

# „Bedienungsanleitung“ für den EDV-Dienstleistungs-Rahmenvertrag

des  
Ev.-Luth. Stadtkirchenverband Hannover (Auftraggeber = AG)  
mit der  
Ingenieurbüro EBL Werle Trammer GbR (Auftragnehmer = AN)

## 1 Welche Leistungen kann ich erwarten?

### 1.1 Telefonischer Support für PC mit Fernaufschaltung

Telefonischer Support zu allen Fragen rund um PC-Betriebssysteme und Standardsoftware:

- Betriebssysteme: Windows 7, Windows 8, Windows 10, MacOS, ubuntu-Linux, xubuntu-Linux
- Betriebssystem-Treiber für übliche PC-Bestandteile (z.B. Bildschirm, Tastatur) und Bürohardware (z.B. Drucker, Scanner, externe (Backup-) Festplatten)
- Internetbrowser: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Edge, Apple Safari
- Mailsoftware: Windows-Standardwerkzeuge, Thunderbird, Microsoft Outlook, Apple Mail
- Bürosoftware: Microsoft Office ab 2010, Office365, LibreOffice, OpenOffice, Microsoft Teams
- Virensuche und -beseitigung unter Windows mit Hilfe geeigneter Software, die der AN bereit stellt (vorzugsweise c't Desinfec't)
- Network Attached Storage (NAS)
- VPN (z.B. Kirchennetz „Kondek“ in Zusammenarbeit mit der Fa. Comramo)

Die Leistung besteht in der telefonischen Beratung und Unterstützung bei der PC-Bedienung und -Konfiguration einschl. Begutachtung der Bildschirminhalte nach Fernaufschaltung und Fernbedienung des Rechners des AN. Die Leistung ist begrenzt auf Tätigkeiten, die mit den Mitteln einer Fernaufschaltung und telefonisch möglich sind.

**Mitwirkungsleistungen:** Der AG erlaubt die Fernaufschaltung mittels der folgenden Fernwartungs-Software:

- Teamviewer
- Windows-Remotedesktopverbindung
- comramo Support Werkzeug „Service Desk Comramo“
- AnyDesk (bevorzugt)

Der AN unterstützt den AG telefonisch bei der Installation, Konfiguration und Bedienung einer für den konkreten Zweck geeigneten Software aus der vorstehenden Liste, soweit diese beim AN noch nicht installiert ist.

Der AG begleitet die Arbeiten des AN telefonisch, so dass er auf Anforderung des AN eingreifen kann (z.B. Eingabe von Passwörtern).

### 1.2 Vor-Ort-Support für PC

Unterstützung durch einen Mitarbeiter des AN, der persönlich am Standort der EDV-Einrichtung anwesend ist.

Dabei kann es sich um Arbeiten handeln, die telefonisch mit Fernunterstützung nicht möglich sind, nicht gelungen sind oder für die der AG keine ausreichende Unterstützung bei der Fernaufschaltung erbringen kann / möchte.

Der Unterstützungsumfang enthält alle im Abschnitt 1.1 genannten Themen und darüber hinaus zusätzlich:

- Durchführen von Viren-beseitigung unter Windows in Fällen, die von Ferne nicht durchführbar sind (bootviren, rootkits)
- Internetzugang: Installation, Inbetriebnahme und Konfiguration für DSL-Anschlüsse der Anbieter Telekom, Vodafone, htp (und ihrer jeweiligen Tochtergesellschaften) einschl. der von diesen vertriebenen Modems und Router sowie AVM-Produkte (Fritz!Boxen)
- Installation und Entstörung von lokalen Netzwerken (LAN, WLAN)
- Anschluss und Einrichtung von Drucker, Scanner, ...
- Telefonanlagen (eigenständig oder in DSL-Anschlussgerät / Router integriert)

Die Werkzeugausstattung ist bei allen Vor-Ort-Einsätzen vorhanden und im Preis enthalten, z.B. Windows-Rettungsmittel zur Systemwiederherstellung, Virens Scanner (c't Desinfect), LAN-Kabeltester, WLAN-Testempfänger

Der AG gewährt den Zugang zu allen betroffenen EDV-Einrichtungen. Der AG begleitet die Arbeiten des AN, so dass er auf Anforderung des AN eingreifen kann (z.B. Eingabe von Passwörtern).

