

Dienstleistungsvertrag

Technischer Betrieb und Hosting ITCS/TMS zur Anbindung von Busdruckern

zwischen XXX
 XXXX
 im Folgenden AG oder „XXX“ genannt

und Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms GmbH)
 Am Hauptbahnhof 6
 60329 Frankfurt am Main
 im Folgenden AN oder „rms GmbH“ genannt

sowie im Folgenden gemeinsam die Vertragsparteien genannt.

Präambel

Die rms GmbH stellt eine zentrale mandantenfähige Hintergrundsoftware ITCS/TMS für die Datenversorgung und -entsorgung von Busdruckern des Herstellers IVU Traffic Technologies AG (IVU) bereit und betreibt diese Hintergrundsoftware für Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen, die ein Hintergrundsystem für ihre Busdrucker nicht selbst betreiben. Die rms GmbH sorgt in diesem Zusammenhang für eine anforderungskonforme Echtzeitdatenlieferung und schafft die Grundlage für eine qualitativ hochwertige eKontrolle inkl. Aktions-managements. Die Leistungen der rms GmbH bilden damit eine wesentliche Grundlage für die Erfüllung der Leistungen aus den im RMV-Gebiet bestehenden Verkehrs-Service-Verträgen (VSV).

Die XXX möchte die bereitgestellte ITCS/TMS-Software der rms GmbH als Mandant benutzen.

§ 1 Gegenstand des Vertrages

(1) Gegenstand des Vertrages sind:

- Die Bereitstellung und der technische Betrieb der mandantenfähigen Software IVU.fleet/IVU.fare der Firma IVU Traffic Technologies AG (IVU) auf einem Hosting-Server als Hintergrundsystem für IVU.ticket.box Busdrucker der Firma IVU ab Generation 3a,
- die Durchführung dazugehöriger Dienstleistungen (Hosting, Service, Support) sowie
- die Durchführung eines Monitorings zur Überwachung/Kontrolle des ordnungsgemäßen Betriebs der Busdrucker.

(2) Die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des AG ist ausgeschlossen.

§ 2 Leistungen der rms GmbH

(1) Die Leistungen der rms GmbH sind in Anlage 1 umfassend beschrieben.

(2) Die Leistungen gemäß Abs. 1 werden für die in Anlage 2 aufgeführten Linienbündel/VSV, die dort vereinbarte Anzahl an Busdruckern und den dort festgelegten Zeitraum erbracht.

(3) Darüber hinaus werden die erforderlichen Mandantenlizenzen zur Benutzung der Software bzw. zur Anbindung der Mandanten für die vertraglich vereinbarte Zeit und Anzahl der Busdrucker und Arbeitsplätze zur Verfügung gestellt.

§ 3 Leistungen, Beistellungen des Verkehrsunternehmens

- (1) Die anzuschließenden Busdrucker sind im Eigentum des AG bzw. des anzubindenden Verkehrsunternehmens.
- (2) Eine ggf. erforderliche Ersatzbeschaffung oder Neubeschaffung von Busdruckern sowie die Abwicklung von Servicefällen und Reparaturen der Busdrucker oder deren Komponenten obliegen dem AG.
- (3) Mitwirkungspflichten des AG bestehen bzgl. der Grunddatenpflege. Hierzu gehören u. a. das Anlegen von Fahrern, Fahrzeugen, Umläufen etc.
- (4) Der AG sowie von ihm beauftragte Dritte (z. B. Verkehrsunternehmen) nutzen für Anfragen und Probleme das rms-Support-Desk. Meldungen erfolgen innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden.

§ 4 Leistungsstörungen

- (1) Auftretende Leistungsstörungen sind der anderen Vertragspartei während der üblichen Geschäftszeiten (Mo-Fr 9-17 Uhr) unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden.
- (2) Leistungsstörungen des Hosting-Servers werden durch die rms GmbH während der üblichen Geschäftszeiten (Mo-Fr 9-17 Uhr) so schnell wie möglich behoben. Es wird grundsätzlich eine Fehlerbeseitigung innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung angestrebt.
- (3) Leistungsstörungen an den Busdruckern sind von dem Eigentümer direkt mit dem Hersteller zu klären. Im Einzelfall wird die rms GmbH hierbei unterstützend tätig.
- (4) Für eventuell erforderliche Fehlerbehebungen stellen sich die Vertragsparteien gegenseitig alle notwendigen technischen Informationen sowie technische Hilfestellung zur Verfügung.

§ 5 Vergütung und Zahlungsbedingungen, Rechnungsstellung

- (1) Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus der Anzahl der angeschlossenen Busdrucker in einem Betriebsjahr (vgl. Anlage 2).

Vergütung ab Beginn Livebetrieb:

XXXX Euro pro Betriebsjahr, entsprechend XXXX Euro monatlich

Darüber hinausgehende Leistungen werden vorab zwischen den Vertragsparteien abgestimmt und von der rms GmbH mit einem Stundensatz von 120,00 Euro abgerechnet.

Vertrag

Die genannten Preise gelten bei gleichem Leistungsumfang bis XXX. Ab dem Jahr XXXX behält sich die rms GmbH vor, jährlich Preisanpassungen vorzunehmen.

Erhöht oder mindert sich die Anzahl der angeschlossenen Busdrucker vereinbaren die Vertragsparteien eine Anpassung der Vergütung.

- (2) Die Zahlung der laufenden Vergütung an die rms GmbH erfolgt vierteljährlich für das vorangegangene Quartal und ist wie folgt fällig:
- 25 % der jeweiligen Jahresvergütung zum 31.03.
 - 25 % der jeweiligen Jahresvergütung zum 30.06.
 - 25 % der jeweiligen Jahresvergütung zum 30.09.
 - 25 % der jeweiligen Jahresvergütung zum 31.12.

eines jeden Jahres.

- (3) Die vereinbarte Vergütung versteht sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültigen Umsatzsteuer.
- (4) Bei Vertragsbeginn innerhalb eines Quartals erfolgt die Abrechnung für das entsprechende Quartal anteilmäßig.
- (5) Die Begleichung der Rechnung an die rms GmbH hat innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der ordnungsgemäßen Rechnung zu erfolgen.

§ 6 Zusammenarbeit

- (1) Die Leistungserbringung erfolgt in enger Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien.
- (2) Beide Vertragsparteien benennen nach Vertragsabschluss einen verantwortlichen Ansprechpartner.

§ 7 Haftung

- (1) Die rms GmbH wendet bei der Erfüllung der Leistungen die Sorgfalt an, die sie in eigenen Angelegenheiten anzuwenden pflegt.
- (2) Die rms GmbH haftet nicht für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen, sofern sie nicht Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der AG regelmäßig vertrauen darf.

Vertrag

- (3) Bei Verlust von Daten haftet die rms GmbH nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch die rms GmbH für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.
- (4) Im Übrigen richtet sich die Haftung der Vertragsparteien nach den gesetzlichen Bestimmungen, soweit in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

§ 8 Datenschutz, Geheimhaltung

- (1) Datenschutz: Beide Vertragsparteien verpflichten sich, die einschlägigen Datenschutzbedingungen zu beachten und geeignete Maßnahmen zum Schutz der verarbeiteten Daten zu ergreifen.
- (2) Vertraulichkeit: Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen während der Leistungserbringung zugänglich gewordenen Daten, Informationen und Ergebnisse vertraulich zu behandeln. Eine Weitergabe von Daten und Ergebnissen an Dritte bedarf der Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei.
- (3) Parallel zu diesem Vertrag wird ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (ADV) zwischen den Vertragsparteien geschlossen, der den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) gerecht wird.

§ 9 Subunternehmer

- (1) Beide Vertragsparteien dürfen Leistungen an Unterauftragnehmer (UAN) vergeben. Die Beauftragung von UAN ist der jeweils anderen Vertragspartei mitzuteilen.

§ 10 Vertragslaufzeit, Laufzeit Leistungserbringung, Kündigung

- (1) Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung in Kraft.
- (2) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Vertragsmindestlaufzeit sind 60 Monate (ab Beginn des Livebetriebes).
- (3) Die Kündigung bedarf der Schriftform.

Bei Preiserhöhungen gemäß § 5 Abs. 1 von mehr als 10 % gegenüber dem Vorjahr hat der AG ein außerordentliches Kündigungsrecht.

§ 11 Schlussbestimmungen

- (1) Der Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist Frankfurt am Main.

Vertrag

- (2) Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- (3) Der Vertrag wird zweifach ausgefertigt. Die Vertragsparteien erhalten jeweils ein Exemplar.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder aus tatsächlichen oder Rechtsgründen nicht durchgeführt werden können, ohne dass damit die Aufrechterhaltung des Vertrages für eine Vertragspartei insgesamt unzumutbar wird, werden dadurch die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Das Gleiche gilt, falls sich eine Regelungslücke zeigen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung einer Regelungslücke ist eine Bestimmung zu vereinbaren, die dem von den Vertragsparteien angestrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

Frankfurt, den

XXX, den _____

Rhein-Main-Verkehrsverbund
Servicegesellschaft mbH (rms GmbH)

XXXX

Anlage 1: Leistungsbeschreibung zum Mandantenvertrag

1. Einleitung

Die rms-IVU-Suite ist ein multi-mandantenfähiges und modulares IT-System, das als Standardsoftware vom Hersteller IVU Traffic Technologies AG (IVU) für die ÖPV-Branche angeboten und regelmäßig weiterentwickelt wird. In Kooperation mit der IVU wird die rms-IVU-Suite von der rms GmbH für Verkehrsunternehmen (VU) und Aufgabenträger (AT) im Gebiet des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) bereitgestellt und systemtechnisch betrieben.

Die rms GmbH bietet in Form der rms-IVU-Suite ein Werkzeug (eine Plattform) an, das Verkehrsunternehmen bei der Erbringung ihrer Verkehrsleistungen unterstützt, insbesondere bei Fahrtdisposition, Fahrtüberwachung, Anschlusssicherung, Ticketverkauf, eTicket-Kontrolle. Die benötigten Fahrplandaten und Tarifdaten sollten außerhalb der rms-IVU-Suite bereit gestellt und in die rms-IVU-Suite importiert werden. Aufgabenträger (AT) werden mit Hilfe der rms-IVU-Suite in die Lage versetzt, die Leistungserbringung der von ihm beauftragten Verkehrsunternehmen in Echtzeit zu beobachten und zu kontrollieren, ggf. sogar in die Leistungserbringung einzugreifen (Leitstellenfunktion).

Mandant auf der rms-IVU-Suite können grundsätzlich Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger oder auch im ÖPV-tätige Dritte werden, sofern sie ihre Leistungen für den ÖPV im RMV erbringen.

Ein Mandant im technisch-organisatorischen Verständnis ist ein daten-logisches Konstrukt mit einer eindeutigen Kennung (Mandantenkürzel) und einem restriktiven Zugriff auf Funktionen und Daten innerhalb der rms-IVU-Suite. Mit jedem Mandanten der rms-IVU-Suite schließt die rms GmbH in ihrer Rolle als Systembetreiber einen Mandantenvertrag.

Folgende Mandantentypen werden hinsichtlich der für sie zu erbringenden Leistungen und Rechte unterschieden:

Mandant Typ A (auch „VU-Mandant“ genannt):

Der Mandant Typ A bringt eigene Daten (z. B. Echtzeitdaten aus dem Fahrbetrieb, Fahrscheinverkäufe, Kontrollnachweise von eTicket-Kontrollen) in die rms-IVU-Suite ein. Er hat sowohl Schreib- als auch Leserechte auf diese Daten. Mandant Typ A sind üblicherweise Verkehrsunternehmen. Ein Mandant Typ A nutzt aktiv die bereitgestellte Leitstelle und er führt Fahrerkonten.

Mandant Typ B (auch „AT-Mandant“ genannt):

Der Mandant Typ B hat grundsätzlich keine eigenen Daten, die er in die rms-IVU-Suite einbringen kann. Er hat - zwischen AT und VU vertraglich vereinbarte - Zugriffsrechte

(Leserechte) auf Daten anderer Mandanten. Mandant Typ B ist üblicherweise ein Aufgabenträger, der die Leistungserbringung der von ihm - z. B. im Rahmen eines Verkehrs-Service-Vertrages (VSV) - beauftragten Verkehrsunternehmen monitoren und/oder kontrollieren möchte.

Mandant Typ C (auch „Mandant mit aktiver Leitstellenfunktion bzw. Masterfunktion“ genannt):

Mandant Typ C ist eine Mischform aus Typ A und B. Ein Aufgabenträger oder ein Unternehmensverbund, der für die von ihm beauftragten Verkehrsunternehmen eine aktive Leitstellenfunktion übernimmt, würde als Mandant Typ C eingerichtet. Als besonderes, kostenpflichtiges Leistungsmerkmal kann ein Mandant Typ C Submandanten/Subunternehmer mit beschränkten Zugriffsrechten innerhalb seines Datenbestandes nutzen. Der Mandant Typ C kann sowohl Schreib- als auch Leserechte auf Daten erhalten, ggf. differenziert nach Aufgabenbereichen (z. B. Leitstelle, Fahrerkontenführung).

2. Beschreibung der rms-IVU-Suite für VU-Mandanten (Mandant Typ A)

Die rms-IVU-Suite stellt einen großen Funktionsumfang zur Verfügung. Mandanten vom Typ A (= VU-Mandanten) haben dabei die Möglichkeit, zwischen drei - aus funktionaler Sicht - unterschiedlichen Ausbaustufen zu wählen (Basis, Standard und Komfort). Die rms GmbH unterstützt bei der Wahl der notwendigen Ausbaustufe.

Auf den Computern der Nutzer muss keine Software-Komponente der rms-IVU-Suite installiert werden. Der Programmaufruf erfolgt über eine spezielle Internetseite mittels Fernzugriff auf die rms-IVU-Suite.

Die rms-IVU-Suite besteht aus nachfolgenden wesentlichen funktionalen Komponenten:

2.1. Grundkomponenten:

- IVU.Terminal: Komponente (hier: Server) zum Aufruf der Dialogprogramme
- SAdmin: Komponente zur Verwaltung der Benutzer mit Zugriff auf die Dialogprogramme und ihrer Benutzerrechte auf Programme, Funktionen und Daten
- Ablageorte für Dateien: Export- und Importverzeichnisse, Ablage der Handbücher und Benutzerdokumentation
- Mehrere Datenbanken zur Speicherung der Daten

- IVU.Gateway: Komponente (Server) zum Datenaustausch zwischen Busdruckern und rms-IVU-Suite
- SDE, Stammdateneditor: Komponente zum Anlegen, Ändern und Verteilen von Stammdaten wie z. B. Haltestellen/Haltepunkte, Fahrzeuge, Fahrer, Busdrucker, sowie zum Import und zur Verteilung von Fahrplan- und Tarifdaten.

2.2. Komponenten im Teilsystem ITCS (Leitstelle):

- IVU.Fleet: ITCS-/RBL-Leitstelle mit einem oder mehreren, lizenzpflichtigen Arbeitsplätzen, je nach Anforderung des Mandanten
- IVU.Realtime/IVU.VDV: Komponenten zum Datenaustausch (z. B. Echtzeitdaten, Anschlussdaten, Visualisierungsdaten) mit der Datendrehscheibe des RMV; IVU.Realtime/IVU.VDV arbeiten für Mandanten unsichtbar im Hintergrund
- IVU.Fleet.View: historische Rückschau, u. a. für die Bearbeitung von Fahrgastreklamationen
- IVU.Fleet.Map: Kartendarstellung des aktuellen Fahrbetriebes (Echtzeit), vorrangig für Disponenten
- IVU.Fleet.statistics: Statistik-Komponente zum Sammeln und Auswerten der Daten aus dem Fahrbetrieb
- Optional: Sprachkommunikation zwischen Leitstelle und Fahrzeug per VoIP (Internet-Telefonie).

2.3. Komponenten im Teilsystem TMS (Ticketing-TMS):

- IVU.Fare: Komponente zur Fahrerkontenführung, Einnahmenverwaltung, Unterstützung von Papier- und papierlosen Tickets
- vollständige Unterstützung des eTickets Rhein-Main (Aktions- und Sperrlistenmanagement, Speicherung und Weiterleitung der Transaktionsnachweise, Kontrollnachweise der automatischen eTicket-Kontrolle), sofern die angeschlossenen Busdrucker dies technisch ermöglichen
- Datenverbindung mit dem verbundweiten Hintergrundsystem (vHGS) des RMV zum Abruf von Aktions- und Sperrlisten und zum Senden von Transaktionsnachweisen im Rahmen des eTicket Rhein-Main
- IVU.Fare.Statistics: Komponente zum Sammeln und Auswerten von Ticket-Verkäufen bzw. Fahrgeldeinnahmen und zur Auswertung der Pünktlichkeit
- Export von Einnahmemeldungen (27-Felder-Matrix) an EVi

- Layout-Editor für Papierfahrtscheine
- Falls erforderlich: Export von Pünktlichkeitsdaten im „Q-DABA-Format“ des RMV
- optional: programmunterstützte Rollenverwaltung für Fahrtscheinpapier
- optional: programmunterstützte Papierabschnittsverfolgung
- optional: datentechnischer Anschluss von Geldeinzahlautomaten an die rms-IVU-Suite zum Datenaustausch.

3. Leistungen des AN

3.1. Leistungen zur Inbetriebnahme des Mandanten auf der rms-IVU-Suite

Folgende Leistungen sind zur Inbetriebnahme eines Mandanten durch den AN unter Beachtung von vereinbarten Beistellungen des AG zu erbringen:

- Einrichten des Mandanten laut IVU-Mandantenkonzept im Produktivsystem der rms-IVU-Suite.
- Anlegen von Nutzern des Mandanten laut abgestimmter Berechtigungen („Rollen“) in der rms-IVU-Suite. Die Anzahl der anzulegenden Nutzer ist begrenzt durch die Anzahl vom Mandanten erworbener Arbeitsplatz-Lizenzen für die rms-IVU-Suite. Als Nutzer sind Personen gemeint, die die Dialog-Programme der rms-IVU-Suite aufrufen sollen.
- Konfigurieren des vertraglich vereinbarten Funktionsumfanges in der rms-IVU-Suite.
- Einrichtung des mandantenspezifischen IT-Betriebes in der rms-IVU-Suite. Der IT-Betrieb basiert auf dem mit IVU vereinbarten Betriebsführungskonzept für einen 7x24-Stunden-Betrieb sowie auf den mit IVU vereinbarten Notfall- und Monitoringkonzepten.
- Vorbereitung und Durchführung einer Testfahrt ohne Fahrgäste, aber unter Beteiligung des Mandanten mit einem fertig eingerichteten Bus des Mandanten auf mindestens einer Linie des Mandanten. Während der Testfahrt werden diverse Funktionen sowohl auf dem Busdrucker im Fahrzeug als auch im Hintergrundsystem in Absprache zwischen Mandant und rms-Mitarbeitern getestet. Die erfolgreiche Testfahrt ist Voraussetzung für die Freigabe des Live-Betriebes.
- Dem IT-Betriebsbeginn (Start des Live-Betriebes für den Mandanten) folgt eine ca. 6-wöchige Phase (Probetrieb), bei dem die mandantenspezifischen Prozesse in der rms-IVU-Suite mit erhöhter Aufmerksamkeit durch den AN beobachtet werden.
- Einrichten eines First-Level-Supports als erster Ansprechpartner bei technischen Störungen oder fehlerhaftem Verhalten der rms-IVU-Suite (Störungsmanagement). Die Servicezeiten des First-Level-Supports sind Montags bis Freitags jeweils von 09:00 bis

17:00 Uhr. Innerhalb der genannten Servicezeit beträgt die Reaktionszeit des AG zwei Stunden. Der First-Level-Support dient der Koordination der Fehlerbehebung bei Programmfehlern und technischen Störungen im Tagesbetrieb. Sofern der First-Level-Support (des AN) das vom AG gemeldete Problem nicht lösen kann, wird durch den AN die IVU als Second-Level-Support zeitnah in die Problemlösung einbezogen. Zur Störungsmeldung, -verwaltung und -behebung stellt der AN dem AG den Benutzerzugang auf ein spezielles IT-System auf Basis der Software Jira (rms-Jira) zur Verfügung. Der AG trägt Störungsmeldungen selbstständig in das rms-Jira ein. Das rms Jira steht dem AG 24x7 zur Verfügung. In Ausnahmefällen, z. B. bei Nichtverfügbarkeit des rms-JIRA kann eine spezielle Telefonnummer des AN genutzt werden, um Störungen an den AN zu melden. Der AN weist den AG in die Nutzung des rms-Jira ein.

- Organisation und Durchführung einer Einführungsschulung. Die Schulungen werden üblicherweise mandanten-übergreifend organisiert

3.2. Leistungen für den technischen Betrieb der rms-IVU-Suite

Folgende Leistungen sind durch den AN im Live-Betrieb (ab der Inbetriebnahme) unter Beachtung von vereinbarten Beistellungen des AG zu erbringen:

- Sicherstellung des vertraglich vereinbarten IT-Betriebes im Produktivsystem der rms-IVU-Suite.
- Vorhalten des First-Level-Supports als erster Ansprechpartner bei technischen Störungen oder fehlerhaftem Verhalten der rms-IVU-Suite (Störungsmanagement).
- Monitoring von automatisiert ablaufenden Prozessen innerhalb der rms-IVU-Suite und von Datenschnittstellen zwischen der rms-IVU-Suite und anderen Systemen.
- Unterstützung beim Anlegen von neuen Nutzern und deren Zugriffsrechten nach Aufforderung des AG und unter Beachtung der maximalen Anzahl von Nutzern gemäß Anlage 2 dieses Vertrages.
- Systemtests und Abnahme von Programmverbesserungen/-erweiterungen (Software-Updates) im Rahmen der planmäßigen Weiterentwicklung (Release-Zyklen) der IVU-Suite.
- Koordination von technischen Wartungsarbeiten an der rms-IVU-Suite, vor allem von Software-Updates. Für Wartungsarbeiten an der IT-Infrastruktur der rms-IVU-Suite (üblicherweise: Windows-Updates auf den Servern) ist ein tägliches Zeitfenster von 01:00 bis 05:00 Uhr vorgesehen. Wenn während des genannten Zeitfensters Wartungsarbeiten durchgeführt werden, steht ggf. die rms-IVU-Suite den Mandanten nicht zur Verfügung. Anstehende, planmäßige Wartungsarbeiten in der IT-Infrastruktur der rms-IVU-Suite kündigt der AN dem AG üblicherweise nicht an.

- Für Software-Updates der Programme und Datenschnittstellen der rms-IVU-Suite (halbjährliche Release-Wechsel oder dringende Fehlerbeseitigung) ist es unumgänglich, Zeitfenster während des Tagesbetriebes zu nutzen. Der Bedarf hierfür wird vom AN rechtzeitig an alle Mandanten kommuniziert. Bereitstellung von aktuellen Benutzerhandbüchern zur rms-IVU-Suite.
- Beratende Unterstützung des AG bei der Datenpflege.

3.3. Optionale Leistungen

Folgende optionale (ggf. aufreispflichtige) Leistungen des AN werden angeboten:

- Organisation und Durchführung von zusätzlichen Schulungen zur Nutzung der rms-IVU-Suite.
- Erstellung spezieller Daten-Reports mit Hilfe der Standard-Report-Funktionen in IVU.fare/fleet.statistics
- Beratende Unterstützung des AG bei der Ersatz- oder Ergänzungsbeschaffung von Busdruckern.

4. Mitwirkungspflichten des AG

Der AG sorgt dafür, dass

- geeignete Computerarbeitsplätze mit Internet-Verbindung für seine rms-IVU-Suite-Nutzer zur Verfügung stehen; als Internet-Browser empfiehlt der AN aktuelle Versionen des MS-Internet-Explorers oder MS-Edge
- Citrix Clients (Citrix Workspace-App) auf den Computerarbeitsplätzen der angelegten rms-IVU-Suite-Nutzer installiert werden
- nur sachkundige und qualifizierte Mitarbeiter die rms-IVU-Suite nutzen
- nur berechtigte Mitarbeiter Zugriff auf die Programme der rms-IVU-Suite erhalten
- für die in den Bordrechnern eingesetzten SIM-Karten ein nach IVU-Vorgaben konfigurierter Internetzugangspunkt (private APN) eingerichtet wird
- Störungen oder offensichtlich falsche Daten zeitnah an den AN gemeldet werden; hierfür ist vorrangig der vom AN zur Verfügung gestellte Jira-Zugang zu nutzen
- Rückfragen des AN im Prozess der Störungs-/Fehleranalyse zeitnah beantwortet werden

Vertrag

- Notwendige Sicherheitseinstellungen im lokalen IT-System des AG auf Anforderung des AN umgesetzt werden
- Wünsche für Programmänderungen und/oder zusätzliche Arbeitsplatz-Lizenzen ausschließlich an den AN und nicht direkt an den Softwarehersteller (IVU) kommuniziert werden.

Vertrag

Anlage 2:

(Mandanten-)Lizenz Nr.: XX

Vergütung je Betriebsjahr/-Monat für XX Geräteanschlusslizenzen (Preise gültig ab XXXX)

XXXX Euro pro Betriebsjahr, entsprechend XXXX Euro monatlich

Die Mandantenlizenz mit der

Ausbaustufe Basis ITCS

Verwaltung und Kontrolle von Fahrzeugen (Betriebsüberwachung, Kartenansicht (ohne Rückschau), Störungsmanagement, automatische Anschlusssicherung, Textanweisungen und Meldungen, dispositive Maßnahmen (Umlaufaufeditor, Umlauftausch), Gerätemonitoring über Stammdateneditor, Betriebsstatistik, Verkaufsstatistik, 1 x Arbeitsplatzlizenz „Leitstelle“ + 2 x Arbeitsplatzlizenzen „Abrechnung“

X Ausbaustufe Standard ITCS

Zusätzlich zu Basis: graphische Rückschau (zur Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden usw.), Sprachkommunikation (GSM oder VoIP), dispositive Maßnahmen (Fahrwegeditor, Textmeldungen für Fahrgastinformation), editierbare Anschlüsse, Gerätemonitoring über Device Manager, Insgesamt 2 x Arbeitsplatzlizenzen „Leitstelle“ + 2 x Arbeitsplatzlizenzen „Abrechnung“

Ausbaustufe Komfort ITCS

Zusätzlich zu Standard: Dienst- und Pausenzeitenüberwachung, mandantenbezogener Zugriff auf die Systemüberwachung, Systemschnittstelle für den Betrieb von Geldeinzahlautomaten, Insgesamt 4 x Arbeitsplatzlizenzen „Leitstelle“ + 2 x Arbeitsplatzlizenzen „Abrechnung“

*[Ausbaustufe ist mit **X** gekennzeichnet!]*

wird für folgende Verkehre genutzt:

Linienbündel:	XXXX
Geräteanschlusslizenzen (Anzahl):	XX
Aufgabenträger:	XXXX
Laufzeitende des VSV:	XXXX