

Ausschreibung

Gesucht wird ein Dienstleister oder eine Dienstleisterin für:

Entwicklung, Wartung und Betrieb des DRK-Onlineberatungssystems (mit einer App, einer Beratungsplattform und einer Austauschplattform).

Deutsches Rotes Kreuz e.V.
Generalsekretariat
Carstennstraße 58
12205 Berlin
Datum: 18.05.2020

Art der Vergabe:

Öffentliche Ausschreibung

1. Eckdaten

- Ausschreibungssprache: Deutsch
- Vertragsart: Software-Projektvertrag und Vertrag zur Auftragsverarbeitung
- Veröffentlichungsdatum: 18.05.2020
- Frist zur Angebotsabgabe: 15.06.2020
- Bietergemeinschaft zulässig
- Nebenangebote nicht zulässig

Auftraggeber

Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat
Team 42 – Soziale Arbeit und Bürgerschaftliches Engagement
Carstennstr. 58
12205 Berlin

Bewerbung und Kontaktpersonen

Die Abgabe des vollständigen Angebots muss bis einschließlich 15.06.2020–im verschlossenen Umschlag und ausschließlich per Post -an die o.g. Adresse des Auftraggebers erfolgen. Bitte vermerken Sie außen auf dem Umschlag „Ausschreibungsunterlagen – bitte nicht öffnen“ und geben Sie im Betreff Ihres Anschreibens die folgende Referenznummer an: *2020-42-15-Onlineberatung*

Bitte bekunden Sie Ihr Interesse an der Ausschreibung vorab per E-Mail.

Zur Interessensbekundung und bei Rückfragen wenden Sie sich bitte ausschließlich per E-Mail an:

Ausschreibung_Onlineberatung@drk.de

Referenznummer: *2020-42-15-Onlineberatung*

Die Rückfragen stellen Sie bitte bis spätestens drei Tage vor Ablauf der Frist.

Zeitplan der Ausschreibung

- Veröffentlichung der Ausschreibung: 18.05.2020
- Frist zur Angebotsabgabe: 15.06.2020
- Bearbeitungszeitraum der Ausschreibung: bis 28.06.2020
- Voraussichtliche Zuschlagserteilung: 29.06.2020

2. Vorstellung des Auftraggebers

Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation nimmt das Deutsche Rote Kreuz umfangreiche nationale Aufgaben wahr. Hierzu zählen unter anderem auch verschiedene Beratungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen bundesweit (u.a. Migrationsberatung, Asylverfahrensberatung, Schuldnerinnen- und

Schuldnerberatung). Die Beratungen finden zurzeit meistens im Präsenzformat in den Beratungsstellen statt. Die Entwicklung der Onlineberatung steht beim DRK Generalsekretariat im Fokus.

Das Deutsche Rote Kreuz koordiniert außerdem seit drei Jahren das Bundesprojekt mbeon, die Onlineberatung im Rahmen der Bundesprogramm MBE (Migrationsberatung für Erwachsene Zuwanderer). MBE und mbeon werden aus den Mitteln des BMI gefördert. Gerade in der Coronakrise hat die Onlineberatung in der MBE Struktur sich besonders bewertete, da das DRK Beratenden den Ratsuchenden per Chat beraten und somit ihre Tätigkeit aufrechterhalten konnten. Aus dieser Erfahrung heraus wollen wir als DRK Generalsekretariat die Onlineberatung auch auf andere Beratungsstrukturen im DRK ausweiten und ein DRK-Onlineberatungssystem aufbauen.

Das DRK-Onlineberatungssystem soll aus drei Elementen bestehen: eine Beratungsplattform für die Beratenden, eine App für die Ratsuchenden und eine zusätzliche Austauschplattform für die Beratenden.

3. Art und Umfang der Dienstleistungen

Präambel

Ziel des Projekts ist ein Onlineberatungssystem zu erstellen, die Beratende und Ratsuchende zusammenbringt. Dazu wird ein Dienstleister/eine Dienstleisterin benötigt, mit dem ein Software-Projektvertrag über Entwicklung, Betrieb und Wartung einer iOS- und Android-App, einer Beratungsplattform, sowie einer Austauschplattform/Extranet abgeschlossen wird. Außerdem wird zusätzlich einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen.

Glossar

In diesem Glossar werden kurz die Begrifflichkeiten erläutert

- Beratende
Ein Berater oder eine Beraterin ist eine Person des Auftraggebers, die eine Beratung durch eine Chatfunktion bei Ratsuchenden durchführt. Der Berater ist durch eine fachliche Ausrichtung, Sprache und Postleitzahlbereich definiert
- Ratsuchende
Ein Ratsuchender oder eine Ratsuchende ist eine Person, die sich über die App registriert hat und Informationen bei einem Berater anfordert. Hierzu wird ihm/ihr ein Berater/eine Beraterin der passenden fachlichen Ausrichtung, Sprache und geografische Nähe zugeordnet bzw. vorgeschlagen
- Koordinator/Koordinatorin
Ein Koordinator oder eine Koordinatorin ist eine Person, die die Beratenden bei der Onlineberatung in einer Beratungsstruktur koordiniert. Diese Person wird auch die Beraterinnen und Berater anlegen, ändern oder löschen.
- App
Mit App ist eine native App für Android und iOS gemeint
- Beratungssystem
Das Beratungssystem umfasst sowohl die App als auch die Beratungsplattform
- Beratungsplattform
Ist die Anwendung, die es den Beratenden ermöglicht in Kommunikation via Textnachrichten und Dokumentenaustausch mit dem Ratsuchenden zu treten
- Austauschplattform
Ist eine Webseite/CMS/etc. um unter den Beratern Informationen auszutauschen in Form von Dateien und Forenbeiträgen

Schwerpunkte der Dienstleistung

I. Allgemeine Anforderungen:

- Der Auftragnehmer/ die Auftragnehmerin soll über Erfahrungen in Agiler Software Entwicklung verfügen und auch dieses Projekt nach solchen Ansätzen umsetzen, um den Auftraggebern schnell

Prototypen zu präsentieren und während der Entwicklung auf das Ergebnis Einfluss nehmen zu können.

- In diesem Projekt wird eine interdisziplinäre Zusammenarbeit gefordert. Der Auftragnehmer/ die Auftragnehmerin muss in folgenden Themen Expertise nachweisen:
 - WebDesign, UX
 - Datenschutz
 - CMS/CRM
 - Server Infrastruktur: Fokus Skalierbarkeit, Ausfallsicherheit und Sicherheit
 - IT-Sicherheit
- Ratsuchende sollen über eine textbasierte Chat App mit Beratern über einen verschlüsselten Übertragungskanal kommunizieren
- Die Textkommunikation ist asynchron, mit kurzer Übermittlungszeit von max. 2 Sekunden (Instantmessaging). Ebenso müssen beide Parteien (Ratsuchende und Berater) über Präsenzstatus verfügen. Diese Status werden zum Teil automatisch gesetzt (Online/Offline), aber der Berater/die Beraterin kann sich auch manuell als offline markieren.
- Es sollen gleichzeitig mehrere Beratungen stattfinden können (bis 500). Dabei kann ein Berater/eine Beraterin mehrere Ratsuchende gleichzeitig beraten. Ebenso soll die Serverinfrastruktur skalierbar sein, um jederzeit durch Aufrüstung der Rechnerkapazitäten weitere Beratungen gleichzeitig durchführen zu können.
- Die potenziell beratenden Berater/Beraterinnen können/werden höher als die gleichzeitigen Beratungen sein. Hier kann ein Richtwert für den Start von bis zu 1000 Beratern angenommen werden.
- Jegliche Entwicklung soll modular aufgebaut werden, so dass spätere Erwartungen in Form von mehr Kapazitäten/Berater/Chats, als auch Funktionen wie z.B. Videotelefonie, Gruppenchats (mit mehreren Ratsuchenden in einem Chat) und Sprachnachrichten möglich sein sollen.
- Die Beratungsplattform soll später für andere Projekte und Beratungsstrukturen adaptierbar sein. Dies bedeutet, es muss für die Beraterplattform, Apps und Austauschplattform möglich sein, für jedes Projekt ggf. für jede Beratungsstruktur eine in sich getrennte Instanz aufzubauen.
- Alle Plattformen und Apps müssen in mehreren Sprachen betrieben werden.
- Das System muss für die Nutzer intuitiv und leicht bedienbar sein
- Barrierearme Umsetzung
- DSGVO konformer Betrieb. Es muss auf den "besonderen Schutz sensibler Daten ausgelegt sein.
- Zentraler Authentifizierungsservice mit verschlüsselten Passwörtern
- Aufbau einer stark skalierbaren Infrastruktur mit Micro Service Plattform Ansätzen
- Für den Source-Code müssen Testverfahren, wie z.B. Unittest durchgeführt werden
- Jeglicher Source-Code muss kommentiert werden und einem Code-Style Standard wie PSR-15 formatiert werden

II. Die Beratungsplattform

Hauptfunktionen der Beratungsplattform:

- Verwaltung von Zugangsdaten der Beratern durch Koordinatoren und Koordinatorinnen
- Nutzungsbedingungen müssen von den Beratern/Beraterinnen akzeptiert werden
- Optionale Multifaktorauthentifizierung durch TOTP und fido2 muss möglich sein
- Es soll für die Beraterinnen und Berater möglich sein, parallel mit mehreren Ratsuchenden zu chatten
- Chatfunktion mit einem Chatfenster:
 - Textbasierter Chat mit den Ratsuchenden
 - Versand und Empfang von Dokumenten und Bilder im Chat

- Mehrsprachigkeit im Eingabefeld, die Nachrichten auf unterschiedlichen Sprachen (links- und ggf. rechtsbündig, unterschiedliche Alphabete) sollen korrekt dargestellt werden (UTF8 Zeichensatz)
- Im Chatfenster soll Emojis versendet werden können
- Benachrichtigung über neue Nachrichten im Chat (mit dem Tonsignal). Soll die Nachricht länger als 12 Stunden ungelesen bleiben, muss eine Benachrichtigung per E-Mail an den Berater/ an die Beraterin erfolgen. Diese Benachrichtigung soll danach täglich erneut versendet werden, bis die Nachricht gelesen wird.
- Die Nachrichten (versendete und eingegangene) sollen nach dem Status vermerkt werden (versendet/eingegangen/gelesen)
- Ein Notizfeld beim Chatverlauf für den jeweiligen Berater/ die jeweilige Beraterin
- Eine Übersicht aller Dokumente, die im Chatverlauf verschickt wurden
- Es soll möglich sein, die Ratsuchenden (Chatverläufe) chronologisch oder alphabetisch zu sortieren
- Suchfunktion in Chatverläufen
- Nachrichten sollen nach einer definierten Zeit automatisch archiviert bzw. gelöscht werden können
- Profile der Beratenden
 - Es soll möglich sein, für jeden Berater/ jede Beraterin ein persönliches Profil einzulegen, das in der App den Ratsuchenden gezeigt wird
 - Im Profil soll es eine Möglichkeit geben, ein Bild, einen Namen, eine Kurzbeschreibung der Person (auf mehreren Sprachen) und die PLZ der Beratungsstelle einzugeben
 - Es soll möglich sein, eine Abwesenheitsnotiz zu hinterlassen, die an Ratsuchende verschickt wird
- Verschiedene Status der Beratenden:
 - Es soll möglich sein, sich „online“ und „offline“ zu markieren. Dies muss im Profil des Beratenden erkennbar sein. Außerdem muss es möglich sein, nicht mehr in der App sichtbar zu sein. In diesem Fall soll automatisch angeboten sein, eine Abwesenheitsnotiz zu aktivieren.
- Verwaltung der Ratsuchenden:
 - Es soll eine Möglichkeit für die Beratenden geben, die Ratsuchenden direkt per E-Mail, als auszuwählende Option, zu kontaktieren
 - Es soll die Funktion geben, Ratsuchende zu blockieren. Diese können dann keine Beratende mehr kontaktieren.
 - Es soll für die Koordinatorinnen und Koordinatoren möglich sein, eine Start-Up Benachrichtigung zu versenden. Diese Benachrichtigung soll auf verschiedenen Sprachen verschickt werden können, für jede Sprache, auf der die App gerade verfügbar ist.
- Vertretungsregelung:
 - Funktion der Vertretung unter Beratenden: es soll für jedes Profil zwei Vertreter/Vertreterinnen benannt werden können, die die Abwesenheitsnotiz aktivieren können
- Auswertung: es soll möglich sein, die Anzahl der Chatverläufe/ Ratsuchenden/ versendeten Nachrichten und Dokumenten pro Projekt/ pro Beratungsstruktur auszuwerten

III. Die App

Funktionale Anforderungen:

F10: **Chatfunktion zwischen Beratenden und Ratsuchenden durch eine verschlüsselte API Verbindung**

F11: Austausch von Textnachrichten

F12: Austausch von Sprachnachrichten (optionales Feature)

F13: Zustimmung der Nutzungsbedingungen

F14: Austausch von Dateien

F15: Anzeige aller Unterhaltungen
F16: Zentrale Anzeige aller ausgetauschten Dateien
F17: Parallele Unterhaltungen unterstützen
F18: Automatisierte Begrüßung bei Start einer Unterhaltung
F19: Statusanzeige einer Nachricht (versendet, empfangen, gelesen)

F20: Wissensbereich

F21: Rubriken zur besseren Orientierung
F22: Artikel können favorisiert werden

F30: Beratersuche

F31: Filterfunktionalität nach Sprache
F32: Filterfunktionalität nach PLZ
F33: Filterfunktionalität nach GPS
F34: Beraterprofil anzeigen (Sprachen, Profiltex, Standort, Bild)
F35: Anzeige aller registrierten Berater und Beraterinnen

F40: Benutzerprofil

F41: Registrierung mittels Benutzernamen/E-Mail und Passwortes
F42: Double-Opt-In wenn E-Mail angegeben wurde
F43: Hinterlegen eines Profilbildes
F44: Anlegen eines Alias
F45: Sprachpräferenz wählen

Nichtfunktionale Anforderungen:

G10: Mehrsprachigkeit

G11: Rechtsbündig / linksbündige Darstellung je nach Sprachauswahl
G12: Darstellung von verschiedenen Alphabeten

G20: Unterstützte Betriebssysteme

G21: iOS via native App
G21.1 Aktuelles Release + letzte 3 Versionen (Aktuell iOS 10.x)
G22: Android via native App
G22.1 Aktuelles Release + letzte 5 Versionen (Aktuell Android 5.0)

G30: Unterstützung von bis zu 500 gleichzeitigen Chats

G40: Unterstützung von bis zu 1000 Beratern

G50: Push-Benachrichtigung über neue Nachrichten

G60: Adaptionenmöglichkeit für weitere Projekte und Beratungsstrukturen

G61: Leichte Anpassung zentraler Gestaltungselemente (Logo, Titel, etc.) für weitere Beratungsstrukturen und Projekte

G70: Wissensbereich muss ohne App Update anpassbar sein

G80: Sicherheitskonzept

G81: Die übertragenen Daten dürfen nicht von Dritten gelesen werden können (Verschlüsselung)

G90: **DSGVO konformes Datenschutzkonzept**

G100: **Gebrauchstaugliche Gestaltung der Benutzeroberfläche**

G101: Usability Optimierung

G102: UX Optimierung

G103: Barrierearme Umsetzung

G110: **Nutzung von State-of-the-Art-Technologie** (Frameworks, Programmiersprachen, etc.)

IV. Die Austauschplattform

Hauptfunktionen der Austauschplattform:

- Die Austauschplattform soll passwortgeschützt sein, die Registrierung soll von den Koordinatorinnen und Koordinatoren des jeweiligen Projekts oder der jeweiligen Beratungsstruktur freigegeben sein
- Forum
 - Beiträge veröffentlichen, kommentieren, löschen, seine eigenen Beiträge ändern
 - Forum abonnieren (in diesem Fall soll der Berater oder die Beraterin die Benachrichtigung per E-Mail bekommen mit dem Hinweis, welches Thema auf dem Forum veröffentlicht/kommentiert wurde)
 - Es sollen grundsätzliche Optionen der Textbearbeitung vorhanden sein (fett, kursiv, unterstrichen, markiert), unterschiedliche Textgröße
 - Es soll möglich sein, die Dokumente in dem Beitrag zu veröffentlichen
- Dokumente hochladen, ablegen und kategorisieren nach Themen
- Übersicht aller Beratenden im Projekt mit Suchfunktion (nach der PLZ/ nach dem Ort) und Sortierung nach der Sprache
- Möglichkeit kurze Videos zu veröffentlichen

4. Mindestkriterien

Da das DRK eine langfristig orientierte, auf kontinuierlichen Erfolg basierende Zusammenarbeit mit dem Dienstleistungspartner anstrebt, wird erwartet, dass die folgenden Kriterien durchgehend erfüllt werden.

I. Formelle Anforderungen an den Dienstleister/ an die Dienstleisterin

- Full-Service Anbieter für das gesamte Dienstleistungsportfolio
- Auftragnehmer/Auftragnehmerin erfüllt alle DSGVO Vorgaben. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Datensicherheitsanforderungen jederzeit nach vorheriger rechtzeitiger schriftlicher Ankündigung zu überprüfen. Der Auftragnehmer/die Auftragnehmerin erhebt für die Durchführung eines jährlichen Audits durch den Auftraggeber keine Kosten oder Gebühren.
- Anbieter/Anbieterin kann durch vergleichbare Referenzen darlegen, dass er/sie bereits vergleichbare Projekte erfolgreich umgesetzt hat

II. Fachliche Anforderungen an den Dienstleister/ die Dienstleisterin

Service und Support

- Fester Key Account Manager/Managerin als Ansprechpartner/Ansprechpartnerin für das DRK

- OnCall-Service bei technischen Problemen mit fester Rufnummer primär für die Koordinatorinnen und Koordinatoren und sekundär für alle Beratende
- Regelmäßige Jour fixe für die Schwerpunkte der Dienstleistung können gewährleistet werden
- Klare Übersicht der monatlichen Leistungserbringung, transparente Kostenschlüssel und Übertragbarkeit von nicht genutztem Stundenkontingent
- Bereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen, Wochenenden und Feiertagen bei
 - Betriebsstörungen (z.B. technische Erreichbarkeit des Beratersystems)
Rufbereitschaft, um Fehler zu melden die entsprechend des der Fehlerklasse (in Anlehnung der DIN 66271:1995-06) von Entwicklern/Technikern behoben werden
 - Notfällen auf Seiten der Ratsuchenden (Ermittlung von z.B. IP-Adressen)
In diesem Fall muss, unter Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen, in einer kurzen Reaktionszeit (max. 1 Stunden) Systemanalysen und Datenauswertungen der IT Infrastruktur durchgeführt werden können und das Ergebnis/Lösung dem Auftraggeber übermittelt werden

Operative Dienstleistungen

- Projektmanagement und -planung
- Analytics, Reporting und individuelle Auswertungen in festen Intervallen und anhand konkreter Anforderungen (z.B. Anzahl der Chatverläufe/ Ratsuchenden/ versendeten Nachrichten und Dokumenten pro Projekt)
- Schulungen und Webinare zur Nutzung der Berater- und Austauschplattform und zum weiteren Dienstleistungsportfolio
- Controlling und Qualitätsmanagement

Technische Dienstleistungen

- Technische Entwicklung und Programmierung der Beratungsplattform, der Austauschplattform und der App (iOS/Android)
- Technische Anpassungen und Programmierung: Möglichkeit der Weiterentwicklung der App und der beiden Plattformen
- Health Checks: Automatisierte Überprüfung der technischen Erreichbarkeit der Systeme und feste Abläufe bei Betriebsstörungen inklusive Informationspflicht
- Issue-Tracking-System: Ticket-System mit Zugriff für das DRK zwecks schneller und effizienter Bearbeitung von Bugs und Feature-Requests
- Backups und Redundanzen: Automatisierte Sicherungssysteme für die technische Erreichbarkeit
- Anwendungs-Sicherheitsupdates: Laufende Aktualisierung der betreuten Systemkomponenten
- Auftraggeber erhält alle Rechte an dem Source-Code der beauftragten Individual-Programmierten Software inkl. der Dokumentation so dass eine Weiterentwicklung von einem anderen Anbieter / einer neuen Anbieterin technisch und rechtlich jederzeit möglich wäre.

5. Anforderungen an Ihr Angebot

Um Ihr Angebot prüfen zu können benötigen wir bis zum 15.06.2020 folgende Dokumente:

- Rechtsverbindliches Angebot mit einer Gültigkeit von 3 Monaten über
 1. Entwicklung der App
 2. Entwicklung der Beraterplattform
 3. Entwicklung der Austauschplattform
 4. Den Betrieb der Infrastruktur pro Monat bei einem 12 Monatsvertrag
 5. Service und Support
- Wireframe der Austausch- und Beraterplattform

- Grober Projekt- und Zeitplan der Realisation innerhalb von 3 Monaten für den ersten Prototyp so dass ein Go-Live spätestens am 01.11.2020 erfolgen kann
- Referenzen für ein ähnliches Projekt
- Datenschutzkonzept wie Daten der Systeme DSGVO konform übermittelt und gespeichert werden
- Skizze inkl. Erläuterung der Serverinfrastruktur, aus dem die Schutz-Komponenten und die Skalierbarkeit ersichtlich sind.
- Allgemeine Preisliste aus den Tagessätzen und Stundensätze ersichtlich sind
- Ausgefüllte und unterschriebene Konformitätserklärung

6. Zuschlagkriterien/Angebotsauswertung:

Den Zuschlag erhält das am höchsten bewertete Angebot in Bezug auf die folgenden Kriterien:

- Konzept für Entwicklung der App, der Beraterplattform, der Austauschplattform, Betreuung der Infrastruktur und Service und Support (20%)
- Wireframe der Austausch- und Beraterplattform (5%)
- Grober Projekt- und Zeitplan der Realisation innerhalb von 3 Monaten für den ersten Prototyp so dass ein Go-Live spätestens am 01.11.2020 erfolgen kann (20%)
- Referenzen für ein ähnliches Projekt (10%)
- Datenschutzkonzept wie Daten der Systeme DSGVO konform übermittelt und gespeichert werden (15%)
- Skizze inkl. Erläuterung der Serverinfrastruktur, aus dem die Schutz-Komponenten und die Skalierbarkeit ersichtlich sind (10%)
- Gesamte Preis des Angebots inkl. allgemeine Preisliste aus den Tagessätzen und Stundensätze ersichtlich sind (20%)

Dabei erfolgt die Punkteverteilung auf die Erfüllung der einzelnen Kriterien nach dem Schema:

0 Punkte = nicht erfüllt

1 Punkt = mangelhaft erfüllt

2 Punkte = ausreichend erfüllt

3 Punkte = befriedigend erfüllt

4 Punkte = gut erfüllt

5 Punkte = optimal erfüllt

Die/der Bietende mit dem höchsten Punktwert erhält den Zuschlag, der voraussichtlich am 29.06.2020 erteilt wird. Bis zu 90 Tage nach diesem Datum müssen die Angebotspreise ihre Gültigkeit haben. Nebenangebote sind nicht zulässig.

Konformitätserklärung

Die sich bewerbende Person/Firma

Name der bewerbenden Person/Firma

Adresse

vertreten durch

Vertretende Person

Adresse der vertretenden Person

versichert, dass auf sie keiner der folgenden Fälle zutrifft:

- a) Sie ist insolvent oder ihr Unternehmen wird abgewickelt, ihre Angelegenheiten werden von einem Gericht geregelt, sie hat einen Vergleich mit ihren Gläubigern abgeschlossen oder ihre geschäftliche Aktivitäten eingestellt, bzgl. der vorstehenden Punkte wird ein Prozess geführt oder sie befindet sich in einer ähnlichen Situation, die in nationaler Gesetzgebung geregelt ist.
- b) Sie wurde wegen einer strafbaren Handlung im Zusammenhang mit ihrer beruflichen Tätigkeit rechtskräftig verurteilt.
- c) Es ist bewiesen, dass sie in grober Weise gegen Regeln einer ordnungsgemäßen Verwaltung verstoßen hat.
- d) Sie ist ihrer Verpflichtung zur Zahlung von Sozialabgaben und Steuern nicht nachgekommen, die sich aus den Vorschriften des Staates ergibt, in dem das Unternehmen gegründet wurde, Begünstigte ihren Sitz haben oder in dem der Vertrag erfüllt werden soll.
- e) Sie wurde rechtskräftig verurteilt wegen Betrug, Untreue, Mitgliedschaft in einer kriminellen Vereinigung oder sonstiger illegaler Aktivitäten, die für das finanzielle Interesse der Europäischen Union schädlich sind.
- f.) In einem anderen Beschaffungsverfahren oder einem Verfahren über finanzielle Unterstützung aus dem Haushalt des Deutschen Roten Kreuzes wurde festgestellt, dass sie in schwerwiegender Weise gegen seine vertraglichen Pflichten verstoßen hat.

Die bewerbende Person/Firma muss die Umweltschutzvorschriften des Landes einhalten, in dem der Vertrag erfüllt werden soll; ebenso müssen international anerkannte Kernarbeitsnormen eingehalten werden, wie

beispielsweise die ILO-Kernarbeitsnormen und die ILO-Übereinkommen über die Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Kollektivverhandlungen, die Abschaffung der Zwangsarbeit und der Arbeit in Schuldknechtschaft, das Verbot der Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf und die Abschaffung der Kinderarbeit.

Zusätzlich gewährt sie Zugang zu relevanten Finanz- und Buchhaltungsdokumenten sowie sonstigen projektbezogenen Unterlagen und Firmenregistrierungsdaten zum Zwecke finanzieller Überprüfung, Audits oder Due Diligence –Prüfungen. Diese können durch

- die europäische Kommission
- das europäische Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF)
- den europäischen Rechnungshof
- durch den Auftraggeber beauftragte Rechnungsprüfer und Prüfeinrichtungen

durchgeführt werden.

Der Zusammenarbeit mit den oben genannten Instanzen bei direkter Kontaktierung wird zugestimmt. Die Weigerung angeforderte Informationen bereitzustellen kann zum Ausschluss vom Vergabeverfahren oder Aufhebung geschlossener Verträge führen.

Ort, Datum

Unterschrift

[**VORBEMERKUNG:** Der Auftraggeber erkennt die Herstellung umfangreicher Software als einen aufwändigen Prozess an. Der zugrunde liegende Vertrag soll möglicherweise auftretende Probleme ansprechen und eine interessengerechte Lösung bieten. Die Durchführung des Vertrags gliedert sich in zwei Schritte. Im ersten Schritt werden die im Lastenheft niedergelegten funktionalen Anforderungen des DRK analysiert und formuliert, um eine Grundlage für die Umsetzung zu finden. Darauf folgt die Erstellungsphase der Software, durch die das eigentliche Vertragsziel erreicht wird. Dennoch wird beiden Schritten gleichviel Beachtung geschenkt, da nur eine sorgfältige Planung zum Erfolg der Umsetzung beitragen kann. Der vorliegende Softwareprojektvertrag stellt dabei die Basis und Ausgangslage für Vertragsverhandlungen dar und kann von den Parteien individuell ausgehandelt werden. Durch das Anfügen an die Ausschreibung soll dem interessierten Auftragnehmer bereits vorab das Ziel und der Rahmen des Vertragsschlusses aufgezeigt werden. Eine Verwendung des vorliegenden Vertrages zu eigenen Zwecken ist nicht gestattet.]

Softwareprojektvertrag

Zwischen

Deutsches Rotes Kreuz e.V.,
vertreten durch den Vorstand,
dieser vertreten d.d. Vorstandsvorsitzenden
(Generalsekretär) Christian Reuter

– nachfolgend „**Auftraggeber**“ oder „**DRK**“ genannt –

und

n.n.

[Anschrift]

[Vertretung]

– nachfolgend „**Auftragnehmer**“ oder „**n.n.**“ genannt –

– DRK und n.n. nachfolgend einzeln auch „**Partei**“ und
gemeinsam „**Parteien**“ genannt –

wird die nachfolgende Vereinbarung getroffen.

Präambel

Das DRK ist die Nationale Gesellschaft des Roten Kreuzes auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Als solche ist es Teil der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen in gesundheitlichen oder sozialen Notlagen umfassend Hilfe leistet, allein nach dem Maß der Not. Das DRK bekennt sich als nationale Rotkreuzhilfsgesellschaft zu den sieben Rotkreuzgrundsätzen: Menschlichkeit, Unparteilichkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, Einheit und Universalität. Es

gehört als gemeinnützige humanitäre Organisation zu den Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege in Deutschland.

Der Auftragnehmer ist [Beschreibung des für das Projekt relevanten Geschäftsfeldes des Auftragnehmers].

Zu den umfangreichen nationalen Aufgaben des DRK seiner Mitgliedsverbände sowie deren Gliederungen zählen bundesweite Beratungsangebote unterschiedlichster Zielgruppen, namentlich unter anderem Migrations-, Asylverfahrens- und Schuldnerberatungen. Die Beratungen finden schwerpunktmäßig im Präsenzformaten statt. Das DRK möchte nunmehr die umfassende Online-Beratung ermöglichen. Das DRK möchte daher, dass der Auftragnehmer für ihn eine App, eine Beratungs- und eine Austauschplattform (nachfolgend „Vertragssoftware“ oder „Software“) entwickelt. Wartung und der Betrieb der Software werden in einer gesonderten Vereinbarung geregelt.

Das Projekt soll aus zwei Projektphasen bestehen. Im Rahmen der Planungsphase erstellt der Auftragnehmer auf der Grundlage eines vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Lastenhefts ein Pflichtenheft, das die vom Auftragnehmer zu realisierende Umsetzung der Anforderungen des Auftraggebers näher spezifiziert. Nach der Fertigstellung und Abnahme des Pflichtenhefts steht dem Auftraggeber eine Option zu, den Auftragnehmer mit der Entwicklung der Software zu beauftragen (Umsetzungsphase).

§ 1 Definitionen

(1) „Arbeitsergebnisse“ sind sämtliche durch die Tätigkeit des Auftragnehmers im Rahmen dieses Vertrags geschaffenen Werke, insbesondere die Vertragssoftware, die Dokumentation sowie sämtliche dazugehörigen Entwurfsmaterialien.

(2) „Ausführungsfrist“ ist der Zeitraum, in dem der Auftragnehmer gemäß dem Projektzeitplan die Umsetzungsphase durchführen wird.

(3) „Dokumentation“ beinhaltet die Benutzerdokumentation, Installationsbeschreibung, Schnittstellenbeschreibungen, Quellcode-Dokumentation sowie die Pflegedokumentation. [Hier wird eine weitere Beschreibung des Dokumentationsinhaltes aus Klarstellungsgründen erwartet.]

(4) Die fachliche Grobspezifikation, das „Lastenheft“, sind die vom Auftraggeber definierten Anforderungen an die Vertragssoftware, die diesem Vertrag als Anlage 1 beigelegt sind.

(5) „Leistungsänderungen“ sind Anforderungen des Auftraggebers außerhalb der vereinbarten Leistungen oder deren Änderungen, insbesondere nachträgliche Änderungen des Pflichtenhefts. Keine Leistungsänderungen sind die Umbenennung einer vereinbarten Leistung sowie, unter Abwägung der Interessen beider Parteien, geringfügige Änderungen an den vereinbarten Leistungen. Änderungen, die Auswirkungen auf die Einhaltung des Projektzeitplans haben, sind grundsätzlich nicht geringfügig.

(6) „Pflichtenheft“ ist die fachliche Feinspezifikation.

(7) „Planungsphase“ ist der Zeitraum, in dem der Auftragnehmer das Pflichtenheft erstellt. Die Planungsphase beginnt mit Abschluss dieses Vertrages und endet mit der Abnahme des Pflichtenheftes gemäß § 9.

(8) „Umsetzungsphase“ ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Vertragssoftware nach den Vorgaben des Pflichtenheftes erstellt. Er beginnt mit der Ausübung der Option gemäß § 10 Abs. 1 durch den Auftraggeber und endet mit der Abnahme der Vertragssoftware.

(9) „Vertragssoftware“ ist die nach Maßgabe des Pflichtenheftes vom Auftragnehmer zu entwickelnde Software in allen Entwicklungsstufen, einschließlich des Quellcodes, und die Dokumentation.

(10) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how, sowie – für den Auftragnehmer – sämtliche Arbeitsergebnisse.

§ 2 Vertragsgegenstand

(1) Der Auftragnehmer erstellt für den Auftraggeber in der Planungsphase das nach seiner Abnahme diesem Vertrag als Anlage 2 beizufügende Pflichtenheft. In der Umsetzungsphase entwickelt und realisiert der Auftragnehmer die Vertragssoftware nach den Vorgaben des Pflichtenheftes.

(2) Der Auftragnehmer übernimmt die Installation und Implementierung der Software. Soll der Auftragnehmer Wartung und Betrieb der Software übernehmen, werden die Vertragsparteien dies gesondert vereinbaren.

(3) Der Vertrag unterliegt Werkvertragsrecht; eine Anwendung des § 651 BGB ist ausgeschlossen. Die vertraglichen Leistungen werden gem. § 640 BGB abgenommen. Mit Ausnahme der Abnahme des Pflichtenheftes gemäß § 9 finden Teilabnahmen nicht statt.

§ 3 Leistungserbringung

(1) Der Auftragnehmer erstellt das Pflichtenheft und die Vertragssoftware sorgfältig nach dem jeweils aktuellen allgemein anerkannten Stand der Technik. Er berücksichtigt anerkannte Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (zB ITIL, DIN, ISO) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Auftraggebers.

(2) Der Auftragnehmer erstellt die Dokumentation in deutscher Sprache. Die Anforderungen an die Dokumentation sind an die Zielgruppe auszurichten. Es handelt sich bei der Zielgruppe um keine IT-Fachanwender. Der Quellcode und die Quellcode-Dokumentation müssen so beschaffen sein, dass ein fachkundiger Dritter auf seiner Grundlage eigenständig Softwarefehler beseitigen und die Software bearbeiten und weiterentwickeln kann.

(3) Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber nach der Fertigstellung der einzelnen Projektphasen jeweils alle Arbeitsergebnisse übergeben. Die Übergabe der Vertragssoftware erfolgt auf einem üblichen Datenträger, sofern kein spezifisches Format oder online-Übermittlung vereinbart wurde. Der Auftraggeber kann darüber hinaus jederzeit ohne Angaben von Gründen die unverzügliche Herausgabe der jeweils bereits entstandenen Arbeitsergebnisse verlangen.

(4) Der Auftragnehmer darf seine Pflichten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber auf Dritte übertragen oder Subunternehmer einschalten. Der Auftraggeber wird die Zustimmung zur Einschaltung von Subunternehmern nicht ohne triftigen Grund verweigern.

(5) Die Parteien haben einen Projektzeitplan vereinbart, der diesem Vertrag als Anlage 3 beigelegt ist. Der Auftragnehmer wird im Rahmen der Erstellung des Pflichtenhefts die Ausführungsfrist durch einen detaillierten Zeitplan ergänzen, der allen Entwicklungsphasen der Vertragssoftware konkrete Terminvorgaben zuordnet. Die Terminvorgaben sind verbindlich, soweit dies nicht anderweitig im Projektzeitplan bezeichnet ist.

§ 4 Mitwirkungspflichten

(1) Der Auftraggeber hat den Erfolg des Projekts in jeder Phase durch aktive und angemessene Mitwirkungshandlungen zu fördern. Er wird insbesondere dem Auftragnehmer die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Projekts notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten zur Verfügung stellen und, soweit erforderlich, den Mitarbeitern des Auftragnehmers zu seinen Geschäftszeiten den Zutritt zu seinen Geschäftsräumen und Rechnern ermöglichen, soweit dies zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendig ist.

(2) Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und kann der Auftragnehmer dadurch das Projekt bzw. Teile dessen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit abschließen, so verlängert sich der im Zeitplan festgelegte Zeitraum angemessen. Die §§ 642 und 643 BGB werden abbedungen.

§ 5 Projektleitung

(1) Die Parteien benennen in Anlage 4 je einen Ansprechpartner („Projektleiter“) und einen Stellvertreter als feste Bezugspersonen für alle das Projekt betreffende Angelegenheiten. Sie sind in die Lage zu versetzen, alle das Projekt betreffenden Entscheidungen entweder selbst zu treffen oder zeitnah herbeizuführen.

(2) Voraussetzung des Austauschs der Projektleiter oder seiner Stellvertreter durch eine der beiden Vertragsparteien ist das Einverständnis der jeweils anderen Partei, das diese nur aus sachlichen Gründen versagen darf.

(3) Die Projektleiter oder ihre Stellvertreter besprechen regelmäßig, mindestens jedoch **alle [Zahl einsetzen] Wochen**, den Projektfortschritt, insbesondere hinsichtlich der Einhaltung des Projektzeitplans und der im Pflichtenheft festgelegten Anforderungen an das Projekt.

§ 6 Informationsrecht und Reporting

(1) Der Auftraggeber hat jederzeit das Recht, sich über den Projektfortschritt zu informieren. Zu diesem Zwecke wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Informationen übersenden oder in den eigenen Räumlichkeiten zu üblichen Geschäftszeiten zur Einsichtnahme vorhalten.

(2) Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber darüber hinaus regelmäßig und mindestens monatlich über den Stand des Projekts, insbesondere die Einhaltung der Anforderungen des Pflichtenhefts und des Zeitplans, Bericht erstatten („Performance-Reports“). Benutzt

der Auftragnehmer Projektierungstools, wird er dem Auftraggeber Lesezugriff auf diese verschaffen.

§ 7 Leistungsänderungen: Change Request Management

(1) Der Auftraggeber kann bis zum Zeitpunkt der Abnahme **unter Verwendung des als Anlage 5 angefügten Formulars** jederzeit Änderungen und Ergänzungen der Leistung verlangen, wenn diese für den Auftragnehmer technisch umsetzbar und zumutbar sind. Der Auftragnehmer prüft Änderungsverlangen innerhalb von **[Zahl einsetzen] Werktagen** nach Eingang und teilt dem Auftraggeber das Ergebnis zusammen mit den sich ggf. ergebenden Kosten und Verschiebungen des Projektzeitplans in Form eines verbindlichen Angebots mit. Leistungen des Auftragnehmers im Rahmen des Leistungsänderungsverfahrens gemäß vorstehendem Satz 2 erfolgen für den Auftraggeber unentgeltlich.

(2) Der Auftraggeber wird das Angebot innerhalb **von [Zahl einsetzen] Werktagen** ab Zugang des Angebots prüfen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot an, so werden die Änderungen Vertragsbestandteil. Der Auftragnehmer hat sämtliche Arbeitsergebnisse, einschließlich der Dokumentation, an die Änderungen anzupassen. Nimmt der Auftraggeber das Angebot nicht an, werden die Vertragsparteien das Projekt unverändert fortsetzen.

(3) Der Auftragnehmer wird während eines laufenden Leistungsänderungsverfahrens die vertragsgegenständlichen Leistungen planmäßig weiterführen, es sei denn der Auftraggeber weist ihn schriftlich an, dass die Arbeiten bis zur Entscheidung über die Leistungsänderung eingestellt oder eingeschränkt werden sollen. Sind vor Abschluss des Leistungsänderungsverfahrens Leistungen zu erbringen oder Handlungen durchzuführen, die aufgrund der Leistungsänderungen nicht mehr verwertbar wären, teilt der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mit.

§ 8 Planungsphase: Erstellung des Pflichtenhefts

(1) Die Funktionalitäten und Leistungspotentiale der zu erstellenden Software sind in dem Lastenheft des Auftraggebers beschrieben, das diesem Vertrag als Anlage 1 beigelegt ist.

(2) Der Auftragnehmer hat das Lastenheft auf dessen Vollständigkeit, Eindeutigkeit, Schlüssigkeit und technische Umsetzbarkeit überprüft und wird auf dessen Grundlage das Pflichtenheft erstellen. Die im Pflichtenheft enthaltene Feinspezifikation muss so konkret und umfassend sein, dass ein fachkundiger Dritter die Umsetzung der Anforderungen des Lastenhefts überprüfen und die Programmierung gegebenenfalls selbst durchführen könnte.

(3) Ergibt sich bei der Erstellung des Pflichtenhefts, dass der Umsetzung von Anforderungen des Lastenheftes gravierende technische Probleme entgegenstehen, oder berücksichtigt das Lastenheft relevante Umstände nicht hinreichend, so wird der Auftragnehmer den Auftraggeber darauf unverzüglich und umfassend hinweisen und ggf. bereits Lösungsmöglichkeiten präsentieren. Stellen sich Anforderungen des Auftraggebers im Lastenheft für den Auftragnehmer als technisch nicht in zumutbarer Weise realisierbar dar, werden diese durch einen besonderen Hinweis im Pflichtenheft entsprechend gekennzeichnet.

§ 9 Abnahme des Pflichtenhefts

(1) Der Auftraggeber wird das vom Auftragnehmer erstellte Pflichtenheft insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung der durch das Lastenheft vorgegebenen Anforderungen überprüfen und schriftlich abnehmen. Der Auftraggeber kann zur Prüfung der Vollständigkeit und technischen Umsetzbarkeit des Pflichtenhefts einen unabhängigen Sachverständigen seiner Wahl hinzuziehen.

(2) „Mangel“ bedeutet im Rahmen der Planungsphase insbesondere jede Abweichung des Pflichtenhefts von den Anforderungen des Lastenhefts.

(3) Nach erfolgreicher Abnahmeprüfung hat der Auftraggeber innerhalb von [Zahl einsetzen] Werktagen schriftlich die Abnahme des Pflichtenhefts zu erklären. Wegen unwesentlicher Mängel darf der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Behebung dieser Mängel durch den Auftragnehmer. Mit der Abnahme übernimmt der Auftraggeber keine Mitverantwortung für die technische Realisierbarkeit und Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware (einschließlich Performanz). Die Abnahmewirkung beschränkt sich auf vollständige und fachlich richtige Umsetzung der Anforderungen aus dem Lastenheft.

(4) Verweigert der Auftraggeber wegen nicht unerheblicher Mängel die Abnahme des Pflichtenhefts, hat er dies dem Auftragnehmer unter Angabe der Mängel schriftlich mitzuteilen. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer für die Beseitigung dieser Mängel eine angemessene Frist setzen. Scheitert die Abnahme des Pflichtenhefts ein zweites Mal, kann der Auftraggeber die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung des Auftragnehmers Schadensersatz verlangen.

§ 10 Umsetzungsphase: Erstellung der Software

(1) Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer innerhalb von [Anzahl einsetzen] Werktagen schriftlich mitteilen, ob er die Option auf die Durchführung der Umsetzungsphase ausübt.

(2) Übt der Auftraggeber die Option aus, wird der Auftragnehmer unverzüglich mit der Umsetzung des Pflichtenhefts beginnen und spätestens mit Ablauf der Ausführungsfrist dem Auftraggeber die fertig gestellte Software sowie alle weiteren Arbeitsergebnisse übergeben.

§ 11 Abnahme der Software

(1) Gegenstand der Abnahme ist die vertraglich geschuldete Leistungsfähigkeit der Vertragssoftware, einschließlich der vollständigen Umsetzung des Pflichtenhefts, ggf. das Vorliegen garantierter Eigenschaften sowie die ordnungsgemäße Beschaffenheit der Dokumentation. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass der Auftragnehmer dem Auftraggeber alle Arbeitsergebnisse vollständig übergibt und ihm die Abnahmebereitschaft anzeigt.

(2) Daraufhin hat der Auftraggeber innerhalb von [Anzahl einsetzen] Werktagen mit der Prüfung der Abnahmefähigkeit zu beginnen.

(3) Schlägt die Abnahme fehl, so übergibt der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine Auflistung aller die Abnahme hindernden Mängel. Nach Ablauf einer angemessenen Frist hat der Auftragnehmer eine mangelfreie und abnahmefähige Version der Vertragssoftware

bzw. der sonstigen Arbeitsergebnisse bereitzustellen. Im Rahmen der darauffolgenden Prüfung werden nur die protokollierten Mängel geprüft, soweit sie ihrer Funktion nach Gegenstand einer isolierten Prüfung sein können.

(4) Nach erfolgreicher Prüfung hat der Auftraggeber innerhalb von [Anzahl einsetzen] Werktagen schriftlich die Abnahme der Arbeitsergebnisse zu erklären.

(5) Wegen unwesentlicher Mängel darf der Auftraggeber die Abnahme nicht verweigern. Diese steht jedoch unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Beseitigung der Mängel durch den Auftragnehmer. Diese Mängel sind im Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen.

(6) Schlägt die Abnahme mindestens zweimal fehl, kann der Auftraggeber die ihm gesetzlich zustehenden Rechte geltend machen, insbesondere vom Vertrag zurücktreten sowie bei Vorliegen einer schuldhaften Pflichtverletzung des Auftragnehmers Schadensersatz verlangen.

§ 12 Vergütung

(1) Der Auftraggeber entrichtet für die in der Planungsphase erbrachten Leistungen (unabhängig von der Ausübung der Option auf die Durchführung der Umsetzungsphase) einen Betrag von [Betrag einsetzen] EUR zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Vergütung wird nach Erklärung der Abnahme innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung fällig. Darüber hinaus stehen dem Auftragnehmer für die Planungsphase keine Vergütungsansprüche zu.

(2) Der Auftraggeber entrichtet für die in der Umsetzungsphase erbrachten Leistungen einen Betrag von [Betrag einsetzen] EUR zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die Vergütung wird nach Erklärung der Abnahme innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt einer ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung fällig. Darüber hinaus stehen dem Auftragnehmer in der Umsetzungsphase keine Vergütungsansprüche zu.

§ 13 Rechteeinräumung

(1) Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an den Arbeitsergebnissen im Zeitpunkt ihrer Entstehung das räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte, ausschließliche und unwiderrufliche Recht an sämtlichen bekannten und unbekanntem Nutzungsarten ein, außerdem das alleinige und unbeschränkte Eigentumsrecht an denjenigen Arbeitsergebnissen, an denen ein solches begründet und übertragen werden kann. Insbesondere ist der Auftraggeber ohne Einschränkung berechtigt, die Arbeitsergebnisse zu vervielfältigen, zu bearbeiten (auch Software mit anderen Programmen zu verbinden, umzugestalten, in andere Programmiersprachen und für andere Betriebssysteme zu konvertieren), in andere Darstellungsformen zu übertragen und auf sonstige Art und Weise zu verändern, fortzusetzen und zu ergänzen, in unveränderter und veränderter Form zu verbreiten, drahtgebunden und drahtlos öffentlich wiederzugeben, Unterlizenzen zu vergeben sowie alle im Rahmen dieses Vertrags eingeräumten Nutzungsrechte entgeltlich und unentgeltlich zu übertragen.

(2) Soweit Arbeitsergebnisse entstehen, die durch gewerbliche Schutzrechte geschützt werden können, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Dem Auftraggeber steht es frei, diese Schutzrechte auf seinen Namen eintragen zu lassen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber hierbei umfassend

unterstützen, insbesondere ihm unverzüglich die hierfür benötigten Informationen überlassen sowie alle erforderlichen Erklärungen abgeben und Maßnahmen ergreifen. Dem Auftragnehmer ist es untersagt, eine entsprechende Eintragung auf seinen Namen oder den eines Dritten durchzuführen oder Dritte direkt oder indirekt dabei zu unterstützen. Bei Erfindungen und technischen Verbesserungen gelten die Vorschriften des Arbeitnehmererfindungsgesetzes.

§ 14 Fehlerklassen und Reaktion

(1) Softwaremängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.

- Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nur mit nicht unerheblichem Aufwand möglich ist oder ein Einsatz der Software ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion eines Parallelsystems darstellt. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.

- Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.

(2) Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Parameter:

a) Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Auftragnehmer mit der Behebung des Fehlers begonnen haben muss („Reaktionszeit“)

- Fehlerklasse 1:

- Fehlerklasse 2:

- Fehlerklasse 3:

b) Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Fehler behoben sein muss („Beseitigungszeit“)

- Fehlerklasse 1:

- Fehlerklasse 2:

- Fehlerklasse 3:

(3) Die Zuordnung der einzelnen Mängel zu einer Fehlerklasse erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht zu erzielen, erfolgt eine vorläufige Zuordnung durch den Auftraggeber nach billigem Ermessen, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftragnehmers. **Im Übrigen ist das Eskalationsverfahren gemäß § 17 anzuwenden.**

§ 15 Gewährleistung

(1) Der Auftragnehmer leistet Gewähr dafür, dass die Arbeitsergebnisse frei von Sachmängeln sind. Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung ist er insbesondere verpflichtet, Fehlermeldungen nachzugehen und Mängel zu beseitigen (Nachbesserung). Der Auftragnehmer ist berechtigt, statt der Nachbesserung die Ersatzlieferung zu wählen.

(2) Die Mängelbeseitigung hat im Rahmen der Planungsphase innerhalb einer angemessenen Frist, im Rahmen der Umsetzungsphase innerhalb der Beseitigungszeit zu erfolgen, die sich jeweils aus der Einordnung der Mängel in die nach § 14 festgelegten Fehlerklassen ergeben.

(3) Gelingt dem Auftragnehmer die Beseitigung eines Mangels nicht innerhalb der in Abs. 2 genannten Beseitigungszeit und auch nicht innerhalb einer weiteren vom Auftraggeber gesetzten angemessenen Nachfrist, so ist der Auftraggeber berechtigt, die gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend zu machen, insbesondere Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen sowie vom Vertrag zurücktreten. Das Recht zur Selbstvornahme steht ihm unter den Voraussetzungen des § 637 BGB zu.

(4) Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse keine Rechte Dritter verletzen. Sollten Dritte gegenüber dem Auftraggeber eine Verletzung ihrer Rechte geltend machen, stellt der Auftragnehmer den Auftraggeber von sämtlichen hieraus resultierenden Schäden und Kosten frei, unter Einschluss von Gerichts- und Vergleichskosten und der Kosten für eine nach billigem Ermessen des Auftraggebers erforderliche Rechtsberatung. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber proaktiv bei der gerichtlichen und außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten mit Dritten, wobei das alleinige Prozessführungsrecht sowie das Recht, gerichtliche und außergerichtliche Vergleiche zu schließen, beim Auftraggeber verbleiben.

(5) Sollten der Ausübung der Rechte aus diesem Vertrag Rechte Dritter entgegenstehen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, für Abhilfe zu sorgen, indem er auf eigene Kosten zugunsten des Auftraggebers die notwendigen Lizenzen erwirbt oder die Arbeitsergebnisse derart umgestaltet, dass die Rechtsverletzung unter Einhaltung des Pflichtenhefts und der geschuldeten Qualität der Arbeitsergebnisse beseitigt wird.

§ 16 Haftung

Die Parteien haften einander für sämtliche Schäden, die sie im Rahmen der Durchführung dieses Vertrags der anderen Partei schuldhaft verursachen, nach den gesetzlichen Regelungen.

§ 17 Eskalationsverfahren

(1) Im Falle von Meinungsverschiedenheiten werden sich die Parteien vor dem Beschreiten des Rechtswegs bemühen, über die Projektleiter eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollte auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden, wird die Angelegenheit auf Seiten des Auftragnehmers auf die Geschäftsführungsebene und auf Seiten des Auftraggebers auf Teamleitersebene oder höher eskaliert. **Lässt sich eine einvernehmliche Lösung auch auf der höheren Ebene nicht finden, werden die Parteien ein Schlichtungsverfahren vor durchführen. Nach dessen Scheitern steht den Parteien der Rechtsweg offen.**

(2) Das Recht der Parteien, um einstweiligen Rechtsschutz nachzusuchen, bleibt unberührt.

§ 18 Datenschutz und Informationssicherheit

(1) Der Auftragnehmer wird bei der Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen alle einschlägigen Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten beachten. Darüber hinaus gelten - vorrangig zu den Bestimmungen dieses Hauptteiles des Vertrages - die Bestimmungen aus Anlage 6.

(2) Der Auftragnehmer hat die in Anlage 6 beschriebenen geeignete und dem Stand der Technik entsprechende organisatorische und technische Maßnahmen getroffen, um die Verfügbarkeit, Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit seiner im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Informationssysteme, Komponenten und Prozesse und aller vom Auftraggeber überlassenen oder sonst zugänglich gemachten Daten sicherzustellen. Diese Anforderungen gelten auch für die Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Bei Verwendung von nicht seinem Zugriff unterliegenden Systemen hat er seinen Vertragspartnern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen und deren Einhaltung regelmäßig zu überwachen. Der Auftragnehmer ist ferner zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet.

(3) Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der Datensicherheitsanforderungen jederzeit nach vorheriger schriftlicher Ankündigung von mindestens **[Anzahl einsetzen] Werktagen** zu überprüfen. Hierzu hat der Auftragnehmer ihm zu seinen üblichen Geschäftszeiten Zugang zu seinen für die Prüfung relevanten Geschäftseinrichtungen, insbesondere den EDV-Einrichtungen, zu gewähren. Der Auftragnehmer erhebt für die Durchführung eines jährlichen Audits durch den Auftraggeber keine Kosten oder Gebühren.

§ 19 Geheimhaltung

(1) Die Parteien vereinbaren, über vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht für einen Zeitraum von fünf Jahren nach Beendigung des Vertrags fort.

(2) Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,

a) die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;

b) die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

c) die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offengelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

(3) Die Parteien werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags

kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichtet.

(4) Jeder schuldhafte Verstoß gegen diese Regelungen des Auftragnehmers kann eine Vertragsstrafe nach sich ziehen, die im Ermessen des Auftraggebers steht. Die Vertragsstrafe unterliegt der gerichtlichen Überprüfung. Weitergehende Ansprüche der verletzten Partei bleiben davon unberührt.

§ 20 Export- und Importkontrolle

Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass IT-Leistungen Export- und Importbeschränkungen unterliegen können. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Sofern die Software Export- und/oder Importkontrollbeschränkungen unterliegt, hat der Auftragnehmer auf diese hinzuweisen und einzuhalten.

§ 21 Sonstiges

(1) Der Auftragnehmer ist zur Abtretung von Ansprüchen gegen den Auftraggeber an Dritte nur nach schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers berechtigt. § 354a HGB bleibt unberührt.

(2) Jede Vertragspartei darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

(3) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel. Elektronische Dokumente in Textform erfüllen das Schriftformerfordernis nicht. Dies gilt vorbehaltlich der Maßgabe, dass für Erklärungen, die nicht den Bestand dieses Vertrags oder die Aufhebung von Formvorschriften betreffen, die Textform i.S.d. § 126b BGB genügt.

(4) Allgemeine Geschäftsbedingungen beider Parteien finden keine Anwendung.

(5) Auf diesen Vertrag ist das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden.

(6) Erfüllungsort ist Berlin.

(7) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am besten gerecht wird.

(8) Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind verpflichtender Teil des Vertrags.

Anlage 1 – Lastenheft

Anlage 2 – später beizufügendes Pflichtenheft

Anlage 3 – Projektzeitplan

Anlage 4 – Ansprechpartner

Anlage 5 – Leistungsänderung

Anlage 6 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

_____, den _____

_____, den _____

(Unterschrift Auftraggeber)

(Unterschrift Auftragnehmer)

Anlage 4 - Ansprechpartner

1. Projektleiter des Auftraggebers:

Ansprechpartner auf Seiten des Auftraggebers:

Funktion
derzeit besetzt mit:
Name:
E-Mail:
Fax:
Telefon:

sowie als Vertretung:

Name:
E-Mail:
Telefon:

2. Projektleiter des Auftragnehmers

Ansprechpartner auf Seiten des Auftragnehmers:

Funktion
derzeit besetzt mit:
Name:
E-Mail:
Fax:
Telefon:

sowie als Vertretung:

Name:
E-Mail:
Telefon: