EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11785-1/3016010

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

SIS - Senator für Inneres 101
Ref. 10, Organisation, IT, eGovernment,
Verwaltungsmodernisierung
Contrescarpe 22/24
28203 Bremen

– im Folgenden „Auftraggeber" genannt –

und

Dataport
Anstalt des öffentlichen Rechts
Altenholzer Straße 10 - 14
24161 Altenholz

– im Folgenden „Auftragnehmer" genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens ADVIS/TEVIS im Rechenzentrum sowie technisches Verfahrensmanagement und integriertem Dataport Oracle Service (IDOS) zentrale Nutzung
1. Änderung: Testumgebung, RAM-Erweiterung der Terminalserver, Anpassung Betrieb FileTransfer, Speichererweiterung FileTransfer, Preisanpassung 2021

1.2 Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

Die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Umsatzsteuer wird gesondert vergütet.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 3, 4a, 4b (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

3.1.1 ☐ Beratung
3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung
3.1.3 ☐ Schulung
3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung
3.1.5 ☐ Betreiberleistungen
3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen
3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen:
gemäß Anlage 4a und 4b

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

3.2.1 Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

Anlage(n) Nr.

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

RZService Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil – Advis-Tevis (AdvisTevis_HB001) (SLA VI RZ TeilA)	Anlage(n) Nr.	4a
Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren Advis Tevis (AdvisTevis_HB001)) (SLA VI RZ TeilB)		4b

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	1
Preisblatt Aufwände	Anlage(n) Nr.	2a
Preisblatt Festpreise ab 01.01.2019 bis 30.11.2019	Anlage(n) Nr.	2b
Preisblatt Festpreise ab 01.12.2019 bis 31.12.2019	Anlage(n) Nr.	2c
Preisblatt Festpreise ab 01.01.2020 bis 30.09.2020	Anlage(n) Nr.	2d
Preisblatt Festpreise ab voraussichtlich 01.10.2020 bis 31.12.2020	Anlage(n) Nr.	2e
Preisblatt Festpreise ab 01.01.2021	Anlage(n) Nr.	2f
Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung	Anlage(n) Nr.	3

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge
☒ folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 3, 4b, 4a

3.2.2 ☒ Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.

3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):
Oracle Leistungen: gemäß Zentralfinanzierung des Vertrages V12909/3011005

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V11785/3016010			01.10.2017	31.12.2018
V11785-1/3016010 (dieser Vertrag)			01.01.2019	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß SLA VI RZ Teil A Pkt. 2.2, SLA VI RZ Teil B Pkt. 2.1

4.3.1 während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen)

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
an Sonn- und Feiertagen am Sitz des Auftragnehmers von _____ bis _____ Uhr

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a-f

5.1 ☒ **Vergütung nach Aufwand**

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2a

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nr. 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis

Die Artikel und Preise sind in der Anlage 2a enthalten.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage 2a.

Rechnungsstellung
Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- ☐ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- ☒ gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB
- ☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. .

5.2 ☒ **Festpreis**

Der **einmalige** und der **jährliche Festpreis** setzen sich gemäß Anlage 2b-f zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b-f.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB vor.

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage 2b-f

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- ☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage 2b-f
- ☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- ☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage 2b-f

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen
(ergänzend zu / abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung)

6.1 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

_____

_____

6.2 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

_____

6.3 ☐ Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.

6.4 ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

_____

7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

☒ Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:

8.1. Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 Ansprechpartner mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

8.2. Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [redacted] zu senden.

8.3. gemäß Anlage SLA RZ VI Teil A Pkt. 1.2, SLA VI RZ Teil B Pkt. 1.4

9 Schlichtungsverfahren

☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

☐ Der Auftragnehmer weist nach, dass die Haftungshöchstsummen gemäß Ziffer 9.2.1 EVB-IT Dienstleistung durch eine Versicherung abgedeckt sind, die im Rahmen und Umfang einer marktüblichen deutschen Industriehaftpflichtversicherung oder vergleichbaren Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU entspricht.

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

Die Dataport AVB stehen unter www.dataport.de, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

11.2 Umsatzsteuer

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

11.3 Verschwiegenheitspflicht

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen.

11.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

11.4.1 Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG). Er wird gemäß § 11 im zentralen elektronischen Informationsregister der Freien Hansestadt Bremen veröffentlicht. Unabhängig von einer Veröffentlichung kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremIFG sein.

11.4.2 ☐ Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass der Auftraggeber diesen Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlichen wird. Sollte während der Vertragslaufzeit eine Absicht zur Veröffentlichung entstehen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

11.5 Besondere Leistungsmerkmale
Oracle IDOS:

Die Vergütung der in Anlagen 2b-f aufgeführten Oracle IDOS Leistungen erfolgt durch den Zentralfinanzierungsvertrag mit den Auftragnehmer.

11.6 Ablösung von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag werden eine etwaige Vorvereinbarung und die Vorvereinbarungen 4950069 und 4950624 abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

11.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2019. Er ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß Nummer 4.2 und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 30.06.2021 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.8 Auftragsverarbeitung

Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform zu benennen und Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich in Textform mitzuteilen.

Bremen	17.08.2020	Bremen	10.09.2020
Ort	Datum	Ort	Datum

[redacted]

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens ADVIS/TEVIS im Rechenzentrum sowie technisches Verfahrensmanagement und integriertem Dataport Oracle Service (IDOS) zentrale Nutzung

1. Änderung: Testumgebung, RAM-Erweiterung der Terminalserver, Anpassung Betrieb FileTransfer, Speichererweiterung FileTransfer, Preisanpassung 2021

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:	**SIS - Senator für Inneres 101** **Ref. 10, Organisation, IT, eGovernment, Verwaltungsmodernisierung** **Contrescarpe 22/24** **28203 Bremen**
Rechnungsempfänger:	**Freie Hansestadt Bremen** **- Rechnungseingang FHB -** **Senator für Inneres** **28026 Bremen**
Leitweg-ID:	[redacted]

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertraglicher Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:	

Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort , Datum

Preisblatt (für Aufwände)

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende Aufwände:

mit einer jährlichen Obergrenze von 3.000,00 €.

[redacted]

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2b ab dem 01.12.2019, gemäß Anlage 2c ab 01.12.2019, gemäß Anlage 2d ab 01.01.2020, gemäß Anlage 2e voraussichtlich ab 01.10.2020 und gemäß Anlage 2f ab 01.01.2021.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **einmaligen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	3.460,24 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	**3.460,24 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach erbrachter Leistung.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	180.271,12 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	1.835,01 €
Gesamtpreis:	**182.106,13 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

[redacted]

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11. jeden Kalenderjahres.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	176.523,80 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	1.767,57 €
Gesamtpreis:	**178.291,37 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

[redacted]

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11. jeden Kalenderjahres.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	177.315,30 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	1.767,57 €
Gesamtpreis:	**179.082,87 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11. jeden Kalenderjahres.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	178.801,30 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	1.767,57 €
Gesamtpreis:	**180.568,87 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

[redacted]

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11. jeden Kalenderjahres.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	170.869,20 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	**170.869,20 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Preisblatt erstellt am 11.08.2020
Gemäß Dataport-Servicekatalog - Artikelliste Version 3.0.6

[redacted]

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11. jeden Kalenderjahres.

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	Zutreffendes ankreuzen
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	☑
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 (Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit)	☑
Es findet keine Verarbeitung peronenbezogener Daten statt	☐

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung [1]

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:
https://www.lda.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	**Art und Zweck der Verarbeitung** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	elektronische Führung von Personenakten; Einsatz des Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystems VIS mit Schnittstellenfunktionen zum IT-Verfahren "ADVIS"

2.	**Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	allgemeine Daten von natürlichen Personen, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	im Einzelfall ggf. auch Angaben über die Gesundheit einer Person; Angaben über die ethnische Herkunft

3.	**Beschreibung der Kategorien betroffener Personen** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Ausländer und Unionsbürger, die unter den Anwendungsbereich des Aufenthaltsgesetzes bzw. des Freizügigkeitsgesetzes fallen.

4.	**ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation** (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	nein

[1] Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs.1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter

Anlage 4a zum V11785-1/3016010

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil – Advis-Tevis (AdvisTevis_HB001)

für

Senator für Inneres 101
Ref. 10, Organisation, IT, eGovernment
Contrescarpe 22/24
28203 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.02
Stand: 08.08.2019

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 3

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und –pflichten ... 3

2 Grundlagen der Leistungserbringung ... 4

2.1 Betrachtung der Servicekette ... 4

2.1.1 Netzwerk-Anbindung ... 4

2.2 Serviceübergreifende Regelungen ... 5

2.2.1 Wartungsfenster ... 5

2.2.2 Supportzeit Standard ... 5

2.2.3 Störungsannahme ... 6

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme ... 6

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement ... 6

2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates ... 7

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs) ... 7

2.3.1 Reaktionszeit ... 7

2.4 Betriebsverantwortung ... 7

3 Rollendefinition ... 8

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting ... 9

4.1 Verfügbarkeit (Availability) ... 9

4.2 Auslastung ... 9

5 Störungsprioritäten ... 10

6 Glossar ... 12

6.1 Definition der Verfügbarkeit ... 17

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit ... 18

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen ... 18

1 Einleitung

Dataport stellt Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement mit vereinbartem Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die allgemeinen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Rahmenbedingungen ihrer Erbringung sind in diesem Dokument beschrieben.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Grundlagen der Leistungserbringung: Betrachtung der Servicekette, serviceübergreifende Regelungen, serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPI)
- Rollendefinitionen
- Leistungsspezifische KPIs und Reporting
- Definitionen und Glossar

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und –pflichten

Die von Dataport zugesagten Leistungen erfordern Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers.

Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von vereinbarten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies Dataport von der Einhaltung der vereinbarten Service Level für den Zeitraum der Unterlassung.

2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

Gegenstand dieses SLA sind Serverservices und Technisches Verfahrensmanagement (TVM). Beide benötigen zu ihrer Funktion weitere Infrastrukturservices, die nicht Gegenstand dieses SLA sind. Bei den Infrastrukturservices handelt es sich um die trägerlandspezifischen IT-Querschnittsservices, die eine Funktion der Clients und der Verfahren im RZ ermöglichen (wie Active Directory, File Service, Softwareverteilung, Namensauflösung usw…). Für die Services dieses SLA ist der Leistungsübergabepunkt (LÜP) die WAN-Schnittstelle am Ausgang Rechenzentrum, s. Abbildung.

2.1.1 Netzwerk-Anbindung

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg, der Freien Hansestadt Bremen und des Landes Sachsen-Anhalt wird ein direkter Anschluss an das Zugangsnetz; regelhaft über das Landesnetz, vorausgesetzt.

2.2 Serviceübergreifende Regelungen

2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

	Zeitraum
Standard-Wartungsfenster je Woche	Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr
Besondere Wartungsfenster	Sollte in Sonderfällen ein größeres oder zusätzliches Wartungsfenster erforderlich werden (z.B. wenn größere Installationsarbeiten erforderlich sind), so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Solche Arbeiten werden üblicherweise an einem Wochenende vorgenommen.

Der Auftraggeber kann in begründeten Einzelfällen die Nutzung eines Standard-Wartungsfensters untersagen.

2.2.2 Supportzeit [redacted]

Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit [redacted] Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

Supportzeit	**Montag bis Donnerstag**	**Freitag**	**Samstag / Sonntag**
Standard	08:00 - 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr	-
	(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)		

Bei Bedarf kann die Supportzeit für die Störungsbehebung erweitert werden (siehe Ziffer 2.1.1 Teil B)

2.2.3 Störungsannahme

Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen in der Supportzeit [redacted].

Für Auftraggeber mit Full-Client-Support gelten die Meldewege gemäß der entsprechenden vertraglichen Vereinbarung.

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten (siehe 2.2.4) sowie die Störungsbeschreibung erfasst und gespeichert. Der Störungsabschluss wird dem meldenden Nutzer bekannt gemacht. Die Daten werden über den Zeitpunkt des Störungsabschlusses hinaus gespeichert. Die konkrete Art und Umfang ist dem Verfahrensverzeichnis für das Dataport Ticketsystem gemäß Artikel 30 Abs. 1 DSGVO zu entnehmen.

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

Regelhaft werden die über das Kontenpflegetool eingetragenen Personendaten aus den Active-Directories der Trägerländer für die Störungsannahme in den Tickets verwendet. Abweichende Fälle sind im Teil B unter Ziffer 1.4 geregelt.

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

Changes dienen zur Umsetzung von beauftragten Maßnahmen wie auch zur Aufrechterhaltung der vertragsgemäßen Leistungserbringung. Patches sind eine Teilmenge der Changes.

Generell ist der Auftragsverarbeiter verantwortlich für die Durchführung aller Maßnahmen, die dazu dienen, alle einem Verfahren zugrundeliegenden Systemkomponenten gemäß dem aktuellen Stand der Technik zu halten. (Branchenspezifische Sicherheitsstandards (B3S)).

Im Rahmen des Patchmanagements werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragsverarbeiters alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Updates versorgt. Der Auftragsverarbeiter stellt hierdurch sicher, dass alle Systemkomponenten des Fachverfahrens, welche gemäß des Dataport Standards installiert wurden, über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Hierzu gehören auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, für welche innerhalb des aktuellen Releases des Fachverfahrens neue Versionen oder Patches erscheinen.

Für Komponenten, welche durch den Softwarehersteller des Fachverfahrens ausgeliefert und/oder in die Fachanwendung integriert wurden, sind Aktualisierungen regelhaft in den vom Hersteller vorgegebenen Zyklen durch den Auftraggeber beizustellen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann. Es ist Aufgabe des Auftraggebers, den Verfahrenshersteller auf die Verwendung von im Support befindlicher Software hinzuweisen und rechtzeitig einen Wechsel

einzuplanen, wenn genutzte Anwendungen ihr End of Support (EOS) erreichen, sofern diese Aufgabe durch den Auftragsverarbeiter nicht im Rahmen einer Beauftragung zum fachlichen Verfahrensmanagement erbracht wird.

2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in denen relevante Sicherheitsupdates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) für jedes Serversystems in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt und in der Verfahrensdokumention hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI Grundschutzes zeitnah mit allen kritischen Sicherheitsupdates versorgt wird. Das MW ist ein zentraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes für Serversysteme. Das MW kann im Rahmen des Change-Prozesses durch den Auftraggeber geändert werden.

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

Es gelten einheitlich folgende Reaktionszeiten bei Störungen (je Störungspriorität und während der Supportzeit):

Störungