

**Vertrag über Support- und Pflegeleistungen
für die Informationstechnik an den Schulen des Kreises Steinburg**

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile.....	4
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	5
	Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Durchführung folgender Leistungen:	5
3	Beschreibung der Soft- und Hardware, die Gegenstand der Support- und Pflegeleistungen sind	5
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen	5
4.1	Beginn / Dauer der Pflegeleistungen	5
4.2	Kündigung von Pflegeleistungen	5
5	Vergütung	6
5.1	Vergütung für die Support- und Pflegeleistungen	6
5.2	Preisanpassung	8
5.3	Fälligkeit und Zahlung.....	8
5.4	Rechnungsadresse.....	8
6	Servicezeiten für die Pflegeleistungen	9
7	Art und Umfang der Support- und Pflegeleistungen.....	9
7.1	Wartungsintervalle	9
7.2	Störungsbeseitigung	10
7.2.1	Leistungsumfang	10
7.2.2	Kenntniserlangung von Störungen	10
7.2.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	11
7.2.4	Vergütung.....	11
7.3	Hotline	11
7.3.1	Umfang der Leistung	11
7.3.2	Vergütung.....	12
7.4	Bestandsaufnahme Hard- und Software.....	12
7.4.1	Leistungsumfang	12
7.4.2	Leistungszeit	13
7.4.3	Vergütung.....	13
7.5	Erstellung Lizenzmanagement.....	13
7.5.1	Leistungsumfang	13
7.5.2	Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1 EVB-IT Service-AGB	13
7.5.3	Bestandsverwaltung	14
7.5.4	Vergütung.....	14
7.5.5	Sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements gemäß Ziffer 2.7.3 EVB-IT Service-AGB.....	14
7.6	Sonstige Pflegeleistungen	14
8	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	15
8.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	15
8.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	15
8.3	Reisekosten/Nebenkosten/Reisezeiten	15
8.4	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	16

9	Abnahme der Leistungen	16
10	Mängelhaftung (Gewährleistung)	16
11	Haftungsregelungen	16
11.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung	16
11.2	Haftung für entgangenen Gewinn	16
12	Vertragsstrafen	16
12.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten	16
12.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten	17
12.3	Sonstige Vertragsstrafen	17
13	Ansprechpartner	18
14	Weitere Regelungen	18
14.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	18
14.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen	19
14.3	Kopier- oder Nutzungssperre/besondere technische Merkmale	19
14.4	Haftpflichtversicherung	19
14.5	Teleservice	19
14.6	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	19
14.7	Dokumentation	19
14.8	Erfüllungsort	19
15	Sonstige Vereinbarungen	19
16	Salvatorische Klausel	20

**Vertrag über Support- und Pflegeleistungen
für die Informationstechnik an den Schulen des Kreises Steinburg**

Zwischen

Kreis Steinburg
Der Landrat
Amt für Kommunalaufsicht, Schulen und Kultur
Viktoriastr. 16 - 18
25524 Itzehoe
— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

und

— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Support- und Pflegeleistungen für die vereinbarte Informationstechnik in den nachfolgenden Schulen

Detlefsengymnasium Glückstadt

Dänenkamp 5
25348 Glückstadt
(04124/91640)

Sophie-Scholl-Gymnasium

Am Lehmwohld 41
25524 Itzehoe
(04821/75021)

Steinburg-Schule

Einhardstraße 39 + Juliengardeweg 13 (Außenstelle)
25524 Itzehoe
(04821/73790)

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 Dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 20 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum Support- und Pflegevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Datenschutzvereinbarung	-	9
2 (a – c)	Inventarliste für Hard- und Software		8 <i>ohne Deckblätter</i>
3	Regelungen zur IT-Sicherheit (BSI-Grundschutz) https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/itgrundschutz_node.html (nicht beigelegt)		

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge _____.

1.2.2 Der Support- und Pflegevertrag beruht in Anlehnung der Grundlage des Mustervertrages EVB-IT Pflege S. Die ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Pflege S (-AGB) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich dieser AGB sind entsprechend anzuwenden,

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

Die EVB-IT Pflege S-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

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

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

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

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Durchführung folgender Leistungen:

- Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft
- Benutzerverwaltung
- Einrichtung neuer und Austausch defekter Systemkomponenten
- Störungsbeseitigung (Fernwartung + vor Ort Service)
- Hotline
- Aufnahme Hard- und Software
- Erstellung und Pflege des Lizenzmanagements
- Internetzugang/Internetfilter
- Sicherstellung Datenschutz und Netzwerkdokumentation
- Zentrales Patchmanagement (Windows Updates, relevante Sicherheitsupdates, Installation von ServicePacks, Aktualisierung systemnaher Komponenten (z.B. JavaRuntime, Adobe Reader), Aktualisierung der Browser, Aktualisierung vorhandener Office Pakete)
- Beratung hinsichtlich neuer Hard- und Software Anschaffungen
- Dokumentation aller Arbeiten
- Sonstige Support- und Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen fachgerecht auszuführen.

