



DI			Stab			PG			KM		
1	2	3	1	2	3				1	2	3
BL			20. MAI 2020						OC		
1	2	3							1	2	3
SZ			TK			WG			Z		
1	2	3	1	2	3	1	2	3	/		

OTRS AG | Bahnhofplatz 1a | 94315 Straubing | Germany

OTRS AG

Firma  
 Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik  
 [REDACTED]  
 Godesberger Allee 185-189  
 53175 Bonn  
 Deutschland

Bahnhofplatz 1a  
 94315 Straubing  
 Germany

T: +49 6172 681988 0  
 F: +49 9421 56818 18

E: enjoy@otrs.com  
 I: www.otrs.com

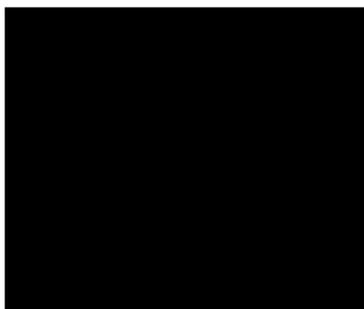
18-Mai-2020

**Betrieb und Hosting WID – Meldungssysteme  
 Zuschlag zu Auftrag 103354/2020**

Sehr geehrter [REDACTED],

Anbei erhalten Sie das unterzeichnete Dokument für Ihre Unterlagen.

Herzliche Grüße!





Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik  
Postfach 20 03 63, 53133 Bonn

OTRS AG  
Zimmersmühlenweg 11  
61440 Oberursel

HAUSANSCHRIFT  
Bundesamt für Sicherheit in  
der Informationstechnik  
Godesberger Allee 185-189  
53175 Bonn

POSTANSCHRIFT  
Postfach 20 03 63  
53133 Bonn

TEL +49 (0) 228 99 9582-  
FAX +49 (0) 228 99 10 9582-

vergabestelle@bsi.bund.de  
<https://www.bsi.bund.de>

**Betreff: Betrieb und Hosting des WID-Meldungssystems –  
Verlängerung um 1 Jahr**  
**hier: Zuschlagschreiben für den Auftrag 103354/2020**

Aktenzeichen: Z5-050-01 00-103354/2020 (Ursprungsvertrag 47713/2017)  
1. Optionsverlängerung mit Auftrag 100875/2019

Datum: 13.05.2020

Seite 1 von 1

Anlg.: Aktualisierter EVB-IT Pflegevertrag S, Version 3.0, (2-fach)

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik zieht hiermit die Option der Verlängerung für ein Jahr zum Auftrag 47713/2017 und beauftragt die Firma OTRS AG mit der „Betrieb und Hosting des WID-Meldungssystems“ gem. Kapitel 3.1.1 der Leistungsbeschreibung vom 14.02.2017 ab dem 15.06.2020 bis 14.06.2021.

Dieses zusätzl. Auftragsvolumen beträgt insgesamt **EUR 213.600,00 (netto) bzw. EUR 254.184,00 (brutto)**.

Vertragsgrundlage ist der aktualisierte EVB-IT Pflegevertrag S (Version 3.0) vom 13.05.2020.

Ich darf Sie bitten, mir ein von Ihnen unterzeichnetes Exemplar des Vertrages zurückzuschicken. Ein weiteres von uns unterzeichnetes Exemplar ist für Ihre Unterlagen bestimmt.

Bitte geben Sie bei Rechnungsstellung Ihre IBAN- und BIC-Nummer an. Bei etwaigen Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungseingang und unbeanstandeter Lieferung.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

UST-ID/VAT-No: DE 811329482

KONTOVERBINDUNG: Deutsche Bundesbank Filiale Saarbrücken, Konto: 590 010 20, BLZ: 590 000 00,  
IBAN: DE8159000000059001020, BIC: MARKDEF1590

ZUSTELL- UND LIEFERANSCHRIFT: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Godesberger Allee 185-189, 53175 Bonn

**Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware\*  
(Version 3.0)**

## Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages .....	3
1.1	Vertragsgegenstand .....	3
1.2	Vertragsbestandteile .....	3
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen .....	4
3	Beschreibung der Standardsoftware*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist .....	4
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen .....	4
4.1	Beginn / Dauer der Pflegeleistungen .....	4
4.2	Kündigung von Pflegeleistungen .....	4
5	Vergütung .....	5
5.1	Vergütung für die Pflegeleistungen .....	5
5.2	Preis Anpassung .....	5
5.3	Fälligkeit und Zahlung .....	5
5.4	Rechnungsadresse .....	6
6	Servicezeiten* für die Pflegeleistungen .....	6
7	Art und Umfang der Pflegeleistungen .....	6
7.1	Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware* .....	6
7.1.1	Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände* .....	7
7.1.2	Vergütung .....	7
7.2	Störungsbeseitigung .....	7
7.2.1	Leistungsumfang .....	7
7.2.2	Kenntniserlangung von Störungen* .....	7
7.2.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* .....	8
7.2.4	Vergütung .....	8
7.3	Hotline .....	8
7.3.1	Umfang der Leistung .....	8
7.3.2	Vergütung .....	9
7.4	Sonstige Pflegeleistungen .....	9
8	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand .....	10
8.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand .....	10
8.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen .....	10
8.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten .....	10
8.4	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand .....	10
9	Abnahme .....	11
10	Mängelhaftung (Gewährleistung) .....	11
11	Haftungsregelungen .....	11
11.1	Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung .....	11
11.2	Haftung für entgangenen Gewinn .....	11
12	Vertragsstrafen .....	11
12.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten* .....	11
12.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten* .....	11
12.3	Sonstige Vertragsstrafen .....	12
13	Ansprechpartner .....	12

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Seite 2 von 13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

14	Weitere Regelungen.....	12
14.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	12
14.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen.....	12
14.3	Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale .....	13
14.4	Haftpflichtversicherung .....	13
14.5	Teleservice*.....	13
14.6	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit .....	13
14.7	Dokumentation .....	13
14.8	Erfüllungsort .....	13
15	Sonstige Vereinbarungen.....	13

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Seite 3 von 13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

## Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware\*

Zwischen

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Godesberger Allee 185-189

53175 Bonn

— Im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

und

OTRS AG

Zimmersmühlenweg 11

61440 Oberursel

— Im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

### Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

#### 1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen für die vereinbarte Standardsoftware\*

Betrieb und Hosting des WID-Meldungssystems bestehend aus den beiden WEB Auftritten.

#### 1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

##### 1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 13 \_\_\_\_\_ und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Pflegevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Leistungsbeschreibung	14.02.2017	16

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1,

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

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](http://www.cio.bund.de) und die VOL/B unter [www.bmwi.de](http://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 beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Pflege S-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Pflege S-AGB zugelassen ist. Eine Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware\* 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.

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

Version 2.0 vom 16.07.2015

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

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.

## Überblick über die vereinbarten Leistungen

- Dauerhafte Überlassung neuer Programmstände\*
- Störungsbeseitigung
- Hotline
- Sonstige Pflegeleistungen

## Beschreibung der Standardsoftware\*, die Gegenstand der Pflegeleistungen ist

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware* <sup>1</sup>	Lizenzart und Anzahl
1	2	3

<sup>1</sup> Die Angabe des Vertrages zur Überlassung der Standardsoftware\* ist nur notwendig, wenn in Nummer 0 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche aus der Überlassung vereinbart wird.

## Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

### 4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

- folgendem Datum: 15.06.2017
- dem Tag nach der Lieferung der Standardsoftware\*
- zu den in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten/n Zeitpunkt(en)

Jeweils

- unbefristet.
  - mindestens jedoch für die Dauer von \_\_\_\_\_ Monaten (Mindestvertragsdauer)
- für die Dauer von 48 Monaten
- für den/die in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume

die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen.

### 4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB beträgt die Kündigungsfrist 3 Monat(e) zum Ablauf eines Kalendervierteljahr (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Pflege S-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.
- Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Standardsoftware\*) aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Abweichend von Ziffer 15.2 EVB-IT Pflege S-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.

## Vergütung

### 5.1 Vergütung für die Pflegeleistungen

- Der Pauschalpreis\* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) beträgt monatlich 17.800,00 Euro.
  - Für den Zeitraum bis zum \_\_\_\_\_ wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart.

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Seite 5 von 13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2018 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

oder

- Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Standardsoftware aus dem in Nummer 0 bezeichneten Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware\* wird eine abweichende monatliche Pflegepauschale in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart.
- Der Pauschalpreis\* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Standardsoftware aus Nummer 0, lfd. Nr. ...	Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Vertrag zur Überlassung der Standardsoftware*	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Pflegepauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
1	Hosting Bürger-CERT			Zeitraum von 15.06.17 bis 14.06.21 Vergütungsanteil: _____
2	Weiterbetrieb WID			Zeitraum von 15.06.17 bis 14.06.21 Vergütungsanteil: _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil: _____

- Der Pauschalpreis\* für die Pflegeleistungen (Pflegepauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig \_\_\_\_\_.
- Ausgenommen von der jeweiligen Pflegepauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.
- Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 5.2 Preisanpassung

- Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- gemäß Ziffer 8.5 EVB-IT-Pflege-AGB:
- für die monatliche Pflegepauschale gemäß Nummer 0.
  - für die Preiskategorien gemäß Nummer 0.
- gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 5.3 Fälligkeit und Zahlung

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

- quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monate des laufenden Quartals.
- jährlich bis zum \_\_\_\_\_ des laufenden Jahres.
- einmalig zum \_\_\_\_\_.
- gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

- Die Pflegepauschale ist abweichend von Ziffer 8.4 EVB-IT Pflege S-AGB nicht 30 Tage sondern \_\_\_\_\_ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

## 5.4 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Godesberger Allee 185-189

53175 Bonn

Rechnungen@bsi.bund.de

## Servicezeiten\* für die Pflegeleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 0		Hotline gemäß Nummer 0		ggf. sonstige Pflegeleistungen gemäß Nummer 0	
	von	bis	von	bis	Von	bis
1	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do	0:00	24:00				
an Arbeitstagen Fr	0:00	24:00				
an Samstagen	0:00	24:00				
an Sonntagen	0:00	24:00				
an Feiertagen am Erfüllungsort	0:00	24:00				

## Art und Umfang der Pflegeleistungen

### 7.1 Überlassung neuer Programmstände\* der Standardsoftware\*

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

Lfd. Nr.	Standardsoftware*	Art des Programmstandes*					Installation durch den Auftragnehmer
	aus Nummer 0, lfd. Nr.	Patch*, Update*	Upgrade*	Release/Version*	Umsetzung von in Anlage Nr. genannten Gesetzes- und sonstigen Normänderungen (gemäß Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)	EXP <sup>1</sup>	(Abweichend von Ziffer 2.1.2 EVB-IT Pflege-AGB)
1	2	3a	3b	3c	3d	3e	4

<sup>1</sup> US = Programmstände\* unterliegen US-amerikanischen Exportkontrollvorschriften

EU = Programmstände\* unterliegen EU-Exportkontrollvorschriften

DT = Programmstände\* unterliegen deutschen Exportkontrollvorschriften

S = Programmstände\* unterliegen \_\_\_\_\_ Exportkontrollvorschriften

- Besondere Vereinbarung zur Installation der Programmstände\* durch den Auftragnehmer gemäß Anlage Nr. .
- Regelung zur Abnahme der Installation der Programmstände\* gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

## 7.1.1 Art der Lieferung der zu überlassender Programmstände\*

Der Auftragnehmer liefert die Programmstände\* wie folgt:

- gemäß Tabelle in Nummer 0 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ auf Datenträger: Typ: \_\_\_\_\_, Kennzeichnung: \_\_\_\_\_.
- gemäß Tabelle in Nummer 0 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ in folgender Form: \_\_\_\_\_ (z.B. durch Bereitstellung zum Download\*).
- wie in Anlage \_\_\_\_\_ beschrieben.

## 7.1.2 Vergütung

Es erfolgt keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Leistungen dieser Nummer 0 ist in der Pflegepauschale enthalten.

- Ausgenommen hiervon ist die Installation der neuen Programmstände\* die nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 0
  - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ pro \_\_\_\_\_ (z.B. pro Programmstand\*, Monat, Quartal, Jahr etc.)gesondert zu vergüten ist.

