**Vertrag über IT-Dienstleistungen**

**(Support, Entwicklung, Customizing und Betrieb von SAP S/4HANA VIM by OpenText)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| zwischen | **BwBekleidungsmanagement GmbH,****Edmund-Rumpler-Str. 8-10, 51149 Köln** | „Auftraggeber“ |
| und |       | „Auftragnehmer“. |

# Leistungsumfang

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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. Pauschalfestpreis |
| Beginn | Ende/Termin |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| **1** | Umfassender Support für das SAP S/4HANA VIM-System, um einen reibungslosen und stabilen Betrieb sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere folgende Leistungen:* **Annahme und Kategorisierung von Support-Anfragen und Störungsmeldungen** aus dem Nutzerkreis sowie Nachverfolgung in unserem Ticketsystem TickX.
* **Analyse und Fehlerdiagnose** bei gemeldeten Störungen und Problemen, einschließlich Ursachenforschung und Identifikation von Lösungsmöglichkeiten.
* **Bearbeitung und Behebung von Fehlern** innerhalb der vereinbarten Servicezeiten, entweder durch direkte Korrektur oder durch Einleitung geeigneter Maßnahmen (z. B. Eskalation, Workaround, Dokumentation).
* **Dokumentation aller Supportfälle**, einschließlich Problembeschreibung, durchgeführter Maßnahmen und Statusupdates, um eine lückenlose Nachvollziehbarkeit sicherzustellen.
* **Kommunikation und Abstimmung mit internen Fachabteilungen und IT**, um Ursachen nachhaltig zu beheben und wiederkehrende Probleme zu vermeiden.
* Bereitstellung von **regelmäßigen Reports** über den Supportstatus, häufig auftretende Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten.
 | **Köln, Remote** | **01.09.25** | **31.12.26** | **Vergütung:****pro****Einheit: Std** | **[ ]  nach Aufwand** **[ ]  … mit OG in Höhe von** **[ ]  … auf Abruf****[ ]  Pauschalfestpreis** |
| **1** | Betrieb und kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung **SAP S/4HANA VIM (Vendor Invoice Management) by OpenText**:* **Customizing und Weiterentwicklung** des SAP VIM-Moduls entsprechend fachlichen, gesetzlichen und technischen Anforderungen,
* Durchführung von **Anpassungen, Erweiterungen,** C**ustomizing und Optimierungen** im laufenden Betrieb,
* Unterstützung bei **Upgrades und Updates** des VIM-Systems, inklusive technischer Tests und Dokumentation,
* **Beratung und Projektunterstützung** im Rahmen von VIM-bezogenen Projekten,
* enge Zusammenarbeit mit internen Fachabteilungen und der IT zur Umsetzung von Anforderungen,
* Sicherstellung eines stabilen, performanten und regelkonformen Betriebs der VIM-Lösung.
* Umsetzung der Anforderungen aus dem Wachstumschancengesetzt - Implementierung einer Funktion zur automatisierten Aufbereitung sämtlicher Ausgangsbelege in den standardisierten elektronischen Rechnungsformaten XRechnung und ZUGFeRD, einschließlich des automatisierten Versands an externe Dienstleister. (Detaillierte Anforderungsbeschreibung kann bei Bedarf zur Verfügung gestellt werden.
 | **Köln, Remote** | **01.09.25** | **31.12.26**  | **Vergütung:****pro****Einheit: Std** | **[x]  nach Aufwand** **[x]  … mit OG in Höhe von 120 PT** **[ ]  … auf Abruf****[ ]  Pauschalfestpreis** |

\* Eine Abnahmegarantie der ausgeschriebenen PT wird im Rahmen dieser Ausschreibung, nicht erteilt.

[x]  Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.

[ ]  Reisekosten werden wie folgt vergütet      .

[x]  Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

[ ]  Reisezeiten werden wie folgt vergütet      .

# Vertragsbestandteile

Dieser Vertragstext mit Anlage **„Angebotsaufforderung“****, „Konzept zur Bearbeitung von Supportanfragen „und Lösungskonzept Wachstumschancengesetz** sowie die die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2 sowie nachrangig die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Die EVB-IT Dienstleistungs-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.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.

# Sonstige Vereinbarungen

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|       | , |       |  |       | , |       |
| Ort |  | Datum |  | Ort |  | Datum |
|  |  |  |
| Auftragnehmer |  | Auftraggeber |
| Unterschrift Auftragnehmer (Name in Druckschrift) |  | Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckschrift) |