

**Vertrag über Instandhaltungsleistungen für Hardware****Inhaltsangabe**

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

13	Ansprechpartner .....	12
14	Weitere Regelungen .....	12
14.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	12
14.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen .....	12
14.3	Nutzungssperre/besondere technische Merkmale .....	13
14.4	Haftpflichtversicherung .....	13
14.5	Teleservice* .....	13
14.6	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	13
14.7	Dokumentation.....	13
14.8	Erfüllungsort.....	13
15	Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen durch den Auftragnehmer .....	13
16	Sonstige Vereinbarungen .....	14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## Vertrag über Instandhaltungsleistungen für Hardware

Zwischen

— 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 Instandhaltungsleistungen für die vereinbarte Hardware.

#### 1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

##### 1.2.1 dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 14 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Instandhaltungsvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge \_\_\_\_\_.

##### 1.2.2 die Ergänzenden Vertragsbedingungen Instandhaltung von Hardware (EVB-IT Instandhaltungs-AGB) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2

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

Die EVB-IT Instandhaltungs-AGB stehen unter [www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de) und die VOL/B unter [www.bmwi.de](http://www.bmwi.de) zur Einsichtnahme bereit.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

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 Instandhaltungs-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB zugelassen ist.

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

- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)
- Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)
- Hotline
- Sonstige Instandhaltungsleistungen

## 3 Beschreibung der Hardware, die Gegenstand der Instandhaltungsleistungen ist

Lfd. Nr.	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr., ggf. zugrundeliegender Vertrag zum Kauf der Hardware <sup>1</sup>	Standort	Anzahl
1	2	3	4

<sup>1</sup> Die Angabe des Vertrages zum Kauf der Hardware ist nur notwendig, wenn in Nummer 5.1 eine abweichende Vergütung für den Zeitraum bis zum Ablauf der Mängelansprüche vereinbart wird.

## 4 Beginn / Dauer / Kündigung der Instandhaltungsleistungen

### 4.1 Beginn / Dauer der Instandhaltungsleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit

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

jeweils

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

die vereinbarten Instandhaltungsleistungen zu erbringen.

### 4.2 Kündigung von Instandhaltungsleistungen

- Abweichend von Ziffer 17.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist \_\_\_\_\_ Monat(e) zum Ablauf eines \_\_\_\_\_ (z.B. Kalendermonat/Kalendervierteljahr/Kalenderjahr).
- Abweichend von Ziffer 17.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftraggeber nicht zur Teilkündigung berechtigt.
- Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich die Ansprüche des Auftragnehmers bei einer Kündigung gemäß Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB (dauerhafte Außerbetriebnahme von Hardware) aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

- Abweichend von Ziffer 17.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.

## 5 Vergütung

### 5.1 Vergütung für die Instandhaltungsleistungen

- Der Pauschalpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) beträgt monatlich \_\_\_\_\_ Euro.
- Für den Zeitraum bis zum \_\_\_\_\_ wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart.
- oder
- Für den Zeitraum bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der Sachmängelansprüche für die Hardware aus dem in Nummer 3 bezeichneten Kaufvertrag wird eine abweichende monatliche Instandhaltungspauschale\* in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart.
- Der Pauschalpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) ist die Summe der nachfolgend für die jeweiligen Zeiträume gültigen Vergütungsanteile:

Lfd. Nr.	Hardware aus Nummer 3, lfd. Nr. ...	Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale bis zum Ablauf der Verjährungsfrist für Mängelansprüche aus dem zugrundeliegenden Kaufvertrag	ggf. reduzierter Vergütungsanteil an der monatlichen Instandhaltungspauschale für einen bestimmten Zeitraum
1	2	3	4	5
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____
				Zeitraum von _____ bis _____ Vergütungsanteil _____

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

### 5.2 Vergütung für Ersatzgegenstände\*

- Bei Vergütung nach Aufwand werden Ersatzgegenstände\* (Ersatzhardware\*, Ersatzteile\*, Verschleißteile\* und Verbrauchsmaterialien\*) gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vergütet.
- Abweichend von den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart, dass der Pauschalpreis\* für die Instandhaltungsleistungen (Instandhaltungspauschale) nicht die in Anlage \_\_\_\_\_ genannten Kosten für die dort ausgewiesenen Ersatzgegenstände\* enthält.

### 5.3 Preisanpassung

- Es wird eine Preisanpassung vereinbart:
- gemäß Ziffer 10.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB:
- für die monatliche Instandhaltungspauschale gemäß Nummer 5.1.
  - für die Preiskategorien gemäß Nummer 8.1.
- gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## 5.4 Fälligkeit und Zahlung

Die Instandhaltungspauschale ist abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB nicht monatlich nachträglich bis zum 15. eines jeden Monats fällig, sondern

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

- Die Instandhaltungspauschale ist abweichend von Ziffer 10.5 EVB-IT Instandhaltungs-AGB nicht 30 Tage sondern \_\_\_\_\_ Tage nach Fälligkeit und Zugang einer prüffähigen Rechnung zu zahlen.

