

## **Leistungsbeschreibung (Anlage 1 zum Vertrag)**

**Vertragsnr. 01010**

Der Auftragnehmer (nachfolgend AN) verpflichtet sich zur Erbringung der in Ziffer 2 des EVB-IT Dienstvertrages (nachfolgend Vertrag) aufgeführten und gemäß Ziffer 3 des Vertrags nachfolgend näher beschriebenen Leistungen an den Auftraggeber (nachfolgend AG).

### **1. Grundlage der zu erbringenden Leistungen**

Der AG betreibt den Internetauftritt [www.helmholtz.de](http://www.helmholtz.de) und weitere Online-Projekte. Soweit er diese nicht eigenständig fortentwickelt, sind die nachfolgend konkretisierten Leistungen durch den AN zu erbringen. Die Leistungspositionen sind entsprechend der nachfolgenden Ausführungen vom AN auf Abruf, d. h. nach Erteilung eines Einzelauftrags, oder regelmäßig – ohne gesonderten Abruf – zu erbringen.

Die vom AN zu erbringenden Leistungen umfassen nicht das Hosting der Websites.

### **2. Leistungen, die auf Abruf, also durch Einzelauftrag, vom AN zu erbringen sind**

2.1. Der AG hat das Recht, vom AN durch einen Einzelauftrag die im Vertrag unter Nummer 2 angekreuzten Dienstleistungen anzufordern.

Welche der angekreuzten Dienstleistungen jeweils beauftragt werden, sowie in welchem Umfang, wird in dem Einzelauftrag näher bestimmt.

2.2. Die im Vertrag unter Nummer 2 angekreuzten Dienstleistungen umfassen für diese Rahmenvereinbarung insb. folgendes:

#### 2.2.1. Beratung

2.2.1.1. Kontinuierliche Beratung und Unterstützung bei Planungsleistungen bezüglich der Weiterentwicklung der Online-Projekte

2.2.1.2. Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung von Online-Marketing und SEO-Maßnahmen

2.2.2. Schulungen und Einführungsunterstützung bei der Einführung neuer Softwareentwicklungen

2.2.3. Benutzerunterstützungsleistungen im Falle von komplexeren CMS-Anwendungen

#### 2.2.4. Unterstützung bei Softwareentwicklung

Unterstützung bei Softwareentwicklung umfasst jegliche Art und Umfang der Softwareentwicklung im Rahmen bestehender Content-Management-System-Umgebungen (Typo3) (nachfolgend: CMS) sowie ggfls. im Rahmen anderer CMS-Umgebungen, insbesondere auch die Neuentwicklung einer bisher noch nicht bestehenden Software.

#### 2.2.5. Sonstige Dienstleistungen

##### 2.2.5.1. Grafische Dienstleistungen (Webdesign)

##### 2.2.5.2. Laufender Support

Laufender Support umfasst insbesondere Leistungen wie das Beheben von im täglichen Betrieb auftretenden kleineren Fehlern (Bugfixing).

##### 2.2.5.3. Projekttreffen

Der AG kann – zusätzlich zu dem gemäß Ziffer 3.2 regelmäßig jährlich stattfindenden Projekttreffen – pro Vertragsjahr bis zu zwei weitere Projekttreffen einberufen.

Diese finden bei dem AG in Berlin statt (Dauer: bis zu vier Stunden). Seitens des AN ist dabei die Anwesenheit des Projektleiters erforderlich. Darüber hinaus kann der AG verlangen, dass für die konkret mit den Einzelaufträgen beauftragten Leistungen erforderliches Fachpersonal teilnimmt (bis zu drei weitere Personen). Erachtet der AN es für erforderlich, dass weiteres Fachpersonal teilnimmt, ist dies vorher mit dem AG abzustimmen. Die Treffen werden mit einem Vorlauf von mindestens 10 Werktagen abgerufen.

Themen der Projekttreffen können laufende oder anstehende größere Einzelaufträge mit Projektcharakter (Kick-Off, Briefing, Konzeptpräsentation) in Bezug auf alle Leistungen unter Ziffer 2 (s. 2.2.1 – 2.2.4) sein.

### 3. Regelmäßig zu erbringende Leistungen

Der AN erbringt neben den lediglich nach Erteilung eines Einzelauftrages zu erbringenden Leistungen die nachfolgend aufgeführten Leistungen, auch ohne dass es hierzu eines Einzelauftrages bedarf.

#### 3.1. Wöchentliche Telefonkonferenz

Der AN führt mit dem AG eine wöchentliche Telefonkonferenz durch. Die Vertragsparteien legen nach Vertragsabschluss für die Laufzeit des Vertrages einen Zeitpunkt fest, an dem die wöchentliche Telefonkonferenz stattfindet. Die Dauer richtet sich nach dem Bedarf des AG. Sie kann je Telefonkonferenz bis zu 2 Stunden betragen.

In der Telefonkonferenz gibt der Projektleiter einen Überblick über den Status der offenen Tickets (Issue-Tracking-System, s. Ziff. 7.). Darüber hinaus berät der Projektleiter den AG bezüglich neuer technisch-fachlicher Entwicklungen (Bsp.: CMS-Upgrades, SEO, Vorschläge zur Weiterentwicklung der Online-Projekte).

### 3.2. Jährliche Projekttreffen

Einmal jährlich findet ein Projekttreffen bei dem AG in Berlin statt (Dauer: bis zu vier Stunden). Die Vertragsparteien legen jeweils zum Jahresbeginn für das kommende Jahr einen Zeitpunkt fest, an dem die jährlichen Projekttreffen stattfinden.

Seitens des AN ist dabei die Anwesenheit des Projektleiters erforderlich. Darüber hinaus kann der AG verlangen, dass für die konkret mit den Einzelaufträgen beauftragten Leistungen erforderliches Fachpersonal teilnimmt (bis zu drei weitere Personen). Erachtet der AN es für erforderlich, dass weiteres Fachpersonal teilnimmt, ist dies vorher mit dem AG abzustimmen.

Das Treffen dient der Vorausschau auf die im Verlauf des Jahres geplanten größeren Einzelaufträge (Projekte) insbesondere bzgl. Planung, Briefing sowie Beratung seitens des AN.

## 4. Qualität der zu erbringenden Leistungen

Der AN wird die Qualität seiner Leistungen insbesondere in Hinblick auf

- die Usability/Nutzerführung der Website
- technische Performance der Website
- Responsivität der Website
- Performante Suchtechnologie der Website
- das Design der Website

mindestens entsprechend der Eignung erbringen, die aus den Unternehmensreferenzen, insb. den darin benannten Websites, die der AN mit dem Angebot eingereicht hat, ersichtlich ist.

## 5. Personal, das mit der Durchführung des Auftrags betraut ist

Der AN setzt für die Durchführung des Auftrages das folgende Personal ein:

### 5.1. Projektleiter

Für die Durchführung des Auftrages setzt der Auftragnehmer eine/n Projektleiter/in ein.

Als Projektleiter/in des Teams ist die unter der Nummer 6 als Ansprechpartner/in des Auftragnehmers benannte Person einzusetzen.

Der Projektleiter stellt den zentralen Ansprechpartner für den AG dar.

Der Projektleiter hat bei Abruf von entsprechenden Leistungen (s. Ziff. 2.2) durch den AG die Möglichkeit innerhalb der Organisationsstruktur des AN flexibel auf personelle Ressourcen mit entsprechenden Qualifikationen zuzugreifen.

Im Vertretungsfall (Urlaub, Krankheit) ist ein vergleichbar qualifizierter Ersatz zu stellen. Nach Möglichkeit sollte der Vertreter über die gesamte Vertragslaufzeit derselbe bleiben.

## 5.2. Flexibles Projektteam

Je nach Einzelauftrag ist eine unterschiedliche Projektteamgröße zur Verfügung zu stellen, die entsprechend dem Umfang und der Dauer für die Erbringung der Leistung notwendig ist.

Für den Fall eines größeren Einzelauftrages und/oder mehrerer parallel laufender kleinerer Einzelaufträge sind die notwendigen personellen Funktionen in der notwendigen Anzahl vorzuhalten bzw. entsprechend der Servicezeiten\* kurzfristig zu organisieren.

Die Qualifikationen der für das jeweilige Team eingesetzten und erforderlichen Mitarbeiter müssen den Anforderung des Einzelauftrages gerecht werden.

Das vom AN für die Leistungen vorzuhaltende Personal hat Erfahrungen in den folgenden Bereichen mitzubringen: Konzeption, Programmierung (insbesondere Typo3 und Solr). Webdesign, SEO, Online-Marketing.

## 6. Aufrechterhaltung der Fachkompetenz und Wissenstransfer

Die vom AN zu erbringende Aufrechterhaltung der Fachkompetenz und der zugehörige Wissenstransfer richtet sich nach Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung (Konzept zur Arbeitsweise).

## 7. Issue Tracking (Ticketing System)

7.1. Der AN stellt eine elektronische, webbasierte Projektmanagementsoftware (Issue-Tracking-System, nachfolgend: ITS) zur Verfügung.

7.2. Das ITS muss folgende Kategorisierungen der Einzeltickets bieten:

### 7.2.1. Reaktionszeiten\*

In dem ITS ist eine Einstufung der einzelnen Tickets für „**sehr dringende**“, „**dringende**“ und „**normale**“ Tickets möglich. Die Einstufung hat den Reaktionszeiten gemäß Nummer 5.2 des Vertrages und der Definition am Ende der EVB.IT Dienstleistungs-AGB zu entsprechen.

### 7.2.2. Art des Tickets

- **Feedback:** Einzelauftrag zur Abstimmung zu einem noch vom AG zu erteilenden Einzelauftrag, d. h. der AN ist aufgefordert, Feedback zu der in dem Ticket angesprochenen Problemstellung zu geben.
- **Aufwandsabschätzung:** Einzelauftrag, mit dem der AN aufgefordert wird, schriftlich eine Aufwandsabschätzung (Schätzung des Gesamtvolumens der Arbeitsstunden je Kategorie gemäß Ziffer 4.1.1 des Vertrags) bezüglich des im Ticket erläuterten und noch vom AG zu erteilenden Einzelauftrages abzugeben.
- **Standardauftrag:** Einzelauftrag mit bis zu 40 abrechenbaren Arbeitsstunden ist verbindlich erteilt, der AN kann mit der Umsetzung beginnen.

- **Change Request:** Änderungsverlangen des AG in Bezug auf die Leistung eines bestehenden Einzelauftrages
- **Nacherfüllung:** Aufforderung zur Nacherfüllung bei Schlechtleistung.

#### 7.2.3. Status des Tickets

Das ITS sieht eine für den AG einsehbare Einstufung des Tickets nach dem Stand der Bearbeitung vor. Die einzelnen Stati sind:

- **In Bearbeitung:** Ticket wird vom AN bearbeitet.
- **Abnahme:** Einzelauftrag ist dem AG zur Abnahme vorgelegt.
- **Abgenommen:** Einzelauftrag ist vom AG abgenommen.

### 8. Verfahren zur Erteilung von Einzelaufträgen

Als Einzelaufträge kommen verschiedene Arten in Betracht (Feedback, Aufwandsabschätzung, Standardauftrag, Einigung nach Änderungsverlangen). Sie kommen, je nach Art, wie folgt zustande:

#### 8.1. Einzelaufträge und Änderungsverlangen über das ITS

Der AG kann über das ITS verbindlich Einzelaufträge erteilen und Änderungen an bestehenden Einzelaufträgen verlangen.

Bei Erteilung von Einzelaufträgen und Änderungsverlangen über das ITS wird der AG die Art des Einzelauftrages bzw. das Änderungsverlangen durch die entsprechende Art des Tickets (Feedback, Aufwandsabschätzung, Standardauftrag, Change Request) kenntlich machen.

##### 8.1.1. Einzelaufträge

###### 8.1.1.1. Feedback und Aufwandsabschätzung

Für die Definition der Einzelaufträge Feedback und Aufwandsabschätzung wird auf Ziffer 7.2.2 verwiesen.

###### 8.1.1.2. Standardauftrag

Standardaufträge sind solche, deren Gesamtvolumen an Arbeitsstunden der AG auf bis zu 40 schätzt, und bei denen der AN **unabhängig von dem tatsächlich anfallenden Gesamtvolumen an Arbeitsstunden lediglich bis zu 40 Arbeitsstunden abrechnen kann.**

Die Ablehnung eines Standardauftrages ist ausschließlich bei zeitgleicher Unterbreitung eines neuen Angebotes unter den nachfolgenden Bedingungen möglich:

Stellt der AN nach Analyse der Anforderungen und Planung der Umsetzung fest, dass das Gesamtvolumen 40 Arbeitsstunden übersteigt, so lehnt er den Standardauftrag ab, indem er die Aufwandsabschätzung in dem Ticket dokumentiert und das Ticket dem AG zuweist, also dem AG schriftlich ein neues Angebot unterbreitet. Ein Einzelauftrag über 40 Arbeitsstunden ist erst dann erteilt, wenn der AG anschließend das Ticket erneut dem AN zuweist und darin schriftlich den Einzelauftrag erteilt.

Sofern nicht der AG eine angemessene Frist für die Erfüllung der Leistung in dem Ticket vorgegeben hat, gibt der AN unverzüglich (d. h. ohne schuldhaftes Zögern) im Ticket den Zeitpunkt an, bis zu dem die Leistung erbracht wird.

#### 8.1.2. Änderungsverlangen (Change Request)

Der AG kann Änderungen in Bezug auf die Leistungen eines bestehenden Einzelauftrages verlangen. Hierzu wird er im Regelfall das Muster 2 (Muster 2 zu EVB-IT Dienstleistung) verwenden, indem er die unter Ziffer 1 des Musters erforderlichen Angaben macht und das Muster im ITS hoch lädt. Der AN wird das Änderungsverlangen entsprechend den Vorgaben unter Ziffer 2 des Musters prüfen, die erforderlichen Angaben machen und dem AG zurückschicken (zuweisen).

Ein Einzelauftrag über die Änderungen des bestehenden Einzelauftrages kommt nur zustande, wenn der AG unter Ziffer 3 des Musters die Annahme erklärt und dem AN zuschickt.

Soweit in dem Muster 2 Bezug genommen wird auf den „EVB-IT Dienstvertrag“, ist diese Bezugnahme nicht als Verweis auf den EVB-IT Dienstvertrag zu lesen, sondern als Verweis auf den jeweils betroffenen und im Muster unter „Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber“ näher bestimmten Einzelauftrag.

#### 8.2. Einzelaufträge und Änderungsverlangen per E-Mail

Der AG kann Einzelaufträge und Änderungen per E-Mail erteilen bzw. verlangen. Er wird dabei im Betreff der E-Mail die Art des Einzelauftrages bzw. das Änderungsverlangen gemäß der entsprechenden Bezeichnung im ITS (Feedback, Aufwandsabschätzung, Standardauftrag, Change Request) angeben („Betreff: ...“).

Die Ziffern 8.1.1 und 8.1.2 gelten entsprechend.

Einzelaufträge und Änderungsverlangen per E-Mail werden vom AN entsprechend der Bezeichnung im ITS (Feedback, Aufwandsabschätzung, Standardauftrag, Change Request) in das ITS übertragen.

### 9. Abnahme von Einzelaufträgen

Die Abnahme eines Einzelauftrags durch den Auftraggeber erfolgt ebenfalls über das ITS.

### 10. Vorgehensweise bei einem mittelgroßen Einzelauftrag

Die vom AN bei einem mittelgroßen Einzelauftrag durchzuführende Vorgehensweise richtet sich nach Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung (Konzept zur Arbeitsweise).

## 11. Reaktionszeit\* bei schwerwiegenden Fehlern und Problemen

Für die Behebung schwerwiegender Fehler und Probleme im Betrieb der Website soll die telefonische Erreichbarkeit einer Person, die das Problem selbst lösen kann, gewährleistet sein. Kann die telefonische Erreichbarkeit ausnahmsweise nicht gewährleistet werden, so ist zumindest die telefonische Erreichbarkeit einer Person zu gewährleisten, die den Fehler bzw. das Problem aufnimmt und an eine zur Lösung des Problems befähigten Person weiterleitet. Diese hat sich spätestens innerhalb von 30 Minuten mit dem AG zum sofortigen Beginn mit der Problemlösung in Verbindung zu setzen.

## 12. Dokumentation der Programmierungen

Die vom AN gemäß Ziffer 6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB durchzuführende Dokumentation der Programmierungen richtet sich ergänzend nach Anlage 1 zur Leistungsbeschreibung (Konzept zur Arbeitsweise).

## 13. Rechnungsstellung

### 13.1. Dokumentation der Arbeitszeiten

Der AN dokumentiert die Zeiten, in denen er Leistungen für den AG erbracht hat (Arbeitszeit), quantitativ mit einer Zeiterfassung, in der sich die Arbeitszeiten den jeweils erbrachten Leistungen und einzelnen Tickets (ausgenommen das Ticket „Nacherfüllung“) zuordnen lassen. Arbeitszeiten, die für Tickets der Art Nacherfüllung anfallen, können nicht abgerechnet werden. Zur Dokumentation kann der AN das Muster 1 (Muster 1 zu EVB-IT Dienstleistung) verwenden.

### 13.2. Vorabübersendung per E-Mail

Die Dokumentation der Arbeitszeiten ist vorab per E-Mail an den AG, ausschließlich an die E-Mail-Adresse [martin.trinkhaus@helmholtz.de](mailto:martin.trinkhaus@helmholtz.de), als Entwurf zu senden.

### 13.3. Nach Freigabe des Entwurfes durch den AG ist die Rechnung an die im Vertrag angegebene Rechnungsadresse zu übersenden.

\*Die mit \* gekennzeichneten Begriffe sind am Ende der EVB-IT Dienstleistungs-AGB definiert