

# VERGABEUNTERLAGEN

2026CHO000001

Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

Offenes Verfahren (EU) (VgV)

Ausschreibung

AUFTRAGGEBER

Zentrale Vergabestelle im Bayerischen Landesamt für Steuern  
Sophienstraße 6, 80333 München, Deutschland

---

20.05.2026

# Inhaltsverzeichnis

Vergabeunterlagen .....	1
Projektinformation .....	1
Vertragsbedingungen/Formulare .....	4
Eigenerklärung .....	4
Eigenerklärung .....	4
Struktur Bieter .....	6
1. Angaben zur Struktur .....	6
2. Angaben zu Unterauftragnehmern .....	6
3. Angaben zur Eignungsleihe .....	7
4. Angaben zur Bietergemeinschaft .....	7
4.1. Mitglieder der Bietergemeinschaft .....	7
4.2. Bevollmächtigter Vertreter .....	7
Bewerbungsbedingungen EU .....	8
Bewerbungsbedingungen .....	8
1. Angebotsabgabe .....	8
1.1. Fristen .....	8
1.2. Form und Übermittlung .....	8
1.2.1. Textform .....	9
1.3. Weitere Vorgaben .....	9
1.3.1. Angebot .....	9
1.3.2. Nachweise .....	10
2. Hinweise zu den Vergabeunterlagen .....	11
3. Besondere Beteiligungsformen: .....	12
3.1. Unterauftragnehmer .....	12
3.2. Bietergemeinschaften .....	13
3.3. Wettbewerbsbeschränkende Verhaltensweisen .....	13
4. Abschluss des Vergabeverfahrens .....	14
5. Nachprüfungsverfahren .....	14
6. Kommunikation im Vergabeverfahren .....	15
Angebotsaufforderung .....	16
Eigenerklärung RUS .....	17
Eigenerklärung russische Unternehmen .....	17
Artikel 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2 .....	19
Eigenerklärung für Unterauftragnehmer und Eignungsverleiher .....	20
Eigenerklärung .....	20
EVB_IT_Dienstvertrag .....	23
1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages .....	24
1.1 Vertragsgegenstand .....	24
1.2 Vertragsbestandteile .....	24

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen .....	25
3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung .....	25
3.1 Art, Umfang und Termine .....	25
3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen .....	26
3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen .....	26
3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen .....	26
3.5 Abweichende Kündigungsregelung .....	26
4 Vergütung .....	27
4.1 Vergütung nach Aufwand .....	27
4.1.1 Kategorien .....	27
4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesstät. ....	27
4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten .....	28
4.1.4 Preisanpassung .....	28
4.1.5 Fälligkeit und Zahlung .....	28
4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand .....	28
4.2 Vergütung zum Pauschalpreis .....	28
4.3 Rechnungsadresse .....	28
5 Service- und Reaktionszeiten* .....	29
5.1 Servicezeiten* .....	29
5.2 Reaktionszeiten* .....	29
6 Ansprechpartner .....	29
7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	29
8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers .....	30
9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen .....	30
10 Quellcode* und Software Bill of Materials (SBOM) .....	31
11 Abweichende Haftungsregelungen .....	31
12 Vertragsstrafen .....	32
13 Weitere Regelungen .....	32
13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit .....	32
13.2 Haftpflichtversicherung .....	32
13.3 Teleservice* .....	32
13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten .....	32
13.5 Interessenkonflikt .....	33
14 Pflichten nach Vertragsende .....	33
15 Sonstige Vereinbarungen .....	33
15.1 Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers .....	33
15.2 Verpflichtungserklärung .....	33
15.3 Vergütung und Rechnungsstellung .....	33
15.4 Minderung .....	33
15.5 Kündigung .....	34
15.6 Teleservice .....	34
15.7 Geheimhaltungsvereinbarung .....	34

15.8 KONSENS-Klausel.....	34
15.9 KONSENS-Haftungsklausel .....	34
15.10 Keine Arbeitnehmerüberlassung .....	35
15.11 Einhaltung des Mindestlohngesetzes.....	35
15.12 Pauschaler Schadensersatz zur Korruptionsbekämpfung .....	35
15.13 Abtretung.....	35
15.14 Aufrechnung .....	35
15.15 Schriftformerfordernis .....	35
15.16 Gerichtsstand .....	36
15.17 Salvatorische Klausel .....	36
Anlage 1_Leistungsbeschreibung Hotline .....	37
I. Inhaltsverzeichnis.....	38
II. Leistungsbeschreibung .....	39
1. Allgemeines.....	39
2. User Help Desk (UHD) .....	39
2.1. Leistungen allgemein .....	39
2.1.1. Telefonischer Support/Hotline .....	40
2.1.2. Kontaktformular / Email-Support / Ticketsystem .....	40
2.2. Voraussetzungen .....	40
2.3. Agenten .....	40
2.4. KI-Voice-Bot .....	41
2.5. Servicezeiten und -sprache .....	41
2.6. Eingangskanäle .....	41
2.7. Wissensdatenbank .....	41
2.8. Abstimmungsgespräch .....	42
3. Forumsüberwachung ELSTER Anwenderforum .....	42
4. Leistungsindikatoren .....	42
4.1. Erreichbarkeit (Hotline).....	43
4.2. Beispielsrechnung für die Bestimmung des Erwartungswerts .....	44
4.3. Lösungsquote .....	44
4.4. Forumsüberwachung.....	44
4.5. Key Performance Indicators bei Einsatz eines KI-Voice-Bots.....	44
5. Verantwortlichkeiten bei der Leistungserbringung .....	45
5.1. Ausstattung .....	45
5.2. Agenten .....	46
5.3. Maßnahmen zur Vorbereitung der Leistungsübernahme .....	46
5.4. Beendigungsunterstützung.....	46
6. KONSENS-Klausel (vgl. Ziff. 15.8).....	46
Anlage 2_Vereinbarung_zur_Auftragsverarbeitung .....	47
Präambel. ....	49
§ 1 Anwendungsbereich.....	49
§ 2 Konkretisierung des Auftragsinhalts.....	49

§ 3 Verantwortlichkeit und Weisungsbefugnis.....	50
§ 4 Beachtung zwingender gesetzlicher Pflichten durch den Auftragsverarbeiter .....	51
§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen sowie deren Kontrolle .....	52
§ 6 Mitteilung bei Verstößen durch den Auftragsverarbeiter .....	53
§ 7 Löschung und Rückgabe von Daten .....	53
§ 8 Subunternehmen .....	54
§ 9 Datenschutzkontrolle .....	54
§ 10 Anweisungs-, empfangs- und kontrollberechtigte Personen .....	55
§ 11 Kündigung .....	55
§ 12 Schlussbestimmungen .....	55
Anhang 1 .....	57
Anlage 3_Geheimhaltungsvereinbarung.....	60
Anlage 4_Verpflichtungserklärung .....	63
Anlage 5_Reisekostenerstattung .....	65
Anlage 6_Teleservicevereinbarung.....	66
Produkte/Leistungen .....	70
Eignungskriterien.....	73
Leistungskriterien .....	78
Anlagen .....	79

## INFORMATIONEN ZUR AUSSCHREIBUNG

Auftragsnummer	2026CHO000001
Maßnahme	
Auftragsbezeichnung	Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD
Auftragsbeschreibung	Das Bayerische Landesamt für Steuern (BayLfSt) ist die Mittelbehörde im Aufbau der bayerischen Steuerverwaltung und das Bindeglied zwischen dem Bayerischen Staatsministerium der Finanzen und für Heimat (StMFH) und den bayerischen Finanzämtern. Das BayLfSt unterteilt sich in den Bereich Steuer und den Bereich Information und Kommunikation (IuK) sowie der Zentralabteilung. Im Zuständigkeitsbereich des BayLfSt liegt der Betrieb des 1st Level Supports von ELSTER, der zentralen Kommunikationsplattform der deutschen Finanzverwaltung, Mein Unternehmenskonto, der einheitliche Zugang für Unternehmen um Verwaltungsleistungen digital zu nutzen, sowie authega, dem Authentifizierungsdienst für eGovernment-Anwendungen. Es wird eine Vereinbarung über den Betrieb eines 1st Level Supports für die Dauer von 48 Monaten (ggf. zzgl. drei Monaten Übergangszeitraum) ausgeschrieben. Der Dienstleister (Auftragnehmer) muss aufgrund seiner Erfahrung, Kompetenz und Leistungsfähigkeit über die für den Betrieb eines UHDS nötige Infrastruktur samt Agenten verfügen. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Agenten müssen dem in den Vergabeunterlagen dargestellten Anforderungsprofil entsprechen und geeignet sein, die aufgezeigten Aufgaben zu erfüllen.

## ALLGEMEINES

### VERFAHREN

Auftraggeber	Zentrale Vergabestelle im Bayerischen Landesamt für Steuern
Liefer-/Ausführungsort	80333 München
Leistungsart	Dienstleistung
Vertragsart	Dienstvertrag
Vergabeart	Offenes Verfahren (EU) (VgV)

### VERFAHRENSEIGENSCHAFTEN

Losweise Vergabe	Nein						
Art der losweisen Vergabe							
Höchstzahl der Lose pro Angebot							
Zuschlagskriterium	Niedrigster Preis						
Klassifizierungen	<table><tr><th>Code</th><th>Bezeichnung</th></tr><tr><td>72000000-5</td><td>IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung</td></tr><tr><td>79510000-2</td><td>Telefonauftragsdienste</td></tr></table>	Code	Bezeichnung	72000000-5	IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung	79510000-2	Telefonauftragsdienste
Code	Bezeichnung						
72000000-5	IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung						
79510000-2	Telefonauftragsdienste						

### ANGEBOTE

Mehrere Hauptangebote zugelassen	Mehrere Hauptangebote sind zulässig
Nebenangebote	Nebenangebote sind nicht zugelassen
Nachlass	Nein
Skonto zugelassen	Nein
Skonto Zahlungsziel	Tag(e)
Verwendung elektronischer Mittel	Die Einreichung der Angebote/Teilnahmeanträge darf nur elektronisch erfolgen
URL für elektronische Angebote	<a href="https://www.auftraege.bayern.de">https://www.auftraege.bayern.de</a>
Zulässige Signatur	Textform nach §126b BGB

## TERMINE

### ALLGEMEIN

Vorausgegangene Vorinformation	Nein
Besondere Dringlichkeit	Nein

### BEKANNTMACHUNG

Bekanntmachung	28.05.2026
Vorinformation	

### ANGEBOTE UND BEWERTUNG

Frist Bieterfragen	19.06.2026 12:00
Angebotsfrist	29.06.2026 12:00:00
Bindefrist	07.08.2026
Versand Vorabinformation	15.07.2026

## AUFTRAGSDAUER

Beginn

Ende

Anmerkungen

# DATENSCHUTZ

## DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER

Name	Behördliche/r Datenschutzbeauftragte/r des BayLfSt
Anschrift	Krelingstraße 50, 90408 Nürnberg
Telefon	+49 9119911004
E-Mail	datenschutz@lfst.bayern.de

## DATENERHEBUNGSVERANTWORTLICHER

Name	Bayerisches Landesamt für Steuern
Anschrift	Sophienstraße 6, 80333 München
Telefon	+49 8999910
E-Mail	info-eVergabe@lfst.bayern.de

## ELEKTRONISCHE TEILNAHME

### BROWSEEREINSTELLUNGEN

Verwenden Sie zur Navigation in eVergabe nur die Menüpunkte der Anwendung. Wenn Sie über die Browser-Schaltflächen navigieren, werden die Informationen nicht zum Anwendungs-Server übertragen und eVergabe zeigt ggf. eine falsche Seite an.

Sicherheitseinstellungen an Ihrem Browser:

- JavaScript muss aktiviert sein
- Cookies müssen erlaubt sein; Cookies von Drittanbietern sollten erlaubt sein (empfohlen)
- Pop-Up-Fenster müssen erlaubt sein

PDF-Plugins:

- Die integrierte PDF-Ansicht sollte deaktiviert sein; ein PDF-Reader wird empfohlen

Empfohlene Browser:

- Aktuelle Versionen des Microsoft Edge, Google Chrome, Opera oder Mozilla Firefox

## KOMMUNIKATION

Die Kommunikation mit der Vergabestelle, insbesondere zu Nachforderungen, sowie das Stellen von Bieterfragen erfolgt grundsätzlich im jeweiligen Verfahren über den Bieterassistenten unter "Nachrichten".

Bei Nachrichten der Vergabestelle erhalten Sie unmittelbar eine Benachrichtigung per E-Mail. Bitte prüfen Sie in diesem Fall Ihren Posteingang unter "Nachrichten" und bestätigen dort die Kenntnisnahme.



Projekt-Nr.: 2026CHO000001

Aktenzeichen: H 1620.2.1-2038

Projektname: Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

Firmenbezeichnung und -anschrift

## Eigenerklärung

mit Angebotsabgabe erklärt der Angebotsersteller oder bei Bewerber- / Bietergemeinschaften deren bevollmächtigter Vertreter für die beteiligten Unternehmen Folgendes:

- Es ist keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wegen einer der in § 123 Abs. 1 GWB genannten Straftaten (z.B. §§ 129 - 129b, 89c, 261, 263, 264, 299 - 299b, 108e, 108f, 333 - 335a, 232 - 233a StGB, Art. 2 § 2 IntBestG) oder vergleichbarer Vorschriften anderer Staaten verurteilt worden und es ist auch nicht aus denselben Gründen eine Geldbuße nach § 30 OWiG gegen das Unternehmen festgesetzt worden.
- Das Unternehmen hat seine Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben und Beiträgen zur Sozialversicherung ordnungsgemäß erfüllt.
- Das Unternehmen hat bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nicht gegen geltende menschen-, umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen. Insbesondere
  - wird gem. § 7 Abs. 1 AGG, § 3 Abs. 1 EntgTranspG und § 2 Nr. 7 AEntG Frauen und Männern für gleiche oder gleichwertige Arbeit gleiches Entgelt gewährt.
  - werden gem. § 3 Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten die in Abschnitt 2 dieses Gesetzes festgelegten menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten in angemessener Weise beachtet.

- werden den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern wenigstens diejenigen Mindestarbeitsbedingungen einschließlich des Mindestentgelts gewährt, die nach dem Mindestlohngesetz (MiLoG), einem nach dem Tarifvertragsgesetz mit den Wirkungen des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes (AEntG) für allgemein verbindlich erklärten Tarifvertrag, oder einer nach den §§ 7, 7a oder 11 AEntG oder § 3a des AÜG erlassenen Rechtsverordnung für die betreffende Leistung verbindlich vorgegeben werden.
- Das Unternehmen ist nicht zahlungsunfähig, es ist über das Vermögen des Unternehmens kein Insolvenzverfahren oder vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet oder mangels Masse abgelehnt worden, und es befindet sich auch nicht in Liquidation oder hat seine Tätigkeit eingestellt.
- Das Unternehmen hat keine schweren Verfehlungen begangen, die seine Integrität als Auftragnehmer für öffentliche Aufträge in Frage stellen. Dies gilt auch für Personen, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist.
- Das Unternehmen hat im Vergabeverfahren keine vorsätzlich unzutreffenden Erklärungen abgegeben, keine irreführenden Informationen übermittelt und mit anderen Unternehmen keine Vereinbarungen getroffen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken.
- Es liegt kein Ausschlussgrund nach § 21 AEntG, § 98c AufenthG, § 19 MiloG, § 21 SchwarzArbG und § 22 LkSG vor. Insbesondere wurde gegen das Unternehmen keine Geldbuße von mindestens 2.500 € wegen eines Verstoßes nach § 23 AEntG oder § 21 MiloG verhängt. Auch wurde gegen das Unternehmen oder einen Vertretungsberechtigten keine Freiheitsstrafe von mehr als drei Monaten und keine Geldstrafe von mehr als 90 Tagessätzen oder Geldbuße von mindestens 2.500 € wegen Verstoßes gegen eine in § 21 SchwarzArbG aufgeführte Vorschrift verhängt.

Tritt bei den vorgenannten Umständen zu einem späteren Zeitpunkt eine Änderung ein, so ist dies dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Wesentlich falsche Erklärungen können den Ausschluss von diesem und weiteren Verfahren zur Folge haben. Werden diese Umstände nach Auftragserteilung bekannt, steht dem Auftraggeber ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Mögliche Schadensersatzforderungen bleiben davon unberührt.

Sollten für Sie bzw. Ihr Unternehmen fakultative Ausschlussgründe nach § 124 GWB vorliegen, schildern Sie bitte im Arbeitsschritt Eignungskriterien, weshalb diese nicht zu einem Ausschluss vom Verfahren führen sollen.

Der Auftraggeber entscheidet im Rahmen der Angebotsprüfung über den Ausschluss.

Projekt-Nr.: 2026CHO000001

Aktenzeichen: H 1620.2.1-2038

Projektname: Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

## Darstellung der Struktur des Bieters

### 1. Angaben zur Struktur

Name des Bieters / der Bietergemeinschaft:

Die Beteiligung erfolgt

- ☐ als Einzelbieter
- ☐ als Bietergemeinschaft
- ☐ unter Einbeziehung von Unterauftragnehmern

Auf die Ausführungen zu den besonderen Beteiligungsformen und zur Eignungsleihe in den Bewerbungsbedingungen wird ausdrücklich hingewiesen.

### 2. Angaben zu Unterauftragnehmern

Name, Vorname bzw. Firmenbezeichnung	Anschrift bzw. Firmensitz	Vorgesehene Aufgaben im Rahmen des Projekts (bei bevorzugten Bietern: Anteil am Gesamtangebot)
---	------------------------------	---


### 3. Angaben zur Eignungsleihe

Folgende Kapazitäten anderer Unternehmen sollen zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen bzw. technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit in Anspruch genommen werden:

Name, Vorname bzw. Firmenbezeichnung	Anschrift bzw. Firmensitz	Kapazitäten des Unternehmens, die für die Eignungsleihe in Anspruch genommen werden
--------------------------------------	---------------------------	---


Entsprechend unterschriebene **Verpflichtungserklärungen** der Eignungsverleiher sind dem Angebot beizufügen.

### 4. Angaben zur Bietergemeinschaft

#### 4.1. Mitglieder der Bietergemeinschaft

Name, Vorname bzw. Firmenbezeichnung	Anschrift bzw. Firmensitz	Vorgesehene Aufgaben im Rahmen des Projekts (bei bevorzugten Bietern: Anteil am Gesamtangebot)
--------------------------------------	---------------------------	---


#### 4.2. Bevollmächtigter Vertreter

Angabe des von allen Mitgliedern für die Durchführung des Vergabeverfahrens und Vertrages gegenüber dem Auftraggeber bevollmächtigten Vertreters:

--

Projekt-Nr.: 2026CHO000001

Aktenzeichen: H 1620.2.1-2038

Projektname: Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

## **Bewerbungsbedingungen**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

### **1. Angebotsabgabe**

#### **1.1. Fristen**

Die **Angebotsfrist** endet am 29.06.2026 um 12:00:00 Uhr.

Eine Änderung oder Rücknahme eines bereits eingereichten Angebots durch den Bieter ist nur bis zum Ablauf dieser Angebotsfrist zulässig.

Der öffentliche Auftraggeber wird den Zuschlag spätestens am 07.08.2026 erteilen.

Der Bieter ist bis dahin an sein eingereichtes Angebot gebunden (**Bindefrist**).

Die **Frist für Bieterfragen** endet am 19.06.2026 12:00 Uhr.

Fragen, die dem öffentlichen Auftraggeber nach Ablauf dieses Termins zugehen, werden grundsätzlich nicht beantwortet.

#### **1.2. Form und Übermittlung**

Die Abgabe des Angebots hat unter Verwendung elektronischer Mittel zu erfolgen.

Nicht mittels elektronischer Datenübermittlung abgegebene Angebote werden nicht berücksichtigt.

Die wirksame Angebotsabgabe hat vollumfänglich und ausschließlich über die Vergabeplattform zu erfolgen.

Die zur Erstellung eines elektronischen Angebots erforderlichen Arbeitsschritte können Sie dem Bieter-Handbuch entnehmen.

