

IT-DIENSTLEISTUNGSVERTRAG

zwischen

Auftraggeber

Unternehmen / Name: _____

Rechtsform: _____

Anschrift: _____

Vertreten durch: _____

– nachfolgend „Auftraggeber“ genannt –

und

Auftragnehmer

Unternehmen / Name: _____

Rechtsform: _____

Anschrift: _____

Vertreten durch: _____

– nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender IT-Dienstleistungsvertrag geschlossen.

§ 1 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber IT-Dienstleistungen nach Maßgabe dieses Vertrages.

Die Leistungen betreffen insbesondere folgende Bereiche:

- ☐ IT-Beratung
- ☐ Systemadministration
- ☐ Serveradministration
- ☐ Netzwerkbetreuung
- ☐ Cloud-Systeme
- ☐ Arbeitsplatzsysteme

- ☐ Benutzerverwaltung
- ☐ IT-Support
- ☐ Softwarebetreuung
- ☐ Installation und Konfiguration
- ☐ IT-Projektunterstützung
- ☐ Datensicherung
- ☐ IT-Sicherheit
- ☐ Monitoring
- ☐ technische Dokumentation
- ☐ sonstige Leistungen:

§ 2 Leistungsbeschreibung

Folgende Leistungen sind konkret vereinbart:

Leistung 1

Bezeichnung:

Beschreibung:

Turnus / Umfang:

Leistung 2

Bezeichnung:

Beschreibung:

Turnus / Umfang:

Leistung 3

Bezeichnung:

Beschreibung:

Weitere Leistungen:

§ 3 Art der Leistung

Die vereinbarten Leistungen werden wie folgt eingeordnet:

- ☐ laufende Dienstleistung ohne geschuldeten bestimmten Einzelerfolg
- ☐ konkret definierter Einzelauftrag mit vereinbartem Ergebnis
- ☐ Kombination aus laufenden Dienstleistungen und Einzelprojekten

Für einzelne Projekte können ergänzende Leistungsbeschreibungen oder Einzelaufträge vereinbart werden.

Soweit für eine konkrete Leistung ausdrücklich ein bestimmter Erfolg geschuldet wird, gelten ergänzend die hierfür einschlägigen gesetzlichen und vertraglichen Regelungen.

§ 4 Einzelaufträge

Einzelne IT-Projekte können auf Grundlage dieses Rahmenvertrages separat beauftragt werden.

Ein Einzelauftrag sollte mindestens enthalten:

- Beschreibung der Aufgabe,
- Leistungsumfang,
- Beginn,
- gegebenenfalls Fertigstellungstermin,
- Vergütung,
- verantwortliche Ansprechpartner,
- gegebenenfalls Abnahmekriterien.

Einzelauftrag Nr.: _____

Bezeichnung: _____

Beschreibung:

Vergütung: _____

Termin: _____

§ 5 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht automatisch im vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind:

- ☐ Entwicklung neuer Individualsoftware
- ☐ umfangreiche Softwareentwicklung
- ☐ Hardwarebeschaffung
- ☐ Hardwarekosten
- ☐ Softwarelizenzen
- ☐ Cloudgebühren
- ☐ Hostingkosten
- ☐ Drittanbietergebühren
- ☐ 24/7-Bereitschaft
- ☐ Vor-Ort-Einsätze außerhalb des vereinbarten Gebiets
- ☐ umfangreiche Datenmigration
- ☐ Schulungen
- ☐ Wiederherstellung von Daten ohne bestehende Sicherung
- ☐ sonstige Leistungen:

Zusätzliche Leistungen bedürfen einer gesonderten Beauftragung.

§ 6 Leistungsort

Die Leistungen werden erbracht:

- ☐ remote
- ☐ beim Auftraggeber
- ☐ beim Auftragnehmer
- ☐ an folgenden Standorten:

- ☐ abhängig vom jeweiligen Auftrag

Für notwendige Vor-Ort-Termine gelten folgende Vereinbarungen:

§ 7 Leistungszeiten

Reguläre Leistungszeiten:

Montag: _____ bis _____

Dienstag: _____ bis _____

Mittwoch: _____ bis _____

Donnerstag: _____ bis _____

Freitag: _____ bis _____

☐ Samstag: _____ bis _____

☐ Sonntag: _____ bis _____

Abweichende Servicezeiten:

§ 8 Support

Folgende Supportleistungen werden angeboten:

- ☐ E-Mail-Support
- ☐ telefonischer Support
- ☐ Remote-Support
- ☐ Ticketsystem
- ☐ Vor-Ort-Support
- ☐ Administrator-Support

☐ Benutzer-Support

☐ sonstiger Support:

Supportkontakt:

E-Mail: _____

Telefon: _____

Ticketsystem: _____

§ 9 Reaktionszeiten

Für Supportfälle gelten folgende Reaktionszeiten:

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
Kritisch	wesentliche Systeme ausgefallen	
Hoch	erhebliche Beeinträchtigung	
Mittel	einzelne Funktion beeinträchtigt	
Niedrig	geringe Beeinträchtigung / Anfrage	

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeit bis zur ersten qualifizierten Bearbeitung beziehungsweise Rückmeldung und nicht automatisch die vollständige Lösung des Problems.

☐ Reaktionszeiten sind verbindlich.

☐ Reaktionszeiten sind Zielwerte.

☐ Es bestehen keine festen Reaktionszeiten.

§ 10 Bereitschaftsdienst

☐ Es besteht kein Bereitschaftsdienst.

☐ Es wird folgender Bereitschaftsdienst angeboten:

Zeitraum:

Zusätzliche Vergütung:

Kontakt für Notfälle:

§ 11 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt alle Informationen und Zugänge bereit, die für die vereinbarte Tätigkeit erforderlich sind.

Dies umfasst insbesondere:

- ☐ Administratorzugänge
- ☐ Serverzugänge
- ☐ VPN-Zugang
- ☐ Cloud-Zugänge
- ☐ Softwarezugänge
- ☐ Netzwerkdokumentation
- ☐ Ansprechpartner
- ☐ technische Dokumentationen
- ☐ Zugang zu Räumlichkeiten
- ☐ vorhandene Datensicherungen
- ☐ sonstige Informationen:

Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer über relevante Änderungen seiner IT-Umgebung.

§ 12 Ansprechpartner

Auftraggeber

Name: _____

Funktion: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Auftragnehmer

Name: _____

Funktion: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

§ 13 Zugangsdaten und Berechtigungen

Der Auftragnehmer erhält nur die zur Leistungserbringung erforderlichen Berechtigungen.

Überlassene Zugangsdaten sind gegen unbefugten Zugriff zu schützen.

Folgende Berechtigungen werden vergeben:

- ☐ Administrator
- ☐ Serverzugriff
- ☐ Datenbankzugriff
- ☐ Cloudzugriff
- ☐ Netzwerkzugriff
- ☐ Repository
- ☐ E-Mail-System
- ☐ sonstiger Zugang:

Nach Vertragsende sind nicht mehr erforderliche Berechtigungen zu entziehen beziehungsweise zurückzugeben.

§ 14 Änderungen an IT-Systemen

Wesentliche Änderungen an produktiven IT-Systemen erfolgen:

- ☐ nach vorheriger Freigabe durch den Auftraggeber.
- ☐ im Rahmen zuvor definierter Standardarbeiten ohne Einzelgenehmigung.
- ☐ nach folgender Regelung:

Bei dringenden Maßnahmen zur Störungsbegrenzung gilt:

§ 15 Datensicherung

Für die regelmäßige Datensicherung ist verantwortlich:

- ☐ Auftraggeber
- ☐ Auftragnehmer
- ☐ externer Anbieter:

Der Auftragnehmer übernimmt folgende Backup-Leistungen:

Sicherungsintervall:

Aufbewahrungsdauer:

Wiederherstellungstests:

- ☐ nicht vereinbart
- ☐ monatlich
- ☐ quartalsweise
- ☐ jährlich
- ☐ nach folgendem Rhythmus:

§ 16 IT-Sicherheit

Der Auftragnehmer berücksichtigt im Rahmen der vereinbarten Leistungen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsanforderungen.

Vereinbart sind insbesondere:

- ☐ Aktualisierung betreuter Systeme
- ☐ Benutzer- und Rechteverwaltung
- ☐ Multifaktor-Authentifizierung
- ☐ Firewall-Verwaltung
- ☐ Viren-/Malware-Schutz
- ☐ Patchmanagement

- ☐ Sicherheitsmonitoring
- ☐ Protokollierung
- ☐ sonstige Maßnahmen:

Ein umfassendes Informationssicherheitsmanagement oder Sicherheitsaudit ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

§ 17 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert im vereinbarten Umfang:

- ☐ Systemänderungen
- ☐ Konfigurationen
- ☐ Benutzer- und Rechteänderungen
- ☐ Störungen
- ☐ Supportfälle
- ☐ installierte Updates
- ☐ Netzwerkänderungen
- ☐ sonstige Tätigkeiten:

Die Dokumentation erfolgt:

- ☐ laufend
- ☐ monatlich
- ☐ projektbezogen
- ☐ auf Anforderung
- ☐ nach folgender Regelung:

§ 18 Einsatz von Mitarbeitern und Subunternehmern

Der Auftragnehmer darf zur Leistungserbringung eigene Mitarbeiter einsetzen.

Der Einsatz von Subunternehmern:

- ☐ ist grundsätzlich zulässig.
- ☐ bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.
- ☐ ist nicht vorgesehen.
- ☐ richtet sich nach folgender Vereinbarung:

Datenschutzrechtliche Vorgaben bleiben unberührt.

§ 19 Vergütung

Die Vergütung erfolgt:

- ☐ nach Stundenaufwand

Stundensatz: _____ € netto

- ☐ nach Tagessatz

Tagessatz: _____ € netto

- ☐ monatliche Pauschale

Monatspauschale: _____ € netto

- ☐ projektbezogener Festpreis

Festpreis: _____ € netto

- ☐ Kombination:

Soweit Umsatzsteuer anfällt, wird diese zusätzlich in gesetzlicher Höhe berechnet.

§ 20 Stundenkontingent

- ☐ Es besteht kein festes Stundenkontingent.
- ☐ Im monatlichen Entgelt enthalten sind:

_____ **Stunden**

Nicht verbrauchte Stunden:

- ☐ verfallen zum Monatsende.
- ☐ werden in den Folgemonat übertragen.

☐ können maximal _____ Monate übertragen werden.

Mehrstunden werden mit

_____ € netto je Stunde

berechnet.

§ 21 Reise- und Nebenkosten

Fahrt- und Reisekosten:

☐ sind in der Vergütung enthalten.

☐ werden zusätzlich berechnet.

Kilometerpauschale:

_____ € / km

Reisezeit:

☐ wird nicht berechnet.

☐ wird zu _____ % des Stundensatzes berechnet.

☐ wird vollständig als Arbeitszeit berechnet.

Weitere Kosten:

§ 22 Abrechnung und Zahlungsbedingungen

Abrechnung:

☐ monatlich

☐ nach Abschluss eines Einzelauftrags

☐ nach Aufwand

☐ nach folgendem Turnus:

Zahlungsziel:

_____ Kalendertage nach Rechnungserhalt

§ 23 Fremdleistungen und Lizenzen

Kosten für Drittanbieter, Softwarelizenzen, Hardware oder Cloud-Dienste sind:

- ☐ in der Vergütung enthalten.
- ☐ nicht enthalten.
- ☐ teilweise enthalten gemäß:

Kostenpflichtige Bestellungen im Namen des Auftraggebers:

- ☐ bedürfen immer vorheriger Zustimmung.
- ☐ dürfen bis _____ € ohne zusätzliche Freigabe erfolgen.
- ☐ richten sich nach:

§ 24 Datenschutz

Soweit bei der Leistungserbringung personenbezogene Daten verarbeitet werden, sind die geltenden Datenschutzvorschriften zu beachten.

Sofern der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet und die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen, ist zusätzlich eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abzuschließen.

- ☐ AV-Vertrag besteht bereits.
- ☐ AV-Vertrag wird separat abgeschlossen.
- ☐ Nach aktueller Planung liegt keine Auftragsverarbeitung vor.
- ☐ Prüfung erforderlich.

§ 25 Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, vertrauliche Informationen des Auftraggebers nicht unbefugt offenzulegen.

Dazu zählen insbesondere:

- Zugangsdaten,
- Netzwerkinformationen,
- Systemkonfigurationen,
- Geschäftsgeheimnisse,

- Kundendaten,
- interne Dokumentationen,
- Sicherheitsinformationen und
- sonstige nicht öffentliche Unternehmensinformationen.

Die Verpflichtung gilt auch nach Vertragsende im gesetzlich zulässigen Umfang fort.

§ 26 Rechte an Arbeitsergebnissen

Soweit im Rahmen einzelner Aufträge Dokumentationen, Skripte, Konfigurationen, Programme oder andere schutzfähige Ergebnisse erstellt werden, werden die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte im jeweiligen Einzelauftrag oder nach folgender Regelung vereinbart:

Vorbestehende Werkzeuge, Bibliotheken, Templates und sonstige Komponenten des Auftragnehmers bleiben hiervon grundsätzlich unberührt, soweit nichts anderes vereinbart wird.

§ 27 Störungen durch Dritte

Der Auftragnehmer ist nicht automatisch verantwortlich für Störungen, die ausschließlich durch Systeme, Dienste oder Veränderungen Dritter verursacht werden.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Internetprovider,
- Cloudanbieter,
- Softwarehersteller,
- Hardwarehersteller,
- Hostinganbieter,
- Änderungen durch andere IT-Dienstleister.

Unterstützung bei solchen Störungen kann im vereinbarten Leistungsumfang oder als Zusatzleistung erfolgen.

§ 28 Leistungsnachweise

Bei zeitabhängiger Vergütung erstellt der Auftragnehmer:

☐ monatlichen Tätigkeitsnachweis

- ☐ Stundennachweis
- ☐ Ticketübersicht
- ☐ Projektbericht
- ☐ keinen gesonderten Leistungsnachweis
- ☐ folgenden Nachweis:

§ 29 Haftung

Für die Haftung gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit keine wirksame abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Haftungsregelungen sollten insbesondere bei:

- geschäftskritischen Systemen,
- Datenverlust,
- Cybervorfällen,
- Produktionsausfällen,
- besonders sensiblen Daten

individuell auf den konkreten Auftrag abgestimmt werden.

§ 30 Laufzeit

Der Vertrag beginnt am:

☐ und läuft auf unbestimmte Zeit.

☐ und endet am:

☐ Mindestlaufzeit:

_____ **Monate**

Anschließend:

☐ Fortsetzung auf unbestimmte Zeit.

☐ Verlängerung um jeweils _____ Monate.

☐ automatisches Vertragsende.

§ 31 Ordentliche Kündigung

Die Kündigungsfrist beträgt:

_____ **Wochen / Monate**

zum:

- ☐ Monatsende
- ☐ Quartalsende
- ☐ Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit
- ☐ anderen Termin:

§ 32 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Gesetzlich erforderliche Fristsetzungen oder Abmahnungen bleiben ebenfalls unberührt.

§ 33 Vertragsende und Übergabe

Bei Vertragsende erfolgt, soweit geschuldet, die Übergabe von:

- ☐ Systemdokumentation
- ☐ Zugangsinformationen
- ☐ Konfigurationsdateien
- ☐ Ticketübersichten
- ☐ Skripten
- ☐ Backupinformationen
- ☐ Lizenzinformationen
- ☐ sonstigen Unterlagen:

Nicht mehr benötigte Zugänge des Auftragnehmers sollen anschließend deaktiviert werden.

§ 34 Anlagen

Folgende Anlagen gehören zum Vertrag:

- ☐ Anlage 1 – Leistungsbeschreibung
- ☐ Anlage 2 – Systemübersicht
- ☐ Anlage 3 – Servicezeiten und Support
- ☐ Anlage 4 – Vergütung
- ☐ Anlage 5 – Ansprechpartner
- ☐ Anlage 6 – Einzelauftrag
- ☐ Anlage 7 – Datenschutz / AVV
- ☐ Anlage 8 – Berechtigungsliste
- ☐ Sonstige:

§ 35 Sonstige Vereinbarungen

§ 36 Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nachvollziehbar dokumentiert werden. Gesetzlich zwingende Formvorschriften bleiben unberührt.

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, richtet sich die Rechtsfolge nach den gesetzlichen Vorschriften. Die übrigen Regelungen bleiben grundsätzlich unberührt.

Zwingende gesetzliche Vorschriften gehen entgegenstehenden Vertragsregelungen vor.

Hinweis

Diese Vorlage ist ein allgemeines Muster und ersetzt keine individuelle rechtliche oder steuerliche Beratung.

Bei umfangreichen IT-Projekten sollten insbesondere Leistungsumfang, Einordnung einzelner Leistungen, Service-Level, Datenschutz, IT-Sicherheit, Nutzungsrechte und Haftung individuell geprüft werden.

Unterschriften

Ort: _____

Datum: _____

Auftraggeber

Name / Funktion: _____

Unterschrift: _____

Auftragnehmer

Name / Funktion: _____

Unterschrift: _____