

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Rundrufsysteme dTeamAlert sowie Ablösung des Vertrages V8808/3011150

zwischen Die Senatorin für Arbeit, Soziales Jugend und Integration Stadtgemeinde Bremen, „Auftraggeber“ (AG)
Bahnhofplatz 29, 28195 Bremen

und Dataport, Anstalt öffentlichen Rechts, Altenholzer Straße 10-14, 24161 Altenholz „Auftragnehmer“ (AN)

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Preisblatt Anlage(n)

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. auch Kategorie, Berater)	Ort der Leistung	Leistungszeitraum		Vergütung pro Einheit (Personentag, Stunden, Stück etc.)	Vergütungsart: Aufwand ggf. inkl. Obergrenze (OG) bzw. Pauschalpreis
			Beginn	Ende/Termin		
1	2	3	4	5	6	7
1	V23402/3018000 gemäß Anlage 4	Beim AG und AN	01.01.2026		Gemäß Preisblatt Anlagen 2a und 2b	Gemäß Preisblatt Anlagen 2a und 2b
2	V8808/3011150	Beim AG und AN	27.05.2015	31.12.2025	Gemäß Preisblatt Anlagen 3a und 3b	Gemäß Preisblatt Anlagen 3a und 3b

Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.

Reisekosten werden wie folgt vergütet

Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

Reisezeiten werden wie folgt vergütet

2. Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 3)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. Nr. 3.1)
- Vertragsanlage(n) in folgender hierarchischer Reihenfolge: Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVb-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (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.

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.

3. Sonstige Vereinbarungen

3.1 Allgemeines

Die Dataport AVB sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

3.2 Umsatzsteuer

3.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen

- Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art,
 - nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung)
 - und somit ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

3.2.2 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

Es erfolgt eine Aufteilung der Rechnung in nichtsteuerbare Beistandsleistung und steuerbare Leistung zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen werden vom Auftraggeber zu ___ % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden ___ % der Leistungen unterliegen somit der Umsatzsteuer. Der nicht-hoheitliche Teil der Leistungsverwendung unterliegt der Umsatzsteuer und wird gesondert mit Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

3.2.3 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG 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.

3.2.4 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG 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 Telekommunikationswesens (§ 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.

3.3 Verschwiegenheitspflicht

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

3.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

3.4.1 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.

3.4.2 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.

3.5 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:

3.5.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich 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 vertrieb@dataport.de zu senden.

3.5.2 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- Softwarelizenzen gemäß
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23402/3018000

sonstiges gemäß

3.6 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung sowie V8808/3011150 abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

3.7 Weisungen

Die Disposition und das alleinige arbeitsrechtliche Weisungsrecht gegenüber dem vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personals bzgl. Art, Ort, Zeit sowie Ablauf und Einteilung der Arbeiten obliegt dem Auftragnehmer. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert. Die im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallenden Arbeiten werden vom Auftragnehmer eigenverantwortlich erbracht.

3.8 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2026 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) zum 01.01.2027 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

3.9 Vertragsstrafen

Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

3.10 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

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

Auftragnehmer

Ort, Datum: Bremen, 05.11.2025

Vertragsmanagement

Vertragsmanagement

Auftraggeber

Ort, Datum:

Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckschrift)

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.12.2025

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 5.000,00 €.

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
10	20010778	USB-Button dTeamAlert - 1Stück	1	ST		
20	20010781	Administrator-Schulung dTeamAlert	1	ST		
30	20010782	Administration pro Client - dTeamAlert	1	ST		
40	20010760	Client-Lizenz dTeamAlert - 1 Stück	1	ST		

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos. 10-20: Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung.

Pos. 30-40: Die Rechnungsstellung des jährlichen Entgeltes erfolgt gem. Anlage 2b.

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.12.2025

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende **jährliche Entgelte (nachrichtlich)**:

Gesamtpreis: 27.500,00 €

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
50	20010771	Client-Lizenz dTeamAlert - 500 Stück	2	ST		

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt zum 15.06. eines Kalenderjahres.

