



Vertrag über Support- und Pflegeleistungen für die Informationstechnik am Regionalen Berufsbildungszentrum des Kreises Steinburg AÖR

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	2
1.1	Vertragsgegenstand	2
1.2	Vertragsbestandteile.....	2
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	3
3	Beschreibung der Soft- und Hardware, die Gegenstand der Support- und Pflegeleistungen sind	3
4	Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen.....	3
4.1	Beginn / Dauer der Pflegeleistungen	3
4.2	Kündigung von Pflegeleistungen	4
4.3	Änderung der Leistung nach Vertragsabschluss	4
5	Vergütung	4
5.1	Vergütung für die Support- und Pflegeleistungen	4
5.2	Preisanpassung	5
5.3	Fälligkeit und Zahlung.....	5
5.4	Rechnungsadresse.....	5
6	Servicezeiten für die Pflegeleistungen	5
7	Art und Umfang der Support- und Pflegeleistungen.....	6
7.1	Wartungsintervalle	6
7.2	Störungsbeseitigung	6
7.2.1	Leistungsumfang	6
7.2.2	Kenntniserlangung von Störungen	6
7.2.3	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	7
7.2.4	Vergütung.....	7
7.3	Hotline.....	7
7.3.1	Umfang der Leistung	7
7.3.2	Vergütung.....	7
7.4	Reisekosten/Nebenkosten/Reisezeiten Erstellung Lizenzmanagement	7
8	Abnahme der Leistungen	7
9	Ansprechpartner	7
10	Weitere Regelungen.....	8
10.1	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers.....	8
10.2	Allgemeine Sicherheitsanforderungen	8
10.3	Kopier- oder Nutzungssperre/besondere technische Merkmale	8
10.4	Haftpflichtversicherung	8
10.5	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	8
10.6	Dokumentation.....	8
10.7	Erfüllungsort.....	8
11	Salvatorische Klausel	8

Vertrag über Support- und Pflegeleistungen für die Informationstechnik an dem Regionalen Berufsbildungszentrum des Kreises Steinburg AÖR

Zwischen

Regionales Berufsbildungszentrum des Kreis Steinburg AÖR
Geschäftsführer Carsten Jaeger
Juliengardeweg 9
25524 Itzehoe
— 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 Support- und Pflegeleistungen für das Regionale Berufsbildungszentrum des Kreises Steinburg, Juliengardeweg 9, 25524 Itzehoe

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

1.2.1 Dieser Vertragstext bestehend aus den Seiten 1 bis 8 und den folgenden Anlagen:

Anlagen zum Support- und Pflegevertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Datenschutzvereinbarung	-	8
2	Inventarliste für Hard- und Software		1
3	Regelungen zur IT-Sicherheit (BSI-Grundschutz) https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/itgrundschutz_node.html (nicht beigefügt)		

1.2.2 Der Support- und Pflegevertrag beruht in Anlehnung der Grundlage des Mustervertrages EVB-IT Pflege S. Die ergänzenden Vertragsbedingungen für IT Pflege S (-AGB) in der bei Versand der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich dieser AGB sind entsprechend anzuwenden,

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

Die EVB-IT Pflege S-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die UVgO 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 beigelegten 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.

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

Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Durchführung folgender Leistungen:

- Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft
- Hotline
- Benutzerverwaltung
- Einrichtung neuer und Austausch defekter Systemkomponenten
- Internetzugang/Internetfilter
- Dokumentation aller Arbeiten
- Datenschutz
- Inventarisierung von Hard- und Software
- Unterstützung bei Fortschreibung des Medienentwicklungskonzeptes
- Entsorgung von ausgetauschten IT-Produkten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen fachgerecht auszuführen.

Gefordert sind folgende wöchentliche vor Ort Termine, um sich mit IT Verantwortlichen abzustimmen.: 3x pro Woche (feste Tage) + 1x Feuerwehr (flexibler Tag)

3 Beschreibung der Soft- und Hardware, die Gegenstand der Support- und Pflegeleistungen sind

Die in der unter Punkt 1.2.1. aufgeführte zu betreuende Hard- und Software wird zu Vertragsbeginn Bestandteil des Vertrages. Der Auftraggeber behält sich vor, diese Liste laufend zu aktualisieren.

4 Beginn / Dauer / Kündigung der Pflegeleistungen

4.1 Beginn / Dauer der Pflegeleistungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, beginnend mit Datum vom 01.01.2025 für die Dauer von 36 Monaten die vereinbarten Pflegeleistungen zu erbringen. Der Vertrag endet mit Ablauf des 31. Dezember 2027, ohne dass es einer ausdrücklichen Kündigung bedarf.

4.2 Kündigung von Pflegeleistungen

Die Vertragsparteien vereinbaren eine Probezeit von 3 Monaten. Innerhalb der Probezeit kann der Auftraggeber den Vertrag schriftlich ohne Angaben von Gründen und mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende kündigen. Das Vertragsverhältnis ist beiderseitig, nach Ablauf der Probezeit, mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar, ohne dass es einer Begründung bedarf. Bei Kündigung durch den Auftragnehmer darf die Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten nicht unterschritten werden.

