

Vertrag über IT-Dienstleistungen**Inhaltsangabe**

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile.....	3
1.2.1	dieser Vertragstext	3
1.2.2	Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung	3
1.2.3	folgende Anlagen:	4
1.2.4	die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung	4
1.2.5	sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.	4
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	4
3	Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung.....	5
3.1	Art, Umfang und Termine	5
3.2	Einmalig zu erbringende Leistungen.....	5
3.3	Regelmäßig zu erbringende Leistungen	5
3.4	Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen.....	5
3.5	Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge	6
4	Vergütung	6
4.1	Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2.....	6
4.1.1	Kategorien	7
4.1.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen	7
4.1.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten	7
4.1.4	Preisanpassung.....	8
4.1.5	Fälligkeit und Zahlung	8
4.1.6	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	8
4.2	Vergütung zum Pauschalpreis gem. Anlage	8
4.3	Rechnungsadresse gem. Anlage 1	8
5	Service- und Reaktionszeiten*	8
5.1	Servicezeiten*	8
5.2	Reaktionszeiten*	9
6	Ansprechpartner gem. Anlage 1	9
7	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	9
8	Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers	10
8.1	Anlage 1 Ansprechpartner	10
8.2	Weitere Mitwirkungsleistungen	10
8.3	Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:	10
9	Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen.....	10
10	Quellcode*	11
11	Abweichende Haftungsregelungen.....	11
12	Vertragsstrafen.....	11
13	Weitere Regelungen	11

13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	11
13.2	Haftpflichtversicherung	12
13.3	Teleservice*	12
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten	12
13.5	Interessenkonflikt.....	12
14	Pflichten nach Vertragsende	12
15	Sonstige Vereinbarungen	12
15.1	Allgemeines	12
15.2	Umsatzsteuer.....	12
15.2.1	Verwendung der vertraglichen Leistungen	12
15.2.2	Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden	12
15.2.3	Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden	13
15.3	Verschwiegenheitspflicht	13
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz	13
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen	13
15.6	Auftragsverarbeitung	13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16699-1/3018000

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen

Die Senatorin für Arbeit, Soziales

Jugend und Integration

Stadtgemeinde Bremen

Bahnhofsplatz 29

28195 Bremen

— im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt —

und

Dataport

Anstalt öffentlichen Rechts

Altenholzer Straße 10-14

24161 Altenholz

— im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

Alt: Videodolmetschen (dVideodolmetschen): Bereitstellung und Betrieb sowie Ablösung und Fortführung der Leistungen gemäß V13196/3011150/3011158

Neu: Videodolmetschen (dVideodolmetschen): Bereitstellung und Betrieb

1. Änderung: Erweiterung des Leistungsumfangs und Preisanzupassung wegen Neuaußschreibung

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge:

1.2.1 dieser Vertragstext

1.2.2 Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung

1.2.3 folgende Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Ansprechpartner	siehe Anlage	1
2	Preisblatt Aufwände	07.10.2024 / Version 6.2	1
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	Version 2.1	2
4	Leistungsbeschreibung dVideodolmetschen (LB)	16.09.2024 / Version 1.2	12

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2, 3, 4.

1.2.4 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

1.2.5 sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.

Die EVB-IT Dienstleistungs-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwk.de zur Einsichtnahme bereit.

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 Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- Beratung
- Projektleitungsunterstützung
- Schulung
- Einführungsunterstützung
- Betreiberleistungen
- Benutzerunterstützungsleistungen
- Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- Unterstützung bei Planungsleistungen
- Unterstützung bei Softwareentwicklung
- Hotline
- sonstige Dienstleistungen: Gemäß Anlage LB

3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung**3.1 Art, Umfang und Termine**

Dieser Vertrag beginnt am 01.10.2024 und gilt für unbestimmte Zeit.

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der folgenden Tabelle (Termin- und Leistungsplan):

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	Beginn ¹	Ende/Termin ²
1	2	3	4	5
1.	Dolmetschen	beim AN und AG	01.10.2024	

Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in Schleswig-Holstein, sowie der 24.12. und 31.12. abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB).

3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden einmalig erbracht.

3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. werden

in folgendem Zyklus erbracht:

wöchentlich

monatlich

jeweils

an folgenden Tagen: _____ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im Monat“)

in der Zeit von _____ bis _____ (Uhrzeit)

nicht jedoch an Feiertagen.

in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: _____.

3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 werden nur auf Abruf erbracht.

Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt _____ (Stunden/Tage).

Die geschätzte Abnahme beträgt _____ (Stunden/Tage) pro _____ (z.B. Vertragsmonat/Vertragsquartal/Vertragsjahr/Vertragslaufzeit).

Die vereinbarte Mindestabnahme beträgt _____ (Stunden/Tage) pro _____ (z.B. Vertragsmonat, Vertragsquartal, Vertragsjahr, Vertragslaufzeit).

Die Mindestabnahme für Leistungen, die Reisen erforderlich machen, beträgt pro Abruf _____ (Stunden/Tage).

Soweit Leistungen nur auf Abruf zu erbringen sind, hält sich der Auftragnehmer in dem vorgenannten Zeitraum zur Leistungserbringung bereit.

¹ wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

² z.B. festes Datum ggf. mit Uhrzeit oder „nach 48 Monaten“ (wenn Vertrag unbefristet, dann Feld leer lassen)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16699-1/3018000

Seite 6 von 14

3.5 Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge

- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres).
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB:

Dieser Vertrag ersetzt den Vertrag gemäß folgender Tabelle und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 30.09.2025 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende
V16699/3018000	01.01.2021	30.09.2024
V13196/3011150/3011158	01.12.2018	31.12.2020

4 Vergütung**4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2**

- Die Leistungen werden gemäß Anlage 2 mit einer Obergrenzenregelung vergütet
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro

4.1.1 Kategorien

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Kategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten					
		Stundensatz	Tages- satz	Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Samstag		Sonn- und Feiertage		
					von	bis	von	bis	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Kategorie 1				%	%	%	%	%	%
Kategorie 2				%	%	%	%	%	%
Kategorie 3				%	%	%	%	%	%

Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	zuschlagsfreie Zeiten			
Montag bis Donnerstag	von	Uhr	bis	Uhr
Freitag	von	Uhr	bis	Uhr

Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro Kalendertag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.

