

# **Anlage 1 zum EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019 Leistungsverzeichnis und Sonstige Vereinbarungen**

## **1.3 Vertragsbestandteile / Leistungsverzeichnis:**

Die Wartung und Pflege für die derzeit eingesetzten Hard- und Softwarekomponenten des Herstellers SOPHOS läuft bis Mitte 2019 aus. Bis zu diesem Zeitpunkt müssen diese Systemkomponenten durch neue Komponenten desselben Herstellers ersetzt werden.

## **Projektabwicklung**

Sämtliche Systemkomponenten werden für den Betrieb mit einer vorgesehenen Nutzungsdauer von fünf Jahren bezogen. Die lt. Nr. 4.1 dieses Vertrages benötigte Hardware muss vollständig bis zur 23. Kalenderwoche 2019 (Woche vom 03.06. – 07.06.2019) an den Auftraggeber geliefert werden. Die lt. Nr. 4.2.1 dieses Vertrages benötigte Software muss spätestens bis zur 24. Kalenderwoche (Woche vom 10.06. – 16.06.2019) aktiviert und bereitgestellt werden. Zielsetzung ist hierbei, bis zum 30.06.2019 die bisherigen Systemkomponenten vollständig auszutauschen.

## **7.1 Arten von Systemserviceleistungen (Seite 12) / 7.4.1 Vergütung für Systemserviceleistungen (Seite 16)**

Die Störungs- und Mängelmeldungen erfolgen durch den Auftraggeber per Telefon, per Mail oder per Fax an den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer stellt für die genannten Servicezeiten dieses Vertrages eine telefonische (nicht: 0900-Nr.) und deutschsprachige Störungsannahme zur Verfügung, dokumentiert den Eingang der Störungsmeldung und beginnt sofort mit der telefonischen Fehlerdiagnose (telefonischer Support). Störungsmeldungen werden ausschließlich nur von den in diesem Vertrag aufgeführten technischen Ansprechpartnern des Auftraggebers telefonisch übermittelt.

Für die Sicherstellung der Softwarefunktionen muss ein technischer Support rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche telefonisch erreichbar sein.

Defekte Hardware muss am nächsten Arbeitstag (Next Business Day) nach Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer vor Ort beim Auftraggeber ausgetauscht werden. Alternativ kann auch eine Ersatzhardware beim Auftraggeber vorgehalten werden. In diesem Fall wäre auch die Zusendung von Austausch-Hardware denkbar.

Für die Bereitstellung einer Hotline und für die Wartung und Pflege der zu liefernden Systemkomponenten, bezahlt der Auftraggeber einmalig den auf der Seite 16 in Nr. 7.4.1 ausgewiesenen Pauschalpreis für die Dauer von 60 Monaten.

# **Anlage 1 zum EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019 Leistungsverzeichnis und Sonstige Vereinbarungen**

## **7.1.1.3 Servicezeiten, Hotline zur dauerhaften Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Seite 14)**

Die nachfolgend aufgeführten Mängelklassen werden lt. Ziffern 3.1.1 – 3.1.3 der anliegend beigefügten AGB definiert. Bei Eintritt eines betriebsverhindernden Mangels muss durchgehend ein technischer Support innerhalb der unter Nr. 7.1 genannten Servicezeiten telefonisch erreichbar sein. Innerhalb von 4 Stunden muss ab Zugang einer Fehler-/Mängelmeldung gerechnet, jederzeit mit der Störungsbehebung begonnen werden. Der Auftragnehmer muss während der Störungsbeseitigung spätestens alle vier Stunden den Auftraggeber regelmäßig über den Fortgang der Arbeiten informieren.

Bei Eintritt eines betriebsbehindernden Mangels muss ein technischer Support innerhalb der unter Nr. 7.1 genannten Servicezeiten telefonisch erreichbar sein. Ab Zugang einer Fehler-/Mängelmeldung gerechnet, muss mit der Störungsbeseitigung innerhalb von 8 Stunden begonnen werden.

Bei Eintritt eines leichten Mangels muss ein technischer Support innerhalb der unter Nr. 7.1 genannten Servicezeiten telefonisch erreichbar sein. Ab Zugang einer Fehler-/Mängelmeldung gerechnet, muss mit der Störungsbeseitigung innerhalb von 24 Stunden begonnen werden.

## **7.4.1 Vergütung / 7.4.2 Zahlungsfristen für Systemserviceleistungen ( Seite 16)**

Unter Systemserviceleistungen werden folgende Wartungs- und Pflegeleistungen zusammengefasst:

a)

Bereitstellung einer deutschsprachigen Hotline unter Berücksichtigung der vereinbarten Reaktionszeiten.

b)

Sicherstellung eines Hardwareaustausches für die Dauer von 60 Monaten.

c)

Bereitstellung der Softwarepflege für die Dauer von 60 Monaten.

## **Anlage 1 zum**

### **EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019**

#### **Leistungsverzeichnis und Sonstige Vereinbarungen**

Der Auftragnehmer berechnet für die vorgenannten Systemserviceleistungen einen Pauschalbetrag für die Dauer von 60 Monaten. Die Abrechnung dieser Pauschale erfolgt mit der Schlusszahlung des Kaufanteils.

