

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

**Betreff:**

AW: V11737 FB Pflege und Wartung Zuvex Passwort Self Service

[Redacted]

[Redacted]

Sehr geehrte Damen und Herren,

Annahme Vertrag

hiermit nehmen wir das Vertragsangebot V11.737 "Pflege und Wartung des Fachverfahrens Zuvex Passwort Self Service im GovernmentGateway" [Redacted] vom 08.06.2017 an.

Der Vertrag ist somit wirksam.

Mit freundlichen Grüßen

[Redacted]

---

Freie und Hansestadt Hamburg  
Finanzbehörde  
Abteilung für E-Government und IT-Steuerung

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

---

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block containing multiple lines of obscured content]

[REDACTED]

---

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

---

[REDACTED]

[REDACTED]

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Finanzbehörde  
Gänsemarkt 36  
20354 Hamburg**

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

**Dataport  
Anstalt des öffentlichen Rechts  
Altenholzer Straße 10 - 14  
24161 Altenholz**

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### **1 Vertragsgegenstand und Vergütung**

#### **1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung**

Pflege und Wartung des Fachverfahrens Zuvex Passwort Self Service im GovernmentGateway

**1.2** Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

**1.3** Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

### **2 Vertragsbestandteile**

**2.1** Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 6) mit Anlage(n) Nr. 1 und 2
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AGV) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. Nr. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. Nr. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

**2.2** Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

### 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

#### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen:  
Pflege und Wartung des Fachverfahrens Zuvex Passwort Self Service im GovernmentGateway gem. Anlage(n) Nr. 2

#### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

3.2.1 Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom \_\_\_\_\_ Anlage(n) Nr. \_\_\_\_\_
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers \_\_\_\_\_ Anlage(n) Nr. 2  
Pflege und Wartung des Fachverfahrens Zuvex Passwort Self Service im GovernmentGateway
- folgenden weiteren Dokumenten: \_\_\_\_\_ Anlagen Nr. 1  
Ansprechpartner

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
  - folgender Reihenfolge: 1, 2
- 3.2.2  Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.

3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

#### 3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

**4 Ort der Dienstleistungen/Leistungszeitraum**

**4.1 Ort der Dienstleistungen** in den Räumlichkeiten des Auftraggebers und des Auftragnehmers

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

| Leistungen (gemäß Nummer 3.1) | Geplanter Leistungszeitraum |      | Verbindlicher Leistungszeitraum |      |
|-------------------------------|-----------------------------|------|---------------------------------|------|
|                               | Beginn                      | Ende | Beginn                          | Ende |
| gem. Nr. 3.1.8                |                             |      | 01.03.2017                      |      |
|                               |                             |      |                                 |      |

**4.3 Zeiten der Dienstleistungen**

Die Leistungen des Auftragnehmers werden nach Absprache erbracht sowie

**4.3.1** während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen)

Montag \_\_\_\_\_ bis Donnerstag \_\_\_\_\_ von 08:00 bis 17:00 Uhr  
 Freitag \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von 08:00 bis 15:00 Uhr

**4.3.2** während sonstiger Zeiten

\_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 an Sonn- und Feiertagen am Sitz des Auftragnehmers von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

**5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung**

- 5.1**  **Vergütung nach Aufwand**
- ohne Obergrenze
  - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_

| Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie) |                 |                    |       |                | Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nr. 4.3 |
|---|-----------------|--------------------|-------|----------------|--|
| Pos.  | SAP-Artikel-Nr. | Artikelbezeichnung | Menge | Mengen-einheit | Einzelpreis                              |
|   |                 |                    |       |                |  |
|   |                 |                    |       |                |  |
|   |                 |                    |       |                |  |
|   |                 |                    |       |                |  |

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

**Reisezeiten**

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß \_\_\_\_\_

**Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt  kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und zugesandt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.



### Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- anderweitige Regelung:

### 5.2 Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt 2.000,00 €**.

Der **jährliche Festpreis** setzt sich wie folgt zusammen:

| Pos. | SAP-Artikel-Nr. | Artikelbezeichnung/-code | Menge | Mengeneinheit | Einzelpreis | Gesamtpreis |
|------|-----------------|--------------------------|-------|---------------|-------------|-------------|
| 1    | 20000139        | Pflege und Wartung       |       |               |             |             |
|      |                 |                          |       |               |             |             |

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt für 2017 anteilig mit beidseitiger Vertragsunterschrift und ab 2018 jeweils zum 15.06. eines jeden Kalenderjahres.