Die online-Bearbeitung der Angebotserstellung kann jederzeit unterbrochen werden. Zur Fortsetzung einer unterbrochenen Angebotserstellung bedarf es der nochmaligen Einwahl über die Vergabeplattform in den Angebotsassistenten (durch Auswahl des entsprechenden Verfahrens im Menüpunkt „meine Projekte“, Unterpunkt „Angebotsphase“).

Zur rechtsgültigen Angebotsabgabe bedarf es neben der Verwendung elektronischer Mittel der Einhaltung der **verfahrensspezifisch vorgegebenen Formerfordernisse**. Diese werden Ihnen im Schritt „Angebot einreichen“ zur Auswahl angeboten:

#### **1.2.1. Textform**

Dem Erfordernis der Textform nach § 126b BGB genügt die Angabe des Angebotserstellers im dafür vorgesehenen Feld und anschließende Bestätigung über den Button „Angebot einreichen“.

### **1.3. Weitere Vorgaben**

Die Angebote werden hinsichtlich

- Form und Vollständigkeit,
- Eignung der Bieter und des Nichtvorliegens von Ausschlussgründen,
- Angemessenheit und Wirtschaftlichkeit

geprüft und bewertet.

Soweit sich aus den übrigen Vergabeunterlagen nicht etwas anderes ergibt, wird für die Angebotsabgabe auf Folgendes hingewiesen:

#### **1.3.1. Angebot**

Das Angebot und dessen Anlagen sind in deutscher Sprache abzufassen.

Die im Angebot enthaltenen Preisangaben sind in Euro anzugeben.

Entspricht der Gesamtbetrag nicht dem Ergebnis der Multiplikation von Mengenansatz und Einheitspreis, ist der Einheitspreis maßgebend.

Die Abgabe von Doppelangeboten ist unzulässig.

Doppelangebote sind Angebote, die sich allein preislich von einem ansonsten inhaltlich identischen Angebot desselben Bieters unterscheiden.

Für die Erstellung des Angebots und aller übermittelten Unterlagen wird keine Vergütung gewährt.

Dem Angebot beigelegte Unterlagen, Muster usw. gehen mit Übermittlung in das Eigentum des Auftraggebers über.

Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sind kenntlich zu machen.

Im Angebot ist anzugeben, ob gewerbliche Schutzrechte bestehen oder vom Bieter oder anderen beantragt sind.

Bieter haben auf erkannte Widersprüche und Fehler in den Vergabeunterlagen hinzuweisen.

Die Rügeobliegenheit nach § 160 Abs. 3 GWB bleibt unberührt.

Antworten des Auftraggebers auf Bieterfragen werden Bestandteil der Vergabeunterlagen. Maßgeblich ist jeweils die jüngste Antwort des Auftraggebers.

Falls während der Angebotsphase die Vergabeunterlagen durch den Auftraggeber geändert werden sollten (sog. Korrekturzyklus), verlieren alle bis dahin abgegebenen Angebote automatisch ihre Gültigkeit.

Für den Fall, dass ein bereits abgegebenes Angebot aufrechterhalten werden soll, muss es über den Angebotsassistenten erneut abgegeben werden. Hierzu kann eine automatisch angelegte Kopie des bisherigen Angebots als gültiges Angebot bestätigt werden.

Es werden nur Angebote fachkundiger und leistungsfähiger (geeigneter) Bieter berücksichtigt, welche die festgelegten Kriterien zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erfüllen.

Die Eignung der Bieter wird anhand der geforderten Erklärungen und Nachweise beurteilt.

Im Falle der Bildung einer Bietergemeinschaft, der Unterbeauftragung oder sonstigen Berufung auf die Leistungsfähigkeit eines Dritten (sog. Eignungsleihe) können sich die Angaben und Erklärungen der einzelnen Unternehmen ergänzen, um die erforderliche Leistungsfähigkeit des Bieters insgesamt nachzuweisen.

Bei Vorliegen einer Bietergemeinschaft oder einer Eignungsleihe ist der Auftraggeber zur Einholung eines Auszugs aus dem Wettbewerbsregister hinsichtlich aller Beteiligten verpflichtet.

### **1.3.2. Nachweise**

Bei Beauftragung eines Dritten ist nachzuweisen, dass die für den Auftrag erforderliche Fachkunde und Leistungsfähigkeit bei der Ausführung des Auftrags tatsächlich zur Verfügung gestellt werden kann. Dieser Nachweis kann z.B. durch eine entsprechende unterschriebene Verpflichtungserklärung des Dritten erfolgen.

Nachweise, die bei Angebotsabgabe zu erbringen sind, müssen im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ hochgeladen und elektronisch beigelegt werden. Dateien unterliegen hinsichtlich Größe und Benennung technischen Beschränkungen, auf die gesondert hingewiesen wird.

Unterlagen die nicht der vorgegebenen Form entsprechen gelten als nicht abgegeben und werden nicht berücksichtigt.

Sofern Nachweise oder Erklärungen gefordert sind, die ein Bieter eines europäischen Mitgliedstaates objektiv nicht beibringen kann, werden vergleichbare Nachweise oder Erklärungen nach dem Recht des Sitzes des Bieters anerkannt. Hierfür sind Übersetzungen vorzulegen, die durch einen amtlich vereidigten Übersetzer gefertigt wurden.

Bitte beachten Sie, dass Verweise auf Datenträger, Literatur, Broschüren usw. die geforderten Antworten und Erklärungen nicht ersetzen. Sie werden nicht bewertet.

## **2. Hinweise zu den Vergabeunterlagen**

Soweit sich aus den übrigen Vergabeunterlagen nicht etwas anderes ergibt, wird auf Folgendes hingewiesen:

Die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der derzeit gültigen Fassung gelten nachrangig zu den Regelungen in den Vergabeunterlagen.

Änderungen und Ergänzungen an den Vergabeunterlagen sind unzulässig.

Abweichende Bestimmungen oder Regelungen im Zusammenhang mit dem Abschluss dieses Vertrages werden nicht Vertragsbestandteil.

Bitte bedenken Sie, dass dies insbesondere von Ihnen beigelegte Allgemeine Geschäftsbedingungen, Begleitschreiben oder Konzepte betrifft.

Die Vergabeunterlagen dürfen ausschließlich zur Angebotserstellung verwendet werden. Jede über diese Verwendung hinausgehende Nutzung, insbesondere Weitergabe oder Veröffentlichung (auch auszugsweise) ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers, ist unzulässig. Bei Verzicht auf eine Angebotsabgabe oder für den Fall, dass das Angebot den Zuschlag nicht erhält, sind alle Vergabeunterlagen zu vernichten.

Der Bieter hat auch nach Beendigung des Verfahrens über die ihm bekannt gewordenen vertraulichen Informationen des Auftraggebers Verschwiegenheit zu wahren.



### **3. Besondere Beteiligungsformen:**

Soweit sich aus den übrigen Vergabeunterlagen nicht etwas anderes ergibt, wird auf Folgendes hingewiesen:

#### **3.1. Unterauftragnehmer**

Die Einschaltung von Unterauftragnehmern ist grundsätzlich zulässig.

**Unterauftragnehmer** ist derjenige, der von einem Bieter beauftragt wird, eine oder mehrere Aufgaben von diesem zu übernehmen.

Der Bieter / die Bietergemeinschaft führt die Leistung nicht selbstständig aus, sondern bedient sich ganz (sog. Generalübernehmer) oder teilweise (sog. Generalunternehmer) dem Einsatz von Unterauftragnehmern.

Grundsätzlich haftet der Generalübernehmer/-unternehmer für die ordnungsgemäße Vertragsabwicklung. Der Unterauftragnehmer steht in der Regel in keiner Vertragsbeziehung zum öffentlichen Auftraggeber.

Die Namen der Unterauftragnehmer und die jeweils zu erbringenden Leistungen sind im Angebot zu benennen.

Der Auftragnehmer bemüht sich bei der Einholung von Angeboten der Unterauftragnehmer regelmäßig Kleinst-, kleine und mittlere Unternehmen sowie Existenzgründungen angemessen zu beteiligen.

Er verpflichtet sich bei Weitergabe von Lieferleistungen die VOL/B zum Vertragsbestandteil zu machen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich außerdem den Unterauftragnehmern – insbesondere hinsichtlich Gewährleistung, Vertragsstrafe, Zahlungsweise und Sicherheitsleistungen – keine ungünstigeren Bedingungen aufzuerlegen, als zwischen ihm und dem Auftraggeber vereinbart sind.

Zur Bekämpfung der Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs hat der Bieter auf Verlangen des Auftraggebers Auskunft darüber zu geben, ob und auf welche Art er wirtschaftlich und rechtlich mit Unternehmen verbunden ist.

### 3.2. Bietergemeinschaften

Die Bildung einer Bietergemeinschaft ist grundsätzlich zulässig.

Eine **Bietergemeinschaft** liegt vor, wenn sich mindestens zwei Einzelbieter zusammenschließen und im Rahmen einer Ausschreibung ein gemeinsames Angebot mit dem Ziel abgeben den Zuschlag zu erhalten.

Die Beteiligung in dieser Form ist möglich, soweit die Bildung der Bietergemeinschaft kartell- und wettbewerbsrechtlich zulässig ist. Das Vorliegen der kartell- und wettbewerbsrechtlichen Voraussetzungen ist dem Auftraggeber auf Verlangen nachzuweisen.

Eine Bietergemeinschaft hat mit ihrem Angebot eine, von allen Mitgliedern unterschriebene, Erklärung abzugeben, in welcher

- die Bildung einer Arbeitsgemeinschaft für den Fall der Zuschlagserteilung erklärt ist,
- alle Mitglieder mit postalischer Anschrift aufgeführt sind,
- ein Mitglied für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages als bevollmächtigter Vertreter bezeichnet ist,
- alle Mitglieder die Haftung für die Erfüllung sämtlicher vertraglichen Verpflichtungen als Gesamtschuldner übernehmen,
- eine Kontonummer bei einem näher bezeichneten Kreditinstitut angegeben ist, auf die sämtliche Zahlungen des Auftraggebers mit befreiender Wirkung geleistet werden können.

### 3.3. Wettbewerbsbeschränkende Verhaltensweisen

Wettbewerbsbeschränkende Absprachen gem. § 1 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) sind unzulässig und führen zwingend zum Ausschluss der Beteiligten.

Wenn der Auftragnehmer aus Anlass der Vergabe nachweislich eine Abrede getroffen hat, die eine unzulässige Wettbewerbsbeschränkung darstellt, hat er 5 % der Auftragssumme an den Auftraggeber zu zahlen, es sei denn, dass ein Schaden in anderer Höhe nachgewiesen wird. Dies gilt auch, wenn der Vertrag gekündigt wird oder bereits erfüllt ist.

#### **4. Abschluss des Vergabeverfahrens**

Der Auftraggeber weist auf seine gesetzliche Verpflichtung aus § 6 Abs. 1 des Wettbewerbsregistergesetzes hin. Demnach fordert der Auftraggeber bei Aufträgen ab einer Höhe von 30 000 Euro für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor der Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Wettbewerbsregister an.

#### **5. Nachprüfungsverfahren**

Das Vergabeverfahren unterliegt der Nachprüfung durch die Vergabekammern.

Ein Antrag auf Nachprüfung nach §§ 160 ff. GWB ist schriftlich zu stellen und an die  
Regierung von Oberbayern - Vergabekammer Südbayern  
Maximilianstr. 39, 80539 München

zu richten.

Die gesetzliche Frist für die Einlegung eines Nachprüfungsantrags richten sich nach § 160 Abs. 3 GWB, wonach der Antrag unzulässig ist, soweit

1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von zehn Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt,
2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Für Amtshandlungen der Vergabekammern werden Kosten (Gebühren und Auslagen) zur Deckung des Verwaltungsaufwandes erhoben (§ 182 GWB).

Für das Vergabeverfahren gilt deutsches Recht.

## **6. Kommunikation im Vergabeverfahren**

Die Vergabestelle übermittelt Nachrichten aus dem Verfahren grundsätzlich nur über den Angebotsassistenten und versendet parallel – rein informatorisch – jeweils eine E-Mail-Nachricht (Info-E-Mail) an die in Ihrem Profil hinterlegte E-Mail-Adresse.

Erklärungen gelten mit Bereitstellung im Nachrichtenmodul des Angebotsassistenten als zugegangen.

Ein Anspruch auf den Erhalt von Info-E-Mails in Bezug auf neue Nachrichten der Vergabestelle besteht nicht.

Direkte Rückantworten auf diese Info-E-Mail-Nachrichten oder Anfragen über die dort verwendete System-E-Mail-Adresse sind nicht möglich. Verwenden Sie für die Kommunikation mit der Vergabestelle die Nachrichtenfunktion im Angebotsassistenten.

**Bitte sorgen Sie dafür, dass Sie während des Vergabeverfahrens unter den in Ihrem Firmen- bzw. Mitarbeiterprofil hinterlegten Kontaktdaten (insbesondere E-Mail-Adressen) auch tatsächlich erreichbar sind.**

**Über automatisch generierte Antworten (z.B. Abwesenheitsassistenten) mitgeteilte abweichende Kontaktdaten können nicht berücksichtigt werden.**

Projekt-Nr.: 2026CHO000001

Aktenzeichen: H 1620.2.1-2038

Projektname: Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

Firmenbezeichnung und Anschrift

Angaben zu Fristen und Ansprechpartner

Ablauf der Angebotsfrist: 29.06.2026 12:00:00

voraussichtliche Ausführungsfrist:

Beginn:

Ende:

E-Mail: ausschreibung@fst.bayern.de

Datum: 20.05.2026

## Aufforderung zur Angebotsabgabe

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Vergabestelle beabsichtigt, einen öffentlichen Auftrag zu vergeben. Die Auftragsbekanntmachung und die Vergabeunterlagen sind unter [www.auftraege.bayern.de](http://www.auftraege.bayern.de) hinterlegt.

Falls Sie an diesem Auftrag interessiert sind, bitten wir Sie, ein Angebot abzugeben.

Soweit in den Vergabeunterlagen nicht anders vorgegeben, ist das Angebot in elektronischer Form und deutscher Sprache über das Portal [www.auftraege.bayern.de](http://www.auftraege.bayern.de) einzureichen.

Wir würden uns über ein Angebot Ihrerseits sehr freuen.

Freundliche Grüße

Christian Hoffmann

Projekt-Nr.: 2026CHO000001

Aktenzeichen: H 1620.2.1-2038

Projektname: Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

Firmenbezeichnung und -anschrift

## Eigenerklärung russische Unternehmen

mit Angebots- / Teilnahmeantragsabgabe erklärt der Angebotsersteller, bei Bewerber- / Bietergemeinschaften deren bevollmächtigter Vertreter Folgendes:

1. Der / die **Bewerber / Bieter** gehört / gehören nicht zu den in Artikel 5 k) Absatz 1 der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23 der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 über restriktive Maßnahmen angesichts der Handlungen Russlands, die die Lage in der Ukraine destabilisieren, genannten Personen oder Unternehmen, die einen **Bezug zu Russland** im Sinne der Vorschrift aufweisen,
  - a. durch die russische Staatsangehörigkeit des Bewerbers/Bieters oder die Niederlassung des Bewerbers / Bieters in Russland,
  - b. durch die Beteiligung einer natürlichen Person oder eines Unternehmens, auf die eines der Kriterien nach Buchstabe a zutrifft, am Bewerber / Bieter über das Halten von Anteilen im Umfang von mehr als 50 %,
  - c. durch das Handeln der Bewerber / Bieter im Namen oder auf Anweisung von Personen oder Unternehmen, auf die die Kriterien der Buchstaben a und / oder b zutrifft.

2. Es wird bestätigt, dass die am Auftrag beteiligten **Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden**, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, ebenfalls nicht zu dem in der Vorschrift genannten Personenkreis mit einem Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift gehören.
3. Es wird bestätigt und sichergestellt, dass auch während der Vertragslaufzeit keine als **Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Zusammenhang mit der Erbringung des Eignungsnachweises in Anspruch genommen werden**, beteiligten Unternehmen eingesetzt werden, die zu dem in der Vorschrift genannten Personenkreis mit einem Bezug zu Russland im Sinne der Vorschrift gehören und auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt.

**Artikel 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 in der Fassung des Art. 1 Ziff. 23  
der Verordnung (EU) 2022/576 des Rates vom 8. April 2022 lautet wie folgt:**

- (1) Es ist verboten, öffentliche Aufträge oder Konzessionen, die in den Anwendungsbereich der Richtlinien über die öffentliche Auftragsvergabe sowie unter Artikel 10 Absatz 1, Absatz 3, Absatz 6 Buchstaben a bis e, Absatz 8, Absatz 9 und Absatz 10 und die Artikel 11, 12, 13 und 14 der Richtlinie 2014/23/EU, unter die Artikel 7 und 8, Artikel 10 Buchstaben b bis f und h bis j der Richtlinie 2014/24/EU, unter Artikel 18, Artikel 21 Buchstaben b bis e und g bis i, Artikel 29 und Artikel 30 der Richtlinie 2014/25/EU und unter Artikel 13 Buchstaben a bis d, f bis h und j der Richtlinie 2009/81/EG fallen, an folgende Personen, Organisationen oder Einrichtungen zu vergeben bzw. Verträge mit solchen Personen, Organisationen oder Einrichtungen weiterhin zu erfüllen:
- a) russische Staatsangehörige oder in Russland niedergelassene natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen,
  - b) juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, deren Anteile zu über 50 % unmittelbar oder mittelbar von einer der unter Buchstabe a genannten Organisationen gehalten werden, oder
  - c) natürliche oder juristische Personen, Organisationen oder Einrichtungen, die im Namen oder auf Anweisung einer der unter Buchstabe a oder b genannten Organisationen handeln,
- auch solche, auf die mehr als 10 % des Auftragswerts entfällt, Unterauftragnehmer, Lieferanten oder Unternehmen, deren Kapazitäten im Sinne der Richtlinien über die öffentliche Auftragsvergabe in Anspruch genommen werden.
- (2) Abweichend von Absatz 1 können die zuständigen Behörden die Vergabe oder die Fortsetzung der Erfüllung von Verträgen genehmigen, die bestimmt sind für
- a) den Betrieb ziviler nuklearer Kapazitäten, ihre Instandhaltung, ihre Stilllegung, die Entsorgung ihrer radioaktiven Abfälle, ihre Versorgung mit und die Wiederaufbereitung von Brennelementen und die Weiterführung der Planung, des Baus und die Abnahmetests für die Indienststellung ziviler Atomanlagen und ihre Sicherheit sowie die Lieferung von Ausgangsstoffen zur Herstellung medizinischer Radioisotope und ähnlicher medizinischer Anwendungen, kritischer Technologien zur radiologischen Umweltüberwachung sowie für die zivile nukleare Zusammenarbeit, insbesondere im Bereich Forschung und Entwicklung,
  - b) die zwischenstaatliche Zusammenarbeit bei Raumfahrtprogrammen,
  - c) die Bereitstellung unbedingt notwendiger Güter oder Dienstleistungen, wenn sie ausschließlich oder nur in ausreichender Menge von den in Absatz 1 genannten Personen bereitgestellt werden können,
  - d) die Tätigkeit der diplomatischen und konsularischen Vertretungen der Union und der Mitgliedstaaten in Russland, einschließlich Delegationen, Botschaften und Missionen, oder internationaler Organisationen in Russland, die nach dem Völkerrecht Immunität genießen.
  - e) den Kauf, die Einfuhr oder die Beförderung von Erdgas und Erdöl, einschließlich raffinierter Erdölerzeugnisse, sowie von Titan, Aluminium, Kupfer, Nickel, Palladium und Eisenerz aus oder durch Russland in die Union, oder
  - f) den Kauf, die Einfuhr oder die Beförderung von Kohle und anderen festen fossile Brennstoffen, die in Anhang XXII aufgeführt sind, bis 10. August 2022.
- (3) Der betreffende Mitgliedstaat unterrichtet die anderen Mitgliedstaaten und die Kommission über jede nach diesem Artikel erteilte Genehmigung innerhalb von zwei Wochen nach deren Erteilung.
- (4) Die Verbote gemäß Absatz 1 gelten nicht für die Erfüllung — bis zum 10. Oktober 2022 — von Verträgen, die vor dem 9. April 2022 geschlossen wurden.



