

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Inhaltsangabe

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Gegenstand und Bestandteile des Vertrages..... | 2 |
| 1.1 | Vertragsgegenstand | 2 |
| 1.2 | Vertragsbestandteile | 2 |
| 2 | Überblick über die vereinbarten Leistungen..... | 3 |
| 3 | Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen | 3 |
| 3.1 | Beginn / Dauer der Pflegeleistungen | 3 |
| 3.2 | Kündigung von Pflegeleistungen | 3 |
| 4 | Vergütung | 3 |
| 4.1 | Vergütung für die Pflegeleistungen..... | 3 |
| 4.3 | Rechnungsadresse..... | 3 |
| 5 | Servicezeiten* für die Pflegeleistungen..... | 4 |
| 6 | Art und Umfang der Pflegeleistungen | 4 |
| 6.1 | Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware* | 4 |
| 6.2 | Störungsbeseitigung | 4 |
| 6.2.1 | Leistungsumfang | 4 |
| 6.2.2 | Kenntniserlangung von Störungen* | 4 |
| 6.2.3 | Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* | 5 |
| 6.3 | Hotline | 5 |
| 6.3.1 | Umfang der Leistung | 5 |
| 7 | Vergütungsvereinbarung..... | 5 |
| 7.1 | Vereinbarung der Preiskategorien | 5 |
| 8 | Abnahme..... | 6 |
| 9 | Ansprechpartner | 6 |
| 10 | Weitere Regelungen..... | 6 |
| 10.1 | ¹ Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale | 6 |
| 10.2 | Haftpflichtversicherung | 6 |
| 10.3 | Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit..... | 6 |
| 10.4 | Dokumentation..... | 6 |
| 10.5 | Erfüllungsort..... | 6 |

Vertrag über Pflegeleistungen für Standardsoftware*

Zwischen

Deutsches Rotes Kreuz e.V.
Generalsekretariat
Carstennstraße 58
12205 Berlin
— im Folgenden „Auftraggeber“ genannt —

und

— im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Pflegeleistungen

- für die DRK-Webseite www.mbeon.de/ www.mbeon.org mit CMS Typo3 (nachfolgend „Webseite“),
- die mbeon-App (nachfolgend „App“), als iOS und Android, zum Beratungskontakt durch Chats zwischen Ratsuchenden und MBE-Beraterinnen,
- für die Website <https://chat.mbeon.org> sowie die Website <https://intern.mbeon.org>

Art und Umfang der geschuldeten Pflegeleistungen gehen aus diesem Vertrag, aus den EVB-IT Pflege S-AGB, der Leistungsbeschreibung sowie der Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung hervor. Bei etwaig auftretenden Widersprüchen gelten die vorgenannten Vertragswerke in der dargestellten Reihenfolge.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 7 und den folgenden Anlagen:

| Anlagen zum EVB-IT Pflegevertrag | | | |
|----------------------------------|---|----------------|---------------|
| Anlage Nr. | Bezeichnung | Datum/Version | Anzahl Seiten |
| 1 | Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) | 2 / 04.02.2021 | 18 |
| 2 | Leistungsbeschreibung | 08.02.2021 | 2 |

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

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

Die EVB-IT Pflege S-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit. Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des

Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Pflege S-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Pflege S-AGB zugelassen ist. Eine Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardsoftware* erfolgt ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechtsregelungen, unabhängig davon, ob und in welcher Rangfolge diese als Anlage in Tabelle aus Nummer 1.2.1 aufgelistet werden.

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

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

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

- Dokumentation und Überlassung neuer Programmstände*
- Störungsbeseitigung
- Vorhalten eines Helpdesks

3 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

3.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit folgendem Datum: 01.03.2021 für die Dauer von 10 Monaten die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen.

3.2 Kündigung von Pflegeleistungen

Die Kündigungsfrist beträgt 6 Wochen zum Ablauf eines Kalendervierteljahres. Abweichend von 15.2. S. 2 EVB IT-Pflege S AGB sind während der laufenden Kündigungsfrist die vertraglich geschuldeten Leistungen ordnungsgemäß zu erbringen.

4 Vergütung

4.1 Vergütung für die Pflegeleistungen

Der Auftraggeber erhält für sämtliche anfallenden geschuldeten Leistungen eine nach Stunden abzurechnende Vergütung. Die Höhe der jeweils geschuldeten Vergütung ergibt sich aus 7.1 dieses Vertrags

4.2 Fälligkeit und Zahlung

Die geschuldete Vergütung ist 15 Tage nach Zugang einer prüffähigen Monatsabrechnung zur Zahlung fällig.

4.3 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Deutsches Rotes Kreuz Generalsekretariat
Carstennstraße 58
12205 Berlin
Team 42
z.Hd. Catherine Sondermann

5 Servicezeiten* für die Pflegeleistungen

| | Störungsbeseitigung gemäß Nummer 6.2 | | Helpdesk gemäß Nummer 6.3. | |
|-----------------------------------|---|-----|-------------------------------|-----|
| | von | bis | von | bis |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| an Arbeitstagen Mo-Do | | | | |
| an Arbeitstagen Fr | | | | |
| an Samstagen | | | | |
| an Sonntagen | | | | |
| an Feiertagen am Erfüllungsort | | | | |

6 Art und Umfang der Pflegeleistungen

6.1 Überlassung neuer Programmstände* der Standardsoftware*

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Überlassung neuer Programmstände* für die aufgeführte Standardsoftware* gemäß der in Ziffer 2.1 EVB-IT Pflege S-AGB gemachten Vorgaben.

6.2 Störungsbeseitigung

6.2.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen* der Standardsoftware* gemäß der in Ziffer 2.2 EVB-IT Pflege S-AGB gemachten Vorgaben zu beseitigen.

6.2.2 Kenntniserlangung von Störungen*

6.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

| | |
|---------------------------------|--|
| Name/Firma: | |
| Organisationseinheit/Abteilung: | |
| Telefon: | |
| E-Mail: | |
| Web-Adresse des Ticketsystems | |

wie folgt: mit Ticketsystem* des Auftragnehmers

6.2.2.2 Selbstständige Überprüfung durch Auftragnehmer

Der Auftragnehmer muss im Übrigen regelmäßig überprüfen, ob die Standardsoftware ordnungsgemäß und störungsfrei funktioniert und bei entsprechender Kenntniserlangung einer Störung gemäß der Vorgaben dieses Vertrags entsprechend handeln.

6.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten * vereinbart:

| Störungsklasse | Reaktionszeit* in Stunden | Wiederherstellungszeit* in Stunden |
|-------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| Betriebsverhindernde Störung* | 4 | |
| Betriebsbehindernde Störung* | 72 | |
| Leichte Störung* | 7 Werktage | |

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 5 für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit* mit Beginn der nächsten Servicezeit*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 0 erlangen können.

6.3 Hotline

6.3.1 Umfang der Leistung

Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.3 der EVB-IT Pflege S-AGB zu den in Nummer 5 vereinbarten Servicezeiten*.

Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Standardsoftware* beantwortet. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der Hotline Störungen*, soweit möglich, auch durch Teleservice* zu beseitigen.

7 Vergütungsvereinbarung

7.1 Vereinbarung der Preiskategorien

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

Festlegung der Geschäftszeiten:

| Arbeitstag | Geschäftszeit | | |
|-----------------------|---------------|--|---------|
| Montag bis Donnerstag | von | | bis Uhr |
| Freitag | von | | bis Uhr |

weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

8 Abnahme

Im Falle einer erforderlichen Abnahme ist der Auftraggeber 14 Tage nach Zugang der Aufforderungserklärung zur Abnahme verpflichtet zu erklären, ob er die Leistung abnimmt oder nicht.

9 Ansprechpartner

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

Frau Catherine Sondermann,

12205 Berlin, Deutsches Rotes Kreuz e.V., Team 42

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

10 Weitere Regelungen

10.1 ¹Kopier- oder Nutzungssperre*/besondere technische Merkmale

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

10.2 Haftpflichtversicherung

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

10.3 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftraggeber und Auftragnehmer sind verpflichtet die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. 1 eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).

10.4 Dokumentation

Geschuldet ist eine Dokumentation der Pflegeleistungen gemäß der in Ziffer 5 der EVB-IT Pflege S-AGB gemachten Angaben

10.5 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Berlin.

Ort
Auftraggeber

Datum

Ort
Firma

Datum

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

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