#### **8.4.1 Reisekosten, Nebenkosten und Materialkosten (Seite 19)**

Maßgebend sind folgende Bedingungen für die Inanspruchnahme von zusätzlichen Beratungsleistungen:

- Als zuschlagsfreie Arbeitszeit wird die Zeit von montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr festgelegt.
- Bei der Vergütung von Reisezeiten und den damit verbundenen Reisekosten gilt die einfache Entfernung zwischen dem Sitz des Auftraggebers und dem Sitz des Auftragnehmers. Bei Anreise mit dem KFZ wird ein Satz in Höhe von 0,30 € pro gefahrenen Km übernommen.
- Für Bahnreisen werden die tatsächlich angefallenen Kosten für eine Fahrkarte 2. Klasse pro Person übernommen.
- Für Flugreisen werden die tatsächlich angefallenen Kosten für ein Flugticket in der „Economy Class“ pro Person mit folgender Maßgabe übernommen. Flugreisen sind vom Auftragnehmer im Voraus per Fax oder per Mail dem Auftraggeber anzukündigen. Hierbei muss der Auftragnehmer bestätigen, dass für ihn aufgrund der Entfernung oder wegen sonstiger Gründe keine alternative Anreise per Bahn oder per KFZ in Betracht kommt.
- Für Hotelübernachtungen inkl. Frühstück wird ein Preis in Höhe von bis zu 80,00 EUR zzgl. MwSt. pro Person übernommen. Hinzu kommen ggf. Auslagen für Fahrkarten im Verkehrsverbund-Rhein-Ruhr (VRR) 2. Klasse für Fahrten vom nächstgelegenen Flughafen bzw. vom nächsten Hauptbahnhof zum Standort des Auftraggebers.

Falls vorhanden, bleibt es dem Auftragnehmer unbenommen, mit Vertragsabschluss eine Dienstleistungspreisliste beizufügen, aus der Stunden- bzw. Tagessätze, aufgeteilt nach Personalkategorien und prozentualen Aufschlägen auf Arbeitszeiten über die o.g. zuschlagsfreien Zeiten an Werktagen hinaus, für Wochenenden und Feiertage zu entnehmen sind. Falls eine derartige Dienstleistungspreisliste vom Auftragnehmer bereitgestellt wird, muss er dafür sorgen, dass diese über die komplette Vertragslaufzeit gepflegt wird und jede Änderung dem Auftraggeber zu gegebener Zeit unaufgefordert zugeht.

## **Anlage 1 zum EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019 Leistungsverzeichnis und Sonstige Vereinbarungen**

Falls keine Dienstleistungspreisliste mit beigelegt wird, werden gesonderte Beratungsleistungen nach erfolgter Abstimmung per Angebot dem Auftraggeber in Textform per Mail zugesandt. Der Auftraggeber beauftragt gesonderte Beratungsleistung ausschließlich in Textform oder Mail.

### **12.5 Entsorgung der Verpackung (Seite 23)**

Der Auftragnehmer entsorgt nach erfolgter Anlieferung und Auspacken der Ware am Lieferstandort die Versandverpackung auf eigene Kosten. Hierbei ist zu beachten, dass kein Verpackungsmaterial liegen bleibt oder an einen anderen Standort beim Auftraggeber abgeliefert wird.

Liegengebliebenes Verpackungsmaterial wird beim verantwortlichen Ansprechpartner des Auftragnehmers für die Serviceabwicklung unverzüglich reklamiert.

**Sofern eine einmalige Reklamation vom Auftragnehmer nicht unverzüglich bearbeitet wird, gilt dies als vertragliche Leistungsstörung und der Auftragnehmer wird lt. den Bedingungen der Anlage 4 zu diesem Vertrag in Verzug gesetzt.**

### **13 Mitwirkung des Auftraggebers (Seite 23)**

Das Firewall-System wird von den beiden folgenden Mitarbeitern des Auftraggebers administriert. Diese Mitarbeiter stehen dem Auftragnehmer durchgehend bei der Projektabwicklung zur Verfügung:

Amt Zentraler Service  
Herr Andreas Köhler  
Tel. +49 208 455 1039  
Mail: [Andreas.Koehler@muelheim-ruhr.de](mailto:Andreas.Koehler@muelheim-ruhr.de)

Amt Zentraler Service  
Herr Marcel Stuhr  
Tel. +49 208 455 1049  
Mail: [Marcel.Stuhr@muelheim-ruhr.de](mailto:Marcel.Stuhr@muelheim-ruhr.de)

### **15.4.1 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten innerhalb der Gewährleistung und Projektumsetzung (Seite 25)**

Bei der Mängelbeseitigung innerhalb der Gewährleistung und Projektumsetzung gelten die unter Nr. 7.1 und Nr. 7.1.1.3 dieser Anlage bereits beschriebenen Anforderungen.

### **17.2 Verzug bei Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (Seite 27)**

Die Vertragsstrafe ist mit folgender Ausnahme in der Anlage 4 in Ziffer B unter Nr. 6 geregelt.

## **Anlage 1 zum EVB-IT Systemlieferungsvertrag STADT MH / Amt 10 / Firewall 2019 Leistungsverzeichnis und Sonstige Vereinbarungen**

Abweichend von dieser Regelung wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 50% der vereinbarten Jahresvergütung an Wartung oder Pflege fällig, sofern die vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten bei einem **betriebsverhindernden Mangel schuldhaft durch den Auftragnehmer** nicht eingehalten werden. Dem Auftragnehmer wird vor Inanspruchnahme dieser Vertragsstrafe Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

Die prozentuale Höhe der Vertragsstrafe ist im o.g. Ausnahmefall angemessen, weil ein Totalausfall des Firewall-Systems zu einem nicht zu beziffernden Betriebsschaden beim Auftraggeber führen kann.

### **18.8 Sonstige Vereinbarungen (Seite 29)**

Der Auftraggeber darf ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers keine seiner Rechte oder Verpflichtungen aus diesem Vertrag an Dritte übertragen oder delegieren. Bei eintretender Insolvenz des Auftragnehmers, behält sich der Auftraggeber unbeschadet der vereinbarten Mindestvertragsdauer ein außerordentliches Kündigungsrecht vor.

Gerichtsstand: Mülheim an der Ruhr