

Dienstleistungsvertrag

Zwischen dem

**Landkreis Südliche Weinstraße
vertreten durch Herrn Kreisbeigeordneten Werner Schreiner
An der Kreuzmühle 2
76829 Landau
(im Vertrag Auftraggeber genannt)**

und

**der Firma
vertreten durch
Straße
Postleitzahl und Ort
(im Vertrag Auftragnehmer genannt)**

wird folgender Vertrag geschlossen:

§ 1 Projektbeschreibung

- (1) In der Trägerschaft des Auftraggebers befinden sich insgesamt 11 weiterführende Schulen, die jeweils über eine umfangreiche EDV-Ausstattung verfügen. Alle diese Schulen benötigen regelmäßigen und zuverlässigen Support in allen Belangen die EDV betreffend. Um diesen Support an den Schulen zu gewährleisten und die Abrechnung des Supports zu vereinfachen, schließt der Auftraggeber, vertreten durch den für den Bereich Schulen zuständigen Kreisbeigeordneten, einen Dienstleistungsvertrag mit dem o. a. Auftragnehmer ab. Der Auftragnehmer ist der Hauptansprechpartner der Schulen bei allen die EDV betreffenden Fragen und Problemen. Er wird sowohl alle Arbeiten von weiteren EDV-Lieferanten als auch die Serviceeinsätze bei Hardwaredefekten koordinieren.
- (2) Die zu betreuenden Schulen sind:
1. Realschule Plus im Staufer-Schulzentrum, Herrrenteich 2, 76855 Annweiler am Trifels,
 2. Förderschule mit dem Förderschwerpunkt Lernen im Staufer-Schulzentrum, Herrrenteich 2, 76855 Annweiler am Trifels,
 3. Altenbergschule - Schule mit dem Förderschwerpunkt Lernen, Zeppelinstraße 55, 76887 Bad Bergzabern,
 4. Gymnasium im Alfred-Grosser-Schulzentrum, Lessingstraße 24, 76887 Bad Bergzabern,
 5. Realschule Plus im Alfred-Grosser-Schulzentrum, Pestalozzistraße 18, 76887 Bad Bergzabern,
 6. Paul-Gillet-Realschule Plus mit den Standorten Luitpoldstraße 74, 67480 Edenkoben bzw. Weinstraße 133, 67480 Edenkoben,
 7. Gymnasium im PAMINA-Schulzentrum, Südring 11, 76863 Herxheim,
 8. Realschule Plus im PAMINA-Schulzentrum, Südring 11, 76863 Herxheim,
 9. Gebrüder-Ullrich-Realschule Plus mit den Standorten An der Steinmühle 14, 67487 Maikammer und Horstweg 21, 67434 Neustadt-Hambach,
 10. Berufsbildende Schule Südliche Weinstraße mit den Standorten
 - Staufer-Schulzentrum Annweiler, Herrrenteich 12, 76855 Annweiler am Trifels und
 - Schillerstraße 1, 67480 Edenkoben.

- (3) Nicht von dem Dienstleistungsvertrag erfasst sind das Gymnasium Edenkoben, Weinstraße 134, 67480 Edenkoben, die Berufsbildende Schule Südliche Weinstraße am Standort Steinfelder Straße 53, 76887 Bad Bergzabern sowie das Verwaltungsnetz an den unter Absatz (2) Nr. 10 genannten Standorten der Berufsbildenden Schule Südliche Weinstraße.

§ 2 Ziele

Das Ziel des Auftraggebers ist es, die EDV der Schulen weiterhin von einem einzelnen Auftragnehmer betreuen zu lassen. So kann eine durchgängig hohe Servicequalität zu gleichbleibenden Kosten gewährleistet werden.

§ 3 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer übernimmt Serviceleistungen für den technischen Support. Hier unterscheidet man zwischen unterschiedlichen Support-Leveln sowie der Wartung der EDV-Anlage.

Die Serviceleistungen für den technischen Support umfassen den Betrieb, die regelmäßige Wartung und den Support von digitalen Lehr- und Lerninfrastrukturen an Schulen sowie die Behebung von auftretenden Fehlern zur Sicherstellung der Betriebsfähigkeit der EDV-Anlagen.

