



Servicevertrag

Vertrag über IT-Serviceleistungen

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	4
1.1	Vertragsgegenstand	4
1.2	Vertragsbestandteile	4
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	5
3	Beschreibung und Standort(e) des vertragsgegenständlichen IT-Systems und der Systemumgebung*	5
3.1	Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung*	5
3.2	Standort(e) und Zugänglichkeit des IT-Systems	6
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Serviceleistungen	6
4.1	Beginn / Dauer der Serviceleistungen	6
4.2	Kündigung von Serviceleistungen [absichtlich freigelassen]	6
5	Vergütung	6
5.1	Vergütung für die Serviceleistungen	6
5.2	Vergütung für Ersatzgegenstände* [absichtlich freigelassen]	6
5.3	Fälligkeit und Zahlung	6
5.4	Rechnungsadresse	7
5.5	Preisanpassung	7
6	Servicezeiten* für die Serviceleistungen	7
7	Ticketsystem*	8
8	Testsystem des IT-Systems [absichtlich freigelassen]	8
8.1	Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen	8
9	Ersatzgegenstände* [absichtlich freigelassen]	8
10	Art und Umfang der Serviceleistungen [absichtlich freigelassen]	8
10.1	Bestandsaufnahme	8
10.1.1	Leistungsumfang	8
10.1.2	Leistungszeit	8
10.1.3	Vergütung	9
10.2	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems	9
10.2.1	Leistungsumfang	9
10.2.2	Kenntniserlangung von Störungen*	9
10.2.3	Reaktions- und Erledigungszeiten*	10
10.2.4	Vergütung	10
10.3	Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems (vorbeugende Maßnahmen) [absichtlich freigelassen]	10
10.4	Überlassung neuer Programmstände* [absichtlich freigelassen]	11
10.5	Hotline	11
10.5.1	Umfang der Leistung	11
10.5.2	Vergütung	11
10.6	Rufbereitschaft [absichtlich freigelassen]	11
10.7	Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber	12
10.7.1	Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung	12



Servicevertrag

10.7.2	Vergütung	12
10.8	Lizenzmanagement [absichtlich freigelassen]	12
10.9	Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte [absichtlich freigelassen]	12
10.10	Datensicherungsservices [absichtlich freigelassen]	12
10.11	Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*	12
10.11.1	Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung [absichtlich freigelassen] 12	
10.11.2	Modifikation von Systemkomponenten*	12
10.11.3	Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*	13
10.11.4	Vergütung	13
10.12	Schulung [absichtlich freigelassen]	13
10.13	Sonstige Serviceleistungen	13
10.14	Regelungen für Open Source Software* [absichtlich freigelassen]	14
11	Nutzungsrechte	14
11.1	Rechteeinräumung durch den Auftraggeber (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB)	14
11.1.1	Beschreibung der bestehenden Nutzungsrechte des Auftraggebers [absichtlich freigelassen]	14
11.1.2	Vereinbarungen zur Übergabe von Quellcodes* und/oder Werkzeugen* durch den Auftraggeber 14	
11.2	Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer (siehe Ziffer 5.2 EVB-IT Service-AGB) [absichtlich freigelassen]	14
12	Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)*	14
13	Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand	14
13.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	14
13.2	Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand	14
13.2.1	Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	14
13.2.2	Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	15
13.2.3	Während sonstiger Zeiten	15
13.3	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	15
13.4	Reisekosten/Nebenkosten*/Reisezeiten	15
13.5	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	15
14	Mitwirkung des Auftraggebers	15
15	Abnahme von Serviceleistungen	16
15.1	Gegenstand der Abnahme [absichtlich freigelassen]	16
15.2	Erklärung der Betriebsbereitschaft* und der Abnahme im Testsystem [absichtlich freigelassen]	16
15.3	Testdaten	16
15.4	Dauer der Funktionsprüfung [absichtlich freigelassen]	16
15.5	Weitere Regelungen	16
16	Mängelhaftung (Gewährleistung) [absichtlich freigelassen]	16
17	Haftungsregelungen [absichtlich freigelassen]	16
18	Vertragsstrafen	16
18.1	Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*	16
18.2	Nichteinhaltung von vereinbarten Erledigungszeiten*	16



Servicevertrag

19	Vertragliche Ansprechpartner	17
20	Schlüsselpositionen	17
21	Weitere Regelungen	17
21.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	17
21.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen	18
21.3	Kopier- oder Nutzungssperre*	18
21.4	Mitteilungspflicht bezüglich der zur Vertragserfüllung eingesetzten Werkzeuge*	18
21.5	Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen (ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Service)	18
21.6	Regelungen zu Quellcodes*	18
21.6.1	Übergabe des Quellcodes*	18
21.6.2	Hinterlegung des Quellcodes*	19
21.7	Haftpflichtversicherung	19
21.8	Teleservice*	19
21.9	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit	19
21.10	Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests)	19
21.11	Schlichtungsverfahren	19
22	Sonstige Vereinbarungen	19



Servicevertrag

Hinweis:

Die wie folgt gekennzeichneten Felder „ “ sind vom Bieter zu ergänzen.