Abweichend von Ziffer 9.2.4 Sätze 2 und 3 Dienstleistungs-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.

abweichend von Ziffer 9.2.4 gelten folgende Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten

Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr.

Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr.

Materialkosten werden nicht gesondert vergütet

Materialkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16699-1/3018000



Seite 8 von 14

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.4 Preisanpassung

- Es wird eine Preisanpassung
 - gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB
 - gemäß Anlage Nr.
 - gemäß Ziffer 3.1 Dataport AVB

vereinbart.

4.1.5 Fälligkeit und Zahlung

Die Vergütung ist abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB nicht monatlich nachträglich fällig, sondern

- zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- wie folgt _____.
- gemäß § 7 Abs. 4 Dataport Benutzungsordnung.

4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

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

4.2 Vergütung zum Pauschalfestpreis gem. Anlage

- Die Leistungen zum Pauschalfestpreis werden gem. Anlage vergütet.
 - Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
 - Betrag: _____ Anlass: _____.
 - Betrag: _____ Anlass: _____.
 - Betrag: _____ Anlass: _____.

4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

5 Service- und Reaktionszeiten*

- Für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 werden folgende Service- und Reaktionszeiten* vereinbart:

5.1 Servicezeiten*

Tag			Uhrzeit		
	bis		von		bis
	bis		von		bis
	bis		von		bis
An Sonntagen			von		bis
An Feiertagen			von		bis

- Vereinbarungen zu Servicezeiten* gemäß Anlage 4 Pkt. 3.4.

5.2 Reaktionszeiten*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

- Die Reaktionszeiten* werden in Anlage Nr. _____ festgelegt.

Reaktionszeiten* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*. Ergänzend können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

6 Ansprechpartner gem. Anlage 1

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

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

7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition gemäß Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifikation	Sicherheits-überprüfung Ü 1, 2 oder 3 ³	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5	6

- Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ auch Personal einzusetzen, welches lediglich in folgender Sprache zu kommunizieren in der Lage ist: _____.
- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

³ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers werden abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB vereinbart:

8.1 Anlage 1 Ansprechpartner

Der Auftraggeber benennt gemäß Anlage 1 mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich in Textform mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den/ die Key Account Manager/ Key Account Managerin zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.

8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gemäß Anlage LB Pkt. 7

8.3 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- Softwarelizenzen gemäß
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß Anlage LB; Pkt. 7.1; 7.2

9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

Für folgende Leistungsergebnisse werden von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungsrechte vereinbart:

- Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende abweichende Nutzungsrechte:
Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörperten Dienstleistungsergebnisse für eigene Zwecke zu nutzen, sofern es sich nicht um Standardsoftware anderer Hersteller handelt.
Bei Standardsoftware anderer Hersteller gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Lizenzbedingungen und Produktbenutzungsrechte des Softwareherstellers oder Zulieferers des Auftragnehmers.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen: _____.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist, _____.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: _____.
- Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. _____.

10 Quellcode*

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

- ist gemäß Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* auf folgendem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository zu speichern:
_____.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* wie folgt gespeichert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt: _____.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* nicht täglich sondern _____ (z.B. am Ende jeder Arbeitswoche) abgespeichert.
- erfolgt die Übergabe des Quellcodes* auch am Ende jedes Leistungsmonats in elektronischer Form auf einem Datenträger.

11 Abweichende Haftungsregelungen

- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
 - pro Schadensfall _____ Euro.
 - insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.
- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.
- Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.
- Abweichend von Ziffer 13 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende Haftungsregelungen:
Die Haftung der Vertragsparteien ist, gleich aus welchem Rechtsgrunde, auf insgesamt 10% des Leistungsentgelts beschränkt. Bei Verträgen über wiederkehrende und dauernde Leistungen wird das jährliche Leistungsentgelt zu Grunde gelegt; ist die Laufzeit oder Mindestlaufzeit kürzer, so ist das auf diesen Zeitraum entfallende Leistungsentgelt maßgeblich. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

12 Vertragsstrafen

- Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die in Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ vereinbarten Leistungstermine.
- Abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird für Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. _____ vereinbart.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.
- Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.5 oder Ziffer 1.6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Für jeden Verstoß des Auftragnehmers gegen die Regelung im ersten Aufzählungspunkt der Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

13 Weitere Regelungen

13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

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.
- die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____.
- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 19 EVB-IT Dienstleistungs-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 (Auftragsverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet.
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

13.2 Haftpflichtversicherung

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

13.3 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 1.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

- Abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.
- Weitere Dokumentations- und Berichtspflichten des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

13.5 Interessenkonflikt

- Regelungen zur Vermeidung eines Interessenkonfliktes ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

14 Pflichten nach Vertragsende

- Ergänzend zu Ziffer 16 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich weitere Vereinbarungen zu den Pflichten des Auftragnehmers nach Vertragsende aus Anlage Nr. _____.

15 Sonstige Vereinbarungen

15.1 Allgemeines

Die Dataport AVB stehen unter www.dataport.de, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwk.de zur Einsichtnahme bereit.

15.2 Umsatzsteuer

15.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen

Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber

- ausschließlich im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit/ seiner öffentlich-rechtlichen Aufgabenwahrnehmung,
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art und
- nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung) genutzt werden.

15.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, gegebenenfalls auch rückwirkend.

15.2.3 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesen (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und –pflichtig sind. Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

15.3 Verschwiegenheitspflicht

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen.

15.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG). Er wird gemäß § 11 im zentralen elektronischen Informationsregister der Freien Hansestadt Bremen veröffentlicht. Unabhängig von einer Veröffentlichung kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremIFG sein.

Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass der Auftraggeber diesen Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlichen wird. Sollte während der Vertragslaufzeit eine Absicht zur Veröffentlichung entstehen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

15.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

15.6 Auftragsverarbeitung

Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform zu benennen und Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich in Textform mitzuteilen.