Projekt-Nr.: 2026CHO000001

Aktenzeichen: H 1620.2.1-2038

Projektname: Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

Firmenbezeichnung und –anschrift  
des Unterauftragnehmers oder Eignungsverleiher

## Eigenerklärung

Als Unterauftragnehmer oder Eignungsverleiher für

erkläre ich **für mein Unternehmen** Folgendes:

- Es ist keine Person, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist, wegen einer der in § 123 Abs. 1 GWB genannten Straftaten (z.B. §§ 129 - 129b, 89c, 261, 263, 264, 299 - 299b, 108e, 108f, 333 - 335a, 232 - 233a StGB, Art. 2 § 2 IntBestG) oder vergleichbarer Vorschriften anderer Staaten verurteilt worden und es ist auch nicht aus denselben Gründen eine Geldbuße nach § 30 OWiG gegen das Unternehmen festgesetzt worden.
- Das Unternehmen hat seine Verpflichtungen zur Zahlung von Steuern, Abgaben und Beiträgen zur Sozialversicherung ordnungsgemäß erfüllt.
- Das Unternehmen hat bei der Ausführung öffentlicher Aufträge nicht gegen geltende umwelt-, sozial- oder arbeitsrechtliche Verpflichtungen verstoßen. Insbesondere
  - wird gem. § 7 Abs. 1 AGG, § 3 Abs. 1 EntgTranspG und § 2 Nr. 7 AEntG Frauen und Männern für gleiche oder gleichwertige Arbeit gleiches Entgelt gewährt.

- werden gem. § 3 Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten die in Abschnitt 2 dieses Gesetzes festgelegten menschenrechtlichen und umweltbezogenen Sorgfaltspflichten in angemessener Weise beachtet.
  - werden den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern wenigstens diejenigen Mindestarbeitsbedingungen einschließlich des Mindestentgelts gewährt, die nach dem Mindestlohngesetz (MiLoG), einem nach dem Tarifvertragsgesetz mit den Wirkungen des Arbeitnehmer-Entsendegesetzes (AEntG) für allgemein verbindlich erklärten Tarifvertrag, oder einer nach den §§ 7, 7a oder 11 AEntG oder § 3a des AÜG erlassenen Rechtsverordnung für die betreffende Leistung verbindlich vorgegeben werden.
- Das Unternehmen ist nicht zahlungsunfähig, es ist über das Vermögen des Unternehmens kein Insolvenzverfahren oder vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet oder mangels Masse abgelehnt worden, und es befindet sich auch nicht in Liquidation oder hat seine Tätigkeit eingestellt.
  - Das Unternehmen hat keine schweren Verfehlungen begangen, die seine Integrität als Auftragnehmer für öffentliche Aufträge in Frage stellen. Dies gilt auch für Personen, deren Verhalten dem Unternehmen zuzurechnen ist.
  - Das Unternehmen hat im Vergabeverfahren keine vorsätzlich unzutreffenden Erklärungen abgegeben, keine irreführenden Informationen übermittelt und mit anderen Unternehmen keine Vereinbarungen getroffen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken.
  - Es liegt kein Ausschlussgrund nach § 21 AEntG, § 98c AufenthG, § 19 MiloG, § 21 SchwarzArbG und § 22 LkSG vor. Insbesondere wurde gegen das Unternehmen keine Geldbuße von mindestens 2.500 € wegen eines Verstoßes nach § 23 AEntG oder § 21 MiloG verhängt. Auch wurde gegen das Unternehmen oder einen Vertretungsberechtigten keine Freiheitsstrafe von mehr als drei Monaten und keine Geldstrafe von mehr als 90 Tagessätzen oder Geldbuße von mindestens 2.500 € wegen Verstoßes gegen eine in § 21 SchwarzArbG aufgeführte Vorschrift verhängt.

Tritt bei den vorgenannten Umständen zu einem späteren Zeitpunkt eine Änderung ein, so ist dies dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Wissentlich falsche Erklärungen können den Ausschluss von diesem und weiteren Verfahren zur Folge haben. Werden diese Umstände nach Auftragserteilung bekannt, steht dem Auftraggeber ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Mögliche Schadensersatzforderungen bleiben davon unberührt.

Sollten für Sie bzw. Ihr Unternehmen fakultative Ausschlussgründe nach § 124 GWB vorliegen, schildern Sie bitte in einem gesonderten Dokument, weshalb diese nicht zu einem Ausschluss vom Verfahren führen sollen.

Der Auftraggeber entscheidet im Rahmen der Angebotsprüfung über den Ausschluss.

Ort, Datum

Unterschrift



## Dienstvertrag (Langfassung)

### Vertrag über IT-Dienstleistungen

#### Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages .....	2
1.1	Vertragsgegenstand .....	2
1.2	Vertragsbestandteile .....	2
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen .....	3
3	Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung .....	3
3.1	Art, Umfang und Termine .....	3
3.2	Einmalig zu erbringende Leistungen .....	4
3.3	Regelmäßig zu erbringende Leistungen .....	4
3.4	Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen .....	4
3.5	Abweichende Kündigungsregelung .....	4
4	Vergütung .....	5
4.1	Vergütung nach Aufwand .....	5
4.1.1	Kategorien .....	5
4.1.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen .....	5
4.1.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten .....	6
4.1.4	Preisanpassung .....	6
4.1.5	Fälligkeit und Zahlung .....	6
4.1.6	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand .....	6
4.2	Vergütung zum Pauschalpreis .....	6
4.3	Rechnungsadresse .....	6
5	Service- und Reaktionszeiten* .....	7
5.1	Servicezeiten* .....	7
5.2	Reaktionszeiten* .....	7
6	Ansprechpartner .....	7
7	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	7
8	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers .....	8
9	Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen .....	8
10	Quellcode* und Software Bill of Materials (SBOM) .....	9
11	Abweichende Haftungsregelungen .....	9
12	Vertragsstrafen .....	10
13	Weitere Regelungen .....	10
13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit .....	10
13.2	Haftpflchtversicherung .....	10
13.3	Teleservice* .....	10
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten .....	10
13.5	Interessenkonflikt .....	11
14	Pflichten nach Vertragsende .....	11
15	Sonstige Vereinbarungen .....	11



## Dienstvertrag (Langfassung)

### Vertrag über IT-Dienstleistungen

zwischen

Freistaat Bayern,

vertreten durch das Bayerische Staatsministerium der Finanzen und für Heimat,

vertreten durch das Bayerische Landesamt für Steuern,

Sophienstr. 6, 80333 München

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: 2026CHO000001, BA\_0116\_2026, ELSTER-/MeinUK-/authega-UHD

„Auftraggeber“

und

dem Bieter, der im Vergabeverfahren den Zuschlag erhalten hat.

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: \_\_\_\_\_

„Auftragnehmer“

wird folgender Vertrag geschlossen:

#### 1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

##### 1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

Dienstleistung im Rahmen des Betriebs eines 1st Level Supports (UHD) samt Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur.

##### 1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile:

###### 1.2.1 dieser Vertragstext mit den folgenden Anlagen:

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	Leistungsbeschreibung	01.05.2026	10
2	Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung	01.05.2026	13
3	Geheimhaltungsvereinbarung	01.05.2026	3
4	Verpflichtungserklärung	01.05.2026	2
5	Reisekostenvereinbarung	01.05.2026	1
6	Teleservicevereinbarung	01.05.2026	4
7	Preisblatt	01.05.2026	1

☐ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge \_\_\_\_\_.



## Dienstvertrag (Langfassung)

**1.2.2 die Ergänzenen Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2**

**1.2.3 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 [evb-it.gov.de](http://evb-it.gov.de) zur Einsichtnahme bereit. Die VOL/B wurde im Bundesanzeiger AT Nr. 178a vom 23. September 2003 veröffentlicht.

Soweit Allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB in den hier referenzierten Dokumenten des Auftragnehmers bzw. den sonstigen vom Auftragnehmer beigefügten Anlagen zu diesem Vertrag Regelungen in den EVB-IT Dienstleistungs-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Dienstleistungs-AGB zugelassen ist.

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

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.

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

## 2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- ☒ Beratung
- ☐ Projektleitungsunterstützung
- ☐ Schulung
- ☐ Einführungsunterstützung
- ☐ Betreiberleistungen
- ☒ Benutzerunterstützungsleistungen
- ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- ☐ Unterstützung bei Planungsleistungen
- ☐ Unterstützung bei Softwareentwicklung
- ☒ Hotline
- ☐ sonstige Dienstleistungen

## 3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

### 3.1 Art, Umfang und Termine

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der folgenden Tabelle (Termin- und Leistungsplan):

[Die Vertragslaufzeit entspricht dem Leistungszeitraum.](#)

[Der Vertragsstart wird auf den Tag des Leistungsbeginns festgelegt.](#)

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	MVD <sup>1</sup>	Beginn <sup>2</sup>	Ende/Termin <sup>3</sup>
1	Anlage 1 - Leistungsbeschreibung	In der räumlichen Umgebung des Auftragnehmers		01.10.2026	31.12.2030

## Dienstvertrag (Langfassung)

Fußnote	Erläuterung
1	MVD = Mindestvertragsdauer
2	wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen <small>Sofern eine Einarbeitungszeit (siehe Anlage 1, Tz. 5.3 und 5.4) nach Rücksprache mit dem Auftraggeber nicht erforderlich ist, wird der Beginn der Leistung auf den 01.01.2027 festgelegt.</small>
3	z. B. festes Datum ggf. mit Uhrzeit oder „nach 48 Monaten“ (wenn Vertrag unbefristet, dann Feld leer lassen)

- ☐ Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in \_\_\_\_\_ (siehe Ziffer 5.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB).

### 3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen

- ☐ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden einmalig erbracht.

### 3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

- ☒ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden
- ☐ in folgendem Zyklus erbracht:
    - ☐ wöchentlich
    - ☐ monatlich
    - jeweils
    - ☐ an folgenden Tagen: \_\_\_\_\_ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im Monat“)
    - ☐ in der Zeit von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ (Uhrzeit)
  - nicht jedoch an Feiertagen.
  - ☒ in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: [vgl. Anlage 1 - Leistungsbeschreibung](#).

### 3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

- ☐ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nur auf Abruf erbracht.
- ☐ Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage).
  - ☐ Die geschätzte Abnahme beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage) pro \_\_\_\_\_ (z. B. Vertragsmonat/Vertragsquartal/Vertragsjahr/Vertragslaufzeit).
  - ☐ Die vereinbarte Mindestabnahme beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage) pro \_\_\_\_\_ (z. B. Vertragsmonat, Vertragsquartal, Vertragsjahr, Vertragslaufzeit).
  - ☐ Die Mindestabnahme für Leistungen, die Reisen erforderlich machen, beträgt pro Abruf \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage).

Soweit Leistungen nur auf Abruf zu erbringen sind, hält sich der Auftragnehmer in dem vorgenannten Zeitraum zur Leistungserbringung bereit.

### 3.5 Abweichende Kündigungsregelung

- ☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist \_\_\_\_\_ Monat(e) zum Ablauf eines \_\_\_\_\_ (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres).
- ☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.

## Dienstvertrag (Langfassung)

### 4 Vergütung

#### 4.1 Vergütung nach Aufwand

☒ Die Leistungen gemäß

☒ Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) 1 aus Nummer 4.1.1

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro

☐ Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro

☐ Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro

vergütet.

#### 4.1.1 Kategorien

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Kategorie	Stundensatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Tagessatz für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Samstag von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Samstag von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Sonn- und Feiertage von _____ bis _____	Zuschläge in Prozent auf die Stunden- und Tagessätze Sonn- und Feiertage von _____ bis _____
Kategorie 1	Dienstleistungen gem. Anlage 1 - Leistungsbeschreibung	Siehe Preisblatt		_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

#### Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	zuschlagsfreie Zeiten
Montag bis Donnerstag	von _____ bis _____ Uhr
Freitag	von _____ bis _____ Uhr

☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

#### 4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

☐ Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro Kalendertag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.

☐ Abweichend von Ziffer 9.2.4 Sätze 2 und 3 Dienstleistungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.



## Dienstvertrag (Langfassung)

- ☐ weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_.

### 4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten\*/Materialkosten/Reisezeiten

- ☐ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☒ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. 5.
- ☒ Nebenkosten\* werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Nebenkosten\* werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_.
- ☒ Materialkosten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Materialkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_.
- ☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- ☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_.

### 4.1.4 Preisanpassung

- ☐ Es wird eine Preisanpassung
- ☐ gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB
- ☐ gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_
- für die Kategorien gemäß Nummer 4.1.1 vereinbart.

### 4.1.5 Fälligkeit und Zahlung

Die Vergütung ist abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB nicht monatlich nachträglich fällig, sondern

- ☐ zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- ☐ wie folgt \_\_\_\_.
- ☐ gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_.

### 4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- ☐ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. \_\_\_\_ vereinbart.

### 4.2 Vergütung zum Pauschalpreis

- ☐ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_ werden zum Pauschalpreis in Höhe von insgesamt \_\_\_\_ Euro vergütet.
- ☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
- Betrag: \_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_,
- Betrag: \_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_,
- Betrag: \_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_.

### 4.3 Rechnungsadresse

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

s. Ziffer 15.3.



## Dienstvertrag (Langfassung)

### 5 Service- und Reaktionszeiten\*

- ☒ Für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 werden folgende Service- und Reaktionszeiten\* vereinbart:

#### 5.1 Servicezeiten\*

Tag	Uhrzeit
Montag bis Freitag	von 07:00 bis 22:00 Uhr
An Samstagen	von 10:00 bis 18:00 Uhr
An Sonntagen	von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr
An Feiertagen	von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

- ☐ Weitere Vereinbarungen zu Servicezeiten\* gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_.

#### 5.2 Reaktionszeiten\*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

- ☒ Die Reaktionszeiten\* werden in Anlage Nr. 1 festgelegt.

Reaktionszeiten\* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten\* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten\*.

Ergänzend können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

### 6 Ansprechpartner

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

\_\_\_\_\_

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

\_\_\_\_\_

### 7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

## Dienstvertrag (Langfassung)

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition gemäß Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 <sup>1</sup>	Sonstige Anforderungen, z. B. weitere Sicherheitsanforderungen

<sup>1</sup> Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

- ☐ Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- ☐ Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ auch Personal einzusetzen, welches lediglich in folgender Sprache zu kommunizieren in der Lage ist: \_\_\_\_\_.
- ☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- ☐ Folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers werden abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB vereinbart: \_\_\_\_\_.
- ☒ Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB aus Anlage Nr. 1.

### 9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

Für folgende Leistungsergebnisse werden von Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungs-rechte vereinbart:

- ☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen.
- ☐ Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen: \_\_\_\_\_.
- ☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist.
- ☐ Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist, \_\_\_\_\_.
- ☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.
- ☐ Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: \_\_\_\_\_.
- ☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen (z.B. Dokumentationen) gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gilt abweichend von Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB folgende von openCode\* freigegebene Lizenz: \_\_\_\_\_.
- ☐ **Bereitstellung als Open Source Software\***: Die Bereitstellung der Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ erfolgt als Open Source Software\* (ergänzend zur Rechteeinräumung gemäß Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB und zu ggf. vorstehend vereinbarten Änderungen daran).



## Dienstvertrag (Langfassung)

Zusätzlich bzw. abweichend davon gilt folgendes. Die Bereitstellung der Software

- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter **von openCode\* freigegebenen Lizenzen** erfolgen.
- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter von openCode\* freigegebenen Lizenzen, **die keinen Copyleft\*-Effekt** haben, erfolgen (sog. permissive Lizenzen, z.B. MIT- oder Apachelizenz > Version 1.0).
- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter von openCode\* freigegebenen Lizenzen **mit Copyleft\*-Effekt** zur Verfügung gestellt werden (sog. reziproke Lizenzen, z.B. GNU GPL oder LGPL).
- ☐ muss wie vorstehend beschrieben, jedoch unter der/den **folgenden Lizenz(en)** zur Verfügung gestellt werden, die den Anforderungen an **Open Source Software\*** entsprechen: \_\_\_\_\_.
- ☐ Soweit die Ergebnisse der Leistungen als **Open Source Software\*** bereitgestellt werden müssen, wird vereinbart, dass diese ggf. gemeinsam mit folgender Software genutzt und verbreitet wird (siehe Ziffer 3.2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB): \_\_\_\_\_.
- ☐ Von Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungsrechte sind in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ geregelt.
- ☐ Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- ☐ Abweichend von Ziffer 3.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB darf der Auftragnehmer **vorbestehende Software bzw. Softwareteile** auch ohne Zustimmung des Auftraggebers in die Leistungsergebnisse integrieren, sofern daran Nutzungsrechte wie an den Leistungsergebnissen im Übrigen verschafft werden.

### 10 Quellcode\* und Software Bill of Materials (SBOM)

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

- ☐ ist gemäß Ziffer 3.7 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* auf folgendem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository zu speichern: \_\_\_\_\_.
- ☐ wird abweichend von Ziffer 3.7 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* wie folgt gespeichert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt: \_\_\_\_\_.
- ☐ wird abweichend von Ziffer 3.7 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* nicht täglich sondern \_\_\_\_\_ (z.B. am Ende jeder Arbeitswoche) abgespeichert.
- ☐ erfolgt die Übergabe des Quellcodes\* auch am Ende jedes Leistungsmonats in elektronischer Form auf einem Datenträger.

Die Pflichten in Bezug auf die Übergabe des Quellcodes\* von Open Source Software\* bleiben von den vereinbarten Abweichungen nach dieser Nummer 10 unberührt.

- ☐ Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Software Bill of Materials (SBOM) gemäß BSI TR-03183-2 für den jeweils aktuellen Stand der Software
  - ☐ im Format SPDX
  - ☐ im Format CycloneDX

zur Verfügung.

### 11 Abweichende Haftungsregelungen

- ☐ Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
  - ☐ pro Schadensfall \_\_\_\_\_ Euro.
  - ☐ insgesamt für diesen Vertrag \_\_\_\_\_ Euro.
- ☐ Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.



## Dienstvertrag (Langfassung)

- ☐ Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

### 12 Vertragsstrafen

- ☐ Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die in Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Leistungstermine.
- ☐ Abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird für Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.
- ☐ Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.
- ☐ Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gelten die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- ☐ Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.5 oder Ziffer 1.6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- ☐ Für jeden Verstoß des Auftragnehmers gegen die Regelung im ersten Aufzählungspunkt der Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

### 13 Weitere Regelungen

#### 13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- ☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- ☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu unterstellen.
- ☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- ☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: \_\_\_\_\_.
- ☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 19 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- ☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet.
- ☒ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. 2. Mit Zuschlagserteilung gilt diese als geschlossen.

#### 13.2 Haftpflichtversicherung

- ☒ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird vereinbart.

#### 13.3 Teleservice\*

- ☐ Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice\* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

#### 13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

- ☐ Abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ nicht in deutscher, sondern in \_\_\_\_\_ Sprache.
- ☐ Weitere Dokumentations- und Berichtspflichten des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.



## Dienstvertrag (Langfassung)

### 13.5 Interessenkonflikt

- ☐ Regelungen zur Vermeidung eines Interessenskonfliktes ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 14 Pflichten nach Vertragsende

- ☐ Ergänzend zu Ziffer 16 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich weitere Vereinbarungen zu den Pflichten des Auftragnehmers nach Vertragsende aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 15 Sonstige Vereinbarungen

- ☒ Sonstige Vereinbarungen:

### 15.1 Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers werden ausdrücklich nicht Bestandteil dieses Dienstleistungsvertrages.

### 15.2 Verpflichtungserklärung

In Ergänzung zu Ziffer 8 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB werden alle Personen, die in Erfüllung der Pflichten des Auftragnehmers tätig werden, gemäß § 1 Verpflichtungsgesetz verpflichtet und haben im Anschluss eine Niederschrift (Anlage: Verpflichtungserklärung) zu unterzeichnen. Der Auftragnehmer kann zur Erfüllung seiner Pflichten nur solche Personen einsetzen, die mit der vorgenannten Regelung einverstanden sind. Wird die Verpflichtungserklärung nicht unterzeichnet, so hat der Auftragnehmer einen anderen Dienstleister, der diese Voraussetzung erfüllt, zu schicken. Sämtliche daraus resultierenden Folgen gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

Die Unterzeichnung kann sowohl digital als auch händisch erfolgen. Der Auftragnehmer hat die unterschriebene(n) Verpflichtungserklärung(en) zu archivieren; die Führung eines (gerichtlichen) Nachweises zur Echtheit der Unterschrift obliegt dem Auftragnehmer.

### 15.3 Vergütung und Rechnungsstellung

*Die Rechnungsstellung erfolgt ausschließlich elektronisch unter Angabe der Adresse und der Vertragsnummer des Auftraggebers ggf. zusammen mit einem **vom Auftraggeber sachlich und rechnerisch richtig gezeichneten Leistungsnachweis** an folgendes E-Mail-Postfach [LfSt-Z2.Invoice@lfst.bayern.de](mailto:LfSt-Z2.Invoice@lfst.bayern.de).*

*Rechnungen sollen vom Vertragspartner selbst gestellt werden und nicht zum Beispiel durch ein ausländisches Mutterunternehmen oder ein sonstiges Mitglied eines Konzernverbunds, welchem der Vertragspartner angehört.*

Abweichend zu den vertraglich einbezogenen und dem Vertragstyp des EVB-IT-Vertrages entsprechenden, jeweils gültigen EVB-IT-AGB beträgt das Zahlungsziel für Rechnungen, die im Monat November beim Auftraggeber eingehen, 60 Tage.

### 15.4 Minderung

Der Auftraggeber kann die Vergütung mindern, wenn in mehr als einem Monat

- die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 110% des vereinbarten Erwartungswerts (siehe Anlage 1) beträgt und der Auftragnehmer eine 90%ige Erreichbarkeit unterschreitet oder
- die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 120% des vereinbarten Erwartungswerts beträgt und der Auftragnehmer eine 70%ige Erreichbarkeit unterschreitet,

und die verminderte Erreichbarkeit der Auftragnehmer zu vertreten hat.

Im Falle der Minderung kann der Auftraggeber die jeweilige zu zahlende Vergütung ab dem zweiten Monat, in dem die geschuldete Erreichbarkeit entsprechend der oben genannten Fallgruppen weiterhin unterschritten wird, um 10 % reduzieren. Es gilt ab diesem Zeitpunkt eine Frist von sechs Monaten, in der der Auftraggeber für jeden weiteren Monat mit einer derartigen Unterschreitung um 10 % mindern kann.

## Dienstvertrag (Langfassung)

### 15.5 Kündigung

Der Auftraggeber kann das Vertragsverhältnis einseitig mit einer Frist von sechs Monaten kündigen, wenn

- die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 110% des vereinbarten Erwartungswerts (siehe Anlage 1) beträgt und der Auftragnehmer eine 90%ige Erreichbarkeit drei Monate in Folge oder drei Monate innerhalb von sechs Monaten unterschreitet,
- die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 120% des vereinbarten Erwartungswerts beträgt und der Auftragnehmer eine 70%ige Erreichbarkeit drei Monate in Folge oder drei Monate innerhalb von sechs Monaten unterschreitet oder
- die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 120% des vereinbarten Erwartungswerts beträgt und die monatliche durchschnittliche Lösungsquote für die durch den UHD erstellten Tickets drei Monate in Folge oder drei Monate innerhalb von sechs Monaten nicht mindestens 90% in 60 Minuten beträgt.

und die verminderte Erreichbarkeit bzw. die Unterschreitung der Lösungsquote der Auftragnehmer zu vertreten hat.

### 15.6 Teleservice

Der Auftragnehmer ist berechtigt seine Leistungen im folgenden Umfang durch Teleservice zu erbringen: vollumfänglich

Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice\* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. 6 erbringen

### 15.7 Geheimhaltungsvereinbarung

Der Auftragnehmer wird in Ergänzung zu Ziffern 19.4 bis 19.6 EVB-IT Dienstleistungsvertrags-AGB auf seine Pflicht hingewiesen, alle vertrauliche Informationen, die er im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangt, während und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses vertraulich zu behandeln. Diese Pflicht betrifft auch sämtliche Unterauftragnehmer, falls eine Unterbeauftragung zulässig erfolgt. Auf die Geheimhaltungsvereinbarung in der Anlage zu diesem Vertrag wird daher ausdrücklich hingewiesen. Mit Abschluss des Vertrages gilt sie als geschlossen.

### 15.8 KONSENS-Klausel

Die Dienstleistung erfolgt in einem Projekt eines länderübergreifenden Verbundes zur Erstellung einer Steuersoftware; daher wird folgende Vereinbarung getroffen:

Eingeräumt werden räumlich, zeitlich und gegenständlich unbeschränkte Nutzungsrechte als ausschließliche Rechte zur gesamten Hand der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen sowie der Bundesrepublik Deutschland. Diese Nutzungsrechte umfassen insbesondere Datenbankrechte sowie sämtliche urheberrechtlichen Nutzungsrechte, vor allem die Rechte zur Vervielfältigung, Verbreitung, Bearbeitung, Digitalisierung, Online-Bereitstellung und zur öffentlichen Wiedergabe der Arbeitsergebnisse und beziehen sich im Fall von Computerprogrammen auf den Objektcode, den Quellcode sowie die entsprechenden Softwaredokumentationen.

Im Falle der Miturheberschaft gemäß § 8 Abs. 4 Urheberrechtsgesetz verzichtet der Auftragnehmer auf seinen Anteil an den Verwertungsrechten zugunsten der genannten Länder und der Bundesrepublik Deutschland.

### 15.9 KONSENS-Haftungsklausel

Der Auftragnehmer haftet für die aus der Verletzung der vertraglichen Pflichten entstehenden Schäden des Auftraggebers und aller weiteren über das Verwaltungs-abkommen KONSENS mit dem Auftraggeber verbundenen Gebietskörperschaften (Bund und Länder). Die Haftung richtet sich nach den jeweils gültigen ergänzenden Vertragsbedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen (EVB-IT)/AGB des jeweils abgeschlossenen EVB-IT Vertrages. Die vertraglichen Verpflichtungen des Auftragnehmers sind insoweit drittschützend. Die Haftung umfasst auch solche Schäden, die dem Auftraggeber und den verbundenen Gebietskörperschaften durch die Inanspruchnahme Dritter aufgrund der Verletzung der vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers entstehen. Bezüglich letztgenannter Ansprüche und der Ansprüche der verbundenen Gebietskörperschaften gegenüber dem Auftraggeber hat der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer einen Freistellungsanspruch.



## Dienstvertrag (Langfassung)

### 15.10 Keine Arbeitnehmerüberlassung

Gegenstand der Leistungsbeschreibung ist die Erbringung der angeführten Dienstleistungen. Im Verhältnis zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer entsteht keine Arbeitnehmerüberlassung und eine solche ist auch im Vollzug des Vertrags nicht bezweckt. Dies gilt auch für den Fall, dass der Auftragnehmer sich Subunternehmern zur Erfüllung dieses Vertrags bedient.

Sämtliche Regelungen sind so zu verstehen, dass dadurch das Personenauswahlrecht und die Weisungs- und Direktionsbefugnisse beim Auftragnehmer verbleiben, da von ihm eine sachgerechte Leistungserbringung unter eigener Einteilung seiner Ressourcen geschuldet wird. Soweit dem Auftraggeber die Einflussnahme eingeräumt wird, dient diese vor allem organisatorischen Gründen seitens des Auftraggebers und zieht keine Verlagerung der personalwirtschaftlichen Zuständigkeiten nach sich. So werden die Arbeitnehmer weder in den Betrieb des Auftraggebers eingeordnet noch unterstehen sie direkt den Weisungen des Auftraggebers.

### 15.11 Einhaltung des Mindestlohngesetzes

(1) Der Auftragnehmer wird auf die Regelungen der §§ 1 ff. des Mindestlohngesetzes (MiLoG) hingewiesen. Er verpflichtet sich, mindestens den jeweils bei Abschluss dieses Vertrages gültigen gesetzlichen Mindestlohn an seine Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu entrichten.

(2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich weiterhin seinerseits dafür Sorge zu tragen, dass auch von ihm beauftragte Subunternehmer sich ebenfalls vertraglich verpflichten, die Vorschriften des MiLoG einzuhalten sowie diese Verpflichtung ihrerseits bei Einsatz weiterer (Sub-)Subunternehmer vertraglich zu vereinbaren.

(3) Im Falle einer Missachtung durch den Auftragnehmer oder seiner Subunternehmer und Inanspruchnahme des Auftraggebers durch die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer des Auftragnehmers steht dem Auftraggeber ein Rückgriffsanspruch gegen den Auftragnehmer in voller Höhe zu. Dies gilt sowohl im Hinblick auf § 13 MiLoG als auch auf die dem Auftraggeber durch die Inanspruchnahme entstehenden sonstigen Kosten.

(4) Der Auftragnehmer versichert, dass ihm kein Bußgeld über wenigstens 2.500 EUR (in Worten: zweitausendfünfhundert) aufgrund eines Verstoßes gegen § 21 des Gesetzes zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngesetz) auferlegt wurde beziehungsweise er im Anschluss an ein solches Bußgeld seine Zuverlässigkeit nachgewiesenermaßen wiederhergestellt hat. War die Versicherung des Auftragnehmers im Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht richtig, hat der Auftraggeber das Recht zur außerordentlichen Kündigung und Geltendmachung von Schadenersatz. Die Höhe dieses Schadenersatzes ist nicht beschränkt.

### 15.12 Pauschaler Schadenersatz zur Korruptionsbekämpfung

Wenn der Auftragnehmer aus Anlass der Vergabe nachweislich eine Abrede getroffen hat, die eine unzulässige Wettbewerbsbeschränkung im Sinne von § 1 GWB darstellt, hat er 5 v. H. der Auftragssumme an den Auftraggeber zu zahlen, es sei denn, dass kein oder ein Schaden in anderer Höhe nachgewiesen wird. Dies gilt auch, wenn der Vertrag gekündigt wird oder bereits erfüllt ist.

### 15.13 Abtretung

Die Abtretung von Forderungen des Auftragnehmers bedarf der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

### 15.14 Aufrechnung

Der Auftragnehmer kann gegenüber Ansprüchen des Auftraggebers mit eigenen Ansprüchen nicht aufrechnen, es sei denn, der Auftraggeber hat solche Ansprüche ausdrücklich anerkannt oder sie sind rechtskräftig festgestellt.

### 15.15 Schriftformerfordernis

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags nach Vertragsschluss sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel selbst. Abweichend hiervon sind auch formlos getroffene Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung wirksam, wenn sie Individualvereinbarungen im Sinne von § 305 b BGB sind. Diese nachträglich getroffenen Änderungen/Vereinbarungen sollen in Textform dem Vertragswerk beigelegt werden.





## Dienstvertrag (Langfassung)

Die Parteien sind sich einig, dass bis zum Zeitpunkt des Abschlusses keine in diesem schriftlich geschlossenen Vertrag nicht enthaltenen Zusagen gemacht und keine weiteren mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen getroffen worden sind.

Einseitige, gegenüber dem anderen Vertragsteil abzugebende Erklärungen bedürfen der Textform.

### 15.16 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas anderes bestimmt ist, der Gerichtsstand München vereinbart.

### 15.17 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

☐ Die sonstigen Vereinbarungen ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

Unterschrift Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer

Datum, Name

Datum, Name

# Leistungsbeschreibung

## I. Inhaltsverzeichnis

<b>I.</b>	<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>3</b>
<b>1.</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>User Help Desk (UHD) .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Leistungen allgemein.....	3
2.1.1.	Telefonischer Support/Hotline .....	4
2.1.2.	Kontaktformular / Email-Support / Ticketsystem .....	4
2.2.	Voraussetzungen.....	4
2.3.	Agenten .....	4
2.4.	KI-Voice-Bot .....	5
2.5.	Servicezeiten und -sprache .....	5
2.6.	Eingangskanäle .....	5
2.7.	Wissensdatenbank .....	5
2.8.	Abstimmungsgespräch .....	6
<b>3.</b>	<b>Forumsüberwachung ELSTER Anwenderforum.....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>Leistungsindikatoren .....</b>	<b>6</b>
4.1.	Erreichbarkeit (Hotline).....	7
4.2.	Beispielsrechnung für die Bestimmung des Erwartungswerts .....	8
4.3.	Lösungsquote .....	8
4.4.	Forumsüberwachung.....	8
4.5.	Key Performance Indicators bei Einsatz eines KI-Voice-Bots.....	8
<b>5.</b>	<b>Verantwortlichkeiten bei der Leistungserbringung.....</b>	<b>9</b>
5.1.	Ausstattung.....	9
5.2.	Agenten .....	10
5.3.	Maßnahmen zur Vorbereitung der Leistungsübernahme.....	10
5.4.	Beendigungsunterstützung .....	10
<b>6.</b>	<b>KONSENS-Klausel (vgl. Ziff. 15.8).....</b>	<b>10</b>

## **II. Leistungsbeschreibung**

### **1. Allgemeines**

Das Bayerische Landesamt für Steuern (BayLfSt) ist die Mittelbehörde im Aufbau der bayerischen Steuerverwaltung und das Bindeglied zwischen dem Bayerischen Staatsministerium der Finanzen und für Heimat (StMFH) und den bayerischen Finanzämtern. Das BayLfSt unterteilt sich in den Bereich Steuer und den Bereich Information und Kommunikation (IuK) sowie der Zentralabteilung. Im Zuständigkeitsbereich des BayLfSt liegt der Betrieb des 1st Level Supports von ELSTER, der zentralen Kommunikationsplattform der deutschen Finanzverwaltung, Mein Unternehmenskonto<sup>1</sup>, der einheitliche Zugang für Unternehmen um Verwaltungsleistungen digital zu nutzen, sowie authega, dem Authentifizierungsdienst für eGovernment-Anwendungen.

Es wird eine Vereinbarung über den Betrieb eines 1st Level Supports für die Dauer von 48 Monaten (ggf. zzgl. drei Monaten Übergangszeitraum) ausgeschrieben. Der Dienstleister (Auftragnehmer) muss aufgrund seiner Erfahrung, Kompetenz und Leistungsfähigkeit über die für den Betrieb eines UHDS nötige Infrastruktur samt Agenten verfügen. Die vom Auftragnehmer eingesetzten Agenten müssen dem in den Vergabeunterlagen dargestellten Anforderungsprofil entsprechen und geeignet sein, die aufgezeigten Aufgaben zu erfüllen.

### **2. User Help Desk (UHD)**

#### **2.1. Leistungen allgemein**

Der ELSTER/Mein Unternehmenskonto/authega UHD nimmt telefonisch, per Kontaktformular oder per E-Mail Anwenderfragen und Störungsmeldungen zum Serviceangebot von ELSTER, Mein Unternehmenskonto und authega entgegen. Weiterhin gibt es die Möglichkeit ein Ticket beim Elster/Mein Unternehmenskonto/authega UHD durch eine Ticketkopplung zu erstellen. Der ELSTER/Mein Unternehmenskonto/authega-UHD ist für die Nutzer im gesamten Bundesgebiet zuständig (Single Point of Contact). Soweit möglich wird der UHD die gemeldete Störung oder Frage durch telefonische Anleitung noch während des Telefonats beseitigen bzw. Fragen zur Nutzung von ELSTER, Mein Unternehmenskonto beziehungsweise authega beantworten. Zum Aufgabengebiet gehört zudem die Beantwortung von Anwenderfragen zu Online-Angeboten, die an das Elster-Portal angebunden sind. Mein Unternehmenskonto umfasst ein Themenkomplex aus dem Einsatz von ELSTER-Konten im außersteuerlichen Kontext für Organisationen, sowie Bedienung von Mein Unternehmenskonto Portal, OZG-PLUS-Postfach Portal und Portal der Berechtigungssteuerung. Bei authega sind keine spezifischen Fragen zu den angeschlossenen Fachverfahren zu beantworten. Dies sind an den Support der jeweiligen Verfahren weiterzuleiten.

Steht dem UHD keine Lösung für die Anwenderanfrage zur Verfügung, leitet dieser die Anfrage zur Lösung an die vom Auftraggeber definierten Stellen (ELSTER: 2nd Level Support in Niedersachsen; authega: Competence Center Authega (CCA), Mein Unternehmenskonto: ELSTER 2nd Level Support in Niedersachsen, Dataport für Fragen zum Berechtigungsmanagement oder Governikus bei Fragen zum OZG+ Postfach) mit TLS1.2 Transportverschlüsselung per E-Mail inkl. Anhänge und nach Vorgaben des Auftraggebers weiter. In diesem Fall wird die E-Mail in das jeweilige vom Auftraggeber für ELSTER-, Mein Unternehmenskonto-, authega-Supportfälle verwendete Ticketsystem überführt und an die entsprechende Gruppe transferiert. Mit der Lösung des Problems wird aus dem Ticketsystem des Auftraggebers eine E-Mail an den Auftragnehmer übermittelt. Die Agenten des ELSTER/Mein Unternehmenskonto/authega UHD übertragen die Lösung der Anwenderanfrage in ihr Ticketsystem und teilen dem Endanwender die Lösung mit.

Alle eingehenden Anfragen werden im vom Auftragnehmer bereitgestellten Incident-Management System dokumentiert und kategorisiert.

Im Falle von Massenstörungen, die eine große Anzahl von Anwendern betreffen, schaltet der UHD selbstständig nach Vorgabe des Auftraggebers eine entsprechende Ansage in der verwendeten Telefonanlage.

---

<sup>1</sup> Das Unternehmenskonto wird gemeinsam vom dem Bayerischen Staatsministerium für Digitales und dem Senator für Finanzen in Bremen im Auftrag des IT-Planungsrats durch den Einsatz der Technologie von ELSTER federführend umgesetzt. Die ausführende Rolle bei der Umsetzung tragen das Bayerische Landesamt für Steuern, Dataport und Governikus.

## Leistungsbeschreibung

Aufgrund von Erklärungspflichten zu gesetzlichen Terminen ist mit schwankenden Anfrageaufkommen über das Jahr hinweg zu rechnen. Aufgrund neu einzusetzender ELSTER-Leistungen kann es zu dauerhaften und wesentlichen Erhöhungen im Auftragsvolumen kommen. Dies wird im Rahmen der Erwartungswertplanung soweit absehbar vom Auftraggeber mitgeteilt.

Der UHD stellt die erforderliche Anzahl von Agenten zur Erledigung der Aufgaben bereit und garantiert einen qualitativ gleichbleibenden Service.

### 2.1.1. Telefonischer Support/Hotline

Der Anwender erhält telefonische Hilfestellung zu den von ELSTER, Mein Unternehmenskonto und authega bereitgestellten Diensten. Der UHD garantiert über den Tag hinweg eine hohe Verfügbarkeit, um die Wartezeit des Anwenders gering zu halten.

### 2.1.2. Kontaktformular / Email-Support / Ticketsystem

Die Anfragen per Kontaktformular oder Ticketsystem werden dem ELSTER-/Mein Unternehmenskonto/authega-UHD per E-Mail zugeleitet. Zusammen mit den E-Mail-Eingängen werden diese in das Ticketsystem des Auftragnehmers übernommen, kategorisiert und aufbereitet. Die Reaktionszeit gegenüber dem Anwender beträgt max. 72 Stunden. Sollte die Lösung innerhalb dieses Zeitfensters nicht vorliegen, erhält der Anwender eine Zwischennachricht.

## 2.2. Voraussetzungen

Zur Erledigung seiner Aufgaben stellt der UHD sein eigenes Ticketsystem zur Verfügung. Ebenso stellt der ELSTER-/Mein Unternehmenskonto/authega-UHD eine eigene Telefonanlage bereit, mit der Bandansagen sowie umfangreiche Auswertungen zum Call-Aufkommen möglich sind. Außerdem stellt der UHD eine für inländische Anrufer kostenfreie Hotline-Nummer zur Verfügung; die Hotline-Nummer für ausländische Anrufer kann davon abweichen. Die Kommunikation gegenüber dem Anwender erfolgt durch einen vom Auftragnehmer bereitgestellten E-Mail-Dienst.