Vertrag über IT Serviceleistungen

zwischen Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH, Günter-Samtlebe-Platz 1, 44135 Dortmund

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____

„Auftraggeber“

und

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: _____

„Auftragnehmer“

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Serviceleistungen für das beschriebene IT-System und dessen mögliche Erweiterungen _____.

Unter dem Begriff IT-System ist die zu betreuende IT-Landschaft zu verstehen, welche nachfolgend in der Servicematrix initial ausdefiniert ist und um Form und Inhalt über die weiteren Anlagen ergänzt wird.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 19 und den folgenden Anlagen:

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
A	Leistungsbeschreibung	08.06.2026 / 1.0	37
B	SLAs und Pönalen	08.06.2026 / 1.0	„3“
C	Preisblatt	08.06.2026 / 1.0	„7“
D	Service Matrix	08.06.2026 / 1.0	„2“
E	Auftragsverarbeitungsvereinbarung	04.04.2023 / 3.0	20

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge _____.

1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Service (EVB-IT Service-AGB) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 bis 4

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

Die EVB-IT Service-AGB stehen unter evb-it.gov.de zur Einsichtnahme bereit. Die VOL/B wurde im Bundesanzeiger AT Nr. 178a vom 23. September 2003 veröffentlicht.

Soweit vorformulierte Regelungen in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigelegten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Service-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Service-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. Allerdings gelten für Software* bzw. Softwarekomponenten, die Open Source Software* sind, die vom Rechteinhaber vorgegebenen Lizenzbedingungen.

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



Servicevertrag

Die mit * gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Service-AGB definiert.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- ☒ Bestandsaufnahme
- ☒ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* (Störungsbeseitigung)
- ☐ Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft* (vorbeugende Maßnahmen)
- ☐ Überlassung neuer Programmstände*
- ☒ Hotline
- ☒ Rufbereitschaft
- ☐ Vor Ort-Service
- ☐ Lizenzmanagement
- ☐ Mängelhaftungs-, Garantie- und Servicevertragsabwicklung
- ☐ Datensicherungsservices
- ☐ Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*
 - ☐ Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten*
 - ☐ Modifikation von Systemkomponenten*
 - ☐ Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*
- ☐ Schulung
- ☒ Sonstige Serviceleistungen

3 Beschreibung und Standort(e) des vertragsgegenständlichen IT-Systems und der Systemumgebung*

3.1 Beschreibung des IT-Systems und seiner Systemumgebung*

- ☒ Das vertragsgegenständliche IT-System, die dazu vorhandene Dokumentation und seine Systemumgebung* ergeben sich aus Anlage [Nr. D \(Servicematrix\)](#).
 - ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System ist das System des Vertrages _____ (Vertragsbezeichnung) (im Folgenden „Projektvertrag“ genannt) mit dem Auftragnehmer vom _____, Vertragsnummer _____ einschließlich aller dort vereinbarten Beistellungen, soweit bezüglich dieser nachfolgend nicht etwas anderes vereinbart ist.
 - ☐ Das IT-System umfasst nur die folgenden im Projektvertrag vereinbarten Beistellungen: _____
oder
 - ☐ Das IT-System umfasst keine der im Projektvertrag vereinbarten Beistellungen.
 - ☐ Das IT-System weist die folgenden Modifikationen und Erweiterungen auf: _____.
- Die Systemumgebung*
- ☐ ergibt sich ebenfalls aus o.g. Projektvertrag.
 - ☐ hat sich ggü. der Beschreibung aus o.g. Projektvertrag geändert. Die Änderungen ergeben sich aus Anlage _____.
 - ☐ ergibt sich aus Anlage _____.
- ☐ Der Auftragnehmer hatte ausgiebig Gelegenheit, im Zeitraum vom / am _____ das vertragsgegenständliche IT-System und die Systemumgebung* zu besichtigen.

Das IT-System besteht aus:

- ☒ Produktivsystem
- ☐ Testsystem,
- ☐ Schulungssystem,
- ☐ weiteren Systemen gemäß Anlage Nr. _____.