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16699-1/3018000



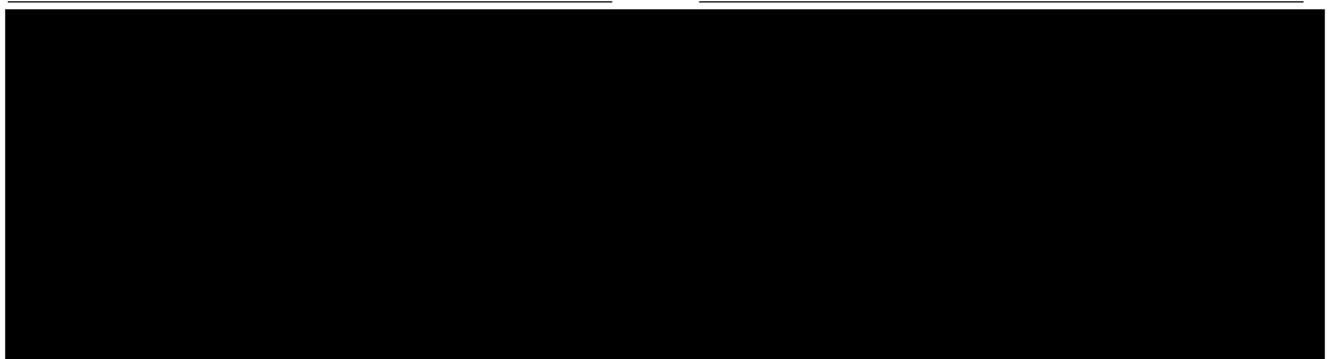
Seite 14 von 14

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ort, Datum: Bremen, 09.10.2024

Ort, Datum: ,



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Die Senatorin für Arbeit, Soziales
Jugend und Integration
Stadtgemeinde Bremen
Bahnhofsplatz 29
28195 Bremen

Rechnungsempfänger:

Stadtgemeinde Bremen
Rechnungseingang Stadt Bremen
Die Senatorin für Arbeit, Soziales,
Jugend und Integration
28013 Bremen

Leitweg-ID

[REDACTED]

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentrale Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

1.

2.

**Technische Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

1.

2.

Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

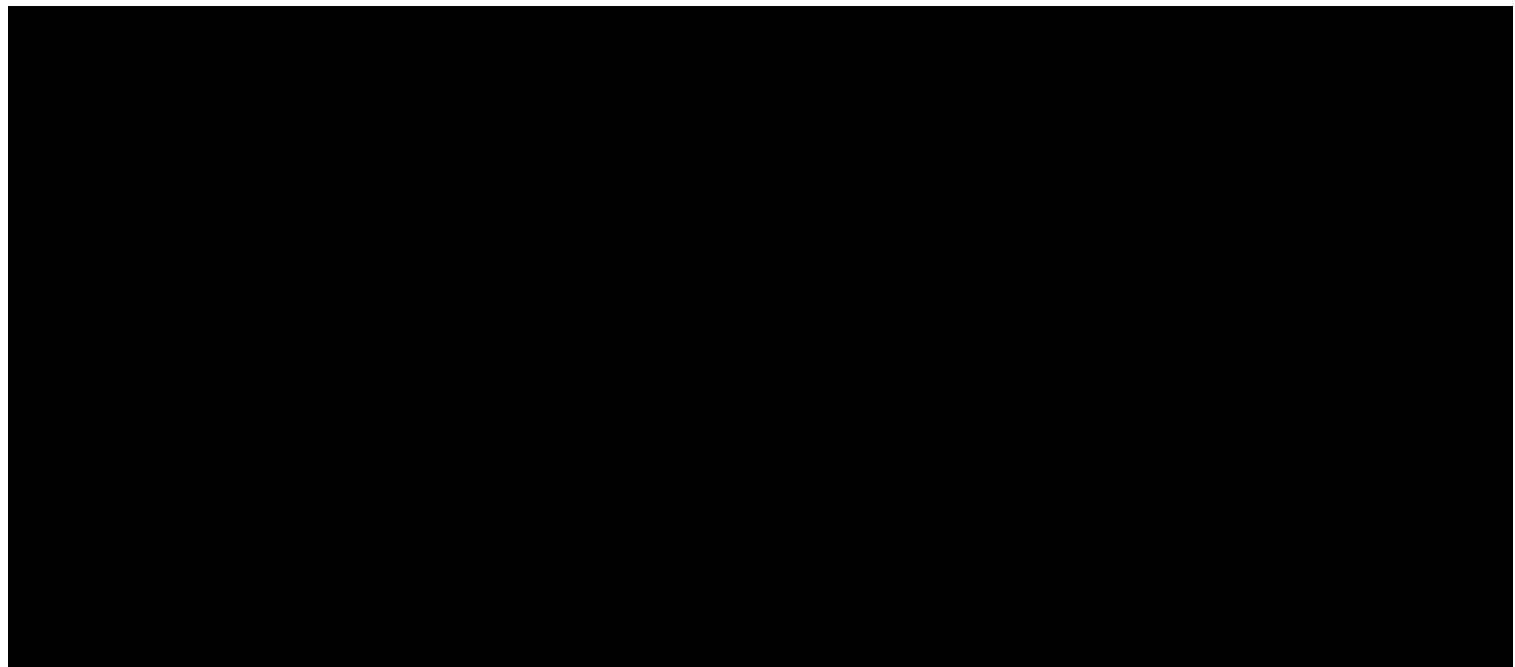
Das Dokument ist gültig: bei Vertragsschluss

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.10.2024

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende Entgelte:

Mit einer jährlichen Obergrenze von 300.000,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos. 10-150: Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nachträglich.

IAP-Nummer: 37854
(wird von Dataport ausgefüllt)

Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	<input checked="" type="checkbox"/>
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 ² (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Übersetzung von einer fremden Sprache ins Deutsche und umgekehrt im Rahmen von Beratung und ggf. medizinischer Behandlung.

¹ Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs.1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen im BDSG und in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680).

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf

² Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit.

IAP-Nummer: 37854
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	<p>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)</p> <p>potentiell alle Personenstandsdaten (z.B. Nachname, Vorname, Geburtsdatum) des Patienten</p> <p>darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)</p> <p>medizinische Daten (Krankheitsgeschichte/Anamnese sowie aktuelle Beschwerden)</p>
3.	<p>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</p> <p>Patienten und ggf. deren Angehörige</p>
4.	<p>Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</p> <p>Nein</p>

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter

[REDACTED]

—

Leistungsbeschreibung dVideodolmetschen

Verantwortlich Dataport Unified Communications; LD71

Version 1.2. 16.09.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Geltungsbereich	1
2	Leistungsgegenstand.....	1
3	Leistungsbeschreibung	3
3.1	Dolmetschende	3
3.2	Sprachpakete.....	4
3.2.1	Sprachpaket 1: Ad-hoc-Sprachen.....	4
3.2.2	Sprachpaket 2, 3 & 4: Termin-Sprachen.....	4
3.3	Dolmetsch Leistung – Kosten.....	4
3.4	Servicezeiten	5
3.4.1	Servicezeit (5x10)	5
3.4.2	Erweiterte Servicezeit (7x24).....	5
3.4.3	Spontan Meeting (7x24).....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
3.4.4	Terminstornierung & nicht wahrgenommene Dolmetsch-Sitzungen.....	5
3.4.5	Gebärdensprache	5
3.5	Infrastrukturen	5
3.5.1	Videodolmetsch-Plattform & Serviceline.....	5
3.5.2	User	6
3.5.3	Endgeräte	7
3.5.4	Sicherheit.....	8
3.6	Qualifizierte Elektronische Signatur (QES)	8
3.7	Haftung	8
4	Optionale Leistung	9
4.1.1	Multipoint-Lösung.....	9
4.1.2	Schulung	9
5	Abrechnungen	9
6	Support / Wartung.....	10
6.1.1	Annahme von Störungsmeldungen	10
6.1.2	Wartungsfenster.....	11
7	Mitwirkungspflichten.....	11
7.1	Mikrofon / Kameranutzung	11
7.2	Anschlussbedingungen	11
7.3	Entstörung.....	11
8	Leistungsabgrenzung.....	11
8.1	Supportumfang.....	11
8.2	Störungen LTE	12
8.3	Störungen WLAN	12
8.4	Eigenadministrierte Endgeräte	12
8.5	Netzstörungen auf Dataport fremden Infrastrukturen.....	12
8.6	Standort Bandbreiten je Standort	12

1 Einleitung und Geltungsbereich

Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand zu dVideodolmetschen geregelt. Mit diesem Leistungsangebot bietet Dataport als Auftragnehmer dem Auftraggeber eine technische Bereitstellung eines Video-Dolmetsch-Services an. Die Leistungen werden von einem externen Dienstleister erbracht.

Die Regelungen in diesem SLA gelten für alle Nutzer gleichermaßen, sofern nicht explizit anderslautende Regelungen im Dokument formuliert sind. Eine Beauftragung der Services erfolgt durch den Leistungsempfänger.

2 Leistungsgegenstand

dVideodolmetschen

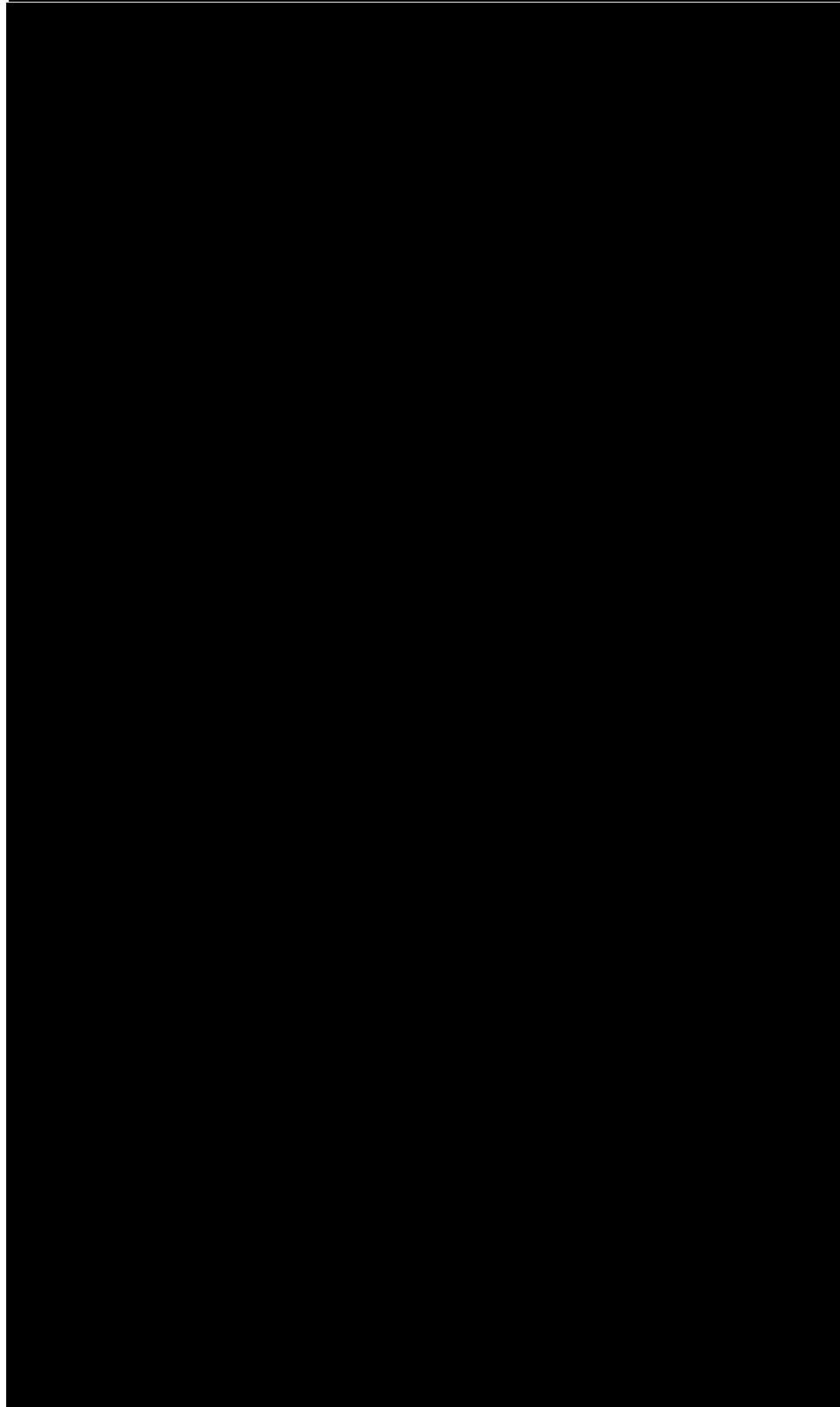
Mit *dVideodolmetschen* bietet Dataport die technische Bereitstellung eines Video-Dolmetsch-Services an.

Gestik und Mimik sind ein wertvoller Bestandteil von Gesprächen.

Daher bietet die Lösung den Vorteil die dolmetschende Person sichtbar in das Gespräch einzubinden. Der Dolmetscher/die Dolmetscherin wird in das Gespräch per Videoübertragung mit Kamera und Mikrofon hinzugeschaltet. Alternativ erhält der Leistungsempfänger auch die Möglichkeit des Audiodolmetschens. Hierbei wird internetunabhängig die dolmetschende Person über ein Telefon mit Lautsprechfunktion in das Gespräch eingebunden.

Dem Leistungsempfänger steht ein Pool an hochqualifizierten Dolmetschern und Dolmetscherinnen für zahlreiche Sprachen zur Verfügung. Die Dolmetsch- und dolmetschnahen Leistung werden von einem externen Dienstleister erbracht. Der Dienstleister stellt über Verträge mit den jeweiligen Dolmetschern den Video-Dolmetsch-Service zur Verfügung. Es gilt die Dataport IT-Sicherheitsleitlinie.

Der Zugriff auf die Videodolmetschplattform erfolgt über einen chrombasierenden Browser mittels einer Userkennung.



3 Leistungsbeschreibung

Im Folgenden werden alle Leistungen beschrieben, die der Auftragnehmer erbringt und die entsprechend den Angaben der Anlage Preisblatt fakturiert werden.

3.1 Dolmetschende

Alle Dolmetscher und Dolmetscherinnen verfügen in der Regel über einen translationswissenschaftlichen Abschluss oder eine gerichtliche Beeidigung und Spezialisierungen auf bestimmte Fachbereiche.

Bei Sprachen, die aufgrund von menschlichen Ressourcen nicht mit Dolmetschern und Dolmetscherinnen mit einschlägigem Universitätsabschluss bzw. einer gerichtlichen Beeidigung bedient werden können, werden auch Sprachmittler und Sprachmittlerinnen eingesetzt, die ein Zertifizierungsverfahren des BDÜ (Bundes-Verband der Dolmetscher und Übersetzer) absolviert haben.

Falls gerichtlich vereidigte Dolmetscher bzw. Dolmetscher mit einem polizeilichen Führungszeugnis benötigt werden, können diese als Sonderleistung über den Unterauftragsnehmer nur durch eine Terminbuchung über die Serviceline zur Verfügung gestellt werden (siehe 3.5.1)

Die Dolmetscher werden vom Dienstleister durch den geschlossenen Arbeitsvertrag verpflichtet, keinerlei Aufzeichnungen über die geführten Gespräche zu machen und sind zum Stillschweigen verpflichtet. Alle Dolmetscher sind ebenfalls mit dem Arbeitsvertrag verpflichtet, die Datenschutzbestimmungen bzgl. Geheimhaltung personenbezogener Daten einzuhalten.

Die Dienstleistung des Dolmetschers erfolgt in einem abgetrennten Raum ohne Störungen durch Dritte. Am Beginn jeder Sitzung stellt sich der Dolmetscher namentlich vor und erklärt kurz seine Leistung. Die Rolle des Dolmetschers besteht darin, lediglich das bereits Gesagte zu übersetzen, aber nicht selbst zu antworten oder zu erklären. Weitere Personen oder Mithörer sind nicht vorgesehen.

Die für das Videodolmetschen verwendete Basissprache ist die deutsche Sprache, d.h. alle Sprachen werden ins Deutsche übersetzt.

Derzeit sind für **16 Sprachen** eine Remote-Zuschaltung der Dolmetscher und Dolmetscherinnen innerhalb von **höchstens 120 Sekunden** garantiert. Über 50 weitere Sprachen können als Termin gebucht werden. Weitere Informationen finden Sie unter 3.2 Sprachpakete.

3.2 Sprachpakete

Die angebotenen Sprachen sind gemäß den eingeräumten Wartezeiten in Sprachpakete unterteilt. Nachfolgend finden Sie die Übersicht der Sprachpakte und damit verbundenen Wartezeiten

3.2.1 Sprachpaket 1: Ad-hoc-Sprachen

Für Sprachen des Sprachpaket 1 kann das Videodolmetschen ad-hoc gestartet werden. Der Anwender kann die Konferenz selbst über die Videodolmetsch-Plattform (siehe Kapitel 3.5.1) unverzüglich starten oder sich an die Serviceline (siehe Kapitel 3.5.1) wenden. Bei letzterem können weitere Wünsche für den Dolmetsch Service (z.B. männliche/weibliche Person) berücksichtigt werden. Die Serviceline stellt dann die Verbindung zwischen Anwender und passendem Dolmetscher her.

Sprachpaket 1: Ad-Hoc Sprachen I Wartezeit max. 2 Minuten				
Albanisch	Englisch	Litauisch	Russisch	Tschechisch
Arabisch	Farsi/Dari	Niederländisch	Slowakisch	Türkisch
Berberisch	Französisch	Paschtu	Somali	Ukrainisch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Georgisch	Polnisch	Sorani	Ungarisch
Bulgarisch	Hindi	Punjabi	Spanisch	Urdu
Chinesisch	Kurdisch	Rumänisch	Tigrinya	

3.2.2 Sprachpaket 2, 3 & 4: Termin-Sprachen

Die Terminplanung für Sprachen der **Sprachpakete 2,3 & 4** erfolgt in Kontakt mit der Serviceline. Weitere Absprachen (z.B. Bedarf eines vereidigten Dolmetschers oder Vorbuchen eines Dolmetschers für eine Terminserie) können ebenfalls über die Serviceline getroffen werden.

