Klausurtagung soll nicht länger als 6 Stunden dauern. Der Lizenznehmer fasst die Ergebnisse der gemeinsamen Klausurtagung in einem schriftlichen Ergebnisprotokoll zusammen und stellt dieses dem Lizenzgeber unverzüglich – mindestens innerhalb von 2 Tagen nach dem Termin – zur Gegenzeichnung zur Verfügung. Die Vorbereitung und die Durchführung der Klausurtagung durch den Lizenznehmer sowie Reisekosten werden vom Lizenzgeber nicht gesondert vergütet.

2.2 Regelmäßiger Jour Fixe

In einem regelmäßig stattfindenden Jour Fixe (am Anfang wöchentlich, nach einer dreimonatigen Einstimmungsphase in Abstimmung mit dem Lizenzgeber monatlich, Lizenzgeber stellt Videokonferenz-Raum zur Verfügung), der digital zwischen dem Lizenznehmer und dem Lizenzgeber durchgeführt werden kann, werden insbesondere die nachfolgenden Themen und Prozesse gemeinsam besprochen und abgestimmt:

- Der Lizenznehmer stellt dem Lizenzgeber neue Produktmuster (Vorproduktionsmuster inkl. ausführlicher Produktbeschreibung) vor, die er dem Lizenzgeber vorab auf eigene Kosten inkl. Verpackung und Kurierkosten bereits per Post zur Verfügung gestellt hat;
- Der Lizenznehmer informiert den Lizenzgeber über aktuelle Entwicklungen im Rahmen des Betriebes des Online-Shops;
- Der Lizenznehmer informiert den Lizenzgeber zum 1. des jeweiligen Monats über die Verkaufszahlen der freigegebenen Produkte. Die Verkaufszahlen sind dem Lizenzgeber vom Lizenznehmer per E-Mail zu übermitteln;
- Der Lizenznehmer stellt dem Lizenzgeber geplante Werbemaßnahmen vor (u.a. zu veröffentlichende Texte im Online-Shop und auf Instagram, Instagram-Advertising, Google-Advertising, Newsletter, Roll-ups, Poster, etc.) und bespricht die jeweiligen Maßnahmen mit dem Lizenzgeber. Der Lizenzgeber hat ein Veto-Recht für alle Werbemaßnahmen des Lizenznehmers und kann per E-Mail alle vorgestellten Werbemaßnahmen ablehnen. Gleichzeitig kann er den Lizenznehmer auffordern, neue Ideen für Werbemaßnahmen zu entwickeln und dem Lizenzgeber vorab zu präsentieren. Der Lizenzgeber erteilt die Freigabe der Werbemaßnahmen per E-Mail;
- Der Lizenzgeber stellt geplante Veranstaltungen vor, an denen der Lizenznehmer teilnehmen und seine Produkte verkaufen soll;
- Der Lizenznehmer informiert den Lizenzgeber über den Verlauf der Zusammenarbeit mit den externen Partnern (z.B. BND-Kantinenpächter in Berlin und Pullach) sowie insbesondere über die monatlichen Verkaufszahlen der Produkte in den BND-Kantinen.

Die Anfertigung von Protokollen über gemeinsame Arbeitstreffen obliegt dem Lizenznehmer. Die Protokolle sind spätestens 5 Werktage nach den jeweiligen Arbeitstreffen und sonstigen protokollierten Meetings zu erstellen und in einer finalen Form an den Lizenzgeber per Mail zu übersenden.

3. Sortiment und Sortimentsgestaltung

Die Produktpalette ist grundsätzlich mit dem Lizenzgeber abzustimmen. Die Produkte müssen eine dem Ansehen des deutschen Auslandsnachrichtendienstes Rechnung tragende Qualität haben, Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen und den Gestaltungsrichtlinien des BND (Corporate Design) entsprechen sowie verschiedene Preissegmente abdecken.

Der Lizenznehmer hat bei der Produktentwicklung die Gestaltungsrichtlinien des Lizenzgebers (Corporate Design des BND) zu beachten. Der Lizenzgeber stellt dem

Lizenznehmer das Handbuch zum Einheitlichen Erscheinungsbild (Markenhandbuch) digital zur Verfügung. Das Angebot der Produkte darf lediglich aus den zwischen Lizenznehmer und Lizenzgeber abgestimmten sowie genehmigten Produkten bestehen. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, eine ausreichende Anzahl an genehmigten Produkten vorzuhalten und diese zu vertreiben. Eine Erweiterung oder Reduzierung der Produktpalette durch den Lizenznehmer bedarf der Einwilligung durch den Lizenzgeber zumindest in Textform, z.B. per E-Mail.

Der Lizenznehmer ist verantwortlich für die mangelfreie Herstellung, Lagerung sowie den Vertrieb der Produkte auf eigene Rechnung und auf eigenes wirtschaftliches Risiko. Der Lizenznehmer verpflichtet sich daher vor Produktions- und Vertriebsfreigabe durch den Lizenzgeber, die nachfolgenden Prozesse grundsätzlich einzuhalten:

a) Produktionsfreigabe

Der Lizenznehmer stellt dem Lizenzgeber neue Produktmuster (Vorproduktionsmuster inkl. ausführlicher Produktbeschreibung) vor. Sofern das vom Lizenznehmer vorgeschlagene Produktmuster den Anforderungen entspricht, erteilt der Lizenzgeber innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Produktmuster die Produktfreigabe. Die finale Produktfreigabe erfolgt durch den Lizenzgeber.

Sind Produkte vom Lizenzgeber freigegeben worden, so teilt der Lizenznehmer dem Lizenzgeber innerhalb von 10 Werktagen nach Freigabeerteilung per E-Mail die folgenden Angaben mit:

- Stückzahl der einzukaufenden Produkte,
- Produzent dieser Produkte (mindestens Name, Adresse, Hauptsitz des Unternehmens),
- Einkaufspreis (Preisangabe in netto und brutto) sowie den
- geplanten Verkaufspreis (Preisangabe in netto und brutto).

b) Vertriebsfreigabe

Nur nach vollständiger Übermittlung der geforderten Angaben, erteilt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer eine Vertriebsfreigabe für das zuvor freigegebene Produkt. Die Vertriebsfreigabe erfolgt ebenfalls durch den Lizenzgeber. Nach der Vertriebsfreigabe trägt der Lizenznehmer dafür Sorge, dass die freigegebenen Produkte unverzüglich nach Lieferung des Produzenten im Online-Shop, im Warenautomaten im BND-Besucherzentrum sowie in den BND-Kantinen in Berlin und Pullach zum Verkauf angeboten werden. Spätestens 2 Werktage nach der Produkteinstellung im Online-Shop hat der Lizenznehmer den Lizenzgeber per E-Mail über die Einstellung zu informieren.

c) Ablehnung von Produktmustern

Der Lizenzgeber kann die Vertriebsfreigabe nur einseitig verweigern, wenn das vorgeschlagene Produkt bzw. Produktmuster nicht den Vorgaben der Leistungsbeschreibung (inkl. Anlage 02 – Produktblatt) entspricht oder der Vertrieb des Produktes berechtigten Interessen des Lizenzgebers zuwiderlaufen würden. In diesem Fall darf der Lizenznehmer das Produkt nicht auf dem Markt vertreiben. Lehnt der Lizenzgeber ein Produktmuster aus reinem Nichtgefallen ab, so fordert er den

Lizenznehmer unverzüglich per E-Mail dazu auf, zeitnah – mindestens aber innerhalb von 4 Wochen nach Ablehnung – ein neues Produktmuster (z.B. mit verbesserter Qualität, Farbigkeit, etc.) dem Lizenzgeber zur Verfügung zu stellen. Lizenzgeber und Lizenznehmer verpflichten sich in diesem Falle eine einvernehmliche, den Interessen beider Seiten entsprechende Entscheidung zu dem vorgeschlagenen Produkt zu treffen. Sollte dies nicht gelingen, entscheidet der Lizenznehmer nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB.