IAP-Nummer: 39081
(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)	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input type="checkbox"/>

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	IT gestütztes Alarmsystem zum Schutz der Mitarbeitenden des Amtes für Soziale Dienste. Sowie der Senatorischen Dienststelle.

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.

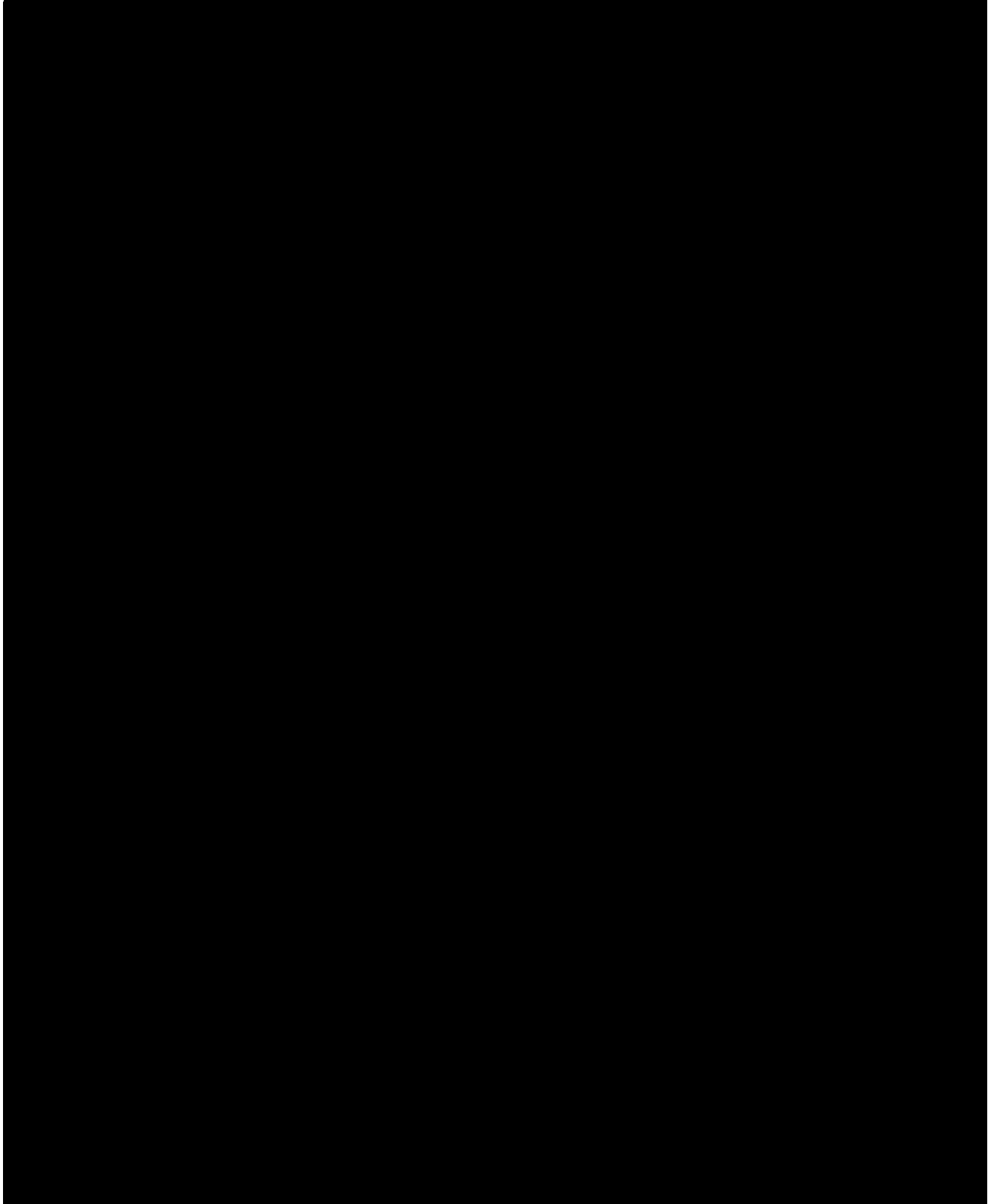
IAP-Nummer: 39081
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	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)
	Name, Vorname, Raumnummer und PC-Name werden erhoben.
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	./

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Mitarbeitende des Amtes für Soziale Dienste, sowie der Senatorischen Dienststelle.