Sprachpaket 2: Termin Sprachen I Wartezeit max. 15 Minuten			
Amharisch	Japanisch	Portugiesisch	Thailändisch
Aserbaidschanisch	Koreanisch	Slowenisch	Tigre
Bengalisch	Lettisch	Suaheli	Tschetschenisch
Fula	Malinke	Sussou	Twi
Gebärdensprache	Mandinka	Tamil	Vietnamesisch
Griechisch	Mongolisch	Tamilisch	Wolof
Hebräisch	Philippinisch	Thailändisch	

Sprachpaket 3: Termin Sprachen I Wartezeit max. 60 Minuten			
Bambara	Estnisch	Hausa	Romani
Belutschisch	Flämisch	Igbo	Zarma

Sprachpaket 4: Termin Sprachen I Wartezeit nach Absprache			
Dänisch	Krio	Schwedisch	

Während der vereinbarten Servicezeiten (3.4 Servicezeiten) gelten die benannten Wartezeiten als vereinbarte Maximalwerte, die zu mindestens [REDACTED] erfüllt werden. Sollte eine Sprache nicht passend zur Verfügung stehen, nimmt die Serviceline automatisch den Kontakt zu Ihnen auf.

3.3 Dolmetsch Leistung – Kosten

Die Kosten für die Abrechnung der Dolmetsch Leistung sind gleichbleibend, egal ob diese per Video oder Audio wahrgenommen werden oder welches Sprachpaket sie wählen (ausgenommen Gebärdensprache).

Die Mindestabnahme an Dolmetsch Leistung sind 20 Minuten. Diese werden auch berechnet, wenn das Gespräch nicht dem Mindestsatz entspricht. Dolmetsch Leistungen, die über die Mindestabnahme hinausgehen, werden je Minute berechnet.

Während der Wartezeit auf einen Dolmetscher fallen keine nutzungsabhängigen Aufwände an, d. h. die Warteschleife ist entgeltfrei.

3.4 Servicezeiten

Die Dolmetsch-Leistungen stehen je nach gebuchter Servicezeit zu den gängigen Arbeitszeiten an Werktagen oder rund um die Uhr zur Verfügung. Die gewünschte Servicezeit wird bei der Einrichtung des Users bestimmt.

3.4.1 Servicezeit (5x10)

Die Dolmetsch-Leistungen stehen grundsätzlich zu den folgenden Servicezeiten zur Verfügung: Montag bis Freitag, jeweils 8:00 bis 18:00 Uhr.

Die bundesweit geltenden Feiertage sind davon ausgenommen.

3.4.2 Erweiterte Servicezeit (7x24)

Mit Buchung der erweiterten Servicezeiten steht der Dolmetsch-Service an 7 Tagen die Woche, 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

3.4.3 Terminstornierung & nicht wahrgenommene Dolmetsch-Sitzungen

Angefragte Dolmetsch-Leistungen können bis zu 24 Stunden vor Beginn des Termins kostenlos abgesagt werden. Stornogebühren fallen nur dann an, wenn der Termin nicht wahrgenommen wird oder die Absage weniger als 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin erfolgt. Das Sprachpaket 1 kann immer kostenfrei vorab beendet werden.

Stornierungen und nicht wahrgenommene Dolmetscherdienste werden im Preisblatt als Storno ausgezeichnet.

3.4.4 Gebärdensprache

Die Gebärdensprache ist nur in dem Servicezeitraum 5*10 verfügbar und wird im Preisblatt separat als Sprache ausgezeichnet.

3.5 Infrastrukturen

3.5.1 Videodolmetsch-Plattform & Serviceline

Dolmetscherdienste zu allen angebotenen Sprachen können über die **Serviceline** oder den **Videodolmetsch-Plattform** vereinbart werden.

Serviceline

Die kostenlose **Serviceline** steht rund um die Uhr **zur Koordination aller Dolmetsch-Leistungen** zur Verfügung. Über die **Serviceline** können Termine vereinbart/abgesagt, zusätzliche Dolmetscherwünsche (z.B. Wunsch nach einem weiblichen Dolmetscher) angemeldet und

allgemeine Fragen der Bedienung gestellt werden. Zusätzlich können Auskünfte zu aktuellen Wartezeiten für einzelne Sprachen angefragt werden.

Videodolmetsch-Plattform

Über den Dolmetsch Dienstleister steht eine web-basierte Dolmetsch-Plattform zur Verfügung. Über diese kann ein Ad-hoc Dolmetschen gestartet oder ein Termin für eine bestimmte Sprache angesetzt werden. Abhängig von Ihren Bedürfnissen und technischen Voraussetzungen, können Sie das Dolmetschen über Video oder über Audio in Anspruch nehmen.

Die Videodolmetsch-Plattform bietet ab Ende Q2/2021 eine einfache Übersicht zu allen, von einem User, vereinbarten Dolmetsch Terminen. Mit dem Portal können dann auch Videodolmetsch-Termine über die Plattform geplant werden. Ein passender Dolmetscher wird dem Termin automatisch zugewiesen.

3.5.2 User

Ein User kann von mehreren Personen und auch einem ganzen Fachbereich genutzt werden. Über einen User ist der Dolmetscherdienst jedoch nur Nacheinander (nicht parallel/zeitgleich) möglich.

Die Bestellung eines Videodolmetsch Account muss schriftlich (per E-Mail) bis zum 20.ten eines Monats eingegangen sein. Der Account wird dann bestellt, vom Dienstleister eingerichtet und die Zugangsdaten werden übersendet.

Die Aktivierung des Videodolmetsch Accounts erfolgt jedoch aus Abrechnungsgründen immer zum 01.ten des nächsten Monats. Sollte die Bestellung nach dem 20.ten eintreffen, so wird der Account erst im darauffolgenden Monat freigeschaltet.

Das Einrichten, Löschen und Ändern von Usern erfolgt über eine E-Mail Benachrichtigung an das Postfach: 

Die Deaktivierung eines Users ist immer kostenfrei. Für die erneute Aktivierung oder die Neueinrichtung des Accounts entsteht eine einmalige Pauschale, je nach notwendiger Servicezeit. Die Kosten können Sie aus dem aktuellen Preisblatt entnehmen.

3.5.3 Endgeräte

Egal wo das Videodolmetschen benötigt wird, mit einem Useraccount, Internet und einem videofähigen Gerät können Sie den Dolmetsch-Service nutzen. Sie entscheiden selbst, von wem und über welches Gerät Sie das Videodolmetschen starten.