Sowohl der Ablehnungs- als auch der Freigabeprozess zu den jeweiligen Produktmustern ist vom Lizenznehmer schriftlich in einem Ergebnisprotokoll festzuhalten. Das Ergebnisprotokoll ist anschließend – mindestens innerhalb von 5 Werktagen nach Ablehnung oder Freigabe des Produktmusters – dem Lizenzgeber per E-Mail zur Verfügung zu stellen.

Regelmäßige Anpassung des Sortiments

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit alle 6 Monate mindestens 5 neue Produkte in den Online-Shop aufzunehmen und sie mit entsprechenden Werbemaßnahmen (z. B. Newsletter, Instagram-Posts, Werbung auf der Internetseite, Werbung in den BND-Kantinen, bezahlte Onlinewerbung etc.) zu bewerben. Der Lizenzgeber wird Produktneuheiten in Zusammenarbeit mit dem Lizenznehmer besprechen. Bei Ablehnung der Produktneuheiten ist der Lizenznehmer dazu verpflichtet, neue Vorschläge zur Sortimentserweiterung zu machen. Diesbezüglich sind sämtliche Schritte im Zusammenhang mit der Produkt- und Vertriebsfreigabe vom Lizenznehmer zu berücksichtigen. In den gemeinsamen Jour Fixes stellt der Lizenznehmer dem Lizenzgeber die Bestseller-Produkte vor und gleichzeitig, welche Produkte nicht gekauft werden (Renner-Penner-Analyse). Diese sollen in Abstimmung mit dem Lizenzgeber dann mit Rabatt-Maßnahmen aus dem Sortiment genommen werden.

Darüber hinaus schlägt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer weitere Produkte vor, die durch den Lizenznehmer ins Sortiment aufgenommen und über die jeweiligen Vertriebswege vertrieben werden müssen. Sofern der Lizenznehmer die Vorschläge des Lizenzgebers ablehnt (z.B. aufgrund von Wirtschaftlichkeit, Verfügbarkeit, Erfahrungswerte etc.), sind die Gründe für die Ablehnung dem Lizenzgeber ausführlich und nachvollziehbar zu erläutern. In diesem Zusammenhang besteht für den Lizenznehmer die Möglichkeit, Ideen und Vorschläge für weitere Artikel einzubringen, welche die Wirtschaftlichkeit und somit die Attraktivität des Online-Shops optimieren.

Weitere Prozessschritte und Vertriebswege können zwischen dem Lizenzgeber und dem Lizenznehmer abgestimmt und festgelegt werden.

3.1 Produkte (Sortiment)

Der Lizenznehmer verpflichtet sich auf allen Vertriebswegen (z.B. Online-Shop und Instagram, Warenautomaten im BND-Besucherzentrum sowie in den BND-Kantinen) folgende einheitlichen Preissegmente mit den freigegebenen Produkten abzudecken:

- Produkte bis 10 Euro (Streuartikel, wie z.B. Kugelschreiber),

- Produkte bis 25 Euro,
- Produkte bis 50 Euro,
- Produkte über 50 Euro bis 100 Euro.

Weitere Preissegmente können zwischen dem Lizenzgeber und dem Lizenznehmer abgestimmt und festgelegt werden. Die korrekte Preisauszeichnung auf den jeweiligen Vertriebswegen liegt vollumfänglich in der Verantwortung des Lizenznehmers, d.h. falsche Preisauszeichnungen gehen grundsätzlich zu Lasten des Lizenznehmers.

Der Lizenznehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass zwischen dem objektiven Wert von Leistung und Gegenleistung der Produkte kein auffälliges Missverhältnis besteht und der geforderte Verkaufspreis nicht mindestens doppelt so hoch ist wie der übliche Marktpreis. Der Lizenzgeber hat bei Bestehen eines auffälligen Missverhältnisses das Recht, den Lizenznehmer schriftlich abzumahnern und einen marktgerechten Verkaufspreis für das jeweilige Produkt einzufordern, um Schaden vom Lizenzgeber abzuwenden. Nimmt der Lizenznehmer eine Preisanpassung nicht innerhalb von 10 Werktagen nach erfolgter Abmahnung vor, folgt eine zweite schriftliche Abmahnung durch den Lizenzgeber. Sollte der Lizenznehmer eine Preisanpassung auch nach der zweiten Abmahnung nicht innerhalb der im Schreiben gesetzten Frist vornehmen, hat der Lizenzgeber das Recht, den Vertrag mit dem Lizenznehmer außerordentlich, ohne die Einhaltung einer Frist zu kündigen und ein sofortiges Verkaufs- und Vertriebsverbot der BND-Produkte gegenüber dem Lizenznehmer auszusprechen. Die Domain <https://bnd.shop>, das Instagram-Profil, der Verkauf im Warenautomaten sowie in den BND-Kantinen werden durch den Lizenzgeber daraufhin gesperrt.

Folgende Produkte sind vom Lizenznehmer bei Veröffentlichung des Online-Shops verpflichtend in das Sortiment aufzunehmen:

- Kaffeetassen (weiß, dunkelblau) mit Vertragsmarken,
- Espressotassen-Set (weiß) mit Vertragsmarken,
- Thermobecher (silber) mit Vertragsmarken,
- Notizbücher Leder (schwarz) mit Vertragsmarken,
- Notizbücher Softcover mit Vertragsmarken,
- Schlüsselbänder/Lanyards (dunkelblau) mit Vertragsmarken,
- Challenge Coins (Münzen) mit Vertragsmarken,
- Caps (dunkelblau) mit Vertragsmarken,
- Kugelschreiber (dunkelblau) mit Vertragsmarken sowie
- Stoffbeutel mit langem Henkel (dunkelblau) mit Vertragsmarken.

In Bezug auf die Beschaffenheit für diese anzubietenden Produkte sind die Mindestanforderungen (z.B. Qualität, Beschaffenheit, Stoff, Größe/Länge, Füllmenge, ggf. Verpackung etc.) dem beiliegenden Produktblatt zu entnehmen (vgl. Anlage 02).

Die Textilien müssen grundsätzlich aus kbA-Baumwolle gefertigt sein. Eine Abweichung in der Materialzusammensetzung (Beispiel: 100 % kbA-Baumwolle (-2 %), 2 % Elastan (± 2 %), Toleranz im Mischungsverhältnis ± 2 %) ist mit dem Lizenzgeber im Rahmen der Musterung abzustimmen und durch den Lizenzgeber freizugeben.

Folgende Eigenschaften werden durch den kontrolliert biologischen Anbau (kbA) erfüllt:

- Keine genetisch veränderten Pflanzen

- Keine chemisch-synthetischen Dünge- und Pflanzenschutzmittel
- Ernte per Hand, ohne chemische Mittel
- Einhaltung der Fruchtfolge

Die eingesetzte Baumwolle der fertig konfektionierten Produkte muss aus kontrolliert biologischem Anbau stammen und mit dem ÖKO-TEX Standard 100 zertifiziert sein.

Bei der Fertigung aller Artikel müssen die Arbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) eingehalten werden.

Die eingereichten Nachweise müssen die Anforderungen des § 24 Abs. 2 Nr. 1-4 UVgO erfüllen.

Nachweise durch z.B. GOTS (Global Organic Textile Standard), Naturtextil IVN zertifiziert BEST, Fairtrade Cotton, Fair Wear Foundation, OEKO-TEX® MADE IN GREEN, Der Grüne Knopf oder vergleichbar sind möglich. Kombinationen dieser Nachweise zur vollständigen Erfüllung der o.g. Anforderungen (Bio-Baumwolle, ÖKO-TEX Standard 100 und Einhaltung ILO-Arbeitsnormen) sind teilweise erforderlich.