Servicevertrag

3.2 Standort(e) und Zugänglichkeit des IT-Systems

- ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System befindet sich an folgendem Standort (Liegenschaft): _____.
- ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System verteilt sich wie folgt auf folgende Standorte (Liegenschaften):

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Systemkomponente(n)*	Standort (Liegenschaft)

- ☐ Das vertragsgegenständliche IT-System verteilt sich gemäß Anlage Nr. _____ auf die dort genannten Standorte.
- ☒ Das vertragsgegenständliche IT-System ist gemäß Anlage Nr. **A (Leistungsbeschreibung)** zugänglich.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Serviceleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Serviceleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vereinbarten Serviceleistungen beginnend mit

- ☐ dem Tag nach der Erfüllung (Systemlieferung/Abnahme) des Projektvertrages gemäß Nummer 3.1
- ☒ folgendem Datum: **1. Januar 2027**
- ☐ zu den in Anlage Nr. _____ vereinbartem/n Zeitpunkt(en)
jeweils
- ☒ unbefristet,
☒ mindestens jedoch für die Dauer von **36** Monaten (Mindestvertragsdauer)
- ☐ für die Dauer von _____ Monaten
- ☐ für den/die in Anlage Nr. _____ vereinbarten Zeitraum/Zeiträume
zu erbringen.

4.2 Kündigung von Serviceleistungen **[absichtlich freigelassen]**

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Serviceleistungen

- ☐ Der Pauschalpreis für die Serviceleistungen (Servicepauschale) beträgt monatlich _____ Euro.
- ☐ Für den Zeitraum bis zum _____ wird eine abweichende monatliche Servicepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- oder
- ☐ Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für Systemkomponenten* aus dem in Nummer 3.1 bezeichneten Projektvertrag wird eine abweichende monatliche Servicepauschale in Höhe von _____ Euro vereinbart.
- ☐ Der Pauschalpreis für die Serviceleistungen (Servicepauschale) bei fester Laufzeit beträgt einmalig _____ Euro.
- ☐ Ausgenommen von der jeweiligen Servicepauschale sind einzelne Leistungen, die gesondert nach Aufwand vergütet und in diesem Vertrag gesondert ausgewiesen werden.
- ☐ Dabei sind für einzelne Leistungen Obergrenzen vereinbart.
- ☒ Die Vergütung erfolgt gemäß Anlage Nr. **C (Preisblatt)**.

5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände* **[absichtlich freigelassen]**

5.3 Fälligkeit und Zahlung

Die Servicepauschale ist fällig

- ☐ monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats
- ☐ quartalsweise bis zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals



Servicevertrag

- ☐ jährlich bis zum _____ des laufenden Jahres
- ☐ einmalig zum _____
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____

und

- ☐ abweichend von Ziffer 13.6 EVB-IT Service-AGB nicht 30 Tage sondern _____ Tage nach Zugang einer Rechnung zu zahlen.
- ☐ Vergütungen nach Aufwand und für Ersatzgegenstände* sind abweichend von Ziffern 13.6 der EVB-IT Service-AGB _____ Tage nach Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

5.4 Rechnungsadresse

- ☐ Die Rechnung ist nach den Vorgaben der folgenden E-Rechnungsverordnung elektronisch einzureichen
 - ☐ E-Rechnungsverordnung des Bundes - ERechV
 - ☐ _____ [z.B. E-Rechnungsverordnung des jeweiligen Landes]Dabei ist folgende Leitweg-ID _____ zu verwenden. Zudem müssen alle Pflichtfelder sowie die Zusatzfelder _____ ausgefüllt sein. Weitere Details ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
Eine Rechnung, die entgegen vorstehender Regelung nicht elektronisch gestellt wird, begründet keinen Verzug nach § 286 Abs. 3 BGB.
- ☒ Für die Rechnungsstellung gilt abweichend davon die folgende Regelung: [Die Rechnung ist in digitaler Form als e-Rechnung \(ZUGFeRD\) oder per PDF-Format an folgende E-Mailadresse zu senden: \[digitale-rechnungen@dew21.de\]\(mailto:digitale-rechnungen@dew21.de\)](#)

5.5 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
 - ☐ gemäß Ziffer 13.7 EVB-IT-Service-AGB:
 - ☐ für die monatliche Servicepauschale gemäß Nummer 5.1.
 - ☐ für die Preiskategorien gemäß Nummer 13.1.
 - ☐ für die Fallpauschalen gemäß Nummer 10.11.4.3 mit Ausnahme der dortigen Lfd. Nr(n). _____.
 - ☒ gemäß Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#).

6 Servicezeiten* für die Serviceleistungen

Tage	Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* gemäß Nummer 10.2	Hotline gemäß Nummer 10.5	Rufbereitschaft gemäß Nummer 10.6	Vor-Ort Service gemäß Nummer 10.7
an Arbeitstagen Mo-Do	von 07:00 bis 16:00	von 07:00 bis 16:00	von bis	von bis
an Arbeitstagen Fr	von 07:00 bis 16:00	von 07:00 bis 16:00	von bis	von bis
an Samstagen	von bis	von bis	von bis	von bis
an Sonntagen	von bis	von bis	von bis	von bis



Servicevertrag

Tage	Wiederherstellung der Betriebs- bereitschaft* gemäß Nummer 10.2	Hotline gemäß Nummer 10.5	Rufbereitschaft gemäß Nummer 10.6	Vor-Ort Service gemäß Nummer 10.7
an Feiertagen am Erfüllungsort	von bis	von bis	von bis	von bis

7 Ticketsystem*

- ☒ Für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen*, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts verwenden die Parteien das Ticketsystem* [SMAX](#)
- ☐ des Auftragnehmers,
- ☐ des Auftraggebers,
- welches
- ☒ unter der Web-Adresse <https://serviceportal.dew21.de> erreichbar ist.
- ☐ wie folgt zur Verfügung gestellt wird _____.

8 Testsystem des IT-Systems [\[absichtlich freigelassen\]](#)

8.1 Im Testsystem zu erbringende Serviceleistungen

9 Ersatzgegenstände* [\[absichtlich freigelassen\]](#)

10 Art und Umfang der Serviceleistungen [\[absichtlich freigelassen\]](#)

10.1 Bestandsaufnahme

10.1.1 Leistungsumfang

- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Bestandsaufnahme gemäß Ziffer 2.1 der EVB-IT Service-AGB.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.1 der EVB-IT Service-AGB wird der Auftragnehmer im Rahmen der Bestandsaufnahme die Leistungen gemäß Anlage Nr. _____ erbringen.
- ☐ Der Auftragnehmer darf für die Leistungserbringung ausschließlich folgende automatisierte Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen. Die Versicherung gemäß Ziffer 1.7 EVB-IT Service-AGB ist darauf zu erstrecken.
- ☒ Abweichend von Ziffer 2.1 EVB-IT Service-AGB
- ☐ beinhaltet der Bericht zusätzlich Ausführungen zu folgenden Punkten: _____.
- ☒ ergibt sich der Umfang des geschuldeten Berichts aus Anlage Nr. [D \(Service Matrix\)](#).

10.1.2 Leistungszeit

- ☒ Die Bestandsaufnahme
- beginnt
- ☐ _____ Wochen ab _____.
- ☒ am [04.01.2027](#).
- und wird, einschließlich der Erstellung der Übergabe des Berichtes
- ☐ innerhalb von _____ Wochen seit Beginn der Bestandsaufnahme
- ☒ bis zum [29.01.2027](#)
- abgeschlossen.



Servicevertrag

10.1.3 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 13.1
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.

10.2 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems

10.2.1 Leistungsumfang

- ☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen* die Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Service-AGB wiederherzustellen.
oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen* die Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Service-AGB mit Ausnahme folgender Systemkomponenten* wiederherzustellen: _____.
oder
- ☐ Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Störungen* die Betriebsbereitschaft* folgender Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Service-AGB wiederherzustellen: _____.
- ☐ Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.2.3 EVB-IT Service-AGB zur Übernahme neuer Systemkomponenten* im Rahmen der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* nicht verpflichtet.
- ☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

10.2.2 Kenntniserlangung von Störungen*

10.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

In der Regel erfolgt die Störungsmeldung an folgende Adresse:

Art des Kontakts	Kontaktdaten
Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
<input type="checkbox"/> Postanschrift:	
<input type="checkbox"/> Telefon:	
<input type="checkbox"/> Fax:	
<input type="checkbox"/> E-Mail:	
<input type="checkbox"/> Web-Adresse (z.B. Adresse des Ticketsystems* gemäß Nummer 7):	

- ☒ Anstatt auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 15.2 EVB-IT Service-AGB) erfolgt die Störungsmeldung in der Regel
 - ☒ auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. **A (Leitungsbeschreibung)**.
 - ☐ formlos.

10.2.2.2 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 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.
- ☒ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. **A (Leistungsbeschreibung)** genannten Umfang selbst Kenntnis von Störungen* zu verschaffen.



Servicevertrag

10.2.3 Reaktions- und Erledigungszeiten*

- ☐ Es werden folgende Reaktions- und Erledigungszeiten* vereinbart (siehe Ziffer 7 EVB-IT Service-AGB):

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Erledigungszeit* in Stunden
Betriebsverhindernde Störung*		
Betriebsbehindernde Störung*		
Leichte Störung*		

Reaktions- und Erledigungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 6 für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* 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 10.2.2.2 erlangen können.

- ☐ Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Erledigungszeiten* für Störungen* der Klassen _____
- ☐ auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.
- ☐ auch innerhalb der folgenden Zeiten: _____.
- ☐ Die Reaktionszeiten* und Erledigungszeiten* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Service-AGB wie folgt definiert: _____
- ☒ Die Reaktions-* und Erledigungszeiten* werden in Anlage Nr. **B (SLAs und Pönalen)** für die dort abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Service-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 14.2 EVB-IT Service-AGB können in Nummer 18 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

10.2.4 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* ist in der Servicepauschale enthalten;
- ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.2.1 EVB-IT Service-AGB kann der Auftragnehmer für die Beseitigung von Störungen, die bereits bei Vertragsbeginn in einem durch ihn übernommenen Fremdsystem vorlagen, in den in Ziffer 2.2.1 EVB-IT Service-AGB genannten Fällen
- ☐ keine gesonderte Vergütung verlangen.
- ☐ statt in den ersten drei in den ersten _____ Monaten eine gesonderte Vergütung verlangen.
- ☐ nur für die Beseitigung folgender Störungen* eine gesonderte Vergütung verlangen: _____.
- ☒ Die Vergütung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft* erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) 1-n aus Nummer 13.1. **Hierzu ist jedoch der in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) beschriebene nachträgliche Anpassungsmechanismus auf einen Pauschalpreis zu beachten.**
- ☐ 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.

10.3 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems (vorbeugende Maßnahmen) **[absichtlich freigelassen]**



Servicevertrag

10.4 Überlassung neuer Programmstände* [absichtlich freigelassen]

10.5 Hotline

10.5.1 Umfang der Leistung

- ☐ Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.4 der EVB-IT Service-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten*.
- ☒ Abweichend von Ziffer 2.4.3 der EVB-IT Service AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,
 - ☐ das sachlich und fachlich so quali-fiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
 - ☒ das gemäß Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) qualifiziert ist.
- ☐ Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung des IT-Systems beantwortet.
- ☒ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.2 EVB-IT Service-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. _____ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.3 EVB-IT Service-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten _____ in englischer Sprache.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Service-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Service-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 2.4.5 EVB-IT Service-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- ☐ Abweichend von Ziffer 2.4.6 EVB-IT Service-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über _____ anzubieten (Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- ☒ Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. A Leistungsbeschreibung.

10.5.2 Vergütung

- ☐ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Servicepauschale ent-halten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☒ Die Vergütung für die Hotline erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1 Anlage B (SLAs und Pönaln) und Anlage Nr. C (Preisblatt). Hierzu ist jedoch der in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) beschriebene nachträgliche Anpassungsmechanismus auf einen Pauschalpreis zu beachten.
 - ☐ 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.

10.6 Rufbereitschaft [absichtlich freigelassen]



Servicevertrag

10.7 Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber

10.7.1 Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung

- ☒ Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen eines Vor-Ort-Services gemäß Ziffer 2.6 EVB-IT Service-AGB
 - ☒ die Leistungen aus Anlage Nr. **A (Leistungsbeschreibung)** zu erbringen.
 - ☐ folgende Leistungen zu erbringen: _____.
- Der Vor-Ort Service ist an
 - ☒ den Standorten gemäß Nummer 3.2 zu erbringen.
 - ☐ den Orten gemäß Anlage Nr. _____ zu erbringen.
 - ☐ folgenden Orten zu erbringen: _____.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Vor-Ort-Service zu
 - ☒ den Zeiten gemäß Anlage Nr. **A (Leistungsbeschreibung)** zu erbringen.
 - ☐ folgenden Zeiten zu erbringen: _____.

10.7.2 Vergütung

- ☒ Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für den Vor-Ort Service ist in der Servicepauschale enthalten;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____ Euro.
- ☐ Die Vergütung für den Vor-Ort Service erfolgt nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.1
 - ☐ 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.

10.8 Lizenzmanagement **[absichtlich freigelassen]**

10.9 Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte **[absichtlich freigelassen]**

10.10 Datensicherungsservices **[absichtlich freigelassen]**

10.11 Besondere Serviceleistungen in Bezug auf Systemkomponenten*

10.11.1 Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung **[absichtlich freigelassen]**

- ☐ Der Auftragnehmer ist auf Anforderung des Auftraggebers zum Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* bei deren Verlagerung einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.
 - ☐ Die Verpflichtung zu Leistungen gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB wird auf folgende Liegenschaften _____ beschränkt.
 - ☐ Die Verpflichtung zu Leistungen gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB wird auf folgende Systemkomponente(n)* _____ beschränkt.
- ☐ weitere Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

10.11.2 Modifikation von Systemkomponenten*

- ☒ Auf Anforderung des Auftraggebers ist der Auftragnehmer in dem in Anlage Nr. **A (Leistungsbeschreibung)** genannten Umfang zur Modifikation von Systemkomponenten* einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.2 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.
 - ☐ Die Verpflichtung zur Modifikation von Systemkomponenten* ist auf die Systemkomponenten*: gemäß Anlage Nr. _____ beschränkt.



Servicevertrag

- ☐ Abweichend von Ziffer 2.10.2 der EVB-IT Service-AGB wird die Verpflichtung zur Modifikation von Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____ beschränkt.
- ☐ Weitere Regelungen zur Modifikation von Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____.

10.11.3 Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten*

- ☒ Auf Anforderung des Auftraggebers und nach seinen näheren Maßgaben ist der Auftragnehmer zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft* des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.3 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.
- ☐ Die Verpflichtung zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* ist auf die Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____ beschränkt.
- ☐ Weitere Regelungen zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* gemäß Anlage Nr. _____.

10.11.4 Vergütung

10.11.4.1 Vergütung im Rahmen der Servicepauschale (nur möglich für Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten* und bestimmte Modifikationen) **[absichtlich freigelassen]**

10.11.4.2 Vergütung nach Aufwand

Eine Vergütung erfolgt nur, wenn die Leistung nicht bereits aufgrund einer anderen Regelung dieses Vertrages geschuldet und vergütet wird.

Soweit die Leistungen nicht nach Fallpauschalen gemäß Nummer 10.11.4.3 vergütet werden,

- ☒ erfolgt die Vergütung für Ab- und den Wiederaufbau von Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.1 nach Aufwand gemäß ~~Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.4.~~ Anlage Nr. B (SLAs und Pönalen) und Anlage Nr. C (Preisblatt). Hierzu ist jedoch der in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) beschriebene nachträgliche Anpassungsmechanismus auf einen Pauschalpreis zu beachten.
- ☐ erfolgt die Vergütung für die Modifikation von Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.2 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.2 nach Aufwand gemäß ~~Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.4.~~ Anlage Nr. B (SLAs und Pönalen) und Anlage Nr. C (Preisblatt). Hierzu ist jedoch der in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) beschriebene nachträgliche Anpassungsmechanismus auf einen Pauschalpreis zu beachten.
- ☐ erfolgt die Vergütung für die Einrichtung von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten* gemäß Ziffer 2.10.3 EVB-IT Service-AGB und Nummer 10.11.3 nach Aufwand gemäß ~~Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.4.~~ Anlage Nr. B (SLAs und Pönalen) und Anlage Nr. C (Preisblatt). Hierzu ist jedoch der in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) beschriebene nachträgliche Anpassungsmechanismus auf einen Pauschalpreis zu beachten.

10.11.4.3 Vergütung nach Fallpauschalen **[absichtlich freigelassen]**

10.12 Schulung **[absichtlich freigelassen]**

10.13 Sonstige Serviceleistungen

- ☒ Der Auftragnehmer erbringt die in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) konkret beschriebenen sonstigen Serviceleistungen.
- ☐ Keine gesonderte Vergütung für die sonstigen Serviceleistungen;
 - ☐ der Vergütungsanteil an der Servicepauschale beträgt _____.
- ☒ Die Vergütung für die sonstigen Serviceleistungen erfolgt nach Aufwand gemäß ~~Kategorie(n) _____ aus Nummer 13.4.~~ Anlage Nr. B (SLAs und Pönalen) und Anlage Nr. C (Preisblatt). Hierzu ist jedoch der in Anlage Nr. A (Leistungsbeschreibung) beschriebene nachträgliche Anpassungsmechanismus auf einen Pauschalpreis zu beachten.
 - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ pro _____ (z.B. Monat, Quartal, Jahr etc.).
 - ☐ bei fester Laufzeit mit einer Obergrenze in Höhe von insgesamt _____ Euro.



Servicevertrag

- ☐ Schuldet der Auftragnehmer nur die Installation oder ähnliche Leistungen im Hinblick auf neue Programmstände*, nicht jedoch deren Überlassung, ist er abweichend von Ziffer 5.2.1.1 Satz 1 EVB-IT Service-AGB auch nicht dafür verantwortlich, dass durch die neuen Programmstände keine Einschränkungen technischer, organisatorischer oder rechtlicher Art entstehen.

10.14 Regelungen für Open Source Software* [\[absichtlich freigelassen\]](#)

11 Nutzungsrechte

11.1 Rechteeinräumung durch den Auftraggeber (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB)

11.1.1 Beschreibung der bestehenden Nutzungsrechte des Auftraggebers [\[absichtlich freigelassen\]](#)

11.1.2 Vereinbarungen zur Übergabe von Quellcodes* und/oder Werkzeugen* durch den Auftraggeber

- ☐ Zur Erbringung der Serviceleistungen übergibt der Auftraggeber dem Auftragnehmer Quellcodes* im Umfang gemäß Anlage Nr. _____. Die Übergabe erfolgt _____ (z.B. Datum oder „binnen ... Tagen nach Zuschlag“).
- ☐ Zur Erbringung der Serviceleistungen übergibt der Auftraggeber dem Auftragnehmer Werkzeuge* im Umfang gemäß Anlage Nr. _____. Die Übergabe erfolgt _____ (z.B. Datum oder „binnen ... Tagen nach Zuschlag“).
- ☒ Abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Service-AGB vermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugriff auf den Quellcode* gemäß den Regelungen in Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#).

11.2 Rechteeinräumung durch den Auftragnehmer (siehe Ziffer 5.2 EVB-IT Service-AGB) [\[absichtlich freigelassen\]](#)

12 Dokumentation und Software Bill of Materials (SBOM)*

- ☒ Ergänzende bzw. davon abweichende Regelungen zu Ziffer 10 EVB-IT Service-AGB ergeben sich aus Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#).
- ☐ Der Auftragnehmer aktualisiert die Software Bill of Materials (SBOM)* der zu pflegenden Software* wie in Ziffer 10.4 EVB-IT Service-AGB geregelt.
- ☐ Abweichend von Ziffer 10.4 EVB-IT Service-AGB erfolgt die Bereitstellung der Software Bill of Materials (SBOM)* gemäß BSI TR-03183-2 in folgendem Format _____ (SPDX oder CycloneDX, ggf. inklusive Versionsnummer und als XML- oder JSON-Datei).

13 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

13.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Personalkategorie	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.1 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.1 je Tag	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.2 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.2 je Tag	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.3 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 13.2.3 je Tag
Kategorie							

13.2 Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht:

13.2.1 Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)

Wochentag	Uhrzeit
_____ bis _____	von _____ bis _____ Uhr



Servicevertrag

13.2.2 Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)

Wochentag	Uhrzeit
_____ bis _____	von _____ bis _____ Uhr

13.2.3 Während sonstiger Zeiten

Wochentag	Uhrzeit
Samstag	von _____ bis _____ Uhr
Sonntag	von _____ bis _____ Uhr
Feiertag am Erfüllungsort	von _____ bis _____ Uhr

- ☒ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. [C \(Preisblatt\)](#).

13.3 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- ☒ Abweichend von Ziffer 13.4 Satz 2 EVB-IT Service-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- ☐ Abweichend von Ziffer 13.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Service-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. _____.

13.4 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. _____.

13.5 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- ☒ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#) vereinbart.

14 Mitwirkung des Auftraggebers

- ☐ Dem Auftraggeber obliegt folgende Mitwirkung (z.B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) (ergänzend zu Ziffer 15 EVB-IT Service-AGB):



Servicevertrag

Lfd. Nr.	Art der Mitwirkung	Erläuterungen (z.B. fachliche Qualifikation des Personals, das Mitwirkungsleistungen erbringt)	max. Aufwand	Termin/ Zeitraum	Ort

- ☒ Die Mitwirkung des Auftraggebers ergibt sich aus Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#).

15 Abnahme von Serviceleistungen

15.1 Gegenstand der Abnahme [\[absichtlich freigelassen\]](#)

15.2 Erklärung der Betriebsbereitschaft* und der Abnahme im Testsystem [\[absichtlich freigelassen\]](#)

15.3 Testdaten

Soweit in Nummer 8 kein Testsystem vereinbart ist, gilt Folgendes:

- ☐ Die Testdaten erstellt der Auftragnehmer.
- ☐ Einzelheiten gemäß Anlage Nr. _____.
- ☒ Die Testdaten erstellt der Auftraggeber.
- ☐ Einzelheiten gemäß Anlage Nr. _____.

15.4 Dauer der Funktionsprüfung [\[absichtlich freigelassen\]](#)

15.5 Weitere Regelungen

- ☒ Weitere Regelungen zur Abnahme ergeben sich aus Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#) (abweichend von Ziffer 16 EVB-IT Service-AGB).

16 Mängelhaftung (Gewährleistung) [\[absichtlich freigelassen\]](#)

17 Haftungsregelungen [\[absichtlich freigelassen\]](#)

18 Vertragsstrafen

18.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten*

- ☐ Ziffer 14.2 der EVB-IT Service-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (z.B. Nummer 10.2)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Monat jedoch maximal _____

- ☒ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. [B \(SLAs und Pönalen\)](#).

18.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Erledigungszeiten*

- ☐ Ziffer 14.2 EVB-IT Service-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Erledigungszeiten* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:



Servicevertrag

Leistungsart Nummer (z.B. Nummer 10.2)	Überschreitung um	Vertragsstrafe
	_____ %	

Vertragsstrafe insgesamt pro Monat jedoch maximal _____

- ☒ Hinsichtlich der Nichteinhaltung von Erledigungszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. B (SLAs und Pönalen).

19 Vertragliche Ansprechpartner

Ansprechpartner für Fragen zum Vertrag sind:

Art des Kontakts	Ansprechpartner des Auftragnehmers	Ansprechpartner des Auftraggebers [werden nach Vertragsschluss bekannt gegeben]
Name:		
Position:		
Organisationseinheit/Abteilung:		
Telefon:		
Fax:		
E-Mail:		
Postanschrift:		

20 Schlüsselpositionen

Die Parteien definieren gemäß Ziffer 12.3 EVB-IT Service-AGB folgende Schlüsselpositionen auf Seiten des Auftragnehmers und deren Besetzung:

Lfd. Nr.	Schlüsselposition	Name	Kontakt

21 Weitere Regelungen

21.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung SÜ 1, 2 oder 3 1	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen

Fußnote	Erläuterung
1	Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz



Servicevertrag

- ☐ Abweichend von Ziffer 12.2 EVB-IT Service 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. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#).

21.2 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: Der Auftragnehmer verpflichtet sich seine Leistungen so zu erbringen, dass der Auftraggeber seinen Anforderungen der KRITIS-VO und des BSI-G entsprechen kann und der Auftragnehmer wird den Auftraggeber dabei unterstützen. Der Auftragnehmer hat außerdem über eine ISO 27001 Zertifizierung zu verfügen, die er dem Auftraggeber auf Anfrage nachweisen muss. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter des Auftragnehmer vor einer Vor-Ort Tätigkeit in die IT-Systeme und die entsprechenden Richtlinien unterwiesen. Hierzu kann der Auftraggeber die Unterzeichnung entsprechender Dokumente verlangen. Sollte ein Mitarbeiter des Auftragnehmers eine entsprechende Unterzeichnung verweigern, muss der Auftragnehmer den entsprechenden Mitarbeiter austauschen.

21.3 Kopier- oder Nutzungssperre*

- ☐ Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, Systemkomponenten* zu liefern oder zu erstellen, die Kopier- oder Nutzungssperren* aufweisen.
- ☐ Die vom Auftragnehmer gelieferten oder erstellten Systemkomponenten* weisen folgende Kopier- oder Nutzungssperren* auf: _____. Näheres siehe Anlage Nr. _____.

21.4 Mitteilungspflicht bezüglich der zur Vertragserfüllung eingesetzten Werkzeuge*

- ☐ Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber mit, dass er ausschließlich folgende Werkzeuge* für die Erstellung der Individualsoftware*, die für die Bearbeitung und Umgestaltung der Individualsoftware* notwendig sind,
 - ☐ verwenden wird _____.
 - ☐ siehe Anlage Nr. _____.
 - ☐ entwickeln wird _____.
 - ☐ siehe Anlage Nr. _____.

21.5 Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen (ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Service)

- ☐ Ergänzende Vereinbarungen zur Entsorgung der ausgetauschten Gegenstände ergeben sich aus Anlage Nr. _____.
- ☐ Ergänzende Vereinbarungen zu Datenträgern der ausgetauschten Gegenstände ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

21.6 Regelungen zu Quellcodes*

21.6.1 Übergabe des Quellcodes*

- ☐ Abweichend von Ziffer 23.1 der EVB-IT Service-AGB wird der Quellcode* der Individualsoftware* gemäß Anlage Nr. _____ übergeben.
- ☒ Abweichend von Ziffer 23.1 EVB-IT System-AGB wird der Quellcode* der Individualsoftware* am Ende jedes Erstellungstages in dem Software-Depository des Auftraggebers gespeichert.
 - ☒ Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#).

Die Pflichten in Bezug auf die Übergabe des Quellcodes* von Open Source Software* bleiben von den vereinbarten Abweichungen nach dieser Nummer 21.6.1 unberührt.



Servicevertrag

21.6.2 Hinterlegung des Quellcodes*

- ☐ Die Hinterlegung der im Rahmen dieses Vertrages bearbeiteten Software* oder neuer Programmstände* regelt sich nach dem in Nummer 3.1 bezeichneten Projektvertrag und Ziffer 23.2 EVB-IT Service-AGB.
- ☒ Die Hinterlegung der im Rahmen dieses Vertrages bearbeiteten Software* oder neuer Programmstände* ist in Anlage Nr. [A \(Leistungsbeschreibung\)](#) geregelt.

21.7 Haftpflichtversicherung

- ☒ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 24 EVB-IT Service-AGB wird vereinbart.

21.8 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 1.7 EVB-IT Service-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

21.9 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 25 EVB-IT Service-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. [F \(Auftragsverarbeitungsvereinbarung\)](#) 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. _____.

21.10 Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests)

- ☐ Ergänzend/abweichend zu Ziffer 22 EVB-IT Service-AGB sind die Vereinbarungen über die Behandlung von Änderungsverlangen (Change Requests), die während der Vertragsdauer vom Auftraggeber vorgebracht werden, festgelegt in Anlage Nr. _____.

21.11 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Parteien vereinbaren ein Schlichtungsverfahren gemäß Ziffer 27 EVB-IT Service-AGB und den weiteren Regelungen in Anlage Nr. _____ bei der folgenden Schlichtungsstelle _____.

22 Sonstige Vereinbarungen

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

Unterschrift Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer

Datum, Name

Datum, Name