4.	Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	nein

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter



Leistungsbeschreibung

dTeamAlert

Version: 06.12.2024
Stand: 2.0

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Allgemeines Allgemeines.....	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
2	Rahmenbedingungen	5
2.1	Systemvoraussetzungen	5
2.2	Kündigungsmodalitäten	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Allgemeines	6
3.1.1	Benutzer Authentifizierung	6
3.1.2	Art der Verarbeitung	6
3.1.3	Zweck der Verarbeitung.....	6
3.1.4	Art der Daten	6
3.1.5	Log Daten:	7
3.1.6	Benutzerrechte und Rollen	8
3.2	Leistungsumfang	9
3.2.1	Softwarebereitstellung	9
3.2.2	Support	9
3.2.3	Leistungsübersicht.....	9
3.2.4	Abrechnung	10
3.3	Optionale Leistungen.....	10
3.3.1	Schulung / Einweisung für Administratoren.....	10
3.3.2	Unterstützung bei der fachlichen Administration	10
3.3.3	Schnittstellen zu anderen Systemen / Zusätzliche Hardware	10
4	Leistungskennzahlen	11
4.1	Betriebs- und Servicezeiten.....	11
4.2	Störungsannahme	11
4.3	Wiederherstellungszeiten	11
5	Erläuterungen VDBI.....	12

1 Einleitung

1.1 Allgemeines Allgemeines

dTeamAlert ist eine Softwarelösung zur Verbreitung von Rundrufen. Das System wird z.B. an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr eingesetzt, um in Konfliktsituationen Mitarbeitende aus unmittelbarer Nähe um Hilfe zu rufen. Es können unterschiedliche Rundruftypen sowie individuelle Empfangsgruppen konfiguriert werden. Bei mobilen Arbeitsplätzen mit wechselnden Aufenthaltsorten innerhalb einer Organisation ist vom Nutzenden der jeweils aktuelle Arbeitsplatz anzugeben. Weiterhin unterstützt die Anwendung bei der Verbreitung jeglicher Informationen, die an Mitarbeitende eines Gebäudes (z. B. bei Evakuierungen) oder nur an Teilgruppen versendet werden sollen.

Unter Anderem kann dTeamAlert für die folgenden Anwendungsfälle genutzt werden:

- **Konfliktsituationen im Kundenkontakt:** Über dTeamAlert können benachbarte Kollegen:innen zur Hilfe gerufen werden.
- **Evakuierungsmaßnahmen:** In Brandfällen o. ä. Situationen können Mitarbeitende aus bestimmten Zonen mit den relevanten Informationen versorgt werden.
- **Amokwarnung:** Warnung vor Amoklauf, mit der Anweisung sich einzuschließen

1.2 Leistungsgegenstand

Das Verfahren besteht aus einer Client- und einer Serverkomponente.

Die Serverkomponente ist ein Webserver, mit dem sich die Clients verbinden. Ein Webportal dient als Verwaltungsoberfläche, um notwendige Konfigurationen vorzunehmen. Im Hintergrund befindet sich eine Datenbank auf der die Daten gehalten werden.

Das System wird dem Auftraggeber im Rahmen eines Software-as-a-Service-Modells (SaaS) zur Verfügung gestellt. Die Software wird auf den Servern des Rechenzentrums des Auftragnehmers betrieben. Die bereitgestellte Infrastruktur wird mehreren Auftraggebern genutzt. Die Kosten für den Serverbetrieb sind in der User-Lizenz enthalten.