Allgemeine Anforderungen an die Produktkategorie Textilien:

- Konfektion der Textilien:
 - Die Textilien müssen fachgerecht konfektioniert sein, so dass ein optimales Erscheinungsbild gegeben ist.
 - Die Oberflächenstruktur des Materials muss unbeschädigt, fehlerfrei und sauber sein.
 - Das Warenbild des Materials muss beidseitig gleichmäßig, geschlossen (z.B. nicht rissig, ohne Lochbildung, ohne Webfehler, fehlerfrei) und streifenfrei sein. Der Oberstoff muss im Griff weich, schmiegsam und fließend sein. Er darf nicht knitterig, wellig, steif oder kratzig sein.
 - Es darf nicht fleckig und nicht streifig sein. Der Farbton muss bei natürlichem und künstlichem Licht gleich sein.
 - Diese Artikel müssen ohne Garnverdickungen, Schmutzstellen, Stopf- und Repassierstellen sein. Die Nähte dürfen nicht ausgedehnt oder kräuselnd sein.
 - Die Maßänderung der Ware darf nach fünf Wäschen $\pm 2,5$ % bei Geweben und $\pm 3,5$ % bei Maschenwaren betragen.
- Farbe:
 - Die Färbung der Artikel muss gleichmäßig und streifenfrei sein.
 - Farbe: in Zusammenarbeit mit dem Lizenzgeber zu erarbeiten.
- Nähmittel:
 - Alle verwendeten Nähmittel müssen wasch- und reinigungsbeständig sein.
 - Der Farbton muss passend zum Obermaterial gewählt werden.

- Kennzeichnung:
 - Jeder Artikel in der Produktkategorie Textilien ist mit der Bezeichnung, der Materialzusammensetzung und den jeweiligen Pflegesymbolen zu kennzeichnen.
 - Der Lizenzgeber ist zusätzlich verpflichtet, in allen BND-Textilien folgenden Hinweis einzunähen bzw. langlebig eingedruckt:
„BND-Werbemittel – KEINE Einsatzbekleidung!“

Der Hinweis kann auf dem Pflegeetikett vermerkt werden. BND-Textilien, die diesen Hinweis nicht enthalten, dürfen nicht über die jeweiligen Vertriebswege verkauft werden.

3.2 Produktkennzeichnung

Die Kennzeichnungen, wie nachfolgend aufgeführt, sind je Artikel durch den Lizenznehmer zu berücksichtigen:

- a) Kennzeichnung gemäß Produktsicherheitsgesetz
Die Kennzeichnung der Produkte gem. Produktsicherheitsgesetz in der jeweils geltenden Fassung darf nicht über das unbedingt notwendige Maß hinausgehen - grundsätzlich Angabe des Herstellers und dessen Kontaktanschrift oder, sofern dieser nicht im Europäischen Wirtschaftsraum ansässig ist, den Namen und die Kontaktanschrift des Bevollmächtigten oder des Einführers, vgl. § 6 Abs. 1 Satz 2 des Produktsicherheitsgesetzes, wo möglich mit ablösbarem Aufkleber/Etikett, kennzeichenbarer Umverpackung o.ä. Insbesondere ist sicherzustellen, dass die Kennzeichnung keinen Werbecharakter hat. Die konkreten Anforderungen und die tatsächliche Umsetzung werden nach Zuschlagserteilung mit dem Lizenzgeber abgestimmt.
- b) Textilkennzeichnungsverordnung der Europäischen Union (Nr. 1007/2011)
- c) Herstellerkennung am Artikel:
Die Herstellerkennung am Artikel muss so unauffällig wie möglich sein.
- d) Der Lizenznehmer verpflichtet sich, im Online-Shop eine Anzeige (Anzahl der Produkte im Lager) über die Verfügbarkeit eines Produkts einzubauen.

4. Vertrieb

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer folgende Domains für die Internetseite für die Vertragsdauer kostenlos zur Verfügung, sie verbleiben aber im Eigentum des Lizenzgebers:

- Domain: <https://bnd.shop>
- Weiterleitende Domains: <https://bndshop.de> und <https://bnd-shop.de>

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die folgenden E-Mail-Adressen für die Vertragsdauer kostenlos zur Verfügung, verbleiben aber im Eigentum des Lizenzgebers:

- per E-Mail an kontakt@bnd.shop
- Kommunikation zu Bestellungen über bestellung@bnd.shop

Der Lizenznehmer hat einen Kundenservice in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung zu stellen, der an Werktagen telefonisch erreichbar ist. Anfragen per E-Mail sind ab Zugang der Kontaktanfrage an Werktagen innerhalb von 48 Stunden zu beantworten.

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, auf der Seite des Online-Shops und auf dem Instagram-Profil in der Beschreibung folgenden Hinweis in Deutsch und Englisch zu veröffentlichen:

„Das BND-Logo ist ein eingetragenes Warenzeichen des Bundesnachrichtendienstes (BND) in Berlin. Der BND ist nicht für den Betrieb, einschließlich der Produktion und des Vertriebs von Produkten, verantwortlich und lehnt jegliche Haftung ab. Der BND erhält vom BND-Shop keine finanzielle Gegenleistung.“

"The BND logo is a registered trademark of the Bundesnachrichtendienst (BND), based in Berlin. The BND assumes no responsibility for the business operations, including product creation and distribution, and disclaims all liability. The BND receives no financial benefit from the BND shop."

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die freigegebenen Produkte insbesondere auf den folgenden Vertriebswegen zu vertreiben.

4.1 Vertrieb in einem Online-Shop

Der Vertrieb der BND-Produkte erfolgt über einen vom Lizenznehmer dafür eingerichteter, nach den CD-Richtlinien des BND gestalteter Online-Shop (erstellt z.B. mit der Software „Shopify“ oder einer gleichwertigen Software). Der Online-Shop ist ausschließlich für den Verkauf von BND-Produkten zu verwenden, die durch den Lizenzgeber freigegeben worden sind.

Die Domain <https://bnd.shop> befindet sich im Besitz des Lizenzgebers und wird dem Lizenznehmer für die Vertragsdauer kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die weiteren Domains <https://bndshop.de> sowie <https://bnd-shop.de> befinden sich im Besitz des Lizenzgebers und leiten automatisch auf die oben genannte Hauptdomain weiter.

Das Shop-Hosting (Infrastruktur für die Veröffentlichung des Onlineshops im Internet auf einem Server in Deutschland (SSL-Zertifikat ist verpflichtend, Datenverarbeitung ist verpflichtend DSGVO-konform zu gestalten) liegt in der Verantwortung und gehört zu den Aufgaben des Lizenznehmers.

Zur Berücksichtigung und Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (kurz: DSGVO) muss im Online-Shop eine Datenschutzerklärung in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form zur Verfügung gestellt werden. Datenschutz und Datensicherheit sind in Bezug auf die Nutzung und den Zugangsweg zum Online-Shop nach dem derzeitigen Niveau der DSGVO zu gewährleisten. Der Online-Shop ist durch angemessene und geeignete

technisch-organisatorische Maßnahmen zu schützen. Diese Maßnahmen sind regelmäßig an den aktuellen Stand der Technik anzupassen.