Der Auftragnehmer behält sich eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

### 5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisekosten werden vergütet gemäß
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet.
- Nebenkosten werden vergütet gemäß

### 6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

(ergänzend zu/abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung)

- 6.1  Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
- 6.2  Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
- 6.3  Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.
- 6.4  Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

## 7 Verantwortliche Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

des Auftragnehmers: \_\_\_\_\_

## 8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

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

8.2 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 Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an \_\_\_\_\_ zu senden.

8.3 Die weiteren Mitwirkungsleistungen sind der Anlage 2 zu entnehmen.

## 9 Schlichtungsverfahren

Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

Der Auftragnehmer weist nach, dass die Haftungshöchstsummen gemäß Ziffer 9.2.1 EVB-IT Dienstleistung durch eine Versicherung abgedeckt sind, die im Rahmen und Umfang einer marktüblichen deutschen Industriehaftpflichtversicherung oder vergleichbaren Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU entspricht.

## 11 Sonstige Vereinbarungen

11.1 Die AGV und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter [www.dataport.de](http://www.dataport.de) veröffentlicht.

11.2 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, ggf. auch rückwirkend.

11.3 Hamburgisches Transparenzgesetz

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen, wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG), dem nicht entgegenstehen. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Der Auftraggeber erklärt durch Ankreuzen, ob dieser Vertrag bei Vertragsschluss nach dem HmbTG veröffentlicht werden soll. Dieser Vertrag wird nur wirksam, wenn bei Nr. 11.3.1 oder Nr. 11.3.2 ein Kreuz gesetzt wird.

11.3.1  Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag zurzeit nicht im Informationsregister veröffentlichen wird.

Sollte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt eine Veröffentlichung vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

11.3.2  Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag bei Vertragsschluss im Informationsregister veröffentlichen wird. Er wird alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurückzugewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
  - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
  - Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
  - Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.
- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

### 11.3.3 Erteilung von Auskünften

Sollte der Auftraggeber zu irgendeinem Zeitpunkt die Erteilung einer Auskunft an eine antragstellende Person vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden. Der Auftragnehmer wird hierzu dem Auftraggeber einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten.

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

**11.5** Dieser Vertrag beginnt am 01.03.2017 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2019 gekündigt werden. Danach kann er jeweils zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Hamburg \_\_\_\_\_, 07.06.2017 \_\_\_\_\_  
Ort Datum

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

**Ansprechpartner**

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen  
Pflege und Wartung des Fachverfahrens Zuvex Passwort Self Service im GovernmentGateway

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:**

**Finanzbehörde  
Gänsemarkt 36  
20354 Hamburg**

---

**Rechnungsempfänger:**

---

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Vertragliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers gem. Nr. 7 EVB-IT:  
Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers gem. Nr. 7 EVB-IT:**



---

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers gem. Nr. 8.1 EVB-IT:**

- 1. \_\_\_\_\_  
Tel.
- 2. \_\_\_\_\_  
Tel.

---

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

- 1. \_\_\_\_\_  
Tel.
- 2. \_\_\_\_\_  
Tel.

Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. Nr. 8.2 EVB-IT ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort

Datum

# **Leistungsbeschreibung**

## **Pflege und Wartung des Fachverfahrens Zuvex Passwort Self Service im GovernmentGateway**



## Inhaltsverzeichnis

|  |   |
|--|---|
| <b>Leistungsbeschreibung</b> .....                                       | 1 |
| 1. Begriffsdefinitionen .....  | 3 |
| 1.1 Die Dienstleistung "Wartung und Pflege im GovernmentGateway" .....   | 3 |
| 1.2 Fehler .....   | 3 |
| 1.3 Entwicklungsumgebung .....   | 3 |
| 1.4 Testumgebung .....   | 3 |
| 1.5 Stageumgebung .....  | 3 |
| 1.6 Produktion .....   | 3 |
| 1.7 Backend .....  | 3 |
| 1.8 Fachverfahren .....  | 3 |
| 2. Unterstützung bei der Fehlerbehebung .....                            | 4 |
| 2.1 Reaktionszeit .....  | 4 |
| 2.2 Umfang der Unterstützungsleistung und Fehlerbehebung .....           | 4 |
| 2.3 Refactoring .....  | 4 |
| 3. Test und Freigabe .....   | 4 |
| 3.1 Test und Qualitätssicherung (Testumgebung) .....                     | 4 |
| 3.2 Kundenabnahme (Stageumgebung) .....                                  | 5 |
| 3.3 Produktion .....   | 5 |
| 3.4 Pflege der Dokumentation .....                                       | 5 |
| 4. Unterstützung bei Neuentwicklungen und/oder Weiterentwicklungen ..... | 5 |
| 5. Leistungen des Auftraggebers .....                                    | 5 |

## 1. Begriffsdefinitionen

### 1.1 Die Dienstleistung "Wartung und Pflege im GovernmentGateway"

Die Pflege und Wartung beschreibt die Betreuung einer im GovernmentGateway betriebenen Fachanwendung durch Dataport - [REDACTED]

### 1.2 Fehler

Als Fehler ist ein Verhalten der Anwendung zu verstehen, welches von den Realisierungsanforderungen abweicht.

Die Beseitigung von Mängeln, die durch Systemsoftware, Hardware- oder Netzwerkkomponenten hervorgerufen werden, gehört nicht zum Leistungsumfang. Zum Leistungsumfang gehört jedoch der Versuch einer Fehlerumgehung.

### 1.3 Entwicklungsumgebung

Für die notwendigen Anpassungen der Anwendung, Fehlerbehebung und Pflege wird vom Auftragnehmer eine Entwicklungsumgebung vorgehalten.

### 1.4 Testumgebung

Es existiert eine Testumgebung, in der der Auftraggeber und der Auftragnehmer erste Tests unabhängig von der Entwicklungsumgebung durchführen können. Dafür ist es notwendig, dass auch die ggf. angesprochenen Backends/Datenbanken eine Testumgebung haben.

### 1.5 Stageumgebung

Die Stageumgebung ist der Produktion (s. u.) technisch nachempfunden. Diese ist über das Internet erreichbar. Hier führt der Auftraggeber den Abnahmetest durch. In der Stageumgebung sind ausschließlich Testdaten zu verwenden.

### 1.6 Produktion

Nach dem erfolgreichen Abnahmetest in der Stageumgebung beauftragt der Auftraggeber den Auftragnehmer mit der Bereitstellung der Anwendung für den Produktionsbetrieb. Hier kann der Endanwender die Anwendung nun produktiv nutzen.

### 1.7 Backend

Unter Backend verstehen wir das Verfahren, auf das über das Gateway zugegriffen werden soll.

### 1.8 Fachverfahren

Fachverfahren ist der Teil der Anwendung, die im Gateway läuft und die Kommunikation zwischen Anwender und Backend steuert. Fachverfahren laufen auf der Gatewaybasis, die fachverfahrensübergreifende Aufgaben, wie beispielsweise Registrierung, Benutzerverwaltung und Payment, bereitstellt.

Für die Betreuung der Fachanwendung werden folgende Leistungen vereinbart:

## **2. Unterstützung bei der Fehlerbehebung**

Der Auftragnehmer wird Fehler im Rahmen seiner bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zeitnah beseitigen.

### **2.1 Reaktionszeit**

Mit der Fehleranalyse wird umgehend, spätestens aber innerhalb von ■ Arbeitstagen nach Eingang der Fehlermeldung, begonnen.

### **2.2 Umfang der Unterstützungsleistung und Fehlerbehebung**

Bei der Unterstützung handelt es sich um

- Hilfestellung beim Betrieb der Anwendung (z. B. Wiederherstellung des Betriebs nach einem Fehlerfall).
- die Pflege der Anwendung, soweit diese keine Neuprogrammierung oder umfangreiche Veränderungen an den bestehenden Funktionalitäten erfordern. Dazu gehören z. B. Anpassungen der Anwendung infolge von rechtlichen oder organisatorischen Vorgaben sowie notwendige Anpassungen des Fachverfahrens infolge von Änderungen an der Basisarchitektur.