Das System ermöglicht die Einrichtung individueller Rundruftypen mit verschiedenen Empfangsgruppen wie z. B.:

- Hilferuf auslösen
- Brände / Amok / Bombendrohungen melden
- Evakuierung einleiten
- Medizinischen Notfall melden

Die Verbreitung der Rundrufe kann auf verschiedene Arten ausgelöst werden:

- Individuell einstellbare Tastenkombinationen am PC / Laptop / ThinClient
- Langer Tastendruck
- Desktop-Icon (nur verfügbar, wenn im Betriebssystem freigegeben)
- Widget (nur verfügbar, wenn im Betriebssystem freigegeben)
- Optionale Zusatzleistung: USB- Taster (siehe Preisblatt Anlage 2)

Zur Nutzung des Systems wird dTeamAlert auf allen Clients installiert, die Alarmer auslösen und/oder empfangen können sollen. Die Pflege des Systems erfolgt über ein Webportal, auf das neben dem Auftragnehmer nur die Auftragsgeber-internen Administrierenden zugreifen können. Nach Bereitstellung eines Mandanten seitens des Auftragnehmers erfolgt sämtliche Konfiguration über den Auftragsgeber-internen Administrierenden, soweit hierfür keine zusätzliche Leistung nachgefragt wird. Abweichend hiervon wird bei der Umstellung von Vocario auf dTeamAlert durch Migration der in Vocario eingerichteten Rechner und Räume in dTeamAlert einmalig kostenfrei unterstützt. Nach Beauftragung kann Auftragnehmerseitig zusätzlich unterstützt und beraten werden.

Die Konfiguration eines Mandanten erfolgt nachfolgender Struktur:

Organisation (Mandant) → Standort → Etage → Raum → Client

Der Clientdienst ist neben dem klassischen Client-Server-Modell über weitere Systemumgebungen (z. B. Terminalserver Citrix) nutzbar.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Systemvoraussetzungen

Die Installation der Software erfordert keine speziellen Anforderungen an die vorhandene IT-Infrastruktur und kann in folgenden Systemumgebungen betrieben werden:

- Clients mit Betriebssystem ab Windows 7 – 64 Bit
- Thinclients

Das Webportal kann unter folgenden Voraussetzungen genutzt werden:

- 2 Kern CPU
- 4 GB RAM
- Internetbrowser vorhanden (EDGE)

2.2 Kündigungsmodalitäten

Sollten die Rahmenbedingungen (z.B. Konnektivität zum Server, nicht unterstützte Client-Betriebssysteme) für die Funktionalität des Systems nicht gegeben sein, so wird der Vertrag für nichtig erklärt. Weiterhin ist der Vertrag nichtig, wenn das System beim Auftraggeber aus anderen Gründen nicht lauffähig ist.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Allgemeines

dTeamAlert wird dem Auftraggeber im Rahmen eines Software-as-a-Service-Modells (SaaS) zur Verfügung gestellt. Bei dTeamAlert handelt es sich um eine voll gemanagte Umgebung, die im BSI-zertifizierten Rechenzentrum des Auftragnehmers betrieben wird. Das System wird einerseits auf Transportebene geschützt, d. h. die Kommunikation kann mit SSL gesichert werden, dies gilt sowohl für die Nutzung via Webbrowser (HTTPS), als auch die Benutzerauthentifizierung am Active Directory mit LDAPS. Auf der anderen Seite ermöglicht das integrierte Rollen- und Rechte-Management eine flexible Zugriffsverwaltung im Portal. Clients und Server kommunizieren verschlüsselt (HTTPS) miteinander.

3.1.1 Benutzer Authentifizierung

Die Client-Benutzer werden über das Active Directory authentifiziert. Die Client-Computer werden über ihre NetBios-Namen identifiziert. Die Verwaltung der Client-Computer erfolgt im dTeamAlert Admin Portal und die Verwaltung der AD-Nutzer entsprechend im Auftragnehmer verwalteten Domänen Controller. Die Passwörter und Passwortregeln werden ausschließlich im AD festgelegt.

3.1.2 Art der Verarbeitung

Die erforderlichen Benutzerdaten werden in der Software ausschließlich im Logging gespeichert, welches über das Admin Portal von Auftragnehmer konfiguriert wird. Die Aufbewahrungszeit der Loginformationen können variabel eingestellt werden. Die Software löscht nach der vorgegebenen Zeit die Loginformation aus der Datenbank. Diese Log-Dateien werden gemäß den gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften gespeichert und gelöscht.

3.1.3 Zweck der Verarbeitung

Die Verarbeitung dient folgendem Zweck: die Benutzerdaten werden im Logging für einen festgelegten Zeitraum gespeichert, um eine Fehleranalyse zu ermöglichen.

3.1.4 Art der Daten

Die Benutzerdaten beinhalten:

- Windows Login Name des anmeldenden Benutzerkontos
- Vorname und Nachname des anmeldenden Benutzerkontos
- hinterlegte Email-Adressen des Benutzers
- Telefonnummer des Arbeitsplatzes des Benutzers

Die Gerätedaten beinhalten:

Der NetBIOS-Name des Computers im Netzwerk und dessen Domänenzugehörigkeit, von dem aus sich ein Benutzer anmeldet oder einen Alarm auslöst.

3.1.5 Log Daten:

Auf dem Server und auf den Clients werden Log-Dateien über die An- und Abmeldungen am AD und dTeamAlert-Server erstellt. Zusätzlich werden Anmeldungen am Admin Portal protokolliert.

Diese Ereignisse werden im Ereignisprotokoll erfasst:

- AlarmAcknowledge (mit Alarm-ID, AD-Benutzername, Zeitstempel, Alarm-Status)
- AlarmCleared (mit Alarm-ID, AD-Benutzername, Zeitstempel, Alarm-Status)
- AlarmTriggered (mit Zeitstempel, AD-Benutzername, Standort-Informationen, Alarmtyp)
- ClientLogin (mit AD-Benutzernamen, NetBios-Name, Zeitstempel)
- LoginFailed (mit Benutzername, Zeitstempel, IP-Adresse)
- PortallnactivityLogout (automatisches Logout bei Inaktivität) (mit Benutzername, Zeitstempel, IP-Adresse)
- PortalLogin (mit Benutzername, Zeitstempel)
- PortalLogout (mit Benutzername, Zeitstempel)
- TagAlarmTriggered (Benachrichtigungen) (mit AlarmID, Nachrichtentext, Benutzer, Zeitstempel)

Einträge im Protokoll können nicht versehentlich verändert werden. Eine automatische Bereinigung des Ereignislog muss in den Einstellungen aktiviert sein. Ein Tageswert oder eine festgelegte Anzahl von Log-Einträgen können als Trigger beliebig angepasst werden. Es werden keine Änderungen an der System-Konfiguration protokolliert.

Bei einer Alarmierung wird der Benutzername des Auslösers auf den berechtigten Empfänger-Clients im Alarmierungsfenster angezeigt und im Log protokolliert. Auf dem Alarmserver wird in der Ereignisanzeige der Alarm angezeigt.

Die Konfigurationsdaten zu den Alarmen werden vom Server an die Clients verteilt. Im Alarmierungsfall sendet der Client seine Kennung und den ausgelösten Alarm an den Server.

Außer der Authentifizierung am AD ist kein automatisiertes Verfahren beteiligt.

Die Client- und Serverseitig erfassten Daten dienen lediglich der technischen Protokollierung und sollen im Fehlerfall bei der Analyse helfen. Die Einsicht in die Protokolle und Log Daten hat ausschließlich die Superadmin Rolle.

3.1.6 Benutzerrechte und Rollen

Den Benutzern können unterschiedliche Rollen zugewiesen werden. Die oberste Rolle ist der Superadmin"-Account. Dieser Nutzer muss ebenfalls im AD vorhanden sein, denn die Benutzer-Authentifizierung erfolgt auch im Admin Portal über den Verzeichnisdienst. Der Superadmin kann weitere Benutzer aus dem AD hinzufügen und mit den erforderlichen Rechten ausstatten. Die "Superadmin"-Rolle kann ausschließlich von Mitarbeitern des Auftragnehmers ausgeübt werden.

Folgende Zugriffsmöglichkeiten können eingestellt werden:

- Organisation, Standorte, Etagen, Räume, Geräte, usw.
- Alarmdefinitionen
- Alarmgruppen und Sequenzen
- Aktive Alarmer
- Benachrichtigungssystem
- Benutzer- und Rollenverwaltung
- Ereignisprotokoll
- Technische Einstellungen (z.B. Domäneneinstellungen, Lizenzverwaltung, Proxy, usw.)

Der Zugriff ist teilweise auf den Superadmin beschränkt.

Folgende Rollen sind vordefiniert;

- **Hauptadministrator (Mandantenadministrator):** für die Anlage und Pflege von Standorten, Alarmen und Benutzern innerhalb der eigenen Organisation zuständig. Diese Anleitung ist für den Hauptadministrator geschrieben, wenn entsprechende Funktionen mit einem Benutzer nicht möglich sind, dann ist dem Benutzer eine niedrigere Rolle zugeordnet. Der Hauptadministrator ist der erste Ansprechpartner für den Auftragnehmer und wird mit allen wichtigen Informationen, wie z.B. neue Softwareupdates und Wartungsankündigungen versorgt.
- **Standortadministrator:** für die Anlage und Pflege von Etagen, Räumen und Geräten innerhalb des eigenen Standortes zuständig.
- **Geräteadministrator:** für die Anlage und Pflege der Räume und Geräte innerhalb des eigenen Standortes zuständig

3.2 Leistungsumfang

3.2.1 Softwarebereitstellung

Die Bereitstellung der Software beim Auftraggeber erfolgt per SCCM aus dem Standard-Warenkorb (SWK). Bei Nicht-Anbindung des Auftraggebers am SWK wird die Software zur Selbstinstallation über die dDataBox bereitgestellt. Zur Nutzung des Webportals sind seitens des vertraglichen Ansprechpartners die Administrierenden zu benennen, die daraufhin durch den Auftragnehmer berechtigt werden.

3.2.2 Support

Supportanfragen seitens des Auftragsgebers erfolgen über den Dataport User Help Desk, sollte der Auftraggeber an diesen angebunden sein. Ist dies nicht der Fall, so kann Kontakt über das Funktionspostfach [REDACTED] aufgenommen werden. Supportleistungen, die über die Wiederherstellung der Funktionalitäten des Systems hinausgehen, können in Rechnung gestellt werden.

3.2.3 Leistungsübersicht

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Vertragsabschluss mit Festlegung der Leistungen (s. Preisblatt)	V, D	B, I
Bereitstellung von Software / Mandant / Admins	V, D	B, I
Installation der Software per Standard-Warenkorb	V, D	B, I
Installation der Software durch Kunden	B	V, D
Ersteinrichtung	(D), B	V, D
Konfiguration innerhalb des Mandanten	(D), B	V, D
Kommunikation von Störungen	I	D
Supportanfragen	I	D
Bearbeitung von Störungen	V, D	I
Bereitstellung von Updates	V, D	I
Installation von Updates per Standard-Warenkorb	V, D	B, I
Installation von Updates per dDatabox	B	V, D

Definitionen der einzelnen Leistungen des Preisblatts

- Lizenzpakete: Die Lizenzen werden paketweise zur Verfügung gestellt. Die Abstufungen sind dem Preisblatt zu entnehmen. Die Anzahl der Lizenzen wird zu einem Stichtag jährlich kontrolliert und ggf. stückweise nachberechnet.
- Einrichtung pro Client: Die Einrichtung ist obligatorisch und wird für jeden Neukunden abgerechnet. Ausgenommen hiervon sind Bestandskunden des Vorgängersystems Vocario.
- Administration pro Client: Die Administration kann als Zusatzleistung gebucht werden, wenn sämtliche Konfiguration vom Auftragnehmer übernommen werden soll.