Im Rahmen des Controllings werden ELSTER-, Mein Unternehmenskonto sowie authega-fachliche Aufzeichnungen nach den Vorgaben des Auftraggebers festgehalten und regelmäßig zur Verfügung gestellt.

Die steuer- und datenschutzrechtlichen Anforderungen sind sowohl technisch (z.B. Datenbanken mit Standort Deutschland bzw. Europa, sichere Übertragung von E-Mails) als auch bei Erledigung der Aufgaben (z.B. Berechtigungsmanagement innerhalb des ELSTER-/authega-UHD, Löschkonzept) einzuhalten, vgl. Anlage 2 zum EVB-IT-Vertrag, Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.

## 2.3. Agenten

Der Auftragnehmer trifft die Auswahl der Agenten unter den folgenden Bestimmungen: Für die Leistungserbringung muss ein Kernteam an Agenten mit festem Mitarbeiterstamm eingesetzt werden. Bei höherem Call-Aufkommen muss der UHD flexibel von weiteren Agenten unterstützt werden können.

Die Agenten müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Gute bis sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Ausgeprägtes Kommunikationstalent
- Gewissenhaftigkeit und Freundlichkeit bei der Durchführung der Aufgabe
- Ein gutes IT-Verständnis bzw. technische Affinität
- Bereitschaft, sich das Wissen zu den verschiedenartigen ELSTER-, Mein Unternehmenskonto- und authega-Services anzueignen und sich selbständig weiterzubilden
- Bereitschaft, sich ständig in Neuerungen und Veränderungen einzuarbeiten

### 2.4. KI-Voice-Bot

Der Auftraggeber möchte zur Kostenreduktion perspektivisch den Einsatz eines KI-Voice-Bots forcieren (s. Bewertungsmatrix Leistung, Ziff. 3.11).

Der Einsatz eines KI-Voice-Bots ist in Absprache mit den jeweiligen Second Level Support grundsätzlich gewünscht, soweit es sich um einen „reinen Antwortgeber“ handelt. Es sind diese beiden Varianten zu unterscheiden:

- Die KI greift auf eine abgestimmte Wissensdatenbank zu
- Die KI erfragt Fehlerbilder und erstellt automatisiert Tickets

Im Rahmen eines monatlichen Abstimmungsgesprächs mit dem Second-Level-Support wird festgelegt, welche Anfragen durch die KI beantwortet werden sollen. Die Antworten der KI sowie die Kundenzufriedenheit sind durch die Hotline zu dokumentieren und dem Auftraggeber in den monatlichen Besprechungen vorzulegen.

Kommt es hierbei zu Problemen oder nicht ausreichenden Ergebnissen, bleibt es dem Auftraggeber vorbehalten, diese Form der Ticketbearbeitung zu beenden.

Ziel des KI-Voice-Bots ist es, durch schnelle Antworten auf häufige, klar strukturierte Anfragen die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und den Support zu entlasten.

Im KI-Voice-Bot sind geeignete Sicherheitsmechanismen (z. B. eine Keyword-Erkennung) zu implementieren, um diskriminierende, rassistische, beleidigende oder vergleichbare Äußerungen zu verhindern.

Da der KI-Voice-Bot mit Daten von ELSTER, Mein Unternehmenskonto und authega trainiert wird, müssen insbesondere folgende Anforderungen erfüllt sein:

- Das dem KI-Voice-Bot zugrundeliegende LLM muss sich in einem geschlossenen System befinden (insbesondere kein Zugriff Dritter und keine Einspeisung von Daten Dritter).
- Das LLM bzw. die beim Training genutzten Daten von ELSTER, Mein Unternehmenskonto und authega dürfen keinem Dritten zur Verfügung gestellt werden.
- Der Ort, an dem der KI-Voice-Bot gehostet wird, muss dem Bayerischen Landesamt für Steuern offengelegt und von diesem vor dem Einsatz des KI-Voice-Bots genehmigt werden. Die Server müssen sich in der EU befinden.

Dieser perspektivische Einsatz eines KI-Bots bedarf einer weiteren vertraglichen Vereinbarung samt datenschutzrechtlicher Abstimmung.

### 2.5. Servicezeiten und -sprache

Der ELSTER-/ Mein Unternehmenskonto-/ authega-UHD ist zu den folgenden Zeiten erreichbar:

- Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr
- Samstag, Sonntag und an bundeseinheitlichen Feiertagen 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Die Dienstleistungen werden in deutscher Sprache erbracht.

### 2.6. Eingangskanäle

Die Anfragen oder Störungsmeldungen werden per Telefon oder E-Mail (bzw. Kontaktformular, Ticketsystem) angenommen.

Die Anfragen werden in geeigneter Weise in einem vom Auftragnehmer bereitgestellten Ticketsystem aufgenommen. Der Auftraggeber ist berechtigt zu einzelnen Supportfällen umfassende Aufzeichnungen zur Kommunikation mit dem Anwender vom Auftragnehmer zu erhalten.

### 2.7. Wissensdatenbank

Zur Unterstützung der Tätigkeit des UHD ist eine Wissensdatenbank zu führen. Inhaltlich sollte die Wissensdatenbank mit den zur Verfügung gestellten Schulungsunterlagen sowie konkreten Anwendungs- und

## Leistungsbeschreibung

Lösungsfällen gefüllt werden. Die Einträge in der Wissensdatenbank werden durch den Auftragnehmer erstellt, ergänzt sowie aktualisiert. Der Auftraggeber sowie dessen Erfüllungsgehilfen können im Rahmen der Qualitätssicherung Einsicht in die Wissensdokumente nehmen sowie Ergänzungen und Anpassungen vornehmen. Die Daten in der Wissensdatenbank stehen im Eigentum des Auftraggebers. Auf Verlangen des Auftraggebers hat der Auftragnehmer die Wissensdatenbank am Ende der Vertragslaufzeit an einen neuen Auftragnehmer und/oder an den Auftraggeber in elektronischer Form zu übergeben. Hierfür muss die Wissensdatenbank im csv-Format exportierbar sein, welche durch Semikolon oder Komma separierte Daten beinhaltet. Die Wissensdatenbank ist dem Auftraggeber auf Anforderung auch während der Vertragslaufzeit im oben genannten Format in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

### 2.8. Abstimmungsgespräch

In einem monatlich stattfindenden Abstimmungsgespräch mit dem Second-Level-Support werden folgende Punkte gemeinsam geprüft und abgestimmt:

- Festlegung und Erfüllung des vereinbarten Erwartungswertes
- Überwachung und Betreuung des Forums
- Aktualität und Pflege der Wissensdatenbank
- Kundenzufriedenheit
- Leistungsindikatoren
- Auffälligkeiten und besonderer Klärungsbedarf

### 3. Forumsüberwachung ELSTER Anwenderforum

Der UHD übernimmt die Überwachung des ELSTER Anwenderforums. Das ELSTER Anwenderforum wird täglich auf Beiträge und Links überprüft, die:

- personenbezogene Daten betreffen,
- einen Straftatbestand erfüllen oder eine Ordnungswidrigkeit darstellen, rassistischer oder pornographischer Art sind, die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzen oder anderweitig rechtswidrig sind oder rechtswidrige Aktivitäten fördern
- Werbung jeglicher Art beinhalten, Arbeitsangebote oder Gesuche jeglicher Art beinhalten oder dem Kauf/Verkauf/Tausch von Gegenständen dienen,
- elektronische Inhalte verbreiten, die dazu geeignet sind, Schaden oder jegliche Formen von Beeinträchtigung an Computersystemen zu verursachen und URLs oder Links zu Webseiten oder Servern mit solchen Inhalten zu veröffentlichen;
- erheblichen elektronischen Datenverkehr erzeugen, bspw. durch Versand von unerwünschten Werbe-E-Mails, Junk-E-Mails, sonstigen unverlangten Mitteilungen, sog. Mailbomben etc. an eine Person, an Verteillisten oder an mehrere Newsgroups (Spamming) oder durch das Setzen von Links zu Drittseiten zu Vertriebszwecken.
- Ferner auf folgende Aktivitäten:
- die Verwendung irreführender E-Mail- oder IP-Adressen oder gefälschter Nachrichtenköpfe oder anderweitig manipulierter Kennungen, um die Herkunft der über dieses Netzwerk oder an Nutzer übermittelten Inhalte zu verschleiern;
- zu „Stalken“ oder auf sonstige Weise andere zu belästigen;
- Benutzernamen, Passwörter oder andere Authentifizierungsdaten von Mitgliedern dieser Community zu verlangen, anzufordern oder sich auf sonstige Weise Zugang dazu zu verschaffen oder Authentifizierungsdaten von Mitgliedern dieses Netzwerks zum automatisierten Proxy-Login in dieses Netzwerk zu verwenden.

Bedenkliche Einträge werden aus der öffentlichen Ansicht entfernt. Gleichzeitig wird eine E-Mail zur endgültigen Beurteilung an den Auftraggeber versendet.

### 4. Leistungsindikatoren

Der Auftragnehmer hat verlässliche Aufzeichnungen im Bezug auf die Leistungsindikatoren zu führen und dem Auftraggeber zur Überprüfung im regelmäßigen Umfang zur Verfügung zu stellen. Er wird im täglichen

## Leistungsbeschreibung

Betrieb im Rahmen des Qualitätsmanagements auf die Einhaltung der Leistungsindikatoren achten und bei sich abzeichnenden Trends entsprechende Gegenmaßnahmen einleiten.

Bei Nichterreichen der Leistungsindikatoren wird der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung veranlassen.

Hierzu gehören:

- Analyse der Ursachen der Nichterreichung der Leistungsindikatoren
- Erarbeitung eines Aktionsplans zur Verbesserung der Servicequalität
- Umsetzung des Aktionsplans

### 4.1. Erreichbarkeit (Hotline)

Die Sollwerte der Leistungsindikatoren orientieren sich an der Erreichbarkeit der Hotline, welche anhand des Erwartungswerts gemessen wird.

Der Erwartungswert beschreibt das voraussichtliche Arbeitsaufkommen eines Monats und wird monatlich im Voraus zwischen Auftraggeber und UHD-Betreiber ermittelt und festgelegt. Als Richtwert dient der Durchschnitt der tatsächlichen Anfragen (Anrufe und E-Mails) der vergangenen drei Jahre im jeweiligen Vergleichsmonat.

Die Zahl der tatsächlichen Anfragen ermittelt sich aus:

- tatsächlich angenommenen Anrufen ("angenommene Calls") zuzüglich
- nicht angenommenen Anrufen, bei denen der Anrufer länger als 60 Sekunden in der Warteschleife gewartet hat ("lost calls > 60sec") zuzüglich
- eingegangenen E-Mails

Der Erwartungswert kann zusätzlich aufgrund tatsächlicher Gegebenheiten oder zu erwartender Schwankungen bei den Anfragen aufgrund neu einzusetzender ELSTER- / Mein Unternehmenskonto/authega-Leistungen im zu betrachtenden Monat durch den Auftraggeber angepasst werden. Größere zu erwartende Abweichungen beim Arbeitsaufkommen (> 5.000) sollten vom Auftraggeber mindestens drei Monate im Voraus mitgeteilt werden.

Anhand des Erwartungswerts stellt der UHD-Betreiber dann das benötigte Personal zur Erledigung seiner Aufgaben bereit. Der durchschnittliche Erwartungswert im Jahr 2025 betrug 36.000 Kontakte. Es ist damit zu rechnen, dass der durchschnittliche Erwartungswert aufgrund regelmäßig neuer Leistungsangebote bei ELSTER, Mein Unternehmenskonto und authega weiter ansteigt.

Die Sollwerte der Leistungsindikatoren gelten bis zu einem Gesamtvolumen von 10% über dem Erwartungswert, reduzierte Sollwerte der Leistungsindikatoren bis zu einem Gesamtvolumen von 20% über dem Erwartungswert. Liegen die tatsächlichen Anfragezahlen über 120% des Erwartungswertes, sind die Sollwerte der Leistungsindikatoren für den laufenden Monat ausgesetzt.

Das heißt:

Wenn die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 110% des vereinbarten Erwartungswerts beträgt, dann garantiert der UHD-Betreiber eine 90%ige Erreichbarkeit.

Wenn die Zahl der tatsächlichen Anfragen bis zu 120% des vereinbarten Erwartungswerts beträgt, dann garantiert der UHD-Betreiber eine 70%ige Erreichbarkeit.

Wenn die Zahl der tatsächlichen Anfragen über 120% des vereinbarten Erwartungswerts beträgt, ist eine vertraglich vereinbarte Erreichbarkeit nicht mehr gegeben. Der UHD-Betreiber hat gleichwohl die bestmögliche Erreichbarkeit zu gewährleisten.

Bei Nichterreichen einer tatsächlichen Erreichbarkeit von 70% informiert der Auftragnehmer den 2nd Level Support bzw. das CCA umgehend, wenn dieser Umstand eintritt.



### 4.2. Beispielsrechnung für die Bestimmung des Erwartungswerts

Berechnungsformel: "angenommene Calls" + "lost calls > 60sec" + "eingegangene E-Mails"

Beispiel für April 2027 mit fiktiven Zahlen

April 2024:

20.000 Calls + 5.000 lost Calls + 9.000 eingegangene E-Mails = 34.000 Anfragen

April 2025:

21.000 Calls + 4.000 lost Calls + 8.000 eingegangene E-Mails = 33.000 Anfragen

April 2026:

23.000 Calls + 5.000 lost Calls + 10.000 eingegangene E-Mails = 38.000 Anfragen

Der Durchschnittswert der tatsächlichen Anfragen beträgt 35.000.

Der Erwartungswert kann zusätzlich aufgrund tatsächlicher Gegebenheiten oder zu erwartender Schwankungen bei den Anfragen aufgrund neu einzusetzender ELSTER-/ Mein Unternehmenskonto/authega-Leistungen im zu betrachtenden Monat durch den Auftraggeber angepasst werden. Größere zu erwartende Abweichungen beim Arbeitsaufkommen (> 5.000) sollten vom Auftraggeber mindestens drei Monate im Voraus mitgeteilt werden.

### 4.3. Lösungsquote

Die monatliche durchschnittliche Lösungsquote für die durch den UHD erstellten Tickets beträgt mindestens 90% in 60 Minuten. Gültig bei einem angegebenen Gesamtanfragevolumen von bis zu 120% des Erwartungswertes. Tickets gelten als gelöst, wenn der UHD dem Anfragenden eine abschließende Antwort mitgeteilt hat und dies im Ticket vermerkt wird. Tickets, die an den 2nd-Level-Support weitergegeben werden müssen, sind von der Berechnung der Lösungsquote ausgenommen.

### 4.4. Forumsüberwachung

Es sollen alle Beiträge innerhalb von 24 Stunden kontrolliert werden. Bei mehr als 100 neuen Forumsbeiträgen innerhalb von 24h ist der UHD bemüht, eine Überprüfung ebenfalls innerhalb von 24h vorzunehmen.

### 4.5. Key Performance Indicators bei Einsatz eines KI-Voice-Bots

Mögliche Key Performance Indicators (KPIs) um die Produktqualität des KI-Voice-Bots zu bewerten sind unter anderem:

#### **First-Contact-Resolution-Rate (FCR)**

*Definition:* Anteil der Anrufe, die vom Bot vollständig ohne Weiterleitung an einen menschlichen Agenten gelöst werden.

*Mehrwert:* Zeigt, wie effektiv der Bot Routine-Anfragen abwickelt. Eine hohe FCR reduziert Personalaufwand und Wartezeiten.

#### **Durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handling Time, AHT)**

*Definition:* Mittlere Zeit (in Sekunden), die ein Bot-Dialog vom Erkennen der Sprache bis zur finalen Antwort bzw. Ticket-Erstellung benötigt.

*Mehrwert:* Kürzere AHT bedeutet schnellere Antworten, steigert die Kundenzufriedenheit und erhöht die Kapazität der Telefonleitung.

### **Kundenzufriedenheits-Score (CSAT) nach Bot-Interaktion**

*Definition:* Direkt nach dem Bot-Gespräch wird der Anrufer um eine Bewertung (z. B. 1-5 Sterne) gebeten; der Mittelwert wird monatlich ausgewertet.

*Mehrwert:* Liefert ein qualitatives Feedback zur Gesprächsqualität und gibt Aufschluss, ob die Erwartungen der Kunden erfüllt werden.

## **5. Verantwortlichkeiten bei der Leistungserbringung**

### **5.1. Ausstattung**

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die zur Leistungserbringung notwendigen Mittel (vor allem für die eingesetzten Agenten) verfügbar sind. Dies beinhaltet beispielsweise Zugänge, Berechtigungen, Servicrufnummern, Tools, Lizenzen, Zutritte, Infrastruktur (z.B. Telefonanlage; Computersysteme; TFT), Räumlichkeiten und andere, zur Erfüllung der Leistung notwendige Ausstattung.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass

1. der UHD unverzüglich über auftretende Massenstörungen bzw. Maßnahmen im IT-Umfeld, die Massenstörungen verursachen können, informiert wird. So dass eine entsprechende Ansage geschaltet werden kann.

Dazu werden folgende Informationen geliefert:

- Art der Störung
- Betroffener Anwenderkreis
- Voraussichtliche Dauer der Störung
- Eventuell Umhebungsmöglichkeiten oder Aktionen für Endanwender

2. die Ansprechpartner der nachgelagerten Supportfunktionen (2nd Level) dem Auftragnehmer benannt werden.

3. entsprechende Informationen für Bürger und Unternehmen (zum Beispiel der Internetpräsenz der Finanz- und Meldebehörden) zur Verfügung gestellt werden.

4. die für die Überwachung des forumsnotwendigen Administrator-Accounts zur Verfügung stehen, die folgenden Bedingungen genügen:

- Ansicht aller Beiträge in chronologischer Reihenfolge unabhängig von der Sortierung nach Themen und
- Möglichkeit zum Blocken von Beiträgen.

5. dem UHD Testzertifikate zur Verfügung gestellt werden, mit dem Agenten auf die Echtumgebung von Mein ELSTER bzw. authega zugreifen können. Ungewollte Datenübermittlungen sind mit Testzertifikaten nicht möglich. Jeder Agent erhält sein eigenes Testzertifikat. Die Testzertifikate werden keinem Dritten zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich beruflich genutzt werden. Es dürfen keine personenbezogenen Daten in diesen Benutzerkonten hinterlegt werden. Bei einem Personalwechsel werden die Testzertifikate gelöscht. Neuen Agenten ist ein neues Zertifikat zur Verfügung zu stellen. Über den Wechsel und die Löschung ist der 2nd Level Support umgehend zu unterrichten.

6. dem UHD Testzertifikate zur Verfügung gestellt werden, mit dem Agenten auf die Testumgebung von Mein Unternehmenskonto zugreifen können. Ungewollte Datenübermittlungen sind mit Testzertifikaten nicht möglich. Jeder Agent erhält sein eigenes Testzertifikat. Die Testzertifikate werden keinem Dritten zur Verfügung gestellt und dürfen ausschließlich beruflich genutzt werden. Es dürfen keine personenbezogenen Daten in diesen Benutzerkonten hinterlegt werden. Bei einem Personalwechsel werden die Testzertifikate gelöscht. Neuen Agenten ist ein neues Zertifikat zur Verfügung zu stellen. Über den Wechsel und die Löschung ist der 2nd Level Support umgehend zu unterrichten.

### 5.2. Agenten

Die Einsatzplanung der Agenten obliegt dem Auftragnehmer und wird ständig den aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Die Einarbeitung und Ausbildung neuer Agenten wird durch den Auftragnehmer sichergestellt und erfolgt nach einem Schulungsplan, der regelmäßig überarbeitet wird. Fachliche Ausbildungsteile werden in regelmäßigen Abständen mit dem 2nd Level Support bzw. dem CCA abgestimmt, um eine Aktualität der Schulungsinhalte diesbezüglich zu gewährleisten.