Zudem kann der Vertrag von jedem Vertragsteil bei Vorliegen eines wichtigen Grundes - ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist - innerhalb einer angemessenen Zeit ab Kenntnis des Kündigungsgrundes ganz oder teilweise gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Tatsachen gegeben sind, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragsteile die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann. Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe gesetzten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, soweit nicht gemäß § 314 i.V. mit § 323 Absatz 2 BGB eine Fristsetzung entbehrlich ist.

4.3 Änderung der Leistung nach Vertragsschluss

Für Änderungen der Leistung nach Vertragsschluss gilt § 47 UVgO.

5 Vergütung

5.1 Vergütung für die Support- und Pflegeleistungen

Der Pauschalpreis für die Support- und Pflegeleistungen (Pauschale) beträgt monatlich Euro.

In der Pauschale sind die folgenden Leistungen enthalten:

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service
1.	<u>Wiederherstellung und Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft</u> <ul style="list-style-type: none">- Einspielen der relevanten Sicherheitsupdates für das Betriebssystem, ggf. incl. ServicePacks- Aktualisierung systemnaher Komponenten, sofern nicht bereits über vorhandene Softwareverteilung vor Ort vorhanden.- Aktualisierung der vorhandenen Browser.- Aktualisierung der vorhandenen Office-Pakete.- Funktionskontrolle aller Komponenten der Rechner (incl. Maus, Tastatur, Monitor), ggf. Fehleranalyse- Funktionskontrolle ausgewählter installierter Software (Browser, Officeprogramme, ggf. Lernsoftware); ggf. Fehleranalyse- ggf. Aktualisierung einer Netzwerkdokumentation- Beseitigung von Störungen- Pflege und Administration folgender Systeme: OPNSense Firewall, Netzwerkkomponenten, MS Hyper-V Server mit darauf installierten UCS, Active Directory Domain Service, RDP- und Fileserver. Clientsysteme.- Erstellen und Kontrollieren von Backups der oben genannten Systeme.
2.	<u>Hotline</u> <ul style="list-style-type: none">- Support bei Störungen und allgemeinen Fragen- Reaktionszeit bis zur Problemanalyse/Annahme des Falls: 4 Stunden (Der Eingang bzw. die Aufnahme der Störung muss seitens des Auftragnehmers per Mail samt Ticketnummer bestätigt werden)- Wiederherstellungszeitraum ist nach Dringlichkeit gestaffelt (24-72 Stunden bzw. bis zum nächsten Wartungsintervall)- Art der Störungsmeldung: Telefon, Mail, vorhandenes Ticketsystem des rbz

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service
3.	<u>Benutzerverwaltung</u> - Einlesen neuer Schülerdaten bei ca. 1500 neuen Schülern pro Jahr. - Anlegen neuer User - Zuweisung der entsprechenden User-Berechtigungen - Aktivierung/Deaktivierung von Nutzern
4.	<u>Einrichtung neuer bzw. Austausch defekter Systemkomponenten</u> - Behebung von Hardwaredefekten - Einrichtung von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten - Ab- und Wiederaufbau bei Verlagerung von Systemkomponenten - Einbindung neuer oder ausgetauschter Komponenten in das Netzwerk - Den Hard- und Softwarebestand dokumentieren, pflegen und auf notwendige Aktualisierungen und Ersatzbeschaffungen hinweisen
5.	<u>Internetzugang/Internetfilter:</u> - Einstellungen vornehmen und dokumentieren - genaue Fehleranalyse - Updates einspielen - aktuelles Backup vorhalten
6.	Dokumentation der zu leistenden Aufgaben
7.	<u>Datenschutz:</u> - Einhaltung und Beachtung der Datenschutzrichtlinien - Erstellung und Fortschreibung einer Netzwerkdokumentation
8.	Inventarisierung von Hard- und Software (Einsatz einer automatischen Soft- und Hardware Inventarisierung)
9.	Unterstützung bei Fortschreibung des Medienentwicklungskonzeptes des rbz steinburg
10.	Entsorgung von ausgetauschten IT Produkten (unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzrichtlinien, inkl. Nachweis zur fachgerechten Entsorgung)

5.2 Fälligkeit und Zahlung

Die Pauschale für die Support- und Pflegeleistungen sowie für die Lizenzen ist monatlich bis zum 15. eines jeden Monats fällig. Die Abrechnung gesonderter Support- und Pflegeleistungen erfolgt auf Rechnung des Auftragnehmers, nach vorheriger Freigabe für die Durchführung durch den Auftraggeber.