Ersteinrichtung

Bei Umstellung des Rundrufsystems Vocario auf dTeamAlert ist die Migration der Daten des Auftraggebers (Standort, Etagen, Räume und Rechner) in das neue System eine Inklusivleistung seitens des Auftragnehmers. Diese Leistung beschränkt sich allein auf die Übernahme der Daten aus dem Altsystem Vocario. In den übrigen Fällen behält sich der Auftragnehmer eine Abrechnung über die Kosten der User-Lizenzen hinaus vor, sollte keine optionale Administrationsleistung vereinbart worden sein. Ohne Beauftragung wird die Ersteinrichtung vom Auftraggeber vorgenommen.

Konfiguration innerhalb des Mandanten

Die Konfiguration beinhaltet das Anlegen von Standorten, Etagen, Räumen und Clients sowie das Vornehmen von Aktualisierungen, sollte es zu internen Veränderungen seitens des Auftraggebers kommen. Weiterhin sind die Rundrufftypen sowie die jeweils angesprochenen Empfangsgruppen anpassbar. Der Auftragnehmer steht nach Absprache, bei Bedarf beratend sowie ausführend zur Verfügung, behält sich hierbei jedoch eine separate Abrechnung über die Kosten der User-Lizenzen hinaus vor.

Supportanfragen

Supportanfragen, die über die Wiederherstellung des Betriebs hinausgehen, können vom Auftragnehmer in Rechnung gestellt werden.

3.2.4 Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt anhand der genutzten Lizenzen, wobei eine Lizenz einem im Administrationsportal eingetragenen Rechnernamen entspricht. Die Rechnernamen werden von den Administrierenden des Auftraggebers oder nach Auftrag vom vertraglichen oder fachlichen Ansprechpartner (Anlage 1) des Auftraggebers von den administrierenden beim Auftragnehmer konfiguriert. Zur Einrichtung der Administrierenden sind diese dem Auftragnehmer jeweils von der/dem vertraglichen oder fachlichen Ansprechpartner/in (Anlage 1) mitzuteilen.

Die Abrechnung erfolgt zweimal jährlich. In der ersten Abrechnung wird die vertraglich festgelegte Anzahl an Lizenzen berechnet. In der zweiten Abrechnung werden seitens des Auftragnehmers die genutzten Lizenzen im System eingesehen und nachberechnet, falls es zu einer Überschreitung der vertraglich vereinbarten Lizenzanzahl kommt. Die genauen Daten der Abrechnung sind dem Preisblatt zu entnehmen.

Die Abrechnung nach Aufwand erfolgt bereits im Folgemonat der erbrachten Leistung.

3.3 Optionale Leistungen

3.3.1 Schulung / Einweisung für Administratoren

Schulungen und Einweisungen für Anwendende sowie Administrierende sind optional und können vom Auftraggeber nach Rücksprache beauftragt werden.

3.3.2 Unterstützung bei der fachlichen Administration

Unterstützungen bei der fachlichen Administration sind optional und können vom Auftraggeber nach Rücksprache beauftragt werden.

3.3.3 Schnittstellen zu anderen Systemen / Zusätzliche Hardware

Für dTeamAlert werden zusätzliche Hardwarekomponenten (z. B. USB-Taster) angeboten. Die Zusatzleistungen sind dem Preisblatt (Anlage 2) zu entnehmen.

4 Leistungskennzahlen

4.1 Betriebs- und Servicezeiten

Die zentrale Infrastruktur steht generell ganztägig an sieben Tagen der Woche zur Verfügung. Es wird eine Verfügbarkeit von 98 % (bezogen auf ein Jahr) zugesichert. Die Servicezeiten belaufen sich auf Montag bis Donnerstag, 8-17 Uhr sowie Freitag, 8-15 Uhr. Planmäßige Wartungen werden nach Möglichkeit außerhalb der Servicezeiten vorgenommen.

4.2 Störungsannahme

Störungsmeldungen über das Postfach [REDACTED] werden innerhalb der Servicezeiten (4.1) bearbeitet.

4.3 Wiederherstellungszeiten

Die angestrebten Wiederherstellungszeiten innerhalb der Servicezeiten erfolgen in folgendem zeitlichen Umfang:

- Kritisch (Schweregrad 1) maximal 8 Stunden
- Hoch (Schweregrad 2) maximal 36 Stunden
- Niedrig (Schweregrad 3) maximal 72 Stunden

Definition der Störungsstufen:

- Kritisch: Beeinträchtigung in der Nutzung der Hauptfunktion von mehr als zehn Clients oder Administratoren mit dem gleichen Problem
- Hoch: Beeinträchtigung in der Nutzung der Hauptfunktion von mehr als fünf Clients oder Administratoren mit dem gleichen Problem
- Niedrig: Nutzung der Lösung ist bei einzelnen Clients oder Administratoren eingeschränkt

5 Erläuterungen VDBI

V = Verantwortlich	„V“ bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
D = Durchführung	„D“ bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
B = Beratung	„B“ bedeutet, dass die Partei zu konsultieren ist und z.B. Vorgaben für Umsetzungsparameter setzen oder Vorbehalte formulieren kann. „B“ bezeichnet somit ein Mitwirkungsrecht bzw. eine Mitwirkungspflicht.
I = Information	„I“ bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.

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**

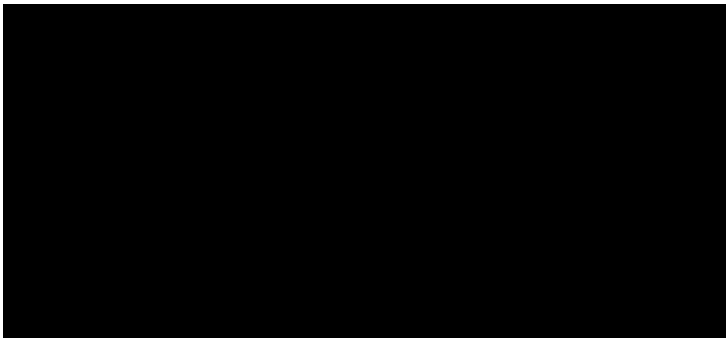
Leitweg-ID

04011000-400X12-69

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentrale Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

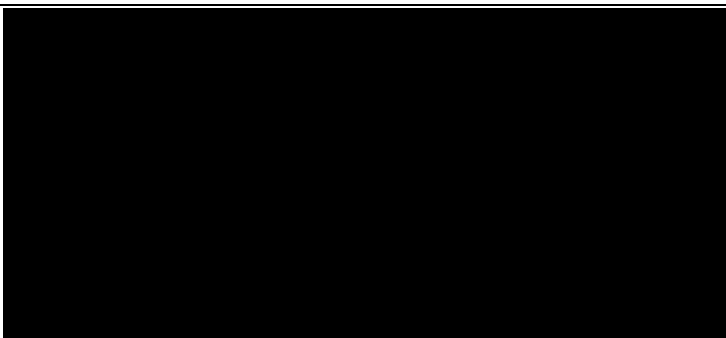
**Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:**



**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

1.

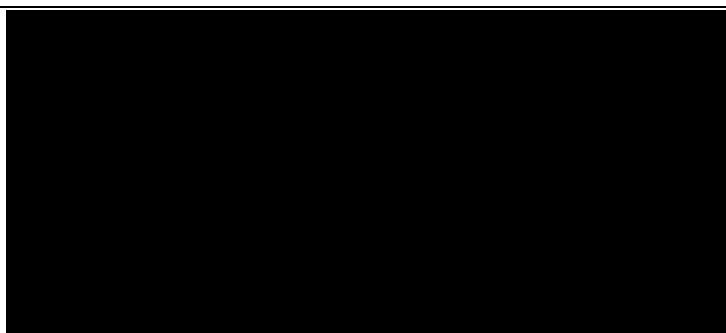
2.



**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