## 7.2 Störungsbeseitigung

### 7.2.1 Leistungsumfang

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen\* der Standardsoftware\* mit Ausnahme der Standardsoftware\* gemäß Nummer 3 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ zu beseitigen.
- Der Auftragnehmer ist abweichend von Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB verpflichtet, soweit erforderlich, im Rahmen der Pflicht zur Bereitstellung einer Umgehungslösung auch Eingriffe in deren Objekt- bzw. Quellcode<sup>1</sup> vorzunehmen.
- Der Auftragnehmer ist abweichend von Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB nicht berechtigt, eine Störung\* zunächst durch Bereitstellung einer Umgehungslösung zu beseitigen.
- Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.1 EVB-IT Pflege S-AGB zur Übernahme eines neuen Programmstandes\* im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet,
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Achtung! Bei Vereinbarung dieser Leistung ist zu beachten, dass der Auftragnehmer zu ihrer Erbringung auch technisch (z.B. Zugang zum Quellcode) und rechtlich (z.B. Bearbeitungsrecht) in der Lage sein muss.

### 7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen\*

#### 7.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:

Organisationseinheit/Abteilung:

- Postanschrift
- Telefon:
- Fax:
- E-Mail:
- Web-Adresse des Ticketsystems

wie folgt:

- auf dem Störungsmeideformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 10.2 EVB-IT Pflege S-AGB)
- auf einem Störungsmeideformular gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- formlos.
- mit Ticketsystem\*
  - des Auftragnehmers,

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

- des Auftraggebers, welches
- unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
- wie folgt zur Verfügung gestellt wird

### 7.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen\*

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

### 7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\*

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

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
1	2	3
Betriebsverhindernde Störung*		
Betriebsbehindernde Störung*		
Leichte Störung*		

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 0 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 0 erlangen können.

- Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* für Störungen\* der Klassen \_\_\_\_\_
  - auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten\*.
  - auch innerhalb der folgenden Zeiten: \_\_\_\_\_.
- Die Reaktionszeiten\* und Wiederherstellungszeiten\* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Pflege S-AGB wie folgt definiert: \_\_\_\_\_
- Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* werden in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ für die dort abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Pflege S-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 9.2 EVB-IT Pflege S-AGB können in Nummer 0 für die Nichtinhaltung 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 0
  - 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 0 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\*

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

Version 2.0 vom 16.07.2015

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

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 (Mehrwertdienstnummer, 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
  - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro pro \_\_\_\_\_ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
  - bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro.

## 7.4 Sonstige Pflegeleistungen

- Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ konkret beschriebenen sonstigen Pflegeleistungen.
  - 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) 1 aus Nummer 8
    - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ pro \_\_\_\_\_ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
    - bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_.

**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				
		Stunden-satz	Tagessatz	Arbeitstage 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
von	bis
Uhr	Uhr
von	bis
Uhr	Uhr

weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen**

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

**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**

- Regelung zur Abnahme für die Leistungen gemäß Nummer(n) \_\_\_\_\_ ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

## 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 0 und ggf. 0)	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 0 und ggf. 0)	Überschreitung um ....	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	

Insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal

- Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten\* gelten die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000875

### 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 \_\_\_\_\_ 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):

\_\_\_\_\_

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	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 <sup>1</sup>	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5

#### <sup>1</sup> 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. \_\_\_\_\_.

#### 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. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu unterstellen.
- die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: \_\_\_\_\_

#### 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 gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

# EVB-IT Pflegevertrag S (Langfassung)

Seite 13 von 13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 100875/2019 + 103354/2020

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 2017033142000675

## 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. \_\_\_\_\_.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 14.7 Dokumentation

- Abweichend von Ziffer 5 EVB-IT Pflege S-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Pflegeleistungen nicht in deutscher, sondern in \_\_\_\_\_ Sprache.

## 14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Bad Homburg

## 15 Sonstige Vereinbarungen

- Sonstige Vereinbarungen: Die Leistungen sind auf 48 Monate befristet. Leistungszeitraum ist der 15.06.2017 bis max. 14.06.2021. Die übrigen Regelungen aus Projekt 808 werden übernommen. Es wird eine Kündigungsfrist von 3 Monaten vereinbart.
- Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Oberursel

18.05.2020

Bonn

13.05.2020

Ort

Datum

Ort

Datum

OTRS AG

BSI

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

OTRS AG · Zimmersmühlenweg 11  
61440 Oberursel · Germany  
info@otrs.com · www.otrs.com