Alle vom Lizenznehmer entwickelten oder angepassten Komponenten, die im Zusammenhang mit dem Online-Shop stehen, müssen insbesondere die nachstehenden gültigen Richtlinien berücksichtigen:

- BSI-Standards für Webanwendungen
- BSI Standards für Web-Entwicklung BSI-Standards für den "elektronischen Zahlungsverkehr"
- Schutz vor Manipulation von digitalen Grundaufzeichnungen

Die Richtlinien des BSI können im Internet eingesehen werden unter:

https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Informationen-und-Empfehlungen/Empfehlungen-nach-Angriffszielen/Webanwendungen/webanwendungen_node.html

https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Standards-und-Zertifizierung/Elektronischer-Zahlungsverkehr/elektronischer-zahlungsverkehr_node.html

https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Unternehmen-und-Organisationen/Standards-und-Zertifizierung/Schutz-vor-Manipulation-an-digitalen-Grundaufzeichnungen/schutz-vor-manipulation-an-digitalen-grundaufzeichnungen_node.html

Die Einhaltung der Richtlinien kann durch den Lizenzgeber überprüft werden. Der Lizenzgeber informiert den Lizenznehmer mit ausreichendem zeitlichem Vorlauf über die beabsichtigte Überprüfung.

Der Online-Shop wird durch den Lizenznehmer in enger Zusammenarbeit mit dem Lizenzgeber konzipiert und programmiert. Zugleich stellt der Lizenznehmer dem Lizenzgeber das finale Design der Internetseite entsprechend der CD-Richtlinien des BND (vgl. Anlage 03) vor und der Lizenzgeber gibt dies per E-Mail frei. Vor Veröffentlichung des Online-Shops stellt der Lizenznehmer dem Lizenzgeber den Fortschritt des Aufbaus und der Bestellungen der Werbemittel in den regelmäßigen Jour Fixe vor.

In Bezug auf die Präsentation der Produkte ist durch den Lizenznehmer eine qualitativ hochwertige sowie professionelle Inszenierung der jeweiligen Produkte (Werbefotografie) mit Hilfe von Fotos und Videos (vornehmlich mit professionellen Models, keine Amateurfotos und -videos (z.B. mit mobilen Endgeräten)) zu gewährleisten, die vorrangig werblich eingesetzt werden sollen und vom Lizenzgeber freigegeben werden müssen.

Der Online-Shop ist in deutscher sowie englischer Sprache zu erstellen und im Internet zu veröffentlichen. Die Übersetzung sämtlicher Texte obliegt dem Lizenznehmer. Die Erstellung von Produktbeschreibungen für das jeweilige BND-Produkt gehört zum Aufgabengebiet des Lizenznehmers. Die jeweiligen Produktbeschreibungen müssen den aktuellen rechtlichen Anforderungen entsprechen. Zudem sind sämtliche Produkte auch in deutscher und englischer Sprache zu beschreiben. Die dazugehörigen Übersetzungsleistungen, d.h. die rechtlich korrekten Übersetzungen, werden durch den Lizenznehmer vorgenommen und liegen grundsätzlich in dessen Verantwortung.

Die Verfügbarkeit des Online-Shops ist durchgehend sicherzustellen. Der Lizenznehmer hat zu gewährleisten, dass der Online-Shop 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche im Internet erreichbar ist und darf nicht länger als zwei Tage hintereinander offline sein, sodass Online-Bestellungen möglich sind.

Ein schnelles Navigieren innerhalb des Online-Shops ist durch den Lizenznehmer sicherzustellen. Die Seitenaufrufdauer muss der im Internet üblichen Dauer entsprechen und ein flüssiges Navigieren mit dem Seiten-Content erlauben. Soweit während des Betriebs des Online-Shops Verzögerungen durch das Laden entstehen, die die Seitenaufrufdauer über die im Internet übliche Dauer überschreiten und ein flüssiges Navigieren mit dem Seiten-Content des Online-Shops nicht erlauben, sind diese durch den Lizenznehmer schnellstmöglich zu analysieren, Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen und im Rahmen der Pflege zu implementieren. Temporäre Ausfälle (über 24 Stunden) der Internetseite sind dem Lizenzgeber durch den Lizenznehmer jederzeit per E-Mail anzuzeigen und Lösungsvorschläge vorzustellen.

Vor dem Go-Live/Roll-out des Online-Shops wird der Lizenznehmer eine Abstimmungsbesprechung mit dem Lizenzgeber durchführen und ihm sein Konzept vorstellen. Der Lizenznehmer stellt dem Lizenzgeber eine Passwort-geschützte Testseite für mindestens 10 Werktage zur Verfügung, die vom Lizenzgeber ausführlich getestet wird. Bei Anmerkungen des Lizenzgebers ist der Lizenznehmer verpflichtet, diese Punkte vollumfänglich umzusetzen. Erst nach einer Freigabe per E-Mail durch den Lizenzgeber kann der Lizenznehmer mit seiner Internetseite online gehen. Der Lizenznehmer weist nach, dass alle Funktionalitäten des Online-Shops mängelfrei umgesetzt sind. Des Weiteren muss die stabile Lauffähigkeit des Online-Shops im Internet nachgewiesen werden. Der Lizenznehmer wird den Lizenzgeber bei der Vorbereitung und Durchführung der Funktionsprüfung in angemessenem Umfang unterstützen.

Nach Freigabe des Online-Shops durch den Lizenzgeber per E-Mail wird der Online-Shop spätestens 6 Monate nach Vertragsschluss durch den Lizenznehmer mit dem Vertrieb von mindestens 10 bis 15 Produkten online gestellt und veröffentlicht.

Um die Funktionalität der Online-Shops zu verbessern oder die Leistungen dem Stand der Technik anzupassen, kann der Lizenznehmer die Leistungen nach Vertragsbeginn mit Zustimmung des Lizenzgebers anpassen. Eine solche Änderung darf aber nicht dazu führen, dass die ursprünglich vereinbarten Funktionalitäten nicht mehr zur Verfügung stehen oder ursprünglich vereinbarte Anforderungen nur noch wesentlich eingeschränkt erfüllt werden. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, den Lizenzgeber zur Vermeidung von Inkompatibilitäten, Unterbrechungen und sonstigen Störungen rechtzeitig per E-Mail über die Absicht von technischen Anpassungen im Online-Shop zu unterrichten.

4.2 Vertrieb in einem Instagram-Shop

Zusätzlich erfolgt der Vertrieb der BND-Produkte erfolgt über einen vom Lizenznehmer dafür eingerichtete, nach den CD-Richtlinien des BND gestaltete Profil-Seite in dem sozialen Netzwerk Instagram. Der Online-Shop in diesem sozialen Netzwerk ist ausschließlich für den Verkauf von BND-Produkten zu verwenden, die durch den Lizenzgeber freigegeben worden sind.

Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer das Profil mit dem Profilnamen @bndmerchshop für die Vertragsdauer kostenlos zur Verfügung, es verbleibt aber im Eigentum des Lizenzgebers. Die Instagram-Seite wird durch den Lizenznehmer in Zusammenarbeit mit dem Lizenzgeber konzipiert und aufgebaut. Nach Freigabe durch den Lizenzgeber wird die Seite in dem sozialen Netzwerk Instagram online gestellt. Der Instagram-Shop muss entsprechend den Corporate-Design-Richtlinien des BND gestaltet werden.

Das Social-Media-Management inkl. täglicher Überprüfung dieses Instagram-Profiles liegt in der Verantwortung des Lizenznehmers. Der Lizenznehmer ist zudem verpflichtet, die fortwährende Betreuung der Community und auch insbesondere die Kommunikation mit potenziellen und bestehenden Kundinnen und Kunden über das Instagram-Profil selbstständig zu managen (Community-Management). Der Lizenznehmer erarbeitet dafür unter Berücksichtigung von Sprachregelungen und Tonalitäten einen Leitfaden für die Beantwortung der Kundenmails, der vom Lizenzgeber freigegeben werden muss.

Zugleich verpflichtet sich der Lizenznehmer, mit der Social-Media-Redaktion des Lizenzgebers eng zusammenzuarbeiten, d.h. Marketingaktionen werden dem Lizenzgeber vor Ausführung per E-Mail vorgestellt und vom Lizenzgeber per E-Mail freigegeben. Posts und Stories (Content-Management) sind mindestens einmal pro Woche mit ansprechenden professionellen Produktfotos in natürlicher Umgebung (z.B. Tassen auf dem Schreibtisch/Shirts an Personen) zu veröffentlichen. Dieser Content ist in deutscher und englischer Sprache zu verfassen und muss ein sprachlich bzw. grammatikalisch einwandfreies Niveau aufweisen. Neue Posts und Stories werden in einem wöchentlichen Redaktionsplan (per E-Mail 10 Werktage vorher an Lizenzgeber) mit der Social-Media-Redaktion des Lizenzgebers abgestimmt und vom Lizenzgeber per E-Mail freigegeben, dabei sind ggf. redaktionelle Änderungswünsche des Lizenzgebers vom Lizenznehmer zu berücksichtigen.

In Bezug auf die Präsentation der Produkte auf dem Instagram-Profil ist durch den Lizenznehmer eine qualitativ hochwertige sowie professionelle Inszenierung der jeweiligen Produkte (Werbefotografie) mit Hilfe von Fotos und Videos (vornehmlich mit professionellen Models, keine Amateurfotos und -videos (z.B. mit mobilen Endgeräten)) zu gewährleisten, die vorrangig werblich eingesetzt werden sollen und vom Lizenzgeber freigegeben werden müssen.

Der Online-Shop auf dem Instagram-Profil ist in deutscher sowie englischer Sprache zu erstellen und im Internet zu veröffentlichen. Die Übersetzung sämtlicher Texte obliegt dem Lizenznehmer. Die Erstellung von Produktbeschreibungen für das jeweilige BND-Produkt gehört zum Aufgabengebiet des Lizenznehmers. Die jeweiligen Produktbeschreibungen müssen den aktuellen rechtlichen Anforderungen entsprechen. Zudem sind sämtliche Produkte auch in deutscher und englischer Sprache zu beschreiben. Die dazugehörigen Übersetzungsleistungen, d.h. die rechtlich korrekten Übersetzungen, werden durch den Lizenznehmer vorgenommen und liegen grundsätzlich in dessen Verantwortung.

4.3 Vertrieb im BND-Besucherzentrum in Berlin

a) Verkauf während Besucherbetrieb:

Der Lizenznehmer stellt in einem vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellten Warenautomaten ausgewählte Produkte bereit, um sie dauerhaft im BND-Besucherzentrum in Berlin-Mitte zu verkaufen (vgl. Anlage 01) Der Lizenzgeber hat das Modell gekauft und stellt den Warenautomaten dem Lizenznehmer für den exklusiven Vertrieb der BND-Produkte zur Verfügung. Die Einweisung in die Handhabung und Bedienung des Warenautomaten erfolgt durch den Lizenzgeber (es wird auch ein Handbuch zur Verfügung gestellt). Die regelmäßige Wartung des Warenautomaten übernimmt der Lizenzgeber. Darüber hinaus werden bei Bedarf Reparaturen oder Instandsetzungen vom Lizenzgeber durchgeführt Die Bedarfsträgerin übernimmt die Kosten für Wartung und Reparaturen des Warenautomaten, der Lizenznehmer übernimmt die Kosten für Bedienfehler und Schäden durch Befüllung. Dem Lizenznehmer ist nicht gestattet, andere fremdartige Produkte über diesen Warenautomaten zu verkaufen. Der Automat steht im BND-Besucherzentrum zum Vertrieb der BND-Produkte zur Verfügung. Der Warenautomat ist während der regelmäßigen Öffnungszeiten und Sonderveranstaltungen des Besucherzentrums durch kaufinteressierte Besucher zu erreichen.

Die Produkte für den Warenautomaten werden im Einvernehmen mit dem Lizenznehmer vom Lizenzgeber festgelegt und per Mail freigegeben. Ein Austausch von Produkten bedarf der Zustimmung des Lizenzgebers. Die Darstellung der Produkte erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Der Lizenzgeber ist für die korrekte Anzeige verantwortlich.

Der Lizenznehmer befüllt den Warenautomaten eigenverantwortlich in den vorgegebenen Öffnungszeiten des Besucherzentrums vor Ort.

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer eine Software mit folgenden online Funktionen zur Verfügung:

- Artikelanlage / -Konfiguration
- Bestandsüberwachung mit Benachrichtigungsfunktion
- Verkaufsstatistiken herunterladen
- API Schnittstelle für Kopplung an ein Warenwirtschaftssystem
- Rabatte und Sonderaktionen verwalten
- Überprüfung von Maschinenstatus

Der Lizenznehmer hat per Fernüberwachung im Internet den Füllstand jederzeit zu überwachen. Der Füllstand darf nicht unter mindestens 25% des Produktsortiments fallen. Leerstehende Fächer ohne Produkte (z.B. ausverkaufte Artikel) sind durch den Lizenznehmer innerhalb von maximal 5 Werktagen wieder aufzufüllen und zu nutzen.

Zahlungen am Warenautomaten sind ausschließlich digital mit allen Giro- / Debit-Karten sowie gewünschte Kreditkarten (z.B. Mastercard und Visa) möglich. Zudem sind Zahlungen mit dem Smartphone via Google Pay, Apple Pay oder ähnlichem möglich (vgl. Anlage 01). Der Lizenznehmer verwaltet sämtliche Zahlungen und Transaktionen in eigener Verantwortung; der Lizenzgeber ist hier in die Zahlungsabwicklung nicht involviert.

Im Zusammenhang mit Werbemaßnahmen stellt der Lizenznehmer Materialien nach den Corporate-Design-Richtlinien des BND zur Bewerbung der Produkte bereit), die der Lizenzgeber im BND-Besucherzentrum zur Verfügung stellt (analog: z.B. Roll-ups /

digital: z.B. Grafiken für Videopräsentationen auf dem LED-Screen des Warenautomaten und auf den Screens im Besucherzentrum). Der Lizenzgeber muss diese Werbemaßnahmen vorab per E-Mail freigeben.

b) Verkauf bei Sonderveranstaltungen

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, an mindestens zwei Veranstaltungen pro Jahr im BND-Besucherzentrum in Berlin-Mitte (z.B. Tag der offenen Tür im BND-Besucherzentrum, Abendveranstaltungen mit VIP-Gruppen, Diskussionsveranstaltungen mit Buchautoren, Berufsorientierungstage) und beim jährlichen Tag der offenen Tür der Bundesregierung im Bundeskanzleramt mit eigenem Personal und auf eigene Kosten teilzunehmen und die mit dem Lizenzgeber vorab per E-Mail festgelegten Produkte vor Ort zu verkaufen. Der Lizenzgeber teilt dem Lizenznehmer spätestens 20 Werktage (4 Wochen) vorher per E-Mail mit, dass eine Veranstaltung im BND-Besucherzentrum geplant ist.

Der Lizenznehmer wird auf von ihm gestellten Mobiliar (z.B. Tresen: Mobiliar muss mit Lizenzgeber abgestimmt und vorab per Mail freigegeben werden) die vom Lizenzgeber mit ihm vereinbarten Produkte eigenständig mit von dem Lizenznehmer gestellten Personal verkaufen. Eine ansprechende und professionelle Warenpräsentation ist durch den Lizenznehmer stets zu gewährleisten.

Das vom Lizenznehmer eingesetzte Verkaufspersonal muss vom Lizenzgeber mindestens 15 Werktage vor der Veranstaltung freigegeben werden. Das eingesetzte Verkaufspersonal erklärt sich bereit, einer Sicherheitsüberprüfung (mind. SÜ1: vgl. Ziffer 5.8 der Leistungsbeschreibung) durch den Lizenzgeber zuzustimmen. Der Lizenzgeber hat in begründeten Fällen das Recht, das Verkaufspersonal abzulehnen. In solchen Fällen schlägt der Lizenznehmer weiteres Personal für den Sonderverkauf vor.

Das Verkaufspersonal muss grundsätzlich einen gepflegten Eindruck aufweisen und dem Ort entsprechend professionell und einheitlich im Business-Dresscode (einfarbiges weißes Hemd/Bluse und einfarbige schwarze Hose, saubere, passende und möglichst schwarze Schuhe, dezente Accessoires) gekleidet sein. Als Verkaufssprachen sind für die eingesetzten Personen stets Deutsch und Englisch (jeweils Sprachlevel B2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen des Europarates) verpflichtend.

Der Lizenznehmer ist während der Sonderveranstaltungen vollumfänglich für die Zahlungsabwicklung verantwortlich und berücksichtigt dabei auch die technische Ausstattung zur Durchführung von Zahlungen. Hierfür stellt der Lizenznehmer ein Tablet und ein digitales Kartenlesegerät mit Drucker für Zahlungsbelege (z.B. mit der Firma „Sumup“ oder einer gleichwertigen Firma) zur Verfügung. Zahlungen erfolgen ausschließlich digital mit Debitkarte, Kreditkarte (Visa/Mastercard/American Express), Apple Pay, Amazon Pay, Google Pay.

Sofern während dieser Sonderveranstaltungen Werbemaßnahmen geplant sind, stellt der Lizenznehmer Materialien in den CD-Richtlinien des BND zur Bewerbung der Produkte bereit (analog: z.B. Roll-ups / digital: z.B. Grafiken für Videopräsentationen auf dem LED-Screen des Warenautomaten und auf den Screens im Besucherzentrum). Der Lizenzgeber muss diese Werbematerialien vorab freigeben.

4.4 Vertrieb in BND-Kantinen durch externe Betreiber

Der Lizenznehmer verpflichtet sich zur Zusammenarbeit mit den beiden externen Kantinenbetreibern in Berlin und Pullach, um den Verkauf von BND-Produkten aufzunehmen und die Produkte spätestens sechs Monate nach Zuschlagserteilung in den beiden BND-Kantinen in Berlin und Pullach zu verkaufen. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Kontaktdaten der beiden Kantinenbetreiber in Berlin und Pullach nach Zuschlagserteilung zur Verfügung.

Der Einkauf (inkl. Vergütung) und anschließender Verkauf der BND-Produkte erfolgt vollumfänglich über die externen Kantinenbetreiber, der Lizenzgeber gibt die Warenpräsentation in den jeweiligen Kantinen frei. Der Lizenzgeber verkauft die BND-Produkte an die jeweiligen externen Kantinenbetreiber des Lizenzgebers auf eigenes wirtschaftliches Risiko. Der Lizenzgeber ist in diesen Prozess nicht involviert.

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die BND-Produkte für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem rabattierten Brutto-Verkaufspreis (mind. 5 % vom regulären Brutto-Verkaufspreis im Online-Shop) in den beiden BND-Kantinen in Berlin und Pullach anzubieten.

Für die Bewerbung der BND-Produkte stellt der Lizenznehmer den externen Kantinenbetreibern Werbe-Materialien in den Corporate-Design-Richtlinien des BND (analog: z.B. Roll-ups) zur Verfügung. Der Lizenzgeber muss diese Werbematerialien vorab freigeben.

Der Lizenzgeber sowie der Lizenznehmer können neue Vertriebswege vorschlagen. Sofern neue Vertriebswege zwischen Lizenzgeber und Lizenznehmer abgestimmt und festgelegt werden, sind diese entsprechend zu dokumentieren und durch den Lizenzgeber final schriftlich freizugeben.

4.5 Versand

Der Versand von Online-Bestellungen liegt vollumfänglich in der Verantwortung des Lizenznehmers und ist von diesem durchzuführen.

Versandpakete sind auf der Oberseite in der rechten Ecke mit dem Logo des BND-Shops sowie den Kontaktdaten des Lizenznehmers (BND.SHOP, Firmenname, Anschrift, Telefonnummer, E-Mailadresse) zu versehen. Bei sensiblen Transportgütern ist stets prominent ein Warnetikett „*Vorsicht zerbrechlich! Handle with care*“ in deutscher und englischer Sprache in der Schriftfarbe Rot anzubringen.

Die Verwendung von nachhaltigem und ggf. Recycling-Kartonpapier ist verpflichtend (keine Verwendung von Kunststofffolien, vornehmlich mit Graspapier oder ähnlichem einwickeln und vor Transportschäden schützen).

Der Lizenznehmer verpflichtet sich mit dem Ziel der weiteren Kundenbindung, im Karton ein personalisiertes, kurzes Anschreiben (maschinell geschrieben mit Namen der Käuferin/des Käufers) einzulegen. Das finale Layout mitsamt Text ist vorab mit dem Lizenzgeber abzustimmen und nach Freigabe per E-Mail durch den Lizenznehmer zu

verwenden. Eine Beilegung von anderweitiger Werbung für andere Firmen und Produkte ist nicht gestattet.

Versand der Produkte erfolgt nur mit Firmen, die klimafreundliche Versandmöglichkeiten anbieten (mit Elektrofahrzeugen, CO₂-neutral, z.B. mit DHL GoGreen). Folgende Lieferzeiten bei Lagerware ab Bestelleingang sind einzuhalten:

- in Deutschland innerhalb von 5 Werktagen,
- in der EU innerhalb von 10 Werktagen,
- in die USA innerhalb von 15 Werktagen.

Die Lieferungen der BND-Artikel erfolgen einschließlich Verpackung auf Kosten und Gefahr des Lizenznehmers. Für Lieferungen in das außerhalb der Bundesrepublik Deutschland ist der Lizenznehmer berechtigt dem jeweiligen Kunden zusätzlich marktübliche Versandkosten in Rechnung zu stellen. Für die Lieferungen sind stabile Verpackungen (z.B. Kartonagen) zu wählen, so dass die versendeten Artikel während des Versands gegen Beschädigungen geschützt sind. Aus Gründen der Nachhaltigkeit ist darauf zu achten, auch nachwachsende Rohstoffe (wie z.B. Kartons aus Grasfaser) beim Versand zu verwenden. Die bestellten BND-Artikel sind, je nach Artikel, handelsüblich und transportsicher in dafür geeignete Verpackungen zu verpacken. Die Größe der Verpackungen muss der zu verpackenden Menge entsprechen.

Kunststoffe als Verpackungshilfen sind aus ökologischen Gründen auf ein absolut notwendiges Minimum zu begrenzen oder wenn möglich, durch andere umweltfreundliche (verrottbar, geringer CO₂-Ausstoß in der Fertigung) Alternativen zu ersetzen. Auf unnötige Verpackungen wie zusätzlichen Folien, Kartons, Klebeband etc. ist wo immer möglich zu verzichten. Der Verpackungsaufwand soll insgesamt auf ein zwingend notwendiges Minimum unter Berücksichtigung aller vorstehend genannter Vorgaben reduziert sein.

4.6 Retouren- und Reklamationsmanagement

Der Lizenznehmer ist vollumfänglich und eigenständig für das Retouren-Management inkl. Reklamationsbearbeitung/Beschwerdemanagement verantwortlich. Der Lizenznehmer nimmt unter Beachtung der gültigen verbraucherschutzrechtlichen Vorgaben defekte bzw. beschädigte Produkte zurück und ersetzt diese mit Neuware für den jeweiligen Endkunden. Für Online-Bestellungen ist ein 14-tägiges Widerrufsrecht einzuräumen. Zugleich entwickelt der Lizenznehmer ein kundenorientiertes Konzept, um den Widerruf eines Kaufvertrages zu erleichtern, indem er Retourscheine oder Widerrufsformulare online anbietet oder diese den jeweiligen Bestellungen (Sendungen) beilegt. Der Lizenznehmer legt dem Lizenzgeber vor Veröffentlichung des Online-Shops ein Konzept zur Zahlungsabwicklung bei Widerruf vor, das vom Lizenzgeber per Mail freigegeben wird.

Der Lizenznehmer entwickelt für den Online-Shop, das Instagram-Profil mit Instagram-Shop und für Zwischenhändler (Kantinenpächter) ein Konzept, um Retouren zu vermeiden und ggf. die Retourenquote zu verringern.

4.7 Zahlungsmöglichkeiten

Der Lizenznehmer bietet über die Online-Vertriebswege insbesondere folgende Zahlungsmöglichkeiten an:

- Kreditkarte (z. B. Visa, Mastercard, American Express),
- SOFORT Überweisung,
- Klarna,
- Paypal,
- Apple Pay,
- Amazon Pay,
- Google Pay.

Darüber hinaus bietet der Lizenznehmer die Möglichkeit an, Wert-Gutscheine in 10-Euro-, 25-Euro-, 50-Euro-, 100-Euro- und ggf. auch in individuellen Schritten zu erwerben (Geschenkgutscheine). Die Gutscheine sind vom Lizenznehmer dem Lizenzgeber vorzulegen und vom Lizenzgeber per E-Mail freizugeben.

Als weitere Zahlungsmöglichkeit bietet der Lizenznehmer Rabattcodes (mind. 10 % Rabatt auf Bruttoverkaufspreis) in regelmäßigen Abständen zu besonderen Anlässen (mind. 6-mal im Jahr: z. B. Weihnachten, Neujahr, BND-Geburtstag am 1. April, Sommeranfang, etc.) an, auch zum Abverkauf von bestimmten Produkten. Diese Aktionen sind grundsätzlich mit dem Lizenzgeber abzustimmen und von ihm freizugeben.

4.8 Werbung

Der Lizenznehmer ist berechtigt, auf die Exklusivität seines Produktangebots offline und online hinzuweisen. Art und Umfang der Werbung dürfen das Ansehen des BND nicht schädigen. Die Werbemaßnahmen sind grundsätzlich mit dem Lizenzgeber abzustimmen und vom Lizenzgeber freizugeben.

Der Lizenzgeber erteilt dem Lizenznehmer die Befugnis, die Website unter der Domain `bnd.shop`, das Instagram-Profil `@bndmerchshop`, den Newsletter sowie Flyer/Publikationen zur Bewerbung der Produkte mit den Vertragsmarken zu versehen, solange ein eindeutiger Zusammenhang zu den Produkten besteht.

Der Lizenznehmer stellt einen regelmäßigen Newsletter zur Verfügung (mind. zweimal pro Monat; gebaut z. B. mit der Software „Klaviyo“ oder einer gleichwertigen Software), der vom Lizenzgeber im wöchentlichen Jour Fixe und 10 Werktage vor dem finalen Versand per E-Mail freigegeben werden muss; dabei sind redaktionelle Änderungswünsche und die CD-Richtlinien des Lizenzgebers vom Lizenznehmer zu berücksichtigen. Eine Ankündigung und damit verbundene Werbung für den Newsletter wird durch den Lizenznehmer prominent auf Startseite der Website `bnd.shop` platziert.

Im Zusammenhang mit sämtlichen redaktionellen Leistungen des Lizenznehmers gilt hinsichtlich des geschlechtergerechten Sprachgebrauchs das Regelwerk zur deutschen Rechtschreibung. Eine geschlechtergerechte Sprache wird insbesondere durch Doppelnennungen und Ersatzformen gewährleistet. Genderstern, Binnen-I, Unterstrich und Doppelpunkt sind als Schreibweisen nicht zulässig.

Innerhalb von Werbemaßnahmen bedarf es einer regelmäßigen Dokumentation und Analyse der Wirkung der umgesetzten Maßnahmen. Dazu analysiert der Lizenznehmer durchgeführte Werbemaßnahmen und erstellt einen kurzen monatlichen Bericht für den Lizenzgeber, in welchem die Werbemaßnahmen im vergangenen Monat vorgestellt werden.

Im Rahmen von Werbemaßnahmen (on- und offline) gehören Leistungen im Bereich Gestaltung/Kreation (inkl. Reinzeichnung, finale Satzkontrolle und -korrektur sowie Überprüfung von Corporate-Design-Vorgaben) auch zu den Aufgaben des Lizenznehmers. Beispielweise können die Erstellung und Gestaltung von Marketingmaterialien nach bestehenden Corporate-Design-Vorgaben (z. B. Plakate, Flyer, Roll-ups, Powerpoint-Präsentationen, Online-Banner etc.) inkl. Konzeption, grafische Gestaltung, bildliche Aufbereitung, sowie Erstellung einer druckfähigen PDF Datei zur Bewerbung der BND-Produkte erforderlich werden.

Der Lizenzgeber ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des BND auf die Produkte des Lizenznehmers hinzuweisen. Er kann u. a. in seinem nicht-öffentlichen Intranet, über seine Website bnd.bund.de, über seine Social-Media-Kanäle (v.a. Instagram, LinkedIn, YouTube) sowie im BND-Besucherzentrum in Berlin-Mitte über die Produkte informieren.

Der Lizenznehmer ist nach Beendigung des Vertrages berechtigt, für die Dauer von höchstens drei Monate bei ihm noch vorhandene fertige Produkte, die mit den Vertragsmarken versehen sind, über die jeweiligen Vertriebswege zu vertreiben. Der Lizenznehmer ist zum weiteren Vertrieb nach Vertragsbeendigung nicht berechtigt, wenn sich der Lizenzgeber spätestens einen Monat vor Ablauf des Vertrages, bei fristloser Kündigung innerhalb einer Woche nach deren Zugang, bereit erklärt, die Bestände des Lizenznehmers zu deren Einkaufspreis zu übernehmen.

4.9 Lizenzgebühr

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Lizenz für die Vertragslaufzeit unentgeltlich bereit. Der Lizenznehmer handelt auf eigenes wirtschaftliches Risiko und ist insbesondere verantwortlich für Impressum, Datenschutz, Widerruf und AGB im Online-Shop und auf allen weiteren Vertriebswegen im Zusammenhang mit den BND-Produkten.

4.10 Buchhaltung (Reporting)

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, für den Vertrieb der BND-Produkte eine digitale Buchhaltung vorzusehen und dem Lizenzgeber zum 1. des jeweiligen Monats eine Auflistung (Reporting) der verkauften Produkte sowie beispielweise Umsätze, Anzahl der Bestellungen, Konversionsrate, Warenkorbgrößen, Warenkorbabbrüche, Retouren, Besucherzahlen, Klicks, Verweildauer etc. sowie die Verkaufsanalysen für den Warenautomat im BND-Besucherzentrum, den Verkauf in den BND-Kantinen und bei den Sonderveranstaltungen per E-Mail zur Verfügung zu stellen. Auf Verlangen des

Lizenzgebers sind Belege (z. B. Lieferscheine und/oder Rechnungen) der eingekauften Produkte vorzulegen, die eine Überprüfung des jeweiligen Einkaufspreises ermöglichen.

5. Rahmenbedingungen

5.1 Anforderungen an den Lizenznehmer

Die Leistungserbringung erfolgt in permanenter, enger Abstimmung mit dem Lizenzgeber. Die Leistungserbringung erfolgt in deutscher und englischer Sprache. Es wird eine kompetente Verwendung der deutschen Sprache und englischen Sprache in Wort und Schrift (jeweils Sprachlevel B2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen des Europarates) gefordert. Bei dem Personaleinsatz gewährleistet der Lizenznehmer eine hohe personelle Kontinuität. Der Lizenznehmer hat auch unter hohem Zeitdruck eine flexible und pragmatische Umsetzung der Leistungen jederzeit zu gewährleisten. Das Bestehen bzw. die Schaffung einer entsprechenden personellen und infrastrukturellen Ausstattung werden vorausgesetzt.