5.3 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Regionales Berufsbildungszentrum des Kreises Steinburg AöR

Frau Harriet Bruhn

Juliengardeweg 9

25524 Itzehoe

6 Servicezeiten für die Pflegeleistungen

	Störungsbeseitigung gemäß Nummer 7.2		Hotline gemäß Nummer 7.3
	von	bis	bis
1	2	3	5
an Arbeitstagen	7.00	17.00	17.00

7 Art und Umfang der Support- und Pflegeleistungen

7.1 Wartungsintervalle

Die unter Punkt 5.1 genannten Support- und Pflegeleistungen werden für die folgenden Wartungsintervalle vereinbart:

Wartungsintervalle	Stundenzahl/Intervall
3 x pro Woche + 1x „Feuerwehr“	5 Stunden pro Intervall/80 Stunden gesamt pro Monat

Nicht benötigte Stunden aus den Intervallen werden auf ein nachfolgendes Intervall angerechnet. Mehr benötigte Stunden werden in Absprache einzeln beauftragt bzw. mit den nicht benötigten Stunden aus vorherigen Wartungsintervallen verrechnet (siehe hierzu auch 5.1). Die Aufgaben innerhalb der Wartungsintervalle sind in Absprache mit dem rbz steinburg durchzuführen. Die ausstehenden und erfüllten Aufgaben innerhalb der Intervalle sind zu dokumentieren.

Mehr benötigte Stunden werden zu einem Stundensatz von € abgerechnet.

Mehrstunden von 4 Stunden pro Intervall können bei Bedarf und nach Vorlage der dokumentierten Arbeiten abgerechnet werden (nur nach Erbringung der Mehrstunden). Darüber hinaus anfallende Stunden müssen zur Freigabe schriftlich beim rbz steinburg beantragt werden.

7.2 Störungsbeseitigung

7.2.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Störungen der Hard- und Software zu beseitigen.

7.2.2 Kenntniserlangung von Störungen

7.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma:	
Organisationseinheit/Abteilung:	
<input checked="" type="checkbox"/> Telefon:	
<input checked="" type="checkbox"/> E-Mail:	
<input checked="" type="checkbox"/> Web-Adresse des Ticketsystems	https://it.rbz-steinburg.de

wie folgt:

- formlos.
- mit Ticketsystem des Auftraggebers, welches unter der oben angegebenen Web-Adresse erreichbar ist.

7.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen

- Der Auftragnehmer ist zur Feststellung von Störungen (Monitoring) mit Hilfe des **Überwachungssystems** _____ (Produkt muss durch Auftragnehmer benannt werden) verpflichtet. Dieses Überwachungssystem muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.4 EVB-IT Pflege S-AGB entsprechen.

7.2.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit in Stunden	Wiederherstellungszeit in Stunden
1	2	3
Betriebsbehindernde Störung (pädagogisches Netz)	8	72
Leichte Störung	24	Nächster Wartungsintervall

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung, innerhalb der in Nummer 6 oder Ziffer 4.1 EVB-IT Pflege S-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung erlangt hat oder hätte gemäß Nummer 7.2.2.2 erlangen können.

7.2.4 Vergütung

Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Störungsbeseitigung ist in der Pflegepauschale enthalten.

7.3 Hotline

7.3.1 Umfang der Leistung

- Der Auftragnehmer gewährt Hotline-Service gemäß Ziffer 2.3 der EVB-IT Pflege S-AGB zu den in Nummer 6 vereinbarten Servicezeiten.
- Abweichend von Ziffer 2.3.3 der EVB-IT Pflege S-AGB, darf der Auftragnehmer für die Hotline nur Personal einsetzen,
- das sachlich und fachlich so qualifiziert ist, dass auch komplexere Fragen zur Nutzung und Störungsmeldungen gelöst werden können.

7.3.2 Vergütung

Keine gesonderte Vergütung; die Vergütung für die Hotline ist in der Pflegepauschale enthalten.

7.4 Reisekosten/Nebenkosten/Reisezeiten

Reisekosten/Nebenkosten/Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

8 Abnahme der Leistungen

Die Abnahme der erbrachten Leistungen erfolgt in Absprache mit der für die Schul-IT zuständigen Lehrkraft.

9 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers:

Frau Harriet Bruhn

Tel.: 04821/683-43

Fax: 04821/683-55

Mail: h.bruhn@rbz-steinburg.de

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

10 Weitere Regelungen

10.1 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers



Der Auftragnehmer hat **zwei** Mitarbeiter (Fachinformatiker/Systemintegration, IT- Systemelektroniker) als feste Ansprechpartner für die Schule zu benennen.

10.2 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. 3 zu beachten.

10.3 Kopier- oder Nutzungssperre/besondere technische Merkmale



Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Kopier- oder Nutzungssperren auf.

10.4 Haftpflichtversicherung



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

10.5 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit



Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 18 EVB-IT Pflege S-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. 1.



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 Art. 28 Abs. 3 DSGVO).

10.6 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert die Support- und Pflegeleistungen in deutscher Sprache.

10.7 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Itzehoe. Hierzu gehört auch die Fernwartung.

11 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift
Auftragnehmer

Unterschrift
Auftraggeber
rbz steinburg
Carsten Jaeger, Geschäftsführer