Tablets

Über Apple Tablets kann ganz einfach auf den Dolmetsch-Service zugegriffen werden. Die Tablets können von Ihnen beigestellt oder über Dataport beschafft werden.



Laptop / Computer

Der Dolmetsch-Service ist auf allen von Dataport Administrierten Endgeräten bereits verfügbar und kann genutzt werden. Eigene Endgeräte benötigen einen chrombasierten Browser für den Zugriff.



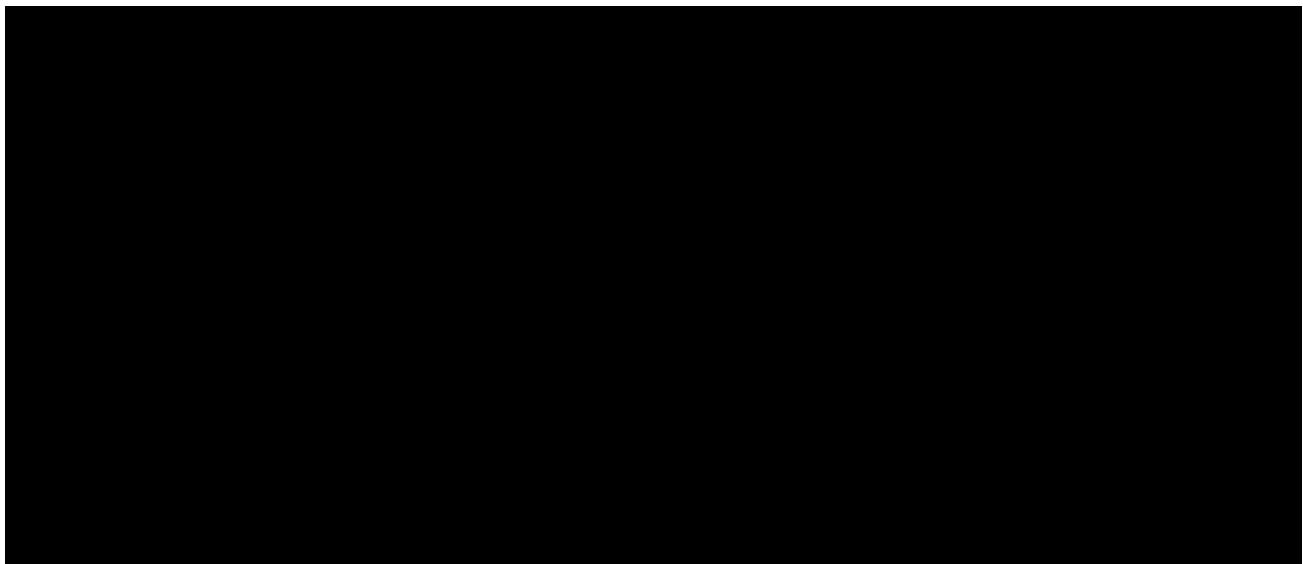
Telefone

Das reine Audio-Dolmetschen ist über jedes Telefon mit Lautsprechfunktion möglich. So entstehen keine weiteren Investitionskosten.



Video-Raumsysteme

Das Dolmetschen kann auch über Cisco-Raumsysteme erfolgen. Voraussetzungen und Leistungen werden in Abstimmung mit der Dataport gesonderten festgehalten.



3.5.4 Sicherheit



Beim Videodolmetschen werden in der Regel personenbezogene Daten gem. § 2 Abs. 1 LDSG-SH, § 4 Abs. 1 HmbDSG, § 2 Abs. 1 BremDSG und § 2 Abs. 1 DSG LSA im Sinne des § 2 Abs. 2 LDSG-SH, § 4 Abs. 2 HmbDSG, § 2 Abs. 2 BremDSG und § 2 Abs. 5 DSG LSA übermittelt bzw. genutzt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich und seinen Unterauftragsnehmer, die Anforderungen des Datenschutzes gemäß der in Deutschland geltenden Gesetze (insbesondere der jeweils geltenden Landesdatenschutzgesetze) zu erfüllen, soweit der VDS selbst betroffen ist.

Für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und der Sicherheitsmechanismen bei der Nutzung des VDS sind die jeweiligen Nutzer verantwortlich.

3.6 Qualifizierte Elektronische Signatur (QES)

Die QES ermöglicht es während einer laufenden Video- oder Telefonkonferenz Dokumente rechtssicher, elektronisch vom Dolmetschenden unterschreiben zu lassen. Die QES ist der Vor-Ort-Unterschrift gleichgestellt.

3.7 Haftung

Die Nutzung des VDS kann in rechtlich schwierigen Situationen erfolgen. Beispielsweise durch falsche Übersetzungen kann sowohl den Betroffenen (z.B. Asylbewerber) als auch den Dienststellen (z.B. Erstaufnahmeeinrichtungen, EAE) ein Schaden entstehen. Der Dienstleister des Videodolmetschplattform übernimmt daher die Haftung für falsche Übersetzungen bis zu einer Summe von 200.000 € je Anlassfall. Eine Haftung des Auftragnehmers ist ausgeschlossen. Zwischen dem Auftragnehmer und den Klienten des Auftraggebers kommt kein Vertragsverhältnis zustande. Dafür, dass die Beratung sachgerecht erfolgt, ist dem Klienten gegenüber ausschließlich die Dienststelle des Auftraggebers verantwortlich.

4 Optionale Leistung

Anforderungen zur Leistungserhöhung sind unter Einhaltung einer angemessenen Vorlaufzeit möglich. Die entsprechenden Aufwände werden gesondert in Rechnung gestellt. Ebenso erhöhen sich die laufenden Leistungsvergütungen. Die Beauftragung der optionalen Leistung ist vom Leistungsempfänger oder von seinen definierten Auftragsberechtigten zu stellen.

4.1.1 Multipoint-Lösung

Über die Multipoint-Lösung können mehrere Gesprächspartner, die sich an unterschiedlichen Orten befinden, am Videodolmetschen teilnehmen. Es ist möglich eine dritte Person in das Gespräch zu integrieren z.B. eine rechtssichere Beratung, Zuschalten des zu „Dolmetschenden“ Teilnehmers oder hinzuziehen eines Facharztes. Hierfür wird der jeweilige User über eine Beauftragung berechtigt und kann die Multipoint-Funktionen anschließend dauerhaft nutzen.