Gefordert sind folgende wöchentliche vor Ort Termine, um sich mit IT Verantwortlichen und Schulleitern abzustimmen:

1. Detlefsengymnasium: 2x pro Woche (feste Tage)
2. Sophie-Scholl-Gymnasium: 2x pro Woche (feste Tage)
3. Steinburg-Schule (einschließlich Außenstelle): 1x pro Woche (fester Tag)

3 Beschreibung der Soft- und Hardware, die Gegenstand der Support- und Pflegeleistungen sind

Die zu betreuende Hard- und Software wird zu Vertragsbeginn von dem Auftragnehmer erfasst. Diese Liste ist Bestandteil des Vertrages.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit Datum vom 01.09.2019 für die Dauer von 12 Monaten die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen, mit Option auf Verlängerung um 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich automatisch um 12 Monate, sofern dieser nicht 3 Monate vor Vertragslaufzeitende gekündigt wurde.

4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

Die Vertragsparteien vereinbaren eine Probezeit von 3 Monaten. Innerhalb der Probezeit kann der Auftraggeber den Vertrag schriftlich ohne Angaben von Gründen und mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende kündigen. Das Vertragsverhältnis ist beiderseitig, nach Ablauf der Probezeit, mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar, ohne dass es einer Begründung bedarf. Bei Kündigung durch den Auftragnehmer darf die Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten nicht unterschritten werden.

Zudem kann der Vertrag von jedem Vertragsteil bei Vorliegen eines wichtigen Grundes - ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V. mit § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.

4.3 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

Für Änderungen der Leistung nach Vertragsschluss gilt § 47 UVgO..

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Support- und Pflegeleistungen

Der Pauschalpreis für die Support- und Pflegeleistungen (Pauschale) beträgt monatlich Euro.

In der Pauschale sind die folgenden Leistungen enthalten:

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service
1.	<p><u>Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Einspielen der relevanten Sicherheitsupdates für das Betriebssystem, ggf. incl. ServicePacks - Aktualisierung systemnaher Komponenten (JavaRuntime, FlashPlayer, Shockwave, Adobe Reader), sofern nicht bereits über vorhandene Softwareverteilung vor Ort vorhanden - Aktualisierung der vorhandenen Browser (z.B. Internet Explorer, Mozilla Firefox, ggf. incl. vorhandener Plugins) - Aktualisierung eines vorhandenen Office-Paketes (incl. ServicePacks; innerhalb einer Version) - Funktionskontrolle aller Komponenten der Rechner (incl. Maus, Tastatur, Monitor), ggf. Fehleranalyse - Funktionskontrolle ausgewählter installierter Software (Browser, Officeprogramme, ggf. Lernsoftware); ggf. Fehleranalyse - Funktionskontrolle vorhandener Netzwerkkomponenten, z.B. Internetfilter, NAS, Router, Drucker, Switche usw.; ggf. Fehleranalyse - Backup der Ordnerfreigaben <ul style="list-style-type: none"> A. auf eine NAS und ein externes Laufwerk B. alternativ automatisiert auf ein externes Medium - Überwachung und Kontrolle der Backups - Aktualisierung der Software des Internetfilters (wenn vorhanden) unter Beibehaltung der vorhandenen Konfiguration (ggf. vorheriges Backup) - ggf. Aktualisierung einer Netzwerkdokumentation - Beseitigung von Störungen - Pflege u. Administration folgender Systeme: Hardware Firewall, Netzwerkkomponenten, Server für das Pädagogik-/Schulnetzwerk, Clientsysteme - Überwachungssystem zur Feststellung von Störungen
2.	<p><u>Hotline</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Support bei Störungen und allgemeinen Fragen - Reaktionszeit bis zur Problemanalyse/Annahme des Falls: 4 Stunden <p>(Der Eingang bzw. die Aufnahme der Störung muss seitens des Auftragnehmers per Mail samt</p>

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service
	Ticketnummer bestätigt werden) - Art der Störungsmeldung: Telefon, Mail, Ticketsystem
3.	<u>Benutzerverwaltung</u> - Einlesen neuer Schülerdaten - Anlegen neuer User - Zuweisung der entsprechenden User-Berechtigungen - Aktivierung/Deaktivierung von Nutzern
4.	<u>Einrichtung neuer bzw. Austausch defekter Systemkomponenten</u> - Behebung von Hardwaredefekten - Einrichtung von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten - Ab- und Wiederaufbau bei Verlagerung von Systemkomponenten - Einbindung neuer oder ausgetauschter Komponenten in das Netzwerk - den Hard- und Softwarebestand dokumentieren, pflegen und auf notwendige Aktualisierungen und Ersatzbeschaffungen hinweisen - Einholung und Auswertung von Hard- und Software Angeboten
5.	<u>Internetzugang/Internetfilter:</u> - Einstellungen vornehmen und dokumentieren - genaue Fehleranalyse - Updates einspielen - aktuelles Backup vorhalten
6.	Dokumentation der zu leistenden Aufgaben
7.	<u>Datenschutz:</u> - Einhaltung und Beachtung der Datenschutzrichtlinien - Erstellung und Fortschreibung einer Netzwerkdokumentation
8.	Inventarisierung von Hard- und Software (Einsatz einer automatischen Soft- und Hardware Inventarisierung)
9.	Erstellung und Pflege eines Lizenzmanagements
10.	Erstellung eines Pflegekonzeptes für die Software und regelmäßige Überprüfung auf dessen Praktikabilität
11.	Einrichtung, Überwachung und Kontrolle einer regelmäßigen Datensicherung (Nachweis zur Kontrolle der Datensicherung, 1x pro Quartal)
12.	Regelmäßiger Nachweis zur Einhaltung der BSI-Sicherheitsstandards
13.	Unterstützung bei Fortschreibung des Medienentwicklungskonzeptes des Schulträgers
14.	Entsorgung von ausgetauschten IT Produkten (unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzrichtlinien, inkl. Nachweis zur fachgerechten Entsorgung)

Sonstige Leistungen, wie:

1. Managed Antiviren Lizenz
2. RMM Lizenz

werden monatlich separat je Client/Server abgerechnet

pro Client _____ €

pro Server _____ €

5.2 Preisanpassung

Es wird eine Preisanpassung vereinbart:

gemäß Ziffer 8.5 EVB-IT-Pflege-AGB:

für die monatliche Pflegepauschale gemäß Nummer 5.1.

für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.

gemäß Anlage Nr. _____.

5.3 Fälligkeit und Zahlung

Die Pauschale für die Support – und Pflegeleistungen sowie für die Lizenzen ist monatlich bis zum 15. eines jeden Monats fällig.

Die Abrechnung gesonderter Support- und Pflegeleistungen erfolgt auf Rechnung des Auftragnehmers.

5.4 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Kreis Steinburg

Der Landrat

z.Hd. Herrn Tappendorf

Viktoriastraße 16 - 18

25524 Itzehoe

6 Servicezeiten für die Pflegeleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2		Hotline gemäß Nummer 7.3		ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 7.4	
	von	bis	von	bis	Von	bis
1	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do	7.00	17.00	7.00	17.00	-	-
an Arbeitstagen Fr	7.00	17.00	7.00	17.00	-	-
an Samstagen	-	-	-	-	-	-
an Sonntagen	-	-	-	-	-	-
an Feiertagen am Erfüllungsort	-	-	-	-	-	-

7 Art und Umfang der Support- und Pflegeleistungen

7.1 Wartungsintervalle

Die unter Punkt 5.1 genannten Support- und Pflegeleistungen werden für die folgenden Wartungsintervalle vereinbart:

Schulen Los 1	Wartungsintervalle	Stundenzahl/Intervall
Detlefsengymnasium Glückstadt	2 x pro Woche	6,25 Stunden pro Intervall/50 Stunden gesamt pro Monat
Sophie-Scholl-Gymnasium	2 x pro Woche	6,25 Stunden pro Intervall/50 Stunden gesamt pro Monat
Steinburg-Schule Itzehoe	1 x pro Woche	2,5 Stunden pro Intervall/10 Stunden gesamt pro Monat

Nicht benötigte Stunden aus den Intervallen werden auf ein nachfolgendes Intervall angerechnet bzw. können im Einvernehmen mit dem Auftraggeber schulübergreifend genutzt werden. Mehr benötigte Stunden werden in Absprache einzeln beauftragt bzw. mit den nicht benötigten Stunden aus vorherigen Wartungsintervallen verrechnet (siehe hierzu auch 5.1), vorausgesetzt, dass die Stunden auch bereits schulübergreifend in dem jeweiligen Intervall erschöpft sind. Die Aufgaben innerhalb der Wartungsintervalle sind in Absprache mit den Schulen durchzuführen. Die ausstehenden und erfüllten Aufgaben innerhalb der Intervalle sind zu dokumentieren.