## 5.5 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

\_\_\_\_\_

## 6 Servicezeiten\* für die Instandhaltungsleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.1		Hotline gemäß Nummer 7.3		ggf. sonstige Instandhaltungsleistungen gemäß Nummer 7.4	
	von	bis	von	bis	von	bis
1	2	3	4	5	6	7
an Arbeitstagen Mo-Do						
an Arbeitstagen Freitags						
an Samstagen						
an Sonntagen						
an Feiertagen am Erfüllungsort						

## 7 Art und Umfang der Instandhaltungsleistungen

- Abweichend von Ziffer 1.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, im Hinblick auf die Hardware aus Nummer 3 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ auch solche Instandhaltungsleistungen zu erbringen, die vom Herstellersupport abhängen und für die der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet.

### 7.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung)

#### 7.1.1 Leistungsumfang

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen\* der Hardware gemäß Nummer 3 mit Ausnahme der Hardware gemäß Nummer 3 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ zu beseitigen.
- Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## 7.1.2 Kenntniserlangung von Störungen\*

### 7.1.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

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 des Ticketsystems	

wie folgt:

- auf dem Störungsmeldeformular gemäß Muster 1 (siehe auch Ziffer 12.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB)
- auf einem Störungsmeldeformular gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- mit Ticketsystem\*
  - des Auftragnehmers,
  - des Auftraggebers,welches
  - unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.
  - wie folgt zur Verfügung gestellt wird \_\_\_\_\_.
- formlos.

### 7.1.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen\*

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

### 7.1.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\*

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

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
1	2	3
betriebsverhindernde Störung*		
betriebsbehindernde Störung*		
leichte Störung*		

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Nummer 6 des Vertrages oder Ziffer 5.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten\* und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten\* ein, beginnt die Reaktionszeit\* mit Beginn der nächsten Servicezeit\*. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung\* erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 0 erlangen können.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

- Abweichend davon beginnen und laufen die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten\* für Störungen\* der Klassen \_\_\_\_\_
  - auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten\*, d.h. an allen Tagen rund um die Uhr.
  - auch innerhalb der folgenden Zeiten: \_\_\_\_\_.
- Die Reaktionszeiten\* und Wiederherstellungszeiten\* werden abweichend von den Definitionen in den EVB-IT Instandhaltungs-AGB wie folgt definiert: \_\_\_\_\_
- Die Reaktions-\* und Wiederherstellungszeiten\* werden in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ für die dort abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB definierten Störungsklassen festgelegt.

Ergänzend zu Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

## 7.1.4 Vergütung

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

## 7.2 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (vorbeugende Maßnahmen)

### 7.2.1 Leistungsumfang

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu bestimmten Leistungen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
  - Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur vollumfänglichen Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft gemäß Ziffer 2.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB.
    - Der Auftragnehmer verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen\* der Hardware gemäß Nummer 3 zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- oder
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für folgende Hardware \_\_\_\_\_ oder für die in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ aufgeführte Hardware angemessene Maßnahmen mit dem Ziel zu ergreifen, das Auftreten zukünftiger Störungen\* zu vermeiden. Näheres ergibt sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft nicht verpflichtet.
  - Der Auftragnehmer ist zur Feststellung des aktuellen Zustandes der Hardware (Monitoring) mit Hilfe des Überwachungssystems \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.
  - Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sich in dem in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genannten Umfang selbst Kenntnis vom aktuellen Zustand der Hardware zu verschaffen.

### 7.2.2 Vergütung

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



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

**7.3 Hotline****7.3.1 Umfang der Leistungen**

- Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.4 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten\*.
- Abweichend von Ziffer 2.4.3 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,
  - das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.
  - das gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ qualifiziert ist.
- Im Rahmen der Hotline werden auch Fragen zur Nutzung der Hardware 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 Instandhaltungs-AGB ist lediglich der in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ aufgeführte Personenkreis berechtigt, die Hotline in Anspruch zu nehmen.
- Abweichend von Ziffer 2.4.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB erfolgt die Hotline zu folgenden Zeiten \_\_\_\_\_ in englischer Sprache.
- Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, im Rahmen der Hotline automatisierte Sprachdialogsysteme einzusetzen.
- Abweichend von Ziffer 2.4.4 EVB-IT Instandhaltungs-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 Instandhaltungs-AGB hat der Auftragnehmer die Bearbeitung eines Vorgangs durchgängig durch denselben Mitarbeiter zu gewährleisten.
- Abweichend von Ziffer 2.4.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, die Hotline über \_\_\_\_\_ anzubieten (z.B. Mehrwertdienstenummer, Mobilfunknummer, Auslandsrufnummer).
- Weitere Regelungen zur Hotline ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**7.3.2 Vergütung**