## 1.3 Telefonischer Support für Android/iOS

Telefonischer Support zu Fragen um folgende Smartphone-Apps (Android und äquivalente iOS-Apps):

- K9-Mail
- intern-e (JUST social, JUST connect)
- Konnektor für den intern-e-Veranstaltungskalender z.B. CalDAV
- übliche Internetbrowser
- Microsoft Office (Teams, OneNote, Word, Excel, Powerpoint, Planner, OneDrive, SharePoint)

Die Leistung besteht in der telefonischen Beratung und Unterstützung bei der Smartphone- / Tablet-Bedienung und -Konfiguration einschl. Begutachtung der Bildschirmhalte nach Fernaufschaltung und Fernbedienung des Gerätes des AN. Die Leistung ist begrenzt auf Tätigkeiten, die mit den Mitteln einer Fernaufschaltung und telefonisch möglich sind.

Mitwirkungsleistungen: Der AG erlaubt die Fernaufschaltung mittels der folgenden Fernwartungs-Software:

- Teamviewer für Android / iOS
- AnDesk für Android und iOS

Der AN unterstützt den AG telefonisch bei der Installation, Konfiguration und Bedienung einer für den konkreten Zweck geeigneten Software aus der vorstehenden Liste, soweit diese beim AN noch nicht installiert ist.

Der AG begleitet die Arbeiten des AN telefonisch, so dass er auf Anforderung des AN eingreifen kann (z.B. Eingabe von Passwörtern).

## 2 Muss der Kirchenvorstand das vorher beschließen?

Voraussetzung für die Nutzung des Vertrages ist, dass dem Auftragnehmer eine vom Kirchenvorstand unterzeichneter und durch Kirchensiegel legitimierte Bestätigung der Gemeinde bzw. eine von der Geschäftsführung der Einrichtung unterzeichneter „Beitritt zum EDV-Dienstleistung-Rahmenvertrag“ vorliegt.

Die zur Veranlassung einer Einzelbeauftragung befugten Personen sind in diesem Dokument durch ihre Funktion / Rolle bezeichnet (z.B. Pastor/in der Gemeinde, Kirchenvorstandsmitglied) oder namentlich genannt.

Folgender Text **kann als Vorlage** für einen Kirchenvorstandsbeschluss dienen:

### Der Kirchenvorstand beschließt:

Die Gemeinde tritt dem EDV-Dienstleistungs-Rahmenvertrag des Stadtkirchenverbandes mit dem Ingenieurbüro EBL Werle Trammer GbR bei.

Als Abrufberechtigte werden bevollmächtigt: Alle hauptamtlichen Mitarbeiter/innen sowie alle Kirchenvorsteher/innen der Gemeinde und Michael Mustermann sowie Sybille Musterfrau.

Zur Identifizierung der Abrufberechtigung wird als Kennwort vereinbart: ... *(hier bitte irgendein eigenes Geheimwort einsetzen. Kann später auch geändert werden. Dazu ist erneute Mitteilung an den AN erforderlich.)*

## 3 Wer kann den Auftrag erteilen / dort anrufen?

Alle Personen, die in der aktuellen Anlage 1 („Beitrittserklärung“) genannt sind. Wer das sein soll, entscheidet die Gemeinde / Einrichtung selbst und trägt es dort ein.