Mehr benötigte Stunden werden zu einem Stundensatz von€ abgerechnet. Mehrstunden von 10 Stunden pro Intervall schulübergreifend (**nicht je Schule!**) können bei Bedarf und nach Vorlage der dokumentierten Arbeiten abgerechnet werden (nur nach Erbringung der Mehrstunden). Voraussetzung dafür ist ein schulübergreifend erschöpftes Kontingent in dem jeweiligen Intervall. Darüber hinaus anfallende Stunden müssen zur Freigabe schriftlich beim

Auftraggeber beantragt werden.

7.2 Störungsbeseitigung

7.2.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen der in Anlage 2 aufgeführten Hard- und Software zu beseitigen.

7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen

7.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
<input checked="" type="checkbox"/> Telefon:	
<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail:	
<input checked="" type="checkbox"/> Web-Adresse des Ticketsystems	

wie folgt:

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

7.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen

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

7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit in Stunden	Wiederherstellungszeit in Stunden
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung (Landesnetz)	4	24
Betriebsbehindernde Störung (pädagogisches Netz)	8	72
Leichte Störung	24	Nächster Wartungsintervall

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 6 oder Ziffer 4.1 EVB-IT Pflege S-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 7.2.2.2 erlangen können.

Ergänzend zu Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

7.2.4 Vergütung

Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Pflegepauschale enthalten.

Die Vergütung für die Störungsbeseitigung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1

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

bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.3 Hotline

7.3.1 Umfang der Leistung

Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.3 der EVB-IT Pflege S-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten.

Abweichend von Ziffer 2.3.3 der EVB-IT Pflege S-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,

das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.

das gemäß Anlage Nr. _____ qualifiziert ist.

Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Standardsoftware beantwortet.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen, soweit möglich, auch durch Teleservice zu beseitigen.

Abweichend von Ziffer 2.3.2 EVB-IT Pflege S-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. _____ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.

- Abweichend von Ziffer 2.3.3 EVB-IT Pflege S-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten _____ in englischer Sprache.
- Abweichend von Ziffer 2.3.4 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- Abweichend von Ziffer 2.3.4 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer nur in nachfolgendem Umfang berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme für die Entgegennahme und Zuordnung von Anrufen einzusetzen,
 - soweit nur ein einheitliches Kennzeichen zur Identifizierung verwendet wird;
 - nicht mehr als _____ (Anzahl) Auswahlalternativen pro Ebene abgefragt werden;
 - der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens auf der _____ (z.B. zweiten) Ebene erfolgt;
 - der Kontakt zu einer natürlichen Person spätestens nach _____ (Anzahl) Minuten erfolgt.
- Abweichend von Ziffer 2.3.5 EVB-IT Pflege S-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- Abweichend von Ziffer 2.3.6 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über _____ anzubieten (Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

7.3.2 Vergütung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale enthalten.
- Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
 - mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.4 Bestandsaufnahme Hard- und Software

7.4.1 Leistungsumfang

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Bestandsaufnahme der Hard- und Software. Der Auftragnehmer erfasst die einzelnen Systemkomponenten des jeweiligen Systems, einschließlich Art und Umfang der auf dem System genutzten Software.

Der Auftragnehmer stellt in einem Bericht sämtliche Ergebnisse seiner Bestandsaufnahme dar. Der Bericht umfasst insbesondere sämtliche Abweichungen zwischen den ihm bekannt gegebenen Spezifikationen des Systems und den tatsächlichen Verhältnissen, einschließlich etwaiger Unter-, Über- oder sonstiger Fehllizenzierung von Software. In dem Bericht wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber unverbindliche Vorschläge zur Beseitigung der Abweichungen oder mehr als unwesentlichen Defizite einschließlich einer Einschätzung der dafür erforderlichen Kosten unterbreiten.