4.1.2 Schulung

Alle Anwender können im Umgang mit der Videodolmetsch-Plattform geschult werden. Die Schulung kann Vor-Ort oder als Remote-Video-Schulung stattfinden.

Die Kapazitäten für eine Remote-Video-Schulungen liegen bei 6 Teilnehmern.

Die Teilnehmeranzahl bei der Präsenzschulung ist abhängig von den Räumlichkeiten und Kapazität der Örtlichkeit. Jedoch sollte die Anzahl an Teilnehmer nicht mehr als dreißig Personen sein.

4.1.3 Live Transkription-Dolmetschen

Über das Live Transkription-Dolmetschen ist es möglich, dass der Dolmetscher anstelle einer verbalen Übersetzung die verdolmetschte Sprache als Text in der Konferenz einblendet. Kosten hierzu entnehmen Sie dem Preisblatt.

4.1.4 Gesprächsaufzeichnung

Wenn gewünscht können Gespräche aufgezeichnet und im Nachgang zum Gespräch in einem gängigen Dateiformat bereitgestellt werden. Kosten hierzu entnehmen Sie dem Preisblatt.

4.1.5 Schriftdolmetschen

Es ist möglich ein schriftliches Dokument zu übersetzen. Hierbei muss das Dateiformat .docx (Standard-Word Format) entsprechen. Weiter ist die Textformatierung auf Arial und Schriftgröße 12 anzupassen.

5 Abrechnungen

Es fallen nur nutzungsabhängige Aufwände an. Diese werden monatlich abgerechnet. Alle Preise können der Anlage Preisblatt entnommen werden.

6 Support / Wartung

6.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Eine Störungsmeldung für dVideo Dolmetschen kann nur durch Beschäftigte des Kunden / Mitarbeiter des Leistungsempfängers erfolgen.

Die Störungsannahme erfolgt über den UHD oder das Callcenter.

Die Störungsannahme in der Zeit: Montag – Donnerstag (06:30 – 18:00 Uhr); Freitag (06:30 – 17:00 Uhr) jeweils mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen, einschließlich Heiligabend und Silvester.

6.1.2 Wartungsfenster

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i.d.R. innerhalb der definierten Servicezeiten des betreuten Betriebes.

Für den Betrieb der Infrastruktur ist ein Wartungsfenster definiert. Dies ist in der Zeit von Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr. Wenn im Rahmen von geplanten Wartungsarbeiten während eines Wartungsfensters damit zu rechnen ist, dass die Systeme länger als eine Stunde nicht zur Verfügung stehen und damit Einschränkungen entstehen, informiert der Auftragnehmer den Leistungsempfänger.

7 Mitwirkungspflichten

7.1 Mikrofon / Kameranutzung

Die Qualität des Videodolmetschens ist abhängig von der eingesetzten Peripherie des Benutzers. Der Einsatz eines integrierten Lautsprechers und Mikrofons des PC kann zu einem Hall oder einem Echo führen und somit die Qualität mindern. Der Benutzer sorgt für eine geeignete Peripherie. Bei Bedarf kann Dataport diesbezüglich beraten.

Das genutzte Mikrofon und die Kamera dürfen zum Zeitpunkt des Dolmetschens nicht von einem anderen Programm zeitgleich gestartet und/oder verwendet werden (z.B. Videocall via Skype / Cisco / Zoom etc.).

7.2 Anschlussbedingungen

Folgende Anschlussbedingungen sind Voraussetzung für den Einsatz von dVideodolmetschen:

- Nutzbarer Internetanschluss beim Leistungsempfänger
(Freischaltung des Zugangs zur Videodolmetschplattform, falls der Internetanschluss nicht von Dataport administriert wird)
- Ein Endgerät lt. Kapitel 3.5.3 Endgeräte

7.3 Entstörung

Der Leistungsempfänger verpflichtet sich, den Auftragnehmer in geeigneter Weise bei der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln zu unterstützen.

8 Leistungsabgrenzung

8.1 Supportumfang

Es werden keine SLAs über die Störungsbeseitigung vereinbart.

8.2 Störungen LTE

LTE Verbindungen unterliegen diversen Einflüssen von außen. Das Signal kann durch aktive und passive Störquellen beeinträchtigt werden. Hieraus entstehende Probleme können nicht durch den Auftragnehmer betrachtet werden.

Eine Gewährleistung des Services dVideodolmetschen über LTE kann seitens des Auftragnehmers nicht sichergestellt werden.

8.3 Störungen WLAN

WLAN ist ein Funknetzwerk, welches diversen Einflüssen von außen unterliegt. Das Signal kann durch aktive und passive Störquellen beeinträchtigt werden. Hieraus entstehende Probleme können nicht durch den Auftragnehmer betrachtet werden.

Roaming-Probleme können nicht ausgeschlossen werden, da die Roaming-Funktion stark von den verwendeten Clients abhängig ist.

Hierbei ist zu beachten, dass es sich bei WLAN um ein so genanntes „Shared Medium“ handelt, d.h. die Frequenzen sowie die Leistung des Hotspots werden geteilt.

Eine Gewährleistung des Service dVideodolmetschen über WLAN kann seitens des Auftragnehmers nicht sichergestellt werden.

8.4 Eigenadministrierte Endgeräte

Eine Prüfung oder Kontrolle von eigenadministrierten Endgeräten kann nicht vorgenommen werden. Der Auftragnehmer leitet den Kunden bei Entstörung auf den eigenen Endgeräten an, wird an diesen jedoch keine Änderungen vornehmen.

8.5 Netzstörungen auf Dataport fremden Infrastrukturen

Der Support für die Anwendung dVideodolmetschen beschränkt sich auf die Anwendung selbst. Es besteht kein Support für Netzstörungen an Infrastrukturen, die nicht durch Dataport administriert werden.

8.6 Standort Bandbreiten je Standort

Die maximale Bandbreite je Standort ist abhängig von der jeweiligen Kapazität des bereitstehenden Internetanschlusses (Mitwirkungspflicht) am Standort. Wenn diese Bandbreite ausgelastet ist, so kann es zu Störungen des Videodolmetschservice kommen.

Pro Videodolmetsch Call sollte eine Bandbreite von 5 Mbit's garantiert werden.