Bei der Hilfestellung beim Betrieb und bei der Pflege der Anwendung handelt es sich um Leistungen von geringem Aufwand. Eine Anpassung der Anwendung ist dann gering, wenn nicht mehr als 10 % des jeweiligen Codes der betroffenen Programmteile überarbeitet werden müssen. Für die Anpassung der Anwendung infolge von Änderungen der Gatewaybasis und im Rahmen von Sicherheitsvorfällen im Bereich des Gateways und des Fachverfahrens gibt es keine Obergrenze.

### **2.3 Refactoring**

Der Auftragnehmer kann bei Bedarf in Absprache mit dem Auftraggeber ein Refactoring im Rahmen dieses Vertrages vornehmen mit dem Ziel, die Wartbarkeit und Fehleranfälligkeit zu senken.

## **3. Test und Freigabe**

### **3.1 Test und Qualitätssicherung (Testumgebung)**

Für einen Funktionstest der Programmänderungen stellt der Auftragnehmer eine Testumgebung bereit.

Sobald eine Version funktional korrekt ist und somit für den Abnahmetest bereit ist, beauftragt der Auftraggeber oder vom Auftraggeber berechnigte Personen beim Auftragnehmer die Installation in die Stageumgebung. Der Installationsauftrag erfolgt per Mail. Die Liste der Auftragsberechtigten ist per Formular durch den Auftraggeber beim Auftragnehmer zu hinterlegen.



### 3.2 Kundenabnahme (Stageumgebung)

Für den Abnahmetest durch den Auftraggeber des Fachverfahrens wird ein technisches Abbild der Produktionsumgebung (Stage) nach dem Funktionstest bereitgestellt. Der Abnahmetest sollte – je nach Absprache – nicht länger als eine Woche dauern.

Nach erfolgreichem Abnahmetest beauftragt eine vom Auftraggeber benannte, berechtigte Person die Installation für die Produktionsumgebung. Die Installation erfolgt am darauf folgenden Dienstag. Die Beauftragung der Installation in die Produktionsumgebung ist automatisch auch die Abnahmeerklärung der Software durch den Kunden.

### 3.3 Produktion

Nach der Installation in der Produktionsumgebung kann der Kunde bzw. der Endanwender die Applikation produktiv nutzen.

### 3.4 Pflege der Dokumentation

Alle Änderungen der Anwendungen, die die Funktionalität, die Datenstruktur oder das Verfahren betreffen, werden dokumentiert (sofern diese existiert). Nur wenn diese Dokumentationen schon vorhanden sind, werden sie entsprechend fortgeführt. Die Dokumentation wird durch den Kunden mit der Kundenabnahme abgenommen.

## 4. Unterstützung bei Neuentwicklungen und/oder Weiterentwicklungen

Neu- und Weiterentwicklungen sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Hierbei sind die Checkliste und die dieser Checkliste zugrunde liegenden Dokumente der Finanzbehörde Hamburg [REDACTED] zu beachten.

## 5. Leistungen des Auftraggebers

Für Konzeptions- und Abstimmungsgespräche benennt der Auftraggeber mindestens einen Ansprechpartner, der dem Auftragnehmer während der Projektdauer zeitnah zur Klärung von anwendungsspezifischen Detailfragen zur Verfügung steht.

Die vom Auftragnehmer gelieferten Unterlagen und Dokumente, die für die Realisierung benötigt werden, sind innerhalb von einer Woche inhaltlich zu verifizieren und freizugeben. Sollten inhaltliche und/oder fachliche Bedenken bestehen, so sind diese dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber mitzuteilen.

Ein Testkonzept ist vom Auftraggeber zu erstellen.

Das Testen der neu erstellten Version der Applikation, bzw. fertig gestellter Teile der Applikation, ist vom Auftraggeber zeitnah durchzuführen. Eine Freigabe für den Produktionsbetrieb muss vom Auftraggeber revisionsicher erfolgen.



Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer Testkennungen und Testdaten für sein Verfahren auf der Entwicklungs-, Test- und Stageumgebung zur Verfügung, damit die Entwickler einen kurzen Entwicklertest machen können.