Der Auftraggeber entscheidet nach Vorlage des Berichts, wie er die einzelnen Befunde bewertet und damit umgeht. Der Auftragnehmer bleibt zur Erbringung der vereinbarten Leistungen auch verpflichtet, wenn der Auftraggeber die Befunde anders bewertet oder entscheidet, die Abweichungen oder solche Defizite nicht bzw. nicht vollständig zu beseitigen bzw. beseitigen zu lassen. Der Auftragnehmer hat jedoch Anspruch auf eine angemessene Anpassung des Vertrages, soweit die Leistungserbringung wegen der Abweichungen oder solche Defizite nachweislich mehr als unwesentlichen Mehraufwand oder mehr als unwesentliche andere Probleme verursacht.

7.4.2 Leistungszeit



Die Bestandsaufnahme beginnt



_____ Wochen ab _____.



am **01.09.2019**.

und wird, einschließlich der Erstellung und Übergabe des Berichtes



innerhalb von _____ Wochen seit Beginn der Bestandsaufnahme



bis zum **30.10.2019**

abgeschlossen.

(Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Dokumentationen aller drei Schulen, nach erfolgreicher Bestandsaufnahme, unaufgefordert an den Auftraggeber auszuhändigen.)

7.4.3 Vergütung



Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Bestandsaufnahme ist in der Servicepauschale enthalten.



Der einmalige Pauschalpreis für die Bestandsaufnahme beträgt: _____ Euro.



Die Vergütung für die Bestandsaufnahme erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer **8.1**



mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.5 Erstellung Lizenzmanagement

7.5.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer übernimmt das Lizenzmanagement für die Software gemäß des Leistungsverzeichnisses.

7.5.2 Bestandserfassung gemäß Ziffer 2.7.1 EVB-IT Service-AGB

Es wird eine Bestandserfassung vereinbart. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die tatsächliche Nutzung der Software, insbesondere auch deren Einsatz- und Installationsorte zu ermitteln und in einer elektronischen Datenbank darzustellen (Lizenzdatenbank). Dem Auftraggeber obliegt es, dem Auftragnehmer auf dessen Verlangen Zugang zu den für die Nutzung der Software relevanten Systemkomponenten zu gewähren, soweit dies für die Erfassung zwingend notwendig ist.

Zudem ist der Auftragnehmer verpflichtet, Art und Umfang der beim Auftraggeber vorhandenen Nutzungsrechte an der vereinbarten Software und ggf. damit verbundene Auflagen des Lizenzgebers zu ermitteln und die Lizenzdatenbank entsprechend zu ergänzen. Dazu gehört es insbesondere, zu vermerken, wo sich die jeweils relevanten Nutzungsrechtsinformationen, Originaldatenträger und Sicherungskopien befinden. Hierzu obliegt es dem Auftraggeber, dem Auftragnehmer die beim ihm diesbezüglich vorhandenen Unterlagen, insbesondere Softwareüberlassungsverträge, Überlassungsscheine und ähnliche Dokumente sowie ggf. vorhandene Originaldatenträger und Sicherungskopien der Software zugänglich zu machen.

Nach Abschluss der Bestandserfassung erstattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen schriftlichen Bericht über deren Ergebnis, insbesondere über etwaige Unter-, Über- oder sonstige Fehllizenzierungen. Gleichzeitig unterbreitet er Vorschläge für etwaige notwendige Nachlizenzierungen, einen ggf. sinnvollen Wechsel des Lizenzmodells (z.B. Übergang von Einzel-, zu Volumenlizenzierung bzw. organisationsweiten Lizenzen), den anderweitigen Einsatz überzähliger Lizenzen und zeigt sonstige Optimierungspotenziale auf.

7.5.3 Bestandsverwaltung

Es wird die Bestandsverwaltung vereinbart. Die Bestandsverwaltung beginnt mit dem Abschluss der Aufnahme. Die Bestandsverwaltung umfasst die laufende Entgegennahme oder eigene Erfassung und Bearbeitung von Änderungen gegenüber den im Rahmen der Bestandserfassung ermittelten Informationen, z.B. über hinzukommende, sich ändernde bzw. wegfallende Nutzungsrechte an der vereinbarten Software sowie deren Einsatz- und Installationsorte sowie die entsprechende Aktualisierung der Lizenzdatenbank. Zur Bestandsverwaltung gehört auch die Erfüllung der Auflagen des Lizenzgebers, bzw. soweit diese nur durch den Auftraggeber selbst zu erfüllen sind, deren Überwachung.

Die Lizenzdatenbank ist eine regelmäßig, mindestens jährlich zu aktualisieren.

7.5.4 Vergütung

Bestandserfassung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Bestandserfassung ist in der Servicepauschale enthalten.
- Der einmalige Pauschalpreis für die Bestandserfassung beträgt: _____ Euro.

Bestandsverwaltung

- Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Bestandsverwaltung ist in der Servicepauschale enthalten;
- der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- Die Vergütung für die Bestandsverwaltung erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer **8.1**.
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

7.5.5 Sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements gemäß Ziffer 2.7.3 EVB-IT Service-AGB

- Die Vergütung für sonstige Leistungen im Rahmen des Lizenzmanagements erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer **8.1**. Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte

7.6 Sonstige Pflegeleistungen

- Der Auftragnehmer erbringt die unter 5.1 konkret beschriebenen sonstigen Pflegeleistungen.
- Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen; die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen ist in der Pflegepauschale enthalten.
- Die gesonderte monatliche Pauschale für die sonstigen Pflegeleistungen beträgt _____.
- Die Vergütung für die sonstigen Pflegeleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 8.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
- bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der Geschäftszeit		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stundensatz	Tagessatz	Arbeits-tage Montag bis Freitag außerhalb der Geschäftszeit	Samstag		Sonn- und Feiertage am Erfüllungsort	
					von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____	von _____ bis _____
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie 2				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Kategorie 3				_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Festlegung der Geschäftszeiten:

Arbeitstag	Geschäftszeit				
Montag bis Donnerstag	von	07:00	bis	17:00	Uhr
Freitag	von	07:00	bis	17:00	Uhr

weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

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

8.3 Reisekosten/Nebenkosten/Reisezeiten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet.
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

8.4 **Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand**

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

9 **Abnahme der Leistungen**

Die Abnahme der erbrachten Leistungen erfolgt nach jedem Pflegeintervall bzw. gesondert vereinbarten Einsatz durch die Schulleitung oder durch die für die Schul-IT zuständigen Lehrer.

10 **Mängelhaftung (Gewährleistung)**

- Es gilt Ziffer 11.1 EVB-IT Pflege S-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 12 Monate _____ Monate beträgt.
- Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 11.2 EVB-IT Pflege-AGB), gilt nicht.
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

11 **Haftungsregelungen**

11.1 **Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung**

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

11.2 **Haftung für entgangenen Gewinn**

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

12 **Vertragsstrafen**

12.1 **Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten**

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

Leistungsart Nummer (Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

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

12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten

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

Leistungsart Nummer (z.B. Nummern 7.2 und ggf. 7.4)	Überschreitung um	Vertragsstrafe maximal pro Jahr
1	2	3
	<u>20%</u>	2.500 € (netto)
	<u>50%</u>	4.500 € (netto)
	<u>75%</u>	7.000 € (netto)

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

12.3 Sonstige Vertragsstrafen

Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.4 oder Ziffer 1.5 der EVB-IT Pflege S-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 100 Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

13 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

Kreis Steinburg

Der Landrat

Viktoriastraße 16 - 18

25524 Itzehoe

Herr Tappendorf

Tel.: 04821/69-291

Fax: 04821/699-291

Mail: tappendorf@steinburg.de

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

14 Weitere Regelungen

14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation (Fachinfor./Systemintegration, IT-Systemelektromniker)	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 ¹	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5

¹ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

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

Wichtig: Der Auftragnehmer hat zwei Mitarbeiter (Fachinformatiker/Systemintegration, IT-Systemelektroniker) als feste Ansprechpartner für den Auftraggeber und die drei Schulen zu benennen.

14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. 3 zu beachten.
- der Geheimschutzbetreuung gemäß der Datenschutzbestimmung zu unterstellen.
- die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____

14.3 Kopier- oder Nutzungssperre/besondere technische Merkmale

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

14.4 Haftpflichtversicherung

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

14.5 Teleservice

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

14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 18 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. 1.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. 1 eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. 1.

14.7 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert die Support- und Pflegeleistungen in deutscher Sprache.

14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsorte sind die unter 1.1 genannten Schulen. Hierzu gehört auch die Fernwartung.

15 Sonstige Vereinbarungen

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

16 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

_____, _____
Ort Datum

Auftragnehmer

Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in Druckschrift)

Itzehoe _____
Ort Datum

Auftraggeber

Kreis Steinburg
Der Landrat

Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift)