

Rahmenvereinbarung **IT-Servicevertrag**

zwischen

Wirtschaftsförderung Land Brandenburg GmbH

Babelsberger Str. 21
14473 Potsdam

- im Folgenden „WFBB“ -

und

- im Folgenden „Auftragnehmerin“ -

Inhaltsverzeichnis

Ziffer	Seite
Präambel	3
1. Vertragsstruktur	3
2. Vertragsgegenstand	3
3. Service-Level	5
4. Spezialanforderungen	5
5. Ort der Leistungserbringung	5
6. Personaleinsatz	6
7. Leistungsänderung – Change Request	6
8. Mitwirkungspflichten der WFBB	7
9. Vergütung	7
10. Haftung	8
11. Datenschutz	8
12. Vertraulichkeit	8
13. Laufzeit, Kündigung	9
14. Folgen der Vertragsbeendigung	9
15. Schlussbestimmungen	10

Präambel

Bei der WFBB handelt es sich um eine vom Land Brandenburg institutionell geförderte Einrichtung mit technologisch-wirtschaftlichen Aufgaben. Sie ist seit 2001 die „One-Stop-Agency“ für Ansiedlungen, die Unterstützung des Mittelstandes und technologieorientierte Existenzgründungen im Land Brandenburg. Die WFBB unterhält sieben Standorte in Cottbus, Frankfurt (Oder), Eberswalde, Neuruppin, Potsdam (2) und Schönefeld.

Für die Betreuung und Entwicklung der IT-Infrastruktur der Wirtschaftsförderung Land Brandenburg GmbH (WFBB) ist gegenwärtig ein Administrator in Zusammenarbeit mit einem Systemhaus auf der Basis eines Betreuungsvertrages verantwortlich. Der Administrator leistet lediglich Basisarbeit. Investitionsentscheidungen werden durch die WFBB getroffen.

Die WFBB beabsichtigt deshalb, die Auftragnehmerin auf Grundlage dieses IT-Servicevertrages mit der Betreuung der IT-Infrastruktur zu beauftragen.

Dies vorausgeschickt, vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:

1. Vertragsstruktur

Die Vertragsparteien vereinbaren diesen IT-Servicevertrag im Ergebnis eines offenen Vergabeverfahrens. Die vertragsgegenständlichen Leistungen sind dabei in dem IT-Servicevertrag geregelt. Die Konkretisierung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt durch Verweise auf die Anlagen zur Vertragsunterlage.

Bei Auslegungsfragen und in Fällen von Widersprüchen gilt die folgende Rangfolge:

- 1) der IT-Servicevertrag,
- 2) die Leistungsbeschreibung,
- 3) das Angebot der Auftragnehmerin in der Fassung vom XXX inklusive der dortigen Anlagen.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Die Auftragnehmerin erbringt folgende Leistungen:

- 2.1.1 Aktualisierung und Anpassung des zentralen Verzeichnisdienstes Active Directory (AD), Gewährleistung der ständigen Integrität des Systems (Koordination, Installa-

- tion und Konfiguration) sowie Systemsicherheit und -aktualität durch die Entwicklung und Durchführung von Sicherungsverfahren (Datensicherungskonzept) einschließlich Datenrückgewinnung, Erstellung und Fortschreibung der Systemdokumentation,
- 2.1.2 Support: Netzwerkpflege und -verwaltung im lokalen Netz (LAN) und dezentralen Netzen (WAN), Gewährleistung der ständigen Funktionalität des Systems, insbesondere Behebung von Funktionsstörungen oder Fehlern bei Soft- und Hardwareproblemen vor Ort oder per Remote-Zugang zum WFBB-Netz,
- 2.1.3 Funktionsfähigkeit der Arbeitsstationen: Aufstellung, Umsetzung und Austausch von Arbeitsstationen und deren Anbindung an das WFBB-Netz (bei Umzügen innerhalb des Hauses an einem Standort (1 mal jährlich), Leasingablauf (alle Rechner und Drucker im 4-Jahres-Rhythmus, entsprechend Zeitpunkte nach **Anlage 1 der Vertragsunterlage**), Defekten), Installation von Software und Optimierung auf die vorhandene Computerumgebung, Sicherung der Arbeitsfähigkeit der Standorte,
- 2.1.4 Planung und Entwicklung der IT-Infrastruktur: Erarbeitung von Konzepten zur Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur (Hard- und Software), Vorbereitung von Investitions-Entscheidungen, Zuarbeiten zur Jahresplanung (jeweils 1-mal jährlich),
- 2.1.5 Administrative Betreuung: Auslösen von Garantie- und sonstigen Reparaturen, Störungsmeldungen zu den Providern und Überwachung der Wiederherstellung der Funktionalität, Sicherstellung der Lauffähigkeit der KWIS.net-Datenbank (SQL), Einrichtung von Handys (Microsoft für Exchange), Zusammenarbeit mit anderen Partnern, insbesondere Unterstützung der Wartungsfirma für die Drucktechnik inklusive Softwareinstallation und -überwachung, Zusammenarbeit mit der DATEV-Hotline bei auftretenden Problemen,
- 2.1.6 Vorortpräsenz am Standort Potsdam von mindestens ein mal acht Stunden pro Woche.
- 2.1.7 Der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang beträgt 40 Stunden pro Monat. Die Auftragnehmerin stellt sicher, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen innerhalb dieses Stundenkontingents erbracht werden.
Leistungen, die über das vereinbarte Stundenkontingent hinausgehen, gelten als zusätzliche Leistungen gemäß Ziffer 9.3.

Die Einzelheiten der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus **Anlage 00 Leistungsbeschreibung der Vertragsunterlagen**.

- 2.2 Die einzelnen Systeme und Komponenten der zu betreuenden IT-Infrastruktur ergeben sich aus **Anlage 03 Beschreibung der Systemlandschaft der Vertragsunterlagen**.

3. Service-Level

- 3.1 Für die Leistungen nach Ziffer 2.1.2 dieses IT-Servicevertrages gelten werktags von Montag bis Freitag die im Folgenden dargelegten Service-Level:

- Reaktionszeit für alle Leistungsorte: 1 Stunde
- Wiederherstellungszeit bei Funktionsstörungen/Fehlern: 4 Stunden
- Verfügbarkeit für Remotesupport: von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr
- Verfügbarkeit für Telefonsupport: von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr

- 3.2 Die Auftragnehmerin wird die Einhaltung der Service Level fortlaufend messen, die Ergebnisse der Messungen auswerten und die Auswertung für den vorausgegangenen Kalendermonat der WFBB jeweils spätestens am dritten Werktag jedes Kalendermonats übermitteln.

4. Spezialanforderungen

- 4.1 Die Auftragnehmerin wird über die gesamte Vertragslaufzeit ausschließlich autorisierte und qualifizierte Fachkräfte einsetzen.
- 4.2 Die Auftragnehmerin betreibt ein internes Qualitätsmanagement für den Serviceablauf, welches die Anforderungen des Standards der EN ISO 9000 ff. oder vergleichbare Anforderungen erfüllt.
- 4.3 Auf Anforderung der WFBB wird die Auftragnehmerin jeweils in geeigneter Form nachweisen, wie sie die vorstehenden Verpflichtungen erfüllt.

5. Ort der Leistungserbringung

- 5.1 Leistungsort für alle von der Auftragnehmerin lokal zu erbringenden IT-Leistungen sind die Räumlichkeiten der WFBB Standorte.
- 5.2 Bei Verlagerung, Änderung oder Erweiterung von WFBB Standorten werden die Vertragsparteien nach Treu und Glauben unter Berücksichtigung der kalkulatorischen Grundlagen

der Vergütung die IT-Leistungen und deren Vergütung unter Einhaltung der in Ziffer 7 dieses IT-Servicevertrages geregelten Vorgehensweise anpassen.

6. Personaleinsatz

- 6.1 Arbeitnehmer der Auftragnehmerin treten in kein Arbeitsverhältnis mit der WFBB, auch nicht, falls sie in den Räumlichkeiten der WFBB tätig werden. Die WFBB ist nicht berechtigt, Arbeitnehmern der Auftragnehmerin und ihren Unterauftragnehmern Weisungen zu erteilen.
- 6.2 Die Auftragnehmerin stellt der WFBB von allen in diesem Zusammenhang von Dritten, insbesondere Arbeitnehmern der Auftragnehmerin, geltend gemachten Ansprüchen auf erstes Anfordern frei.