Der 2nd Level Support, Dataport, Governikus sowie das CCA bietet in Absprache mit dem Auftraggeber Schulungen und Workshops an, um Neuerungen und Veränderungen aus dem Verfahren ELSTER, Mein Unternehmenskonto bzw. dem Verfahren authega an die Agenten weiterzugeben.

### 5.3. Maßnahmen zur Vorbereitung der Leistungsübernahme

Der Auftragnehmer ist (im Falle eines Wechsels des Auftragnehmers durch Zuschlagserteilung) verpflichtet, sich unverzüglich nach der Zuschlagserteilung über den Auftraggeber mit dem bisherigen UHD des Auftraggebers in Verbindung zu setzen, um die Übernahme der Leistungen abzustimmen.

Zur Leistungsübernahme durch den Auftragnehmer wird eine dreimonatige Übergangsfrist (01.10.2026 – 31.12.2026) zur Einarbeitung vereinbart. Hierbei gelten folgende Regelungen:

- Die Einarbeitungsphase endet mit Ablauf des 31.12.2026.
- Die Arbeiten in der Einarbeitungsphase sind in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchzuführen. Grundsätzlich sind die Arbeiten an den im Vertrag festgelegten Service-Zeiten durchzuführen.
- Während der Einarbeitungsphase ist dem Auftraggeber ein\*e zentrale\*r Ansprechpartner\*in für die Einarbeitung (inkl. einer Vertretung) zu benennen. Die benannten Personen müssen dem Auftraggeber bis zu drei Monate nach dem Abschluss der Einarbeitung als Ansprechpartner\*in zur Verfügung stehen.
- Die Einarbeitungsphase wird durch eine\*n Mitarbeiter\*in des BayLfSt begleitet, welche\*r jederzeit Nachfragen stellen kann.
- Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass die von ihm eingesetzten Agenten während der Einarbeitungsphase (auch) durch den vorherigen Auftragnehmer eingearbeitet werden.
- Die Einarbeitungsphase wird nicht vergütet. Die Beendigungsunterstützung durch den aktuellen Dienstleister dauert ca. 15 Tage. Die Einarbeitung kann via remote erfolgen. Die Inhalte der Anlage Teleservice sind im Falle einer Einarbeitung via remote zu beachten.

### 5.4. Beendigungsunterstützung

Der Auftraggeber kann bei Vertragsende die ordnungsgemäße Übergabe der Wissensdatenbank (ggf. auch des dem KI-Voice-Bots zugrundeliegenden LLM) auf einen anderen Dienstleister sowie die Einarbeitung der Agenten des neuen Auftragnehmers schriftlich anfordern. Eine solche Beendigungsleistung ist mitzuteilen, sobald dem Auftraggeber bekannt wurde, dass ein Auftragnehmerwechsel erfolgen wird, und es ist eine gesonderte Änderungsvereinbarung abzuschließen. Der Beendigungszeitraum sollte drei Monate vor Vertragsende beginnen und mit dem Vertragsende abgeschlossen sein. In diesem Beendigungszeitraum hat der Auftragnehmer die Agenten des nachfolgenden Auftragnehmers einzuarbeiten.

## 6. KONSENS-Klausel (vgl. Ziff. 15.8)

Die Regelung gem. EVB-IT Dienstvertrag, Ziff. 15.8 „KONSENS-Klausel“, gilt bzgl. der Wissensdatenbank entsprechend.

# Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

gem. Art. 28 DSGVO

Als Anlage zum Vertrag

**Auftraggeber 2026CHO000001, BA\_0116\_2026, ELSTER-/MeinUK-/authega-UHD**

Zwischen

dem **Freistaat Bayern**,

vertreten durch das Bayerische Staatsministerium der Finanzen und für Heimat,

dieses vertreten durch das Bayerische Landesamt für Steuern

- nachfolgend „**Verantwortlicher**“ -

und

dem **Bieter**, der den Zuschlag erhalten hat

- nachfolgend „**Auftragsverarbeiter**“ -

- beide nachfolgend gemeinsam „**Vertragsparteien**“ -

wird die folgende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung geschlossen:

# **Inhalt**

<b>Präambel.</b>	<b>3</b>
<b>§ 1 Anwendungsbereich</b>	<b>3</b>
<b>§ 2 Konkretisierung des Auftragsinhalts</b>	<b>3</b>
<b>§ 3 Verantwortlichkeit und Weisungsbefugnis</b>	<b>4</b>
<b>§ 4 Beachtung zwingender gesetzlicher Pflichten durch den Auftragsverarbeiter</b>	<b>5</b>
<b>§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen sowie deren Kontrolle</b>	<b>6</b>
<b>§ 6 Mitteilung bei Verstößen durch den Auftragsverarbeiter</b>	<b>7</b>
<b>§ 7 Löschung und Rückgabe von Daten</b>	<b>7</b>
<b>§ 8 Subunternehmen</b>	<b>8</b>
<b>§ 9 Datenschutzkontrolle</b>	<b>8</b>
<b>§ 10 Anweisungs-, empfangs- und kontrollberechtigte Personen</b>	<b>9</b>
<b>§ 11 Kündigung</b>	<b>9</b>
<b>§ 12 Schlussbestimmungen</b>	<b>9</b>
<b>Anhang 1</b>	<b>11</b>

## **Präambel**

Die Vertragsparteien sind mit oben genanntem Vertrag ein Auftragsverarbeitungsverhältnis eingegangen. Um die sich hieraus ergebenden Rechte und Pflichten gemäß den Vorgaben der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (*Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG - DSGVO*), der Abgabenordnung (AO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Bayerischen Datenschutzgesetzes (BayDSG) zu konkretisieren, schließen die Vertragsparteien die nachfolgende Vereinbarung.

## **§ 1 Anwendungsbereich**

Die Vereinbarung findet Anwendung auf die Verarbeitung personenbezogener Daten (im Folgenden: Daten) i. S. v. Art. 4 Nr. 1 und 2 DSGVO, die Gegenstand des Vertrags sind oder im Rahmen der Durchführung anfallen oder dem Auftragsverarbeiter bekannt werden. Nicht unter den Anwendungsbereich fallen Daten von Mitarbeitern des Auftragsverarbeiters, soweit sie ausschließlich das Beschäftigungsverhältnis mit dem Auftragsverarbeiter betreffen.

## **§ 2 Konkretisierung des Auftragsinhalts**

(1) Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung sowie Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten bestimmen sich nach oben genanntem Vertrag und der zugehörigen Leistungsbeschreibung.

(2) Folgende Datenarten/ -kategorien sind Gegenstand der Verarbeitung durch den Auftragsverarbeiter:

- Identität der Person
  - Staatliche Identitäten
  - Personennamen
  - Telefonnummer
  - E-Mailadresse
  - Identifikationsnummer
  - Identifikationsdaten für Onlinezugriff und Authentifizierung
  - Technologie-IDs
  - Adressdaten
- Informationen zum Login
  - letzter Login
  - Sicherheitsfrage und -antwort
  - Zugangsdaten (Aktivierungs-Code und Aktivierungs-ID)
  - Art des Logins (Zertifikatsdatei, FiDo, nPA,...)

(3) Der Kreis der betroffenen Personen i. S. v. Art. 4 Nr. 1 DSGVO umfasst:

- Kunden des Auftraggebers (ELSTER/authega/MeinUnternehmenskonto-Nutzer)

### **§ 3 Verantwortlichkeit und Weisungsbefugnis**

(1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen. Der Verantwortliche ist im Rahmen dieser Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragsverarbeiter sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich („Verantwortlicher“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Der Verantwortliche kann jederzeit die Herausgabe, Berichtigung, Anpassung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung der Daten verlangen. Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i. S. v. § 273 BGB wird hinsichtlich der für den Verantwortlichen verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.

(2) Zur Gewährleistung des Schutzes der Rechte der betroffenen Personen unterstützt der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen angemessen, insbesondere durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen.

(3) Soweit sich eine betroffene Person zwecks Geltendmachung der Betroffenenrechte unmittelbar an den Auftragsverarbeiter wendet, wird der Auftragsverarbeiter die betroffene Person über seine Unzuständigkeit informieren und an den jeweiligen Verantwortlichen i. S. v. Art. 4 Nr. 7 DSGVO (z. B. an die sachlich und örtlich zuständige Finanzbehörde in dem jeweiligen Land) verweisen.

(4) Der Auftragsverarbeiter darf Daten ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Verantwortlichen verarbeiten, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder des Mitgliedstaates, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, hierzu verpflichtet ist (z. B. Ermittlungen von Strafverfolgungs- oder Staatsschutzbehörden); in einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 Buchst. a DSGVO). Eine Weisung ist die auf einen bestimmten Umgang des Auftragsverarbeiters mit personenbezogenen Daten gerichtete schriftliche, elektronische oder mündliche Anordnung des Verantwortlichen. Anordnungen sind unverzüglich zu dokumentieren. Die Weisungen werden zunächst im oben genannten Vertrag und in der Leistungsbeschreibung, definiert und können von dem Verantwortlichen danach in dokumentierter Form geändert, ergänzt oder ersetzt werden. Diese datenschutzrechtlichen Weisungen sind keine Weisungen im arbeitsrechtlichen Sinne. Sämtliche Regelungen sind vielmehr so zu verstehen, dass dadurch das Personenauswahlrecht und die Weisungs- und Direktionsbefugnisse beim Verarbeiter verbleiben. Es entsteht keine Arbeitnehmerüberlassung und eine solche ist auch im Vollzug des Vertrags nicht bezweckt. Dies gilt auch für den Fall, dass der Auftragsverarbeiter sich Subunternehmern zur Erfüllung dieses Vertrags bedient.

(5) Der Auftragsverarbeiter hat den Verantwortlichen unverzüglich gemäß Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DSGVO zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, die Durchfüh-

nung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie von Seiten des Verantwortlichen bestätigt oder geändert wird. Hiervon ausgeschlossen sind bestimmte betriebskritische Leistungen, die erst nach Rücksprache mit dem Verantwortlichen ausgesetzt werden dürfen.

(6) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes mit Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder die betroffene Person darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch den Verantwortlichen erteilen. Der Auftragsverarbeiter verwendet die Daten für keine anderen als die beauftragten Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie über den Auftrag hinaus an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden – außer für Zwecke erforderlicher Datensicherung - ohne Zustimmung des Verantwortlichen nicht erstellt.

(7) Der Verantwortliche führt das Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten i. S. d. Art. 30 Abs. 1 DSGVO. Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen auf dessen Wunsch Informationen zur Aufnahme in das Verzeichnis zur Verfügung. Der Auftragsverarbeiter führt entsprechend den Vorgaben des Art. 30 Abs. 2 DSGVO ein Verzeichnis zu allen Kategorien von im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführten Tätigkeiten der Verarbeitung.

(8) Die Verarbeitung der Daten im Auftrag des Verantwortlichen findet ausschließlich auf dem Gebiet der Europäischen Union statt. Eine Verarbeitung in einem Staat außerhalb des in Satz 1 genannten Territoriums ist nur zulässig, wenn sichergestellt ist, dass unter Berücksichtigung der Voraussetzungen des Kapitels V der DSGVO das durch die DSGVO gewährleistete Schutzniveau nicht unterlaufen wird, und bedarf der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Verantwortlichen. Die grundlegenden Voraussetzungen für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung bleiben unberührt.

(9) Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass ihm unterstellte natürliche Personen, die Zugang zu Daten haben, diese nur im Rahmen des Auftrags des Verantwortlichen verarbeiten. Eine Verarbeitung von Daten außerhalb der Betriebsräume des Auftragsverarbeiters (z. B. Telearbeit, Heimarbeit, Home Office, mobiles Arbeiten) bedarf der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Verantwortlichen, die erst nach Festlegung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen für die Verarbeitungssituation erteilt werden kann.

#### **§ 4 Beachtung zwingender gesetzlicher Pflichten durch den Auftragsverarbeiter**

(1) Dem Auftragsverarbeiter unterstellte natürliche Personen sind nach § 1 des Verpflichtungsgesetzes (VerpflG) zur gewissenhaften Erfüllung ihrer Obliegenheiten zu verpflichten. Unabhängig von der durch den Auftraggeber vorzunehmenden Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz hat der Auftragsverarbeiter die ihm unterstellten natürlichen Personen über die in diesem Auftragsverarbeitungsverhältnis bestehenden Regelungen zu belehren.

(2) Die Vertragsparteien unterstützen sich gegenseitig beim Nachweis und der Dokumentation der ihnen obliegenden Rechenschaftspflicht im Hinblick auf die Grundsätze ordnungsgemäßer



Datenverarbeitung einschließlich der Umsetzung der notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen (Art. 5 Abs. 2, Art. 24 Abs. 1 DSGVO). Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen hierzu bei Bedarf entsprechende Informationen zur Verfügung.

(3) Der Auftragsverarbeiter hat einen Datenschutzbeauftragten zu benennen, der seine Tätigkeit entsprechend den gesetzlichen Vorschriften ausübt. Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten sind dem Verantwortlichen zum Zwecke der direkten Kontaktaufnahme mitzuteilen.

(4) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich über Kontrollen und Maßnahmen durch die Aufsichtsbehörden oder falls eine Aufsichtsbehörde im Rahmen ihrer Zuständigkeit bei dem Auftragsverarbeiter anfragt, ermittelt oder sonstige Erkundigungen einzieht.

## **§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen sowie deren Kontrolle**

(1) Die Vertragsparteien vereinbaren das in Anhang 1 zu dieser Vereinbarung niedergelegte Mindestmaß an technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Der Anhang 1 ist Gegenstand dieser Vereinbarung.

(2) Technische und organisatorische Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt. Insofern ist es dem Auftragsverarbeiter gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der in dem Anhang 1 festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind mit dem Verantwortlichen abzustimmen und zu dokumentieren.

(3) Der Auftragsverarbeiter wird dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, die zum Nachweis der Einhaltung der in dieser Vereinbarung getroffenen und der gesetzlichen Vorgaben erforderlich sind. Er wird insbesondere Überprüfungen/Inspektionen, die vom Verantwortlichen oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden, ermöglichen und deren Durchführung unterstützen. Der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann dabei auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten hinreichend qualifizierter und unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, unabhängige Datenschutzauditoren), durch die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln nach Art. 40 DSGVO, einer Zertifizierung nach Art. 42 DSGVO oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach IT-Grundschutz nach BSI) erbracht werden. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, den Verantwortlichen über den Ausschluss von genehmigten Verhaltensregeln gemäß Art. 41 Abs. 4 DSGVO, den Widerruf einer Zertifizierung gemäß Art. 42 Abs. 7 DSGVO und jede andere Form der Aufhebung oder wesentlichen Änderung der vorgenannten Nachweise unverzüglich zu unterrichten.

(4) Der Verantwortliche kann sich jederzeit zu Prüfzwecken in den Betriebsstätten des Auftragsverarbeiters zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben oder der zur

Durchführung dieses Vertrags erforderlichen technischen und organisatorischen Erfordernisse überzeugen.

(5) Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen darüber hinaus alle erforderlichen Informationen zur Verfügung, die er für die Prüfungen nach Absatz 4 sowie für eine Abschätzung der Folgen der vorgesehenen Verarbeitungsvorgänge für den Schutz der Daten (Datenschutz-Folgenabschätzung i. S. d. Art. 35 DSGVO) benötigt.

(6) Der Auftragsverarbeiter hat im Benehmen mit dem Verantwortlichen alle erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten bzw. der Sicherheit der Verarbeitung, insbesondere auch unter Berücksichtigung des jeweils aktuellen Stands der Technik, sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für Betroffene zu ergreifen.

## **§ 6 Mitteilung bei Verstößen durch den Auftragsverarbeiter**

Der Auftragsverarbeiter unterrichtet den Verantwortlichen umgehend bei schwerwiegenden Störungen seines Betriebsablaufs, bei Verdacht auf Verstöße gegen diese Vereinbarung sowie gesetzliche Datenschutzbestimmungen, bei Verstößen gegen solche Bestimmungen oder anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung der Daten des Verantwortlichen. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die Meldepflicht nach Art. 33 Abs. 2 DSGVO sowie auf korrespondierende Pflichten des Verantwortlichen nach Art. 33 und Art. 34 DSGVO. Der Auftragsverarbeiter sichert zu, den Verantwortlichen erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DSGVO angemessen zu unterstützen. Meldungen nach Art. 33 oder 34 DSGVO für den Verantwortlichen darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Weisung gemäß § 3 dieser Vereinbarung durchführen.

## **§ 7 Löschung und Rückgabe von Daten**

(1) Überlassene Datenträger und Datensätze verbleiben im Eigentum des Verantwortlichen.

(2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Leistungen oder früher nach Aufforderung durch den Verantwortlichen, jedoch spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung, hat der Auftragsverarbeiter sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellten Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände (wie auch hiervon gefertigte Kopien oder Reproduktionen), die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Verantwortlichen auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung des Verantwortlichen datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Ein Löschungsprotokoll ist dem Verantwortlichen auf Anforderung vorzulegen.

(3) Der Auftragsverarbeiter kann Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen bis zu deren Ende auch über das Vertragsende hinaus aufbewahren. Alternativ kann er sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Verantwortlichen übergeben. Für die nach Satz 1 aufbewahrten Daten gelten nach Ende der Aufbewahrungsfrist die Pflichten nach Absatz 2.

## **§ 8 Subunternehmen**

(1) Der Auftragsverarbeiter darf weitere Auftragsverarbeiter (Subunternehmen) nur mit vorheriger ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Verantwortlichen in Anspruch nehmen. Der Verantwortliche kann gegen derartige Änderungen Einspruch erheben. Nicht als Leistungen von Subunternehmen im Sinne dieser Regelung gelten Dienstleistungen, die der Auftragsverarbeiter bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt, beispielsweise Telekommunikationsdienstleistungen, wenn kein Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers erfolgt. Der Auftragsverarbeiter ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Verantwortlichen auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Wenn Subunternehmen durch den Auftragsverarbeiter eingeschaltet werden, hat der Auftragsverarbeiter sicherzustellen, dass seine vertraglichen Vereinbarungen mit dem Subunternehmen so gestaltet sind, dass das Datenschutzniveau mindestens der Vereinbarung zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter entspricht und alle vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben beachtet werden; dies gilt insbesondere auch im Hinblick auf den Einsatz geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen zur Gewährleistung eines angemessenen Sicherheitsniveaus der Verarbeitung.

(3) Dem Verantwortlichen sind in der vertraglichen Vereinbarung mit dem Subunternehmen Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung einzuräumen. Ebenso ist der Verantwortliche berechtigt, auf schriftliche Anforderung vom Auftragsverarbeiter Auskunft über den Inhalt des mit dem Subunternehmen geschlossenen Vertrages und die darin enthaltene Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Subunternehmens zu erhalten.

(4) Kommt das Subunternehmen seinen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nicht nach, so haftet der Auftragsverarbeiter gegenüber dem Verantwortlichen für die Einhaltung der Pflichten des Subunternehmens. Der Auftragsverarbeiter hat in diesem Falle auf Verlangen des Verantwortlichen die Beschäftigung des Subunternehmens ganz oder teilweise zu beenden oder das Vertragsverhältnis mit dem Subunternehmen zu lösen, wenn und soweit dies nicht unverhältnismäßig ist.

## **§ 9 Datenschutzkontrolle**

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, dem Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen sowie der zuständigen Aufsichtsbehörde zur Erfüllung ihrer jeweiligen gesetzlich zugewiesenen Aufgaben im Zusammenhang mit diesem Auftrag jederzeit Zugang zu den üblichen Geschäftszeiten zu gewähren. Der Auftragsverarbeiter unterwirft sich zusätzlich zu der für ihn bestehenden gesetzlichen Datenschutzaufsicht der Kontrolle der für den Verantwortlichen zuständigen Datenschutzaufsicht (hier: der Bayerische Landesbeauftragte für den Datenschutz bzw. der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit) und der Kontrolle durch den Datenschutzbeauftragten des Verantwortlichen mit Ausnahme der Bereiche,

die keinerlei Bezug zur Auftragserfüllung haben. Er duldet insbesondere Betretungs-, Einsichts- und Fragerechte der Genannten, einschließlich der Einsicht in durch Berufsgeheimnisse geschützte Unterlagen. Er wird seine Mitarbeiter anweisen, mit den Genannten zu kooperieren, insbesondere deren Fragen wahrheitsgemäß und vollständig zu beantworten. Die nach Gesetz bestehenden Verschwiegenheitspflichten und Zeugnisverweigerungsrechte der Genannten bleiben davon unberührt.

## **§ 10 Anweisungs-, empfangs- und kontrollberechtigte Personen**

Die gegenüber dem Auftragsverarbeiter im datenschutzrechtlichen Sinne anweisungs-, empfangs- und kontrollberechtigten Personen sind dem Auftragsverarbeiter durch den Verantwortlichen schriftlich zu benennen. Sofern nicht explizit etwas Abweichendes geregelt ist, erfolgt dies durch Nennung des fachlichen Ansprechpartners nach Vertragsschluss. Der fachliche Ansprechpartner ist somit dem Auftragsverarbeiter gegenüber - sofern nicht explizit abweichend geregelt - im datenschutzrechtlichen Sinne anweisungs-, empfangs- und kontrollberechtigt. Der Auftragsverarbeiter hat den kontrollberechtigten Personen nach Identitätsprüfung zur Ausübung ihrer Funktion in Begleitung eines Mitarbeiters des Auftragsverarbeiters Zutritt zu allen Sicherheitszonen zu gewähren. Sie haben sich bei der Ausübung ihrer Befugnisse zu legitimieren. Der Verantwortliche hat jederzeit das Recht, die Berechtigung einzelner oder aller benannter Personen gegenüber dem Auftragsverarbeiter zu widerrufen und neue anweisungs-, empfangs- und kontrollberechtigte Personen zu benennen. Der Widerruf und die Neubenennung erfolgen schriftlich.

## **§ 11 Kündigung**

Der Verantwortliche kann die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung jederzeit ohne Einhaltung einer Frist schriftlich kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragsverarbeiters gegen Datenschutzvorschriften oder die Bestimmungen dieser Vereinbarung vorliegt, der Auftragsverarbeiter eine Weisung des Verantwortlichen nicht ausführen kann oder will oder der Auftragsverarbeiter Kontrollrechte des Verantwortlichen vertragswidrig verweigert. Insbesondere die Nichteinhaltung der in dieser Vereinbarung festgelegten und aus Art. 28 DSGVO abgeleiteten Pflichten stellt einen schweren Verstoß dar. Der Verantwortliche hat in diesen Fällen nach Kündigung der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ebenso das Recht den Vertrag zu kündigen, in dessen Rahmen die Auftragsverarbeitung erfolgt.

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

(1) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung und aller ihrer Bestandteile - einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragsverarbeiters - bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

(2) Sollten einzelne Regelungen dieser Vereinbarung unwirksam oder undurchführbar sein, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung tritt diejenige wirksame und durchführbare Regelung, deren Wirkungen der Zielsetzung am nächsten kommt, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich die Vereinbarung als lückenhaft erweist.

# Anhang 1

## „Technische und organisatorische Maßnahmen“

zu § 5 der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

### **§ 1 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen**

Die Vertragspartner sind verpflichtet, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchzuführen, dass die Verarbeitung der Daten im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person in angemessener Form gewährleistet ist.

### **§ 2 Innerbehördliche oder innerbetriebliche Organisation des Auftragsverarbeiters**

Der Auftragsverarbeiter wird seine innerbehördliche oder innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Dabei sind insbesondere Maßnahmen zu treffen, die je nach der Art der zu schützenden Daten oder Datenkategorien geeignet sind.

### **§ 3 Konkretisierung der Einzelmaßnahmen**

(1) Im Einzelnen werden folgende Maßnahmen bestimmt, die als Mindestmaß der Umsetzung der Vorgaben des Art. 32 DSGVO dienen:

Nr.	Maßnahme	Umsetzung der Maßnahme
1.	<b>Zutrittskontrolle</b> Unbefugten ist der Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, zu verwehren.	<i>Zutrittskontrollsystem, Ausweisleser, Magnetkarte, Chipkarte, Schlüssel, Schlüsselvergabe, Objektschutz, Überwachungseinrichtung, Alarmanlage, Türsicherung</i>
2.	<b>Zugangskontrolle</b> Es ist zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können.	<i>Technische (Kennwort-/ Passwortschutz) und organisatorische (Benutzerstammsatz) Maßnahmen hinsichtlich der Benutzeridentifikation und Authentifizierung, Verwendung von dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren (insb. durch: Kennwortverfahren, automatisches Sperren, Einrichtung eines Benutzerstammsatzes pro User, Verschlüsselung von Datenträgern)</i>
3.	<b>Zugriffskontrolle</b> Es ist zu gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.	<i>Bedarfsorientierte Ausgestaltung des Berechtigungskonzepts und der Zugriffsrechte sowie deren Überwachung und Protokollierung, Verwendung von dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren (insb. durch differenzierte Berechtigungen wie Profile, Rollen etc., Auswertungen, Kenntnisnahme, Veränderung, Löschung)</i>
4.	<b>Weitergabekontrolle</b> Es ist zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welchen Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.	<i>Maßnahmen bei Transport, Übertragung und Übermittlung oder Speicherung auf Datenträger (manuell oder elektronisch) sowie bei der nachträglichen Überprüfung, Verwendung von dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren, elektronische Signatur</i>

<b>5.</b>	<b>Eingabekontrolle</b> Es ist zu gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.	<i>Nachvollziehbarkeit bzw. Dokumentation der Datenverwaltung gewährleisten, etwa durch Protokollierungs- und Auswertungssysteme</i>
<b>6.</b>	<b>Auftragskontrolle</b> Es ist zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Verantwortlichen verarbeitet werden können.	<i>Abgrenzen der Kompetenz zwischen Verantwortlichem und Auftragsverarbeiter (Beispiel: Eindeutige Vertragsgestaltung, Kriterien zur Auswahl des Auftragsverarbeiters, Kontrolle der Vertragsausführung)</i>
<b>7.</b>	<b>Verfügbarkeitskontrolle</b> Es ist zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind.	<i>Die Daten sind gegen zufällige Zerstörung oder Verlust zu schützen, Maßnahmen zur Datensicherung (insb. durch: Backup-Verfahren, Spiegeln von Festplatten, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Firewall, Notfallplan)</i>
<b>8.</b>	<b>Trennungskontrolle</b> Es ist zu gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.	<i>Daten, die zu unterschiedlichen Zwecken erhoben wurden, sind auch getrennt zu verarbeiten, Mandantenfähigkeit, Funktionstrennung zwischen Produktion/ Test</i>

(2) Es ist ein Verfahren zu etablieren, das eine regelmäßige Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der zum Einsatz kommenden technischen und organisatorischen Maßnahmen durch die Vertragsparteien ermöglicht.



## Geheimhaltungsvereinbarung

Zwischen dem

**Freistaat Bayern**

vertreten durch das

Bayerische Staatsministerium der Finanzen und für Heimat,

dieses vertreten durch das Bayerische Landesamt für Steuern

- im folgenden „**Auftraggeber**“ genannt -

und

dem **Bieter**, der den Zuschlag erhalten hat

- im folgenden „**Auftragnehmer**“ genannt

-

wird folgende Geheimhaltungsvereinbarung in Bezug auf den Vertrag

**Auftraggeber** 2026CHO000001, BA\_0116\_2026, ELSTER-/MeinUK-/authega-UHD  
geschlossen:

1. Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln und geheim zu halten, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Diese Pflicht zur Geheimhaltung und Vertraulichkeit gilt unabhängig davon, ob Informationen mündlich, elektronisch oder in anderer Form zugänglich gemacht wurden. Die Pflicht zur Geheimhaltung und Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nach Erfüllung seiner Verpflichtung alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sicher zu löschen, es sei denn gesetzliche oder vertragliche Verpflichtungen stehen dem entgegen oder der Auftraggeber verlangt, dass die vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse nicht gelöscht werden. Der Erfahrungsaustausch des Auftraggebers mit und innerhalb der öffentlichen Hand bleibt unbenommen, ebenso wie die Erfüllung gesetzlicher Pflichten des Auftraggebers. Unberührt bleibt die Pflicht zum vertraulichen Umgang mit auf der Grundlage des Vertrages erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt darüber hinaus nicht für Informationen, die den Parteien bereits rechtmäßig bekannt sind oder außerhalb des Vertrags ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden.
2. Hierzu erklärt der Auftragnehmer, dass er rechtlich und tatsächlich in der Lage ist, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse - auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses - vertraulich zu behandeln. Insbesondere erklärt er, dass zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses keine Verpflichtungen, Dritten solche Informationen zu offenbaren oder in anderer Weise zugänglich zu machen, bestehen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber sofort schriftlich zu benachrichtigen, wenn er die Einhaltung dieser Verpflichtung nicht mehr gewährleisten kann, insbesondere, wenn für ihn eine Notwendigkeit oder Verpflichtung entsteht oder er eine solche hätte erkennen können, die ihn an der Einhaltung der Vertraulichkeit hindern könnte.
3. Nr. 2 gilt nicht, soweit gesetzliche Offenlegungspflichten bestehen (etwa gegenüber Stellen der Börsenaufsicht, Regulierungsbehörden oder der Finanzverwaltung), es sei denn, solche Offenlegungspflichten bestehen gegenüber ausländischen Sicherheitsbehörden.
  - 3.1 Besteht eine gesetzliche Offenlegungspflicht, hat der Auftragnehmer vor der Offenlegung den Auftraggeber über den Umfang der Offenlegung zu informieren. Der

Umfang der Offenlegung ist dabei auf das gesetzlich vorgeschriebene Minimum zu beschränken.

3.2 In Zweifelsfällen hat der Auftragnehmer den Auftraggeber auf die gesetzliche(n) Offenlegungspflicht(en) vor Vertragsschluss hinzuweisen.

4. Der Auftragnehmer ist berechtigt, vertrauliche Informationen nur an solche Unterauftragnehmer weiterzugeben, deren Einsatz der Auftraggeber ausdrücklich zugestimmt hat, wenn und soweit diese vertraulichen Informationen für die Erbringung der jeweiligen Leistungen durch den Unterauftragnehmer erforderlich sind („need-to-know“-Prinzip). Dies gilt nur, wenn sich der Unterauftragnehmer zuvor dem Auftragnehmer gegenüber mindestens in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet hat, wie der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber. Die Weitergabe der vertraulichen Informationen durch den Unterauftragnehmer muss jedoch ausgeschlossen sein; soweit nicht der Auftraggeber jeweils zuvor einer Weitergabe ausdrücklich zugestimmt hat.
5. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen und Materialien, die der Auftragnehmer direkt oder indirekt vom Auftraggeber zur Abwicklung des Auftrags erhält und die ein verständiger Dritter als schützenswert ansehen würde oder die als vertraulich gekennzeichnet sind, unabhängig davon, ob sie schriftlich, elektronisch, mündlich, digital verkörpert oder in anderer Form zugänglich gemacht wurden. Vertrauliche Informationen sind insbesondere solche Informationen, die das Steuergeheimnis gemäß § 30 Abgabenordnung verletzen könnten.
6. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich zum Zweck der Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag eingesetzt werden.
7. Etwaige weitergehende Pflichten des Auftragnehmers aus dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) vom 18.04.2019 bleiben von der vorliegenden Vereinbarung unberührt.

## Niederschrift über die Verpflichtung zur gewissenhaften Erfüllung von Obliegenheiten nach dem Verpflichtungsgesetz

Verhandelt

München/Nürnberg/\_\_\_\_\_, den \_\_\_\_\_

Vor der zur Verpflichtung zuständigen Person

Herr/Frau: \_\_\_\_\_,

Referat/Stelle: \_\_\_\_\_

(„verpflichtende Person“)

erschien heute zum Zwecke der

### Verpflichtung

nach § 1 des Gesetzes über die förmliche Verpflichtung nichtbeamteter Personen vom  
2. März 1974 (BGBl I S. 547)

Frau/Herr \_\_\_\_\_,

(Name)

Geboren am \_\_\_\_\_

(Datum)

tätig für Firma/Büro \_\_\_\_\_

(„verpflichtete Person“)

Die erschienene Person wurde auf die gewissenhafte Erfüllung ihrer Obliegenheiten verpflichtet.  
Sie wurde auf folgende Strafvorschriften des Strafgesetzbuches hingewiesen:

§ 133 Abs. 3

Verwahrungsbruch

§ 201 Abs. 3	Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes
§ 203 Abs. 2,4,5	Verletzung von Privatgeheimnissen
§ 204	Verwertung fremder Geheimnisse
§§ 331, 332	Vorteilsannahme und Bestechlichkeit
§ 353b	Verletzung des Dienstgeheimnisses und einer besonderen Geheimhaltungspflicht
§ 355	Verletzung des Steuergeheimnisses
§ 358	Nebenfolgen
§ 97b Abs. 2 i.V.m. §§ 94 bis 97	Verrat in irriger Annahme eines illegalen Geheimnisses
§ 120 Abs. 2	Gefangenenerbefreiung

Die erschienene Person wurde darüber belehrt, dass die vorgenannten Strafvorschriften auf Grund der Verpflichtung für sie anzuwenden sind.

Sie erklärt, auf die genannten Bestimmungen hingewiesen worden zu sein. Sie unterzeichnet dieses Protokoll nach Vorlesung zum Zeichen der Genehmigung und bestätigt gleichzeitig den Empfang einer Abschrift der Niederschrift.

v. g. u.

---

(Unterschrift der verpflichtenden Person)

---

(Unterschrift der verpflichteten Person)

### Reisekostenerstattung für Externe

#### § 1 Definition einer Reise

Eine aufgrund dieser Anlage erstattungsfähige Reise liegt nur vor, wenn der Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers an einen anderen Ort als den im Vertrag genannten Leistungsort reist.

#### § 2 Erstattung von Fahrtkosten, Übernachtungskosten und sonstigen Auslagen

- (1) Auslagen für die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel werden grundsätzlich in der nachgewiesenen Höhe erstattet. Die Erstattung ist jedoch auf die Höhe des Preises begrenzt, der für die Benutzung der zweiten Klasse zu bezahlen ist. Ausgangspunkt einer Reise können grundsätzlich nur der Sitz des Auftragnehmers oder –gebers sein.
- (2) Grundsätzlich sind öffentliche Verkehrsmittel nutzen. Nur wenn deren Nutzung nicht möglich oder aus wichtigen Gründen nicht zumutbar ist, darf die jeweils kostengünstigste Alternative (z.B. Taxi, Flugzeug, PKW oder Mietwagen) mit vorheriger Zustimmung des Auftraggebers genutzt werden. Gründe für die Unzumutbarkeit sind insbesondere Ankunft nach 21 Uhr, Fahrzeitverlängerungen um mehr als eine Stunde, Mitnahme von notwendigem schwerem (ab 10 kg) oder sperrigem Gepäck.
- (3) Wird die Fahrt gemäß Absatz 2 zurückgelegt, beträgt die Wegstreckenentschädigung je zurück gelegten Kilometer 40 Cent. Hierbei gilt der Grundsatz, dass die kürzeste verkehrsübliche Verbindung zu wählen ist.
- (4) Nachgewiesene notwendige Übernachtungskosten werden *bis zu* 120 Euro pro Nacht erstattet. Kosten für Frühstück, Mittag- oder Abendessen werden nicht erstattet. Notwendig ist eine Übernachtung insbesondere dann, wenn die Reise ohne Übernachtung vor 6:00 Uhr begonnen oder nach 21:00 Uhr beendet werden müsste.
- (5) Sonstige notwendige Auslagen (z.B. Parkgebühren) werden auf Nachweis erstattet.

#### § 3 Abrechnung

Die Abrechnung ist spätestens innerhalb von 2 Monaten nach Beendigung der Reise vorzunehmen und soll zusammen mit der nächsten Abrechnung der Dienstleistung erfolgen.

# Teleservicevereinbarung

Zwischen dem

**Freistaat Bayern**

vertreten durch das

Bayerische Staatsministerium der Finanzen und für Heimat,

dieses vertreten durch das Bayerische Landesamt für Steuern

- im folgenden „**Auftraggeber**“ genannt -

und

dem **Bieter**, der den Zuschlag erhalten hat

- im folgenden „**Auftragnehmer**“ genannt -

wird folgende Teleservicevereinbarung in Bezug auf den Vertrag

**2026CHO000001, BA\_0116\_2026, ELSTER-/MeinUK-/authega-UHD**

geschlossen:

Soweit der Auftragnehmer nach dem oben genannten Vertrag zur Leistungserbringung durch Teleservice berechtigt ist, gelten ergänzend die folgenden Regelungen. Dabei gilt die Definition des Begriffs Teleservice nach den Begriffsbestimmungen der einbezogenen EVB-IT AGB.

1. Die Systeme, welche für die Einwahl und Leistungserbringung durch Teleservice verwendet werden, müssen folgende technischen und organisatorischen Voraussetzungen erfüllen:
  - Ein aktuelles, vom Hersteller noch unterstütztes Betriebssystem mit zum Zeitpunkt der Einwahl aktuellem Patchstand.
  - Sonstige auf dem System befindliche Software muss mit aktuellen Sicherheitspatches versorgt sein.

- Das System muss durch einen aktuellen Virenschanner und mindestens durch eine Personal-Firewall geschützt sein.
- Der Verbindungsaufbau darf nicht unter der Administrator- bzw. Root-Kennung erfolgen.
- Zum Zeitpunkt des Verbindungsaufbaus und während der laufenden Sitzung darf keine weitere Netzwerk Verbindung bestehen.

Der Auftraggeber ist berechtigt dem Auftragnehmer aus sachlichen Gründen weitere technische und organisatorische Voraussetzungen aufzugeben. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Leistungserbringung durch Teleservice die genannten technischen und organisatorischen Voraussetzungen während der gesamten Vertragsdauer erfüllt. Kann der Auftragnehmer die technischen und/oder organisatorischen Voraussetzungen nicht gewährleisten, so ist dieser verpflichtet, unverzüglich vor einer Leistungserbringung durch Teleservice den Auftraggeber darüber zu unterrichten.

2. Besteht ein Verdacht, der Zweifel an der Zuverlässigkeit oder Sicherheit der Leistungserbringung durch Teleservice ergibt, ist der Auftraggeber berechtigt, die Verbindung zum System des Auftraggebers jederzeit und ohne vorherige Unterrichtung zu trennen. Die Entscheidungsgründe für den Trennvorgang sind vom Auftraggeber zu protokollieren. Der Auftragnehmer wird über die Trennung der Verbindung anschließend unverzüglich unterrichtet. Die Leistungspflicht des Auftragnehmers besteht auch bei Trennung der Verbindung fort. Die Art und Weise der Leistungserbringung bei Trennung legt der Auftraggeber unter Berücksichtigung beiderseitiger Interessen sowie sämtlicher Umstände des Einzelfalls in Absprache mit dem Auftragnehmer fest.
3. Die Einwahl zur Leistungserbringung durch Teleservice darf nur über den durch den Auftraggeber vorgegebenen Weg erfolgen. Die Einwahl in das System des Auftraggebers wird durch den Auftraggeber ermöglicht. Eine sichere Authentifizierung der Beschäftigten des Auftragnehmers wird durch eine personalisierte Zuweisung des zweiten Faktors sichergestellt. Die Weitergabe des Authentifizierungsmittels an andere Beschäftigte des Auftragnehmers oder an Dritte ist nicht zulässig. Der Auftraggeber legt vor Beginn der Erbringung der Vertragsleistungen fest, welche Zugriffsrechte dem Auftragnehmer zugewiesen werden. Der Auftragnehmer darf die ihm gewährten Zugriffsrechte nur zur Erfüllung des zugrundeliegenden Vertrages nutzen. Ein weiterreichendes Zugriffsrecht ist nur in Absprache mit dem Auftraggeber möglich. Die Entscheidung über eine Erweiterung der Zugriffsrechte bleibt alleine dem Auftraggeber überlassen.



4. Die auf Seiten des Auftragnehmers anfallenden Verbindungs- und Betriebskosten sind vom Auftragnehmer zu tragen (einschließlich eventueller Pauschalen).
5. Während der Leistungserbringung durch Teleservice ist der Auftraggeber berechtigt, die Zugriffsdaten, welche zur Autorisierung und Authentifizierung des Beschäftigten des Auftragnehmers genutzt werden, zu protokollieren. Eine Speicherung der Protokolle erfolgt nur in einem Umfang, wie es zur Analyse von Problemen und Vertragsverletzungen und zur Erfüllung von Dokumentationspflichten erforderlich ist auf der Rechtsgrundlage von Art. 6 Abs. 1 S. 1 Buchst. b, c, e DSGVO i.V.m. Art. 4 Abs. 1 BayDSG. Hieraus kann sich auch eine Speicherung über die Vertragslaufzeit hinaus ergeben. Die Protokolle werden durch den Auftraggeber gelöscht, soweit sie für die vorgenannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Den von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffenen Beschäftigten des Auftragnehmers stehen gegen den Auftraggeber nach Art. 15 bis 18 und Art. 21 DSGVO verschiedene Betroffenenrechte zu. Hierzu gehört das Recht auf Auskunft, sowie Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung bzw. das Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Sollten betroffene Beschäftigte des Auftragnehmers der Auffassung sein, dass der Auftraggeber einem Anliegen nicht oder nicht in vollem Umfang nachgekommen ist, können diese bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde, dem Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz, Beschwerde einlegen.
6. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass sie sich gegenseitig unverzüglich darüber informieren, soweit Verstöße gegen Verpflichtungen dieser Teleservicevereinbarung festgestellt werden oder ein solcher Verdacht besteht.
7. Der Auftragnehmer verpflichtet sich darüber hinaus insbesondere,
  - a) Unbefugten den Zutritt zu seinen Systemen, mit denen Daten des Auftraggebers verarbeitet und genutzt werden, zu verwehren,
  - b) zu verhindern, dass seine zur Leistungserbringung durch Teleservice eingesetzten Systeme von Unbefugten genutzt werden können,

- c) dafür Sorge zu tragen, dass Daten des Auftraggebers bei Speicherung, Verarbeitung oder Nutzung in Systemen des Auftragnehmers nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können,
  - d) dafür Sorge zu tragen, dass bei einer elektronischen Übertragung von Daten des Auftraggebers im Einvernehmen mit diesem die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität getroffen werden,
  - e) soweit erforderlich die von ihm autorisierten und von ihm benannten Personen auf das Fernmeldegeheimnis gemäß § 88 TKG zu verpflichten,
  - g) dafür Sorge zu tragen, dass nach Beendigung des Vertragsverhältnisses oder dem Entzug der Berechtigung eines Beschäftigten sämtliche betroffene Zugangsmittel zur Leistungserbringung durch Teleservice nach Wahl des Auftraggebers sicher gelöscht werden oder an die vom Auftraggeber benannte Stelle zurückgegeben werden.
8. Soweit der Auftragnehmer zur Leistungserbringung Unterauftragnehmer einsetzt, ist der Auftragnehmer dafür verantwortlich, dass die Unterauftragnehmer die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung entsprechend erfüllen.
9. Der Auftragnehmer hat sich für alle technischen Fragen im Zusammenhang mit dieser Teleservicevereinbarung an seinen Ansprechpartner des Bayerischen Landesamt für Steuern zu wenden. Der Ansprechpartner wird dem Auftragnehmer nach Vertragsschluss mitgeteilt.
10. Aus Gründen der Informationssicherheit sind alle technischen Grundlagen zur Leistungserbringung durch Teleservice allgemein gehalten. Nach Vertragsschluss erhält der Auftragnehmer eine detaillierte Beschreibung der technischen Voraussetzungen und Vorgaben.

# LEISTUNGSVERZEICHNIS

Ausschreibung

20.05.2026

Verfahren: 2026CHO000001 - Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

## SKONTO

Skonto zugelassen	Nein
Zahlungsziel (falls zugelassen)	Tag(e)
Skonto	_____ %

## AUFLISTUNG ALLER POSITIONEN

ALLE PREISE SIND OHNE UMSATZSTEUER ANZUGEBEN

### Berechnung Angebotspreise

Für jedes Vertragsjahr ist ein Preis anzugeben. Dieser wird anhand der Anlage 7 Preisblatt ermittelt. Bitte fügen Sie die ausgefüllte Anlage 7 Preisblatt im Arbeitsschritt "Eigene Anlagen" dem Angebot bei.

<b>1</b>	<b>1. Vertragsjahr, Angebotspreis gesamt netto</b>	USt. [%] <b>19%</b>	Menge <b>1,00</b>	Einheit <b>(ohne Einheit)</b>	Einzelpreis [EUR] pro 1,00 (ohne Einheit)	Gesamtpreis [EUR] .....
	gem. Anlage 7 Preisblatt					

<b>2</b>	<b>2. Vertragsjahr, Angebotspreis gesamt netto</b>	USt. [%] <b>19%</b>	Menge <b>1,00</b>	Einheit <b>(ohne Einheit)</b>	Einzelpreis [EUR] pro 1,00 (ohne Einheit)	Gesamtpreis [EUR] .....
	gem. Anlage 7 Preisblatt					

<b>3</b>	<b>3. Vertragsjahr, Angebotspreis gesamt netto</b>	USt. [%]	Menge	Einheit	Einzelpreis [EUR]	Gesamtpreis [EUR]
		<b>19%</b>	<b>1,00</b>	<b>(ohne Einheit)</b>	..... pro 1,00 (ohne Einheit)	.....
	gem. Anlage 7 Preisblatt					

<b>4</b>	<b>4. Vertragsjahr, Angebotspreis gesamt netto</b>	USt. [%]	Menge	Einheit	Einzelpreis [EUR]	Gesamtpreis [EUR]
		<b>19%</b>	<b>1,00</b>	<b>(ohne Einheit)</b>	..... pro 1,00 (ohne Einheit)	.....
	gem. Anlage 7 Preisblatt					

#### ANGEBOTSSUMME(N)

Summe exkl. Nachlass (netto)	_____
Nachlass (netto)	_____
Summe inkl. Nachlass (netto)	_____
Umsatzsteuer	_____
<b>Summe (brutto)</b>	_____

Verfahren: 2026CHO000001 - Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

---

## AUFLISTUNG ALLER DATEIANLAGEN ZU DEN POSITIONEN

Name	Dateiname	Größe	MIME-Type
------	-----------	-------	-----------

Verfahren: 2026CHO000001 - Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

### EIGNUNGSKRITERIEN

#### 1 statistische Angaben

Gewichtung: 0,00%

##### 1.1 Unternehmensgröße [Mussangabe]

Zur Kontrolle der öffentlichen Vergabeverfahren und zur Überprüfung ihrer Mittelstandsförderungsmaßnahmen erhebt die Europäische Union (EU) bei allen ausschreibenden Stellen verschiedene Daten zum Ergebnis von Vergabeverfahren. Bitte geben Sie hierzu Ihre Unternehmensgrößenklasse an.

Nähere Informationen, ob Ihr Unternehmen die Eigenschaft als Kleinst-, kleines oder mittleres Unternehmen erfüllt, finden Sie in dem vom Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union herausgegebenen Benutzerleitfaden zur Definition von KMU. Es handelt sich um einen rein statistischen Wert, d.h. die Angabe zu diesem Punkt hat keinerlei Auswirkung auf die Zulässigkeit Ihres Angebots oder die Bewertung der Wirtschaftlichkeit.

- ☐ Keine Angabe (0)  
☐ Kleinstunternehmen (0)  
☐ Kleines Unternehmen (0)  
☐ Mittleres Unternehmen (0)  
☐ Großunternehmen (0)

Nur eine Antwort wählbar

#### 2 Ausschlussgründe nach den §§ 123, 124 GWB

Gewichtung: 0,00%

##### 2.1 Hinweis

Hinweis:

Ein Eintrag zu den folgenden Punkten erfolgt erst bei der Angebotsprüfung durch den Auftraggeber, es ist kein Eintrag durch den Bieter zulässig.

##### 2.2 Ausschlussgründe nach § 123 GWB

Ausschlusskriterium

Der Auftraggeber hat keine Kenntnis von zwingenden Ausschlussgründen nach §123 GWB?

- ☐ Keine Angabe  
☐ Ja  
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

##### 2.3 Ausschluss nach § 124 GWB

Ausschlusskriterium

Der Auftraggeber hat keine Kenntnis von fakultativen Ausschlussgründen nach § 124 GWB, die zum Ausschluss führen?

- ☐ Keine Angabe  
☐ Ja  
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

#### 3 Eigenerklärung

Gewichtung: 0,00%

##### 3.1 Bestätigung der Kenntnisnahme [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Die Eigenerklärung habe ich zur Kenntnis genommen und bestätige ihren Inhalt.

- ☐ Keine Angabe  
☐ Ja  
☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

##### 3.2 Bestätigung zu Bewerber- / Bietergemeinschaften

Als bevollmächtigter Vertreter bestätige ich, dass auch sämtliche beteiligte Unternehmen den Inhalt der Eigenerklärung zur Kenntnis genommen und bestätigt haben.

(Anmerkung: liegt keine Beteiligung als Bewerber- / Bietergemeinschaft vor, ist keine Angabe zu machen.)

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ Ja (0)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

### 3.3 Bestätigung der Kenntnisnahme RUS [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Die Eigenerklärung zu russischen Unternehmen habe ich zur Kenntnis genommen und bestätige ihren Inhalt.

- ☐ Keine Angabe
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

### 3.4 Angaben zu fakultativen Ausschlussgründen

Sollten für Sie bzw. Ihr Unternehmen fakultative Ausschlussgründe nach § 124 GWB vorliegen, schildern Sie bitte, warum diese nicht zu einem Ausschluss vom Verfahren führen sollen.  
Der Auftraggeber entscheidet im Rahmen der Angebotsprüfung über den Ausschluss.  
Sie können ausführlichere Angaben zum Sachverhalt auch im Arbeitsschritt Eigene Anlagen als Dokument hochladen.

## 4 Angaben Wettbewerbsregister

Gewichtung: 0,00%

### 4.1 Grundlage Auskunft Wettbewerbsregister

Öffentliche Auftraggeber sind nach § 6 Abs. 1 des Wettbewerbsregistergesetzes ab einer Höhe von 30.000 € verpflichtet, für den Bieter, der den Zuschlag erhalten soll, vor der Zuschlagserteilung eine Auskunft aus dem Wettbewerbsregister anzufordern.

### 4.2 Name des Unternehmens [Mussangabe]

Name des Unternehmens:

## 4.3 Postanschrift

Gewichtung: 0,00%

### 4.3.1 Sitz des Unternehmens [Mussangabe]

Sitz des Unternehmens / der Firma:

### 4.3.2 Straße [Mussangabe]

Straße:

### 4.3.3 Hausnummer [Mussangabe]

Hausnummer:

### 4.3.4 Postleitzahl [Mussangabe]

Postleitzahl:

Hinweis: Es sind nur Hauszustellungs-Postleitzahlen zulässig!

### 4.3.5 Ort [Mussangabe]

Ort:

### 4.3.6 Land [Mussangabe]

In welchem Land / Staat ist Ihr Unternehmen ansässig?

### 4.4 Rechtsform [Mussangabe]

Welche Rechtsform hat Ihr Unternehmen?

- ☐ Keine Angabe (0)
- ☐ Natürliche Person (0)
- ☐ AG (0)
- ☐ AG (England) (0)
- ☐ AG (Schottland) (0)
- ☐ AG (Schweiz) (0)
- ☐ AG & Co. KG (0)
- ☐ AG & Co. KG i. L. (0)
- ☐ AG & Co. oHG (0)
- ☐ AG & Co. oHG i. L. (0)
- ☐ AG i. Gr. (0)
- ☐ AG i. L. (0)
- ☐ AöR (0)

☐ BV (0)  
☐ Corp. (0)  
☐ e.K. (0)  
☐ e.V. (0)  
☐ e.V. i. L. (0)  
☐ eG (0)  
☐ eG i. Gr. (0)  
☐ eG i. L. (0)  
☐ eGbR (0)  
☐ Einzelunternehmer (0)  
☐ EWIV (0)  
☐ GbR (0)  
☐ gGmbH (0)  
☐ GmbH (0)  
☐ GmbH (Österreich) (0)  
☐ GmbH (Schweiz) (0)  
☐ GmbH & Co. KG (0)  
☐ GmbH & Co. KG i. L. (0)  
☐ GmbH & Co. OHG (0)  
☐ GmbH & Co. OHG i. L. (0)  
☐ GmbH i. Gr. (0)  
☐ GmbH i. L. (0)  
☐ Inc. (0)  
☐ KG (0)  
☐ KG i. L. (0)  
☐ KGaA (0)  
☐ KöR (0)  
☐ LLP (0)  
☐ Ltd. (0)  
☐ n.e.V. (0)  
☐ NV (0)  
☐ OHG (0)  
☐ OHG i. L. (0)  
☐ Oy (0)  
☐ PartG (0)  
☐ PartG i. L. (0)  
☐ PartGmbH (0)  
☐ S.L. (0)  
☐ SA (0)  
☐ SARL (0)  
☐ SE (0)  
☐ SNC (0)  
☐ sp. z.o.o. (0)  
☐ SpA (0)  
☐ SRL (0)  
☐ Stiftung & Co. KG (0)  
☐ Stiftung & Co. KG i. L. (0)  
☐ Stiftung & Co. OHG (0)  
☐ Stiftung & Co. OHG i. L. (0)  
☐ Stiftung bR (0)  
☐ Stiftung öR (0)  
☐ UG (haftungsbeschränkt) (0)  
☐ UG (haftungsbeschränkt) & Co. KG (0)  
☐ VEB (0)  
☐ VVaG (0)  
☐ WEG (0)  
☐ Rechtsform nicht gelistet (0)

Nur eine Antwort wählbar

## 4.5 Registerangaben

Gewichtung: 0,00%

### 4.5.1 Registerangaben

Ist das zuständige Registergericht / die zuständige Registerstelle im In- oder im Ausland angesiedelt?

- ☐ *Keine Angabe* (0)  
☐ Register in der Bundesrepublik Deutschland (= Inländisches Register). Bitte füllen Sie die Felder unter 'Inländisches Register' aus. (0)  
☐ Register außerhalb der Bundesrepublik Deutschland (= Ausländisches Register). Bitte füllen Sie die Felder unter 'Ausländisches Register' aus. (0)  
☐ Für mein Unternehmen existiert kein Registereintrag, da natürliche Person/Personenvereinigung. Bitte füllen Sie die Felder unter 'Keine Registerangabe' aus. (0)

Nur eine Antwort wählbar

### 4.5.2 Inländisches Register

Gewichtung: 0,00%

#### 4.5.2.1 Registergericht

Zuständiges Registergericht:

#### 4.5.2.2 Registerart

Zutreffende Registerart:

- ☐ *Keine Angabe* (0)  
☐ HRA (0)  
☐ HRB (0)



[ ] GnR (0)  
 [ ] GsR (0)  
 [ ] PR (0)  
 [ ] VR (0)

Nur eine Antwort wählbar

#### 4.5.2.3 Registernummer

Angabe zur Registernummer:

#### 4.5.3 Ausländisches Register

Gewichtung: 0,00%

##### 4.5.3.1 Ausländische Registernummer

Ausländische Registernummer:

##### 4.5.3.2 Registerbezeichnung

Registerbezeichnung:

##### 4.5.3.3 Registerführende Stelle

Registerführende Stelle:

#### 4.5.4 Keine Registerangabe

Gewichtung: 0,00%

##### 4.5.4.1 Keine Registerangabe

Für Einzelunternehmer (Freiberufler oder Selbstständige) werden folgende Angaben benötigt.

##### 4.5.4.2 Einzelunternehmer

Gewichtung: 0,00%

###### 4.5.4.2.1 Familienname

Familienname:

###### 4.5.4.2.2 Vorname

Vorname:

##### 4.5.4.3 Sonstige Gründe

Bitte erläutern Sie, weshalb keine der vorhergehenden Auswahlmöglichkeiten zutreffen:

#### 4.5.5 Umsatzsteueridentifikationsnummer

Falls Sie eine Umsatzsteueridentifikationsnummer besitzen, dann geben Sie diese bitte an:

#### 5 Eigenerklärung für Unterauftragnehmer

Gewichtung: 0,00%

##### 5.1 Eigenerklärung Unterauftragnehmer Eignungsverl.

Ich bestätige, dass ich die Anlage "Eigenerklärung für Unterauftragnehmer und Eignungsverleiher" jedem Unterauftragnehmer oder Eignungsverleiher zur Bestätigung weitergeleitet habe. Sie wurde von diesen um Firmenbezeichnung und -anschrift ergänzt, unterschrieben und anschließend im Arbeitsschritt "Eigene Anlagen" als pdf-Datei hochgeladen.

(Anmerkung: Liegt keine Einbeziehung von Unterauftragnehmern oder Eignungsverleihern vor, ist keine Angabe zu machen.)

[ ] Keine Angabe (0)  
 [ ] Ja (0)  
 [ ] Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

#### 6 Eignungsmatrix [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Die Anlage "Bewertungsmatrix Eignung" muss vom Bieter vollständig ausgefüllt werden (d.h. es sind alle Fragen zu beantworten). Die ausgefüllte Excel-Datei muss im Angebotsassistenten im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ hochgeladen werden.

Der Bieter kann für die Beantwortung der Fragen auch eigene Dokumente erstellen und dem Angebot elektronisch im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ beifügen. Bei jeder Antwort muss der Bieter die jeweilige Referenznummer in der Eignungsmatrix (z.B. Kriterium 2.1) angeben, damit ein eindeutiger Bezug seiner Ausführungen zum jeweiligen Kriterium hergestellt werden kann.

Die Vorlage "Bewertungsmatrix Eignung" ist im Arbeitsschritt "Anlagen" im eVergabe-System hinterlegt.

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

Verfahren: 2026CHO000001 - Hotline für ELSTER / MeinUK / authega UHD

---

## LEISTUNGSKRITERIEN

### 1 Bewertungsmatrix Leistung [Mussangabe]

Gewichtung: 100,00%  
Maximalpunktzahl: 0

Die Anlage „Bewertungsmatrix Leistung“ muss vom Bieter vollständig ausgefüllt (d.h. es sind alle Fragen zu beantworten) und im Angebotsassistenten im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ als Excel-Datei hochgeladen werden.

Der Bieter kann für die Beantwortung der Fragen auch eigene Dokumente erstellen und dem Angebot elektronisch im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ beifügen. Bei jeder Antwort muss der Bieter die jeweilige Referenznummer in der Bewertungsmatrix (z.B. Kriterium 3.1.13) angeben, damit ein eindeutiger Bezug seiner Ausführungen zum jeweiligen Kriterium hergestellt werden kann.

Bitte bestätigen Sie die Kenntnisnahme.

- ☐ *Keine Angabe* (0)
- ☐ Ja (0)
- ☐ Nein (0)

Nur eine Antwort wählbar

### 2 Preisblatt [Mussangabe]

Ausschlusskriterium

Die Anlage 7 Preisblatt ist komplett auszufüllen und im eVergabe-System im Arbeitsschritt „Eigene Anlagen“ als Excel-Datei hochzuladen. Die auszufüllende Vorlage ist im Arbeitsschritt „Anlagen“ im eVergabe-System hinterlegt. Bitte bestätigen Sie die Kenntnisnahme.

- ☐ *Keine Angabe*
- ☐ Ja
- ☐ Nein

Nur eine Antwort wählbar

Typ	Dateiname	Größe	MIME-Type
Dateianlage	Anlage 7_Preisblatt.xlsx	21,40 KB	xlsx
Dateianlage	Bewertungsmatrix Eignungskriterien.xlsx	37,43 KB	xlsx
Dateianlage	Bewertungsmatrix Leistung.xlsx	30,00 KB	xlsx