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

**7.4 Sonstige Instandhaltungsleistungen**

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## 8 Ergänzende Vereinbarungen bei Vergütung nach Aufwand

### 8.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

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

Festlegung der Geschäftszeiten:

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

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

### 8.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- Abweichend von Ziffer 10.2.4 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis für einen Personentag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- Abweichend von Ziffer 10.2.4 Sätze 2 und 3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 8.3 Reisekosten/Reisezeiten/Nebenkosten\*

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisekosten/Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Nebenkosten\* werden nicht gesondert vergütet.
- Nebenkosten\* werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 8.4 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## 9 Abnahme

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

## 10 Mängelhaftung (Gewährleistung)

- Es gilt Ziffer 13.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB mit der Maßgabe, dass für Sach- und Rechtsmängel die Verjährungsfrist statt 24 Monate \_\_\_\_\_ Monate beträgt.
- Die Verjährungsfristen für Sach- und Rechtsmängel ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Der Ausschluss der Rechtsmängelhaftung wegen Patentverletzungen, die Dritte gegen den Auftraggeber wegen einer Nutzung außerhalb von EU und EFTA geltend machen (Ziffer 13.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB), gilt nicht.
- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 11 Abweichende Haftungsregelungen

### 11.1 Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung

- Abweichend von Ziffer 16.2 Satz 2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen

minimal das \_\_\_\_\_fache (statt des Doppelten),

maximal das \_\_\_\_\_fache (statt des Vierfachen)

der bis zum Tag der Geltendmachung als Durchschnittswert pro Vertragsjahr geschuldeten Vergütung, wobei etwaige Reduktionen der Vergütung für das erste Vertragsjahr wegen Mängelansprüchen außer Betracht bleiben.

- Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen

pro Schadensfall \_\_\_\_\_ Euro.

insgesamt für diesen Vertrag \_\_\_\_\_ Euro.

- Abweichend von Ziffer 16.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 11.2 Haftung für entgangenen Gewinn

- Abweichend von Ziffer 16.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

## 12 Vertragsstrafen

### 12.1 Nichteinhaltung von vereinbarten Reaktionszeiten\*

- Ziffer 11.2 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4)	Überschreitung um ....	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____%	
	_____%	
	_____%	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## 12.2 Nichteinhaltung von vereinbarten Wiederherstellungszeiten\*

- Ziffer 11.2 EVB-IT Instandhaltungs-AGB gilt mit der Maßgabe, dass für die Nichteinhaltung von Wiederherstellungszeiten\* folgende Vertragsstrafen vereinbart werden:

Leistungsart Nummer (Nummern 7.1 und ggf. 7.4)	Überschreitung um ....	Vertragsstrafe
1	2	3
	_____ %	
	_____ %	
	_____ %	
insgesamt pro Vertragsjahr jedoch maximal		

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

## 12.3 Sonstige Vertragsstrafen

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

## 13 Ansprechpartner

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

## 14 Weitere Regelungen

### 14.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

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

<sup>1</sup> Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

- Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, für die Aufgaben gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 14.2 Allgemeine Sicherheitsanforderungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu unterstellen.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

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

### 14.3 Nutzungssperre/besondere technische Merkmale

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

### 14.4 Haftpflichtversicherung

- Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart.

### 14.5 Teleservice\*

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice\* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

### 14.6 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 20 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsdatenverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet (z.B. gemäß § 11 Absatz 2 BDSG).
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 14.7 Dokumentation

- Abweichend von Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen nicht in deutscher sondern in \_\_\_\_\_ Sprache.
- Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Instandhaltungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die durchgeführten Instandhaltungsleistungen, wie in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vorgesehen.

### 14.8 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist \_\_\_\_\_.

### 15 Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen durch den Auftragnehmer

- Soweit der Auftraggeber Ziffer 6.4 EVB-IT Instandhaltungs-AGB die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen wünscht, erfolgt diese gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ durch (Mehrfachauswahl möglich)
  - Beseitigung,
  - Verwertung einschl. Recycling,
  - Wiederverwendung.
  - für folgende ausgetauschte Gegenstände \_\_\_\_\_ gegen gesonderte Vergütung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Die Entsorgung von ausgetauschten Gegenständen erfolgt nicht durch den Auftragnehmer.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_

## 16 Sonstige Vereinbarungen

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
Ort Datum Ort Datum

Firma Auftraggeber

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

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