Bei Erbringung der Serviceleistungen kann jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft nicht ausgeschlossen werden. Der Auftragnehmer verpflichtet sich aber, derartige Unterbrechungen so kurz wie unabdingbar notwendig zu halten.

§ 4 Zu erbringende Arbeiten

- (1) Der Dienstleistungsvertrag wird von den genannten Schulen für alle die EDV betreffenden Arbeiten genutzt. Somit können die anfallenden Arbeiten nicht exakt klassifiziert werden, sondern umfassen eine große Bandbreite an Dienstleistungen. Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen umfassen insbesondere:
- Installation von Software
 - Installation oder Wiederherstellung von Windows Betriebssystemen, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Grundinstallation und betriebsbereite Einrichtung von Endgeräten wie z. B. Tablets, PCs oder Notebooks, interaktiven Tafeln oder Panels
 - Anschluss und Inbetriebnahme von weiteren EDV-Systemen wie z. B. Drucker, Switches oder Servern
 - Behebung von EDV-Problemen per Fernwartung und vor Ort
 - Telefonsupport
 - Unterstützung bei der Reparatur von defekten PCs und Servern bzw. -falls möglich- Reparatur
 - Einweisung der zuständigen EDV-Lehrkräfte in neue Systeme
 - Planung von kleineren EDV-Projekten, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Betrieb der vorhandenen interaktiven Tafeln bzw. Panels
 - Betrieb und Neuinstallationen der Schulverwaltungssoftware edoo.sys, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Betrieb und Neuinstallationen der MNS+ Umgebungen, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Installation von Software innerhalb der MNS+ Umgebungen, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Betrieb und Neuinstallation der IServ Umgebungen, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Installation von Software innerhalb der IServ Umgebungen
 - Durchführung der Wechsel von MNS+ Umgebungen auf IServ Umgebungen, ggf. Unterstützung der EDV-Verantwortlichen an den Schulen bzw. des Auftraggebers
 - Bestandsaufnahme der vorhandenen Systeme und Pflege der Bestandsliste über die gesamte Vertragslaufzeit

Diese Aufzählung der auszuführenden Arbeiten ist nicht abschließend, die Arbeiten sind in enger Zusammenarbeit und auf Anweisung der EDV-Verantwortlichen der Schule bzw. der für die einzelnen Schulen verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftraggebers durchzuführen (siehe § 7 Abs. 4). Erfahrungsgemäß sind ca. 80% der zu erbringenden Dienstleistung Arbeiten an Endgeräten. Im Dienstleistungsvertrag ist ausschließlich die

Dienstleistung der EDV-Betreuung enthalten. Benötigte Hard- und Software wird gesondert beauftragt und ist nicht Bestandteil dieses Vertrages.

Die Fahrtkosten und weiteren Kosten (wie z. B. Spesen, Ersatzteile, Verbrauchsmaterialien) müssen in dem vereinbarten Stundensatz (§ 13) enthalten sein.

§ 5 Betroffene Systeme

Es wird unterschieden in

- **Zentrale Komponenten**

Eine zentrale Komponente ist für den Betrieb des Netzwerkes wichtig und ihr Ausfall beeinträchtigt die Arbeit der Schule massiv. Typische zentrale Komponenten sind die Server, Switches und Router.

- **Andere Komponenten**

Die anderen Komponenten bestehen hauptsächlich aus PCs, Monitoren, interaktiven Tafeln, Panels, Druckern und Scannern. Ein Ausfall einer solchen Komponente beeinträchtigt die Arbeit der Schule gar nicht oder nur gering.

§ 6 Abwicklung

- (1) Der Auftragnehmer hat für das gesamte Projekt gemäß § 10 Abs. 1 dieses Vertrages drei verantwortliche Techniker zu benennen, welche für die gesamte Projektdauer als Hauptansprechpartner dienen und die in diesem Vertrag vereinbarten Tätigkeiten auch tatsächlich ausführen. Zu diesen sind die geschäftlichen Kontaktdaten, ihre Berufserfahrungen und die vorhandenen Zertifizierungen anzugeben. Hierzu ist der anhängende Vordruck „Angaben zum technischen Support (§ 10 Abs. 1 des Vertrages)“ zu nutzen. Fehlt diese Benennung, so wird Ihr Angebot von der Bewertung ausgeschlossen.
- (2) Im Krankheitsfall oder bei einem sonstigen Ausfall einer der benannten Personen muss diese mit Zustimmung des Auftraggebers durch einen anderen Mitarbeiter des Auftragnehmers mit gleicher Qualifikation ersetzt werden, wenn der IT-Support nicht mit weniger als 3 Technikern ordnungsgemäß erfüllt werden kann. Bei Ausfall eines Technikers ist der Auftraggeber innerhalb einer Frist von einer Woche ab dem Ausfall in Kenntnis zu setzen. Sollte der Auftraggeber eine Ersetzung für notwendig erachten, so ist eine konkrete Ersatzperson innerhalb von 3 Wochen schriftlich zu benennen und bezüglich dieser Person ein neuer Vordruck „Angaben zum technischen Support (§ 10 Abs. 1 des Vertrages)“ vorzulegen.
- (3) Mindestens einer der einzusetzenden Techniker hat ein Zertifikat über die Teilnahme an einer Zertifizierungsschulung bezüglich MNS+ vorzuweisen. Darüber hinaus hat dieser oder ein weiterer Techniker ein Zertifikat über die Teilnahme an einer Zertifizierungsschulung bezüglich IServ RLP vorzulegen. Weiterhin muss ein einzusetzender Techniker mindestens zweijährige Erfahrung bezüglich edoo.sys bestätigen.

Die Zertifikate dürfen nicht abgelaufen sein.

Fehlen diese Zertifikate, so wird Ihr Angebot von der Bewertung ausgeschlossen.

§ 7 Fallbearbeitungssystem

Auch genannt: Ticketing-System, Helpdesk-System, Issue-Tracking-System, Request-Tracking-System

- (1) Das geforderte Fallbearbeitungssystem ist eine Software um Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen zu bündeln und zu verwalten.
- (2) Anfragen müssen direkt vom Auftraggeber oder von den Schulen in das Fallbearbeitungssystem eingegeben werden können oder sie werden per Telefon, E-Mail oder Fax gemeldet und von Mitarbeitern des Auftragnehmers in das System eingegeben.
- (3) Der Auftragnehmer hat ein Fallbearbeitungssystem zu nutzen, welches es dem Auftraggeber ermöglicht, eine Übersicht über die bislang erbrachten Dienstleistungen aus diesem Dienstleistungsvertrag zu erhalten. Das Fallbearbeitungssystem muss über das Internet erreichbar sein und mindestens folgende Informationen enthalten:

- Eingang der Störmeldung / des Dienstleistungsauftrages mit Datum und Uhrzeit
- Beauftragende Stelle
- Beauftragende Person
- Zuständiger Bearbeiter des Auftragnehmers
- Bearbeitungsstand
- angefallene Arbeitszeit
- Bemerkungen
- Lieferscheine.

Die Lieferscheine für die erbrachten Vor-Ort-Dienstleistungen sind in elektronischer Form im Fallbearbeitungssystem zu archivieren. Der entsprechende Vorgang ist direkt mit dem dazugehörigen Lieferschein zu verknüpfen.

Sowohl die einzelnen Schulen als auch der Auftraggeber sollen in der Lage sein, Störungsmeldungen und Dienstleistungsbeauftragungen direkt über das Fallbearbeitungssystem an den Auftragnehmer zu übermitteln.

- (4) Für jede Schule wird ein einzelner Login benötigt und für den Auftraggeber 5. Der Auftraggeber hat Zugriff auf alle Daten aller Schulen und verwendet das System zur Abrechnung des Stundenkontingentes.

Nach Zuschlagerteilung werden dem Auftragnehmer Daten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Auftraggebers mitgeteilt, denen ein Zugriff auf alle Daten einzurichten ist.

Im Laufe der Vertragsdauer können weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftraggebers nachgemeldet und einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der gemeldeten Liste herausgenommen werden.

- (5) Das Fallbearbeitungssystem hat automatisch Vorfälle zu eskalieren. Wenn eine (Störungs-) Meldung länger als vier Stunden unbearbeitet bleibt (entspricht der unter § 10 Abs. 3 vorgegebenen Reaktionszeit), hat das System automatisch eine E-Mail an den Auftraggeber zu schicken.
- (6) Das Fallbearbeitungssystem muss der jeweiligen Schule und dem Auftraggeber die Möglichkeit geben, auf einfachem Wege eine Übersicht über die verbrauchten Dienstleistungsstunden zu erhalten. Die Abrechnung des Dienstleistungsvertrages erfolgt ausschließlich über die im Fallbearbeitungssystem hinterlegten Stunden. Sollte der Auftragnehmer Stunden geleistet haben, diese aber nicht im Fallbearbeitungssystem hinterlegen, so können diese nicht abgerechnet werden.

Die Auswertung dieses Systems muss möglich sein und hat folgende Informationen zu enthalten:

- Auflistung aller Calls mit Datum, Name und Dauer (ggf. verbrauchte Dienstleistungsstunden) des Vorganges und einer Angabe, welche konkrete Hardware (konkreter PC, Laptop, Panel etc.) gewartet wurde und ob sich die Arbeiten auf das Verwaltungs- oder das Schülernetz der Schule bezogen haben,
- Angabe, ob sich die Arbeiten – ggf. mit welchem zeitlichen Anteil – auf Investitionen in die digitale Infrastruktur an Schulen; Ausstattung von Schülerinnen und Schülern mit digitalen Endgeräten; Leihgeräte für Lehrkräfte; angeschaffte Hard- und Software bezogen hat.
- Einstufung jedes Vorganges als Dienstleistungsanfrage, Störung eines zentralen Systems oder sonstige Störung,
- Durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung einer Dienstleistungsanfrage, einer Störung eines zentralen Systems oder einer sonstigen Störung und
- Gesamte Zahl der verbrauchten Dienstleistungsstunden.

- (7) Der Auftragnehmer hat die Daten für die komplette Laufzeit des Dienstleistungsvertrages im Fallbearbeitungssystem zu speichern. Mit Ablauf des Dienstleistungsvertrages hat der Auftragnehmer alle Daten unverzüglich dem Auftraggeber in elektronischer Form zu übergeben. Diese Übergabe erfolgt ohne gesonderte Aufforderung. Im Übrigen wird auf § 4 Abs. 7 der Vereinbarung gem. Art. 28 DS-GVO verwiesen.

(8) Sollte der Auftragnehmer noch kein Fallbearbeitungssystem im Einsatz haben, so verpflichtet er sich, innerhalb von 30 Tagen nach Auftragseingang ein entsprechendes System einzusetzen.

(9) Die Nutzung des Fallbearbeitungssystems verursacht dem Auftraggeber keine weiteren Kosten.

§ 8 Beginn und Dauer der Dienstleistungsvereinbarung bzw. Laufzeit des Vertrages

Der Dienstleistungsvertrag beginnt am 10.08.2026 und endet zum 31.07.2027. Optional kann der Vertrag bis zum 31.07.2028 verlängert werden. Hierzu bedarf es einer Erklärung des Auftraggebers bis zum 31.01.2027 und einer Bestätigung durch den Auftragnehmer bis zum 28.02.2027. Der Vertrag hat ein Volumen von bis zu 5.000 Personenstunden bzw. IT-Supportstunden. Eine automatische Verlängerung des Dienstleistungsvertrages findet nicht statt. Angebote, welche eine automatische Verlängerung der Laufzeit beinhalten, werden von der Vergabe ausgeschlossen.

Mit Ablauf des Dienstleistungsvertrages hat der Auftragnehmer sämtliche für den Betrieb und Wartung der IT-Netze notwendigen Daten unaufgefordert dem Auftraggeber zu übergeben.

§ 9 Servicebereitschaft

(1) Die Servicebereitschaft des Auftragnehmers ist an Arbeitstagen des Bundeslandes Rheinland-Pfalz jeweils von 7:30 bis 16:00 Uhr per Telefon oder E-Mail erreichbar.

Der Auftragnehmer hat die telefonische Erreichbarkeit seines Unternehmens oder Service-Centers innerhalb der oben genannten Servicezeiten sicherzustellen. Die Reaktionszeit beträgt maximal 1 Stunde.

(2) Aus der Reaktion des Auftragnehmers auf eine Störungsmeldung muss hervorgehen, dass er sich um die Behebung der Störung kümmert und die weitere Vorgehensweise wird konkret benannt (z. B. Einsatz eines Technikers vor Ort, Einwahl per Fernwartung, Bestellung eines Ersatzteiles, etc.). Die Reaktion des Auftragnehmers kann telefonisch, per Ticket-System oder per E-Mail erfolgen und muss an die störungsmeldende Stelle innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit gehen. Automatisiert erstellte Antworten ohne konkrete Informationen über die weitere Vorgehensweise, erfüllen diese Anforderung nicht.

(3) Sollte der Auftragnehmer oder das von ihm beauftragte Service-Center nicht innerhalb 1 Stunde telefonisch erreicht werden können oder innerhalb 1 Stunde nach Störungsmeldung keine Reaktion erfolgen, so gilt die Reaktionszeit als nicht erfüllt und es ist vom Auftragnehmer eine Meldung an den Auftraggeber per E-Mail zu senden, nebst einer kurzen Erklärung, warum die Reaktionszeit überschritten wurde.

Bei einer mehrfachen Überschreitung der Reaktionszeit stehen dem Auftraggeber die in § 15 dieses Vertrages geregelten Sanktionsmöglichkeiten zu.

§ 10 Vor Ort Service und Antrittszeit

(1) Bei Störungen oder Dienstleistungsanfragen hat der Auftragnehmer Vor-Ort-Service ausschließlich durch einen der in § 6 Abs. 1 in Verbindung mit der Anlage Vordruck „Angaben zum technischen Support (§ 10 Abs. 1 des Vertrages)“ benannten qualifizierten Techniker zu leisten.

So kann für die Schulen ein gleichbleibender Ansprechpartner gewährleistet werden, der sich mit den vor Ort befindlichen Systemen auskennt. Im Falle des Ausscheidens eines der genannten Techniker hat der Auftragnehmer einen anderen qualifizierten Techniker zu benennen. In diesem Fall ist der Auftraggeber berechtigt, den genannten Techniker nicht zu akzeptieren, wenn dieser nicht über die für die vertraglich geschuldete Serviceleistung erforderlichen Qualifikationen verfügt. In Urlaubs- oder Krankheitsfällen können auch andere Techniker des Auftragnehmers eingesetzt werden, die über eine gleichwertige Qualifikation verfügen.

Der Vor-Ort-Service unterteilt sich in Dienstleistungsanfragen und Störungen. Die zu gewährende Antrittszeit läuft ab dem Zeitpunkt der Annahme der Störungsmeldung oder der Dienstleistungsanfrage durch den Auftragnehmer.

Die vor Ort eingesetzten Techniker haben die Datenschutzbestimmungen des Auftraggebers zu unterzeichnen.

(2) Bei einer Dienstleistungsanfrage wird der Vor-Ort-Einsatz direkt vereinbart. Der Vor-Ort-Einsatz sollte in 2 bis 3 Arbeitstagen nach Annahme der Anfrage erfolgen.