## 4 Wie und wann kann ich einen Auftrag erteilen?

Die Beauftragung erfolgt durch Anruf bei der Servicehotline: **04421- 380970**

Die Beauftragung für den Vor-Ort-Support kann alternativ erfolgen per E-Mail: **support@iebl.de**

**Servicezeit:** Der AN ist erreichbar Mo-Fr von 8 bis 19 Uhr, Samstag 8 bis 12 Uhr. Nach dem Anruf / der E-Mail wird sich der AN innerhalb von 30 Minuten mit einem fachlich qualifizierten Ansprechpartner an der vom AG genannten Telefonnummer zurückmelden. Für einen Rückruf zur Vereinbarung eines Termins für einen Vor-Ort-Auftrag hat der

Auftragnehmer maximal 60 Minuten Zeit; Ein solcher Termin kann innerhalb von drei Arbeitstagen verlangt werden, kürzere oder längere Zeiten sind in beidseitigem Einvernehmen möglich.

## 5 Wie teuer kann das werden?

Der Auftragnehmer wird im Rahmen eines Einzelauftrages Leistung höchstens bis zu einem Gesamtwert von 400 € erbringen, es sei denn es liegt ihm eine schriftliche Bestätigung vor, die von einem befugten Vertreter des Auftraggebers unterzeichnet ist und die eine ausdrückliche Anerkenntnis höherer Kosten sowie eine Festlegung des für diesen Auftrag geltenden Auftragshöchstwertes enthält.

Leistung	Mengen- einheit	Preis in Euro ohne MwSt	Preis in Euro incl. MwSt
Telefonischer Support gemäß Abschnitt 1.1	Stunde	44,50 €	52,95 €
Vor-Ort-Support gemäß Abschnitt 1.2	Stunde	54,00 €	64,26 €
Anfahrt gemäß Abschnitt 1.2	Stück	62,50 €	74,37 €
Telefonischer Support Android/iOS gemäß Abschnitt 1.3	Stunde	44,50 €	52,95 €
Zuschlag bei Leistungserbringung samstags gemäß Abschnitt 1.1 , 1.2 , 1.3	Prozent	+ 10 %	

Die Abrechnungseinheit beträgt **10 Minuten**. Der Preis für jede angefangene Abrechnungseinheit beträgt ein Sechstel des Stundensatzes.

Werden mehrere Einzelaufträge zum Vor-Ort-Support erteilt, die der AN gesamthaft erbringen kann, wird nur für einen dieser Aufträge die Anfahrt in Rechnung gestellt.

### 5.1 Material und Lieferleistungen

Die Preise für Materialien und Lieferleistungen sind in jedem Einzelfall vorab zu vereinbaren, Dazu gibt der Auftragnehmer ein Angebot ab. Er wird die Materialien und Lieferleistungen nur in Rechnung stellen, wenn der Auftraggeber ihm dafür einen schriftlichen Auftrag erteilt hat.

## 6 Wie wird das abgerechnet?

Für jeden Auftrag gibt es als Leistungsnachweis einen „Stundenzettel“, auf dem die erbrachte Leistung und die Dauer durch den AG notiert ist.

Die Rechnungsstellung erfolgt innerhalb von zehn Arbeitstagen an die beauftragende Gemeinde / Einrichtung. Dieser Rechnung liegen Kopien aller betreffenden Leistungsnachweise („Stundenzettel“) bei.

## 7 Wie wird verhindert, dass irgendjemand auf Kosten meiner Gemeinde dort anruft?

Der Auftragnehmer wird sich vor Leistungserbringung durch Plausibilitätsprüfung oder durch Abfrage des mit der aktuellen Anlage 1 („Beitrittserklärung“) übermittelten Kennwortes davon vergewissern, dass es sich um einen berechtigten Leistungsabruf handelt.

## 8 Was ist mit dem Datenschutz?

Der Auftragnehmer ist vertraglich auf den Datenschutz gemäß dem geltenden Recht der EKD verpflichtet. Soweit es für die Unterstützung durch den Auftragnehmer erforderlich, kann er Einblick auch in vertrauliche Daten erhalten und wird deren Vertraulichkeit wahren.

Die Herausgabe von Kennwörtern an den Auftragnehmer ist nicht vorgesehen. Diese sollen durch den AG (Gemeinde/Einrichtung) selbst erfolgen.