7. Leistungsänderung – Change Request

- 7.1 Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass Änderungen und Anpassungen während der Laufzeit des Vertrages erforderlich werden können. Während der Vertragsdauer können beide Vertragsparteien jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Der Änderungswunsch muss möglichst detailliert den Anlass, den Gegenstand der Änderung und deren Auswirkung beinhalten.
- 7.2 Im Falle eines Änderungswunsches der WFBB wird die Auftragnehmerin innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang des Änderungswunsches schriftlich qualifiziert mitteilen („bindendes Angebot“), welche konkreten technischen Auswirkungen die Änderung hätte, sowie gegebenenfalls, welche Auswirkungen sie auf die vereinbarten Service Level und die Vergütung hätte. Die WFBB wird innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang des Angebots schriftlich mitteilen, ob die WFBB das Angebot der Auftragnehmerin annimmt.
- 7.3 Im Falle eines Änderungsvorschlags durch die Auftragnehmerin, in welchem diese konkret darlegt, welche technischen Auswirkungen die Änderung hätte, sowie gegebenenfalls, welche Auswirkungen sie auf die vereinbarten Service Level und die Vergütung hätte, wird die WFBB innerhalb einer angemessenen Frist mitteilen, ob WFBB der Änderung zustimmt.
- 7.4 Während des Verfahrens zu den Change Requests sowie für den Fall, dass eine Einigung über die Change Requests nicht zustande kommt, wird die Auftragnehmerin die Leistungen nach den bestehenden vertraglichen Vereinbarungen fortführen.

8. Mitwirkungspflichten der WFBB

- 8.1 Außer den vertraglich ausdrücklich festgelegten Mitwirkungspflichten kann die Auftragnehmerin der WFBB weitere Mitwirkungspflichten nicht verlangen. Die WFBB ist berechtigt, Mitwirkungspflichten durch Dritte erbringen zu lassen.
- 8.2 Die WFBB ist im vorgenannten Sinne zu folgenden Mitwirkungshandlungen verpflichtet:
- 8.2.1 Die WFBB verschafft den von der Auftragnehmerin gegenüber WFBB schriftlich benannten Personen und Erfüllungsgehilfen in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten der WFBB Standorte.
 - 8.2.2 Bei Remote Leistungen ermöglicht die WFBB den Zugriff der Auftragnehmerin auf die IT-Infrastruktur.
 - 8.2.3 Die WFBB wird die Auftragnehmerin nach besten Kräften bei der Beseitigung der Mängel unterstützen und insbesondere alle Dokumente, Fehlerprotokolle und sonstigen Unterlagen zur Verfügung stellen, die die Auftragnehmerin zur Analyse des Mangels und / oder zu dessen Behebung benötigt.
 - 8.2.4 Die WFBB beschäftigt einen qualifizierten Mitarbeiter, der als Administrator Ansprechpartner für die Auftragnehmerin ist und interne Basisarbeiten vornehmen kann. Die Auftragnehmerin wird den Ansprechpartner über alle wesentlichen technischen und organisatorischen Entwicklungen informieren und im Einzelfall in die laufende Tätigkeit einbinden. Zudem wird WFBB im Einzelfall Studentische Hilfskräfte für einfache Tätigkeiten zur Verfügung stellen.

9. Vergütung

- 9.1 Die Auftragnehmerin erhält von der WFBB für die Erbringung der IT-Leistungen eine Vergütung in Höhe von monatlich Euro XXX.
- 9.2. Die monatliche Vergütung umfasst ein Leistungskontingent von 40 Stunden pro Monat.
- 9.3. Leistungen, die über das vereinbarte monatliche Stundenkontingent hinausgehen und von der WFBB beauftragt werden, werden gesondert vergütet. Der hierfür maßgebliche Stundensatz beträgt EUR XXX netto pro Stunde.

- 9.4. Eine Vergütung zusätzlicher Leistungen erfolgt ausschließlich für tatsächlich erbrachte und von der WFBB beauftragte Leistungen.
- 9.5 Die monatliche Vergütung ist jeweils innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer Rechnung bei der WFBB zur Zahlung fällig.
- 9.6 Die Vergütung versteht sich zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

10. Haftung

- 10.1 Die Auftragnehmerin haftet auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen
- für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden,
 - bei Übernahme einer Garantie bezüglich der vereinbarten Beschaffenheit, Arglist, für Personenschäden und für Sachschäden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 10.2 Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, eine Betriebshaftpflichtversicherung in Höhe von mindestens Euro 3.000.000 abzuschließen und aufrecht zu halten. Die Auftragnehmerin wird der WFBB auf Anforderung eine Deckungsbestätigung des Versicherers über den Bestand einer Haftpflichtversicherung in diesem Umfang vorlegen.
- 10.3 Die Haftung der Auftragnehmerin für leichte Fahrlässigkeit ist auf die Höhe der in Ziffer 10.2 dieses IT-Servicevertrages genannten Deckungsgrenze der Versicherung beschränkt.