- (3) Bei einer Störungsmeldung wird zwischen zentralen und anderen Komponenten unterschieden. Sollte eine zentrale Komponente ausfallen oder gestört sein, so hat der Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden nach Annahme der Störungsmeldung zu erfolgen bzw. beim Hersteller beauftragt zu werden. Für alle anderen Komponenten reicht ein Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 2 Werktagen aus.
Sollte es sich um ein Gerät mit Herstellergarantie handeln, hat der Auftragnehmer in der vorgegebenen Zeit den Hersteller über die Störung zu informieren. Dieser reagiert dann mit der in der Gerätegarantie vereinbarten Antrittszeit (siehe auch Absatz 4).
Wenn die Art der Störung eine Behebung per Fernwartung zulässt, kann eine Fernwartung den Vor-Ort-Einsatz ersetzen. Die Fernwartung hat im selben Zeitrahmen zu erfolgen, wie ein Vor-Ort-Einsatz.
- (4) Die Schulen selbst haben ausschließlich den Auftragnehmer als Ansprechpartner für alle Belange der EDV und dieser wickelt für die Schulen bzw. den Auftraggeber die komplette Herstellergarantie ab. Dazu gehört unter anderem die Annahme der Störung, Meldung der Störung bei dem entsprechenden Hersteller, Koordination der Reparatur durch den Hersteller und abschließende Inbetriebnahme des reparierten Gerätes. Der Auftragnehmer kann seine angefallenen Arbeiten (Annahme, Störungsmeldung, Koordination, Inbetriebnahme) über den Dienstleistungsvertrag abrechnen, während Reparatur, Ersatzteile etc. über die Herstellergarantie abgerechnet werden.
- (5) Bei Hardware ohne Herstellergarantie oder bei der die Herstellergarantie abgelaufen ist, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Angebot zur Instandsetzung zu unterbreiten. Der Auftraggeber entscheidet dann über die Annahme oder Ablehnung des Angebotes und die weitere Vorgehensweise.
Die bei einer Reparatur anfallende Dienstleistung wird über den Dienstleistungsvertrag abgerechnet, während Ersatzteile gesondert abgerechnet werden.
Bei einem Ausfall oder einer Störung gelten die in den §§ 9 und 10 genannten Reaktions- und Antrittszeiten.

§ 11 Präsenzpflcht

Um den Schulen die Möglichkeit zu geben, Fragen und kleinere Probleme zu sammeln und diese zu festen Terminen abarbeiten zu lassen, muss mindestens einer der oben genannten Techniker jede Schule einmal pro Woche besuchen (Vor-Ort-Einsatz), bei der Berufsbildenden Schule die Standorte Annweiler und Edenkoben getrennt. Die konkreten Termine sind mit der jeweiligen Schule abzustimmen und dem Auftraggeber mitzuteilen.

Die Dauer eines Besuchs ist je nach Schule unterschiedlich und hängt maßgeblich von der Menge der dort vorhandenen EDV-Systeme ab.

Diese wöchentlichen Termine finden nicht an Feiertagen oder innerhalb der Schulferien statt.

Sollte sich im Laufe der Vertragslaufzeit ergeben, dass für die ein oder andere Schule Besuche auch im zwei- oder dreiwöchentlichen Takt ausreichen, kann dies für die betreffenden Schulen abgeändert werden.

Diese Präsenzpflcht dient als Ergänzung und nicht als Ersatz für die in § 10 genannten Antrittszeiten.

§ 12 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- (1) Zur Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern und sonstigen Mängeln treffen bzw. trifft der Auftraggeber bzw. die genannte Schule im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen. Hierzu gehört eine Fehlerbeschreibung, die an den Auftragnehmer mündlich, per E-Mail, Ticketsystem oder telefonisch mitgeteilt wird.
- (2) Die Schulen gestatten dem Auftragnehmer, unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie der in der Vereinbarung gemäß Art. 28 DS-GVO mit Anlagen getroffenen Regelungen, den Zugang – auch online – zu IT-Arbeitsplätzen und Servern.
- (3) Der Auftraggeber unterrichtet den Auftragnehmer über folgende Umstände vorab:
- a) Alle wesentlichen Änderungen hinsichtlich Geschäftsadresse, Ansprechpartner etc.
 - b) Änderung der Rechnerplattform oder der IT-Umgebung, auf welcher die in der Lizenzvereinbarung genannte Software genutzt wird
 - c) Erwerb von Hardware oder Software eines Drittlieferanten, sofern Kompatibilität mit der vom Auftragnehmer gelieferten Software hergestellt werden muss

- d) Der Auftraggeber hat im Falle der technischen Wartung den Auftragnehmer vorab schriftlich von Umbauten oder Veränderungen an den Geräten, die nicht durch den Auftragnehmer veranlasst oder durchgeführt worden sind, in Kenntnis zu setzen.

§ 13 Vergütung

- (1) Die Vergütung wird durch den Auftragnehmer entsprechend den Vorgaben in § 7 Abs. 6 mit dem Auftraggeber abgerechnet (die Abrechnung des Dienstleistungsvertrages erfolgt ausschließlich über die im Fallbearbeitungssystem hinterlegten Stunden).
Alle Kosten sind nach Zugang der Rechnung sofort ohne Abzug zahlbar.
- (2) Der Stundensatz ist für die gesamte Vertragslaufzeit (§ 8) auf den im Preisblatt/Leistungsverzeichnis angegebenen Stundenlohn festgesetzt.
- (3) Bei der Abrechnung der vereinbarten IT-Supportstunden (§ 8) ist zwischen Schüler- und Verwaltungsnetz je Schule (§ 1 Absatz (2)) zu unterscheiden, d.h. es müssen jeweils getrennte Rechnungen für das Schüler- und Verwaltungsnetz erstellt und an den Auftraggeber weitergeleitet werden.
- (4) Die Abrechnung der geleisteten Arbeitszeiten erfolgt in Service-Einheiten (SE) zu je 5 Minuten. Dies bedeutet, dass je angefangene 5 Minuten eine Serviceeinheit in Rechnung gestellt wird bzw. der Zeitaufwand für jede für den Auftraggeber geleistete Tätigkeit auf volle 5 Minuten aufgerundet werden kann.

§ 14 Haftung

Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Auftraggeber und gegenüber Dritten für alle Schäden, die er, seine Mitarbeiter bzw. die von ihm mit der Durchführung der mit diesem Vertrag vereinbarten Leistungen Beauftragten bei der Erbringung der vertraglichen Leistung schuldhaft oder grob fahrlässig verursachen.

§ 15 Nichterfüllung

Sollte der Auftragnehmer die oben vereinbarten Reaktions- und Antrittszeiten überschreiten, so behält sich der Auftraggeber das Recht vor, den Dienstleistungsvertrag vorzeitig zu kündigen. Das Sonderkündigungsrecht besteht, sobald der Auftragnehmer drei Mal im Geschäftsjahr (beginnend mit Vertragsbeginn) die Reaktions- und/oder Antrittszeiten nach § 10 um das Doppelte überschritten hat. Der Auftraggeber muss den jeweiligen Verstoß innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder per E-Mail anzeigen. Ebenso muss die Kündigung innerhalb von 14 Tagen nach dem letzten Verstoß erfolgen. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen und führt zur sofortigen Abrechnung aller bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen.

§ 16 Höhere Gewalt

- (1) Soweit der Auftragnehmer seine vertraglichen Verpflichtungen infolge Arbeitskampf, höherer Gewalt, Krieg, Terror, Aufruhr oder anderer für ihn unabwendbarer Umstände nicht oder nicht fristgerecht erbringen kann, treten für ihn keine nachteiligen Rechtsfolgen ein.
- (2) Ein Fall höherer Gewalt entbindet die Vertragsparteien jedoch nicht von der Leistung bezüglich der vor dem Eintritt höherer Gewalt entstandenen und fälligen vertraglichen Verpflichtungen.

§ 17 Schriftformerfordernis, Anlagen, AGB des Auftragnehmers, salvatorische Klausel

- (1) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Vereinbarung, mit der dieses Schriftformerfordernis abgeändert oder aufgehoben werden soll. Nebenabreden bestehen nicht.
- (2) Allen Lieferungen und Leistungen der Vertragsparteien liegen ausschließlich die Bedingungen dieses Vertrages zugrunde. Abweichende Bedingungen des Auftragnehmers werden auch durch Auftragsannahme im Einzelfall nicht Vertragsinhalt.

- (3) Die Unwirksamkeit einzelner Vertragsbestimmungen lässt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. Die Vertragsparteien werden anstelle der unwirksamen Regelung eine Vereinbarung treffen, die der unwirksamen Regelung am nächsten kommt und das ursprünglich Gewollte im Rahmen des rechtlich Zulässigen verwirklicht. Das Gleiche gilt im Fall einer Vertragslücke.
- (4) Der Auftraggeber darf Warenzeichen, Handelsnamen und sonstige Zeichen des Auftragnehmers nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung und nur im Interesse des Auftragnehmers verwenden.

Für den Auftraggeber:

Landau, den _____

Werner Schreiner, Kreisbeigeordneter

Für den Auftragnehmer:

_____, den _____

Auftragnehmer