Der Lizenznehmer muss sich hinsichtlich seiner Arbeitskoordination und Ressourcenplanung darauf einstellen, dass insbesondere Freigaben zu einzelnen Teilumsetzungsmaßnahmen einen hierarchischen und damit womöglich auch längeren Abstimmungsprozess erfordern.

5.2 Projektmanagement

Der Lizenznehmer benennt eine in Kunden- und Projektmanagement erfahrene Ansprechperson sowie eine ebenso qualifizierte Vertretung für den Lizenzgeber sowie als Steuerungsinstanz beim Lizenznehmer. Die Ansprechperson bzw. deren Vertretung ist an jedem Arbeitstag (Mo – Fr) jeweils von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr telefonisch und per E-Mail erreichbar und reagiert zeitnah – in der Regel innerhalb eines Werktages – auf Anfragen. Die Anliegen des Lizenzgebers koordiniert sie im internen Prozess mit dem Ziel, die im vereinbarten Qualitäts- und Zeitrahmen bestmöglichen Arbeitsergebnisse zu erzielen.

Für die Ansprechperson hält der Lizenznehmer eine gleichermaßen qualifizierte Vertretung vor, die zu allen Vorhaben und Maßnahmen für den Lizenzgeber auskunftsfähig und über alle Hintergründe und Zusammenhänge aktuell informiert ist.

5.3 BITV-Konformität

Alle von und in der Bundesregierung bereitgestellten Informationen (wie z.B. Webangebote, Videos, Dokumente und Applikationen) sind an die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik- Verordnung – BITV 2.0) gebunden. Der Lizenznehmer hat daher bei der Erstellung und Umsetzung die Regeln der Barrierefreiheit zu berücksichtigen². Die Arbeitsgrundlage für den

² <https://www.barrierefreies-webdesign.de/richtlinien/verwaltung/bitv-2.0.html> (Stand 14.02.2024)

Lizenznehmer zur Herstellung der Barrierefreiheit ist die überarbeitete Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behinderten Gleichstellungsgesetz – BITV 2.0 vom 25. Mai 2019 eine Ergänzung des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) vom 27. April 2002 in ihrer jeweils gültigen Form –, die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 21. Mai 2019 (BGBl. I S. 738) geändert worden ist. Die Verordnung kann im Internet eingesehen werden unter: https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/BJNR184300011.html und <https://www.gesetze-im-internet.de/bgg/>

5.4 Corporate-Design-Vorgaben

Die Vorgaben des Corporate Designs des Lizenzgebers sind zu beachten und verpflichtend einzuhalten. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die erforderlichen technischen Voraussetzungen für deren Umsetzung (z. B. Farbpalette, Schriften) zu schaffen. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer zu diesem Zweck entsprechende Dokumente (z.B. Gestaltungshandbücher, Styleguides, Corporate-Design-Handbücher, Sprachleitfäden) bereit, aus denen diese Vorgaben hervorgehen. Ein exemplarischer Auszug aus dem Corporate-Design-Handbuch des Lizenzgebers ist als Anlage zur Leistungsbeschreibung beigefügt (vgl. Anlage 03).

Ergänzende oder abweichende Designvorgaben sind im Einzelfall zwischen Lizenzgeber und Lizenznehmer abzustimmen, vom Lizenzgeber per E-Mail freizugeben und vom Lizenznehmer zu berücksichtigen.

5.5 Brand Safety

Der Lizenznehmer hat die jeweiligen Produkte ausschließlich in einem Umfeld zu vertreiben, zu präsentieren oder zu planen, die als „brand safe“ angesehen werden können. Der Lizenznehmer stellt sicher, dass sämtliche Produkte nicht im unmittelbaren Umfeld von oder vor Inhalten geschaltet oder verkauft werden, die unvereinbar mit den grundsätzlichen Ansichten und Zielen der Bundesregierung sind. Sie schließt aus, dass die Produkte vor bzw. im unmittelbaren Umfeld von bspw.

- indizierten oder verfassungsfeindlichen Inhalten
- illegalen Drogen und Alkohol
- Adware und Malware
- Hate Speech und propagandistischen Inhalten
- illegalen Downloads und Urheberrechtsverletzungen
- Darstellungen von expliziter Gewalt
- pornografischen Inhalten
- politischen und religiösen Kontroversen
- nicht-moderierten, nutzergenerierten Inhalten
- Newsbeiträgen über Katastrophen, Unfälle oder Ähnliches

platziert werden.

5.6 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung während der gesamten Vertragslaufzeit obliegt dem Lizenznehmer. Der Lizenznehmer haftet für die Mängelfreiheit der für den Vertrieb vorgesehenen und freigegeben BND-Produkte.

5.7 Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz

Die eingesetzten Mitarbeitenden werden gemäß § 1 Abs. 1 des Verpflichtungsgesetzes (BGBl.1974 I S. 469, 547) von dem Lizenzgeber auf die gewissenhafte Erfüllung ihrer Obliegenheiten vor der Leistungserbringung verpflichtet (vgl. Anlage 2 der Leistungsbeschreibung). Sie sind zum Stillschweigen über die Arbeit mit dem Lizenzgeber verpflichtet.

5.8 Bereitschaft zur Sicherheitsüberprüfung

Für die Leistungserbringung ist die Durchführung einer Sicherheitsüberprüfung (Ü1) gemäß § 8 Sicherheitsüberprüfungsgesetz (SÜG) erforderlich. Der Lizenznehmer erklärt sich bereit, dass sich nach Vertragsabschluss alle von ihm benannten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer Sicherheitsüberprüfung bis zur Stufe Ü1 unterziehen. Das einzusetzende Personal muss sich daher für die notwendige Sicherheitsüberprüfung bereit erklären.

Bei Vorliegen von Ausschlussgründen ist der/die Mitarbeiter/in aus dem Projekt durch eine/n anderen nach den oben beschriebenen Kompetenzen fähige/n Mitarbeiter/in zu ersetzen. Sollte das nicht möglich sein, hat der Lizenzgeber das Recht, den Vertrag mit dem Lizenznehmer aufzulösen.

6. Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeitskriterien sind durch den Lizenznehmer jederzeit, insbesondere für die BND-Produkte der jeweiligen Produktkategorien, und in allen Prozessen der Leistungserbringung zu berücksichtigen und zwingend mitzudenken.

Im Rahmen der Produktion und Lieferung sind – sofern möglich – durch den Lizenznehmer Aspekte der Nachhaltigkeit (wie z.B. Blauer Engel, EU-Ecolabel oder vergleichbar) zu berücksichtigen und mit dem Lizenzgeber abzustimmen.

Schriftliche Ausfertigungen erfolgen auf Recyclingpapier prioritär mit blauem Engel oder EU-Ecolabel, bzw. mind. den Standards der FSC- oder PEFC-Zertifizierung entsprechen. In jedem Fall ist auf Frischfaserpapier zu verzichten.

7. Mitwirkungspflichten des Lizenzgebers

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Vertragsmarken in digitaler Form zur Verfügung. Zudem obliegen dem Lizenzgeber die in den Vertragsunterlagen aufgeführten Mitwirkungsleistungen. Der Lizenzgeber wird bei der Erbringung der festgelegten Leistungen wie folgt mitwirken. Er wird insbesondere sicherstellen, dass

- alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung gestellt werden,
- die für die Leistungserbringung erforderlichen Input-Dokumente, sowie falls erforderlich einzelne Bestandteile derer (Texte, Grafiken, Bilder etc.), rechtzeitig und vollständig zur Verfügung gestellt werden,
- die zur Leistungserbringung auf seinem Betriebsgelände (z.B. BND-Besucherzentrum) notwendigen Voraussetzungen, wie insbesondere IT- und Kommunikationsinfrastruktur, geschaffen werden.

Der Lizenzgeber hat Störungen bzw. Mängel unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen an den Lizenznehmer zu melden.