11. Datenschutz

Die Auftragnehmerin wird im Umgang mit Daten der WFBB die Vorschriften des Brandenburgischen Datenschutzgesetzes, des Bundesdatenschutzgesetzes und anderer einschlägiger Datenschutzbestimmungen einhalten, insbesondere die Datenschutzgrundverordnung der EU.

12. Vertraulichkeit

- 12.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, alle ihnen zur Kenntnis gelangten Informationen, die als Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und diese – soweit dies nicht zum Erreichen des Vertragszwecks geboten ist – weder aufzuzeichnen, noch weiterzugeben oder in sonstiger Weise zu verwerten.

12.2 Die Vertragsparteien werden durch geeignete vertragliche Abreden mit den für sie tätigen Arbeitnehmern und Beauftragten sicherstellen, dass auch diese unbefristet der vorstehenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

13. Laufzeit, Kündigung

13.1 Dieser IT-Servicevertrag tritt ab 01.09.2026 in Kraft und wird auf die Dauer von 4 Jahren fest geschlossen. Ein Recht zur ordentlichen Kündigung besteht nicht.

13.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung dieses IT-Servicevertrages aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der WFBB zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn

- die Auftragnehmerin trotz Aufforderung zur vertragsgemäßen Leistung durch WFBB wiederholt mangelhaft leistet, insbesondere wiederholt Service Levels nicht einhält,
- nach Aufforderung von WFBB einen der Nachweise nach Ziffer 4 dieses IT-Servicevertrages nicht erbringt,
- ein nicht nur geringfügiger Verstoß der Auftragnehmerin gegen Datenschutz- oder Vertraulichkeitsbestimmungen vorliegt,
- über das Vermögen der Auftragnehmerin die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt oder mangels Masse abgelehnt wird,
- bei der Auftragnehmerin ein Insolvenzgrund im Sinne der §§ 17 – 19 InsO vorliegt,
- sich die Vermögensverhältnisse der Auftragnehmerin derart verschlechtern, dass mit einer ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht mehr gerechnet werden kann, auch wenn kein Insolvenzgrund im Sinne von §§ 17 – 19 InsO vorliegt.

14. Folgen der Vertragsbeendigung

14.1 Die Auftragnehmerin verpflichtet sich für den Fall einer Vertragsbeendigung, Leistungen und Mitwirkungsleistungen auf Verlangen der WFBB zu erbringen, die notwendig sind, um eine unterbrechungsfreie Übernahme der unter diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen durch WFBB oder einen Dritten sicherzustellen. Die Auftragnehmerin ist auf erstes Anfordern von WFBB insbesondere verpflichtet, die Erbringung der IT-Leistungen unter diesem Vertrag bis zu einem erfolgreichen Wechsel zu einem anderen Anbieter fortzuführen, maximal jedoch

bis zu einem Zeitraum von sechs Monaten nach Beendigung. Insoweit finden die Regelungen dieses IT-Servicevertrages, inklusive seiner Ziffer 9 bis zur vollständigen Beendigung der Tätigkeiten der Auftragnehmerin weiterhin Anwendung.

- 14.2 Über die nach Ziffer 14.1 geschuldeten Leistungen hinaus erbringt die Auftragnehmerin zusätzliche von der WFBB verlangte Leistungen gegen eine gesonderte Vergütung auf Basis des im Angebot angegebenen Netto-Stundensatzes gemäß Ziffer 9.3.

15. Schlussbestimmungen

- 15.1 Mündliche Nebenabreden zu dieser Vereinbarung bestehen nicht.
- 15.2 Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung einschließlich dieser Bestimmung bedürfen der Schriftform.
- 15.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich anstelle der unwirksamen Regelung eine solche gesetzliche zulässige Regelung zu treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Vertragslücken.
- 15.4 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, ist Potsdam.

_____, den _____

_____, den _____

.....
**Wirtschaftsförderung
Land Brandenburg GmbH**

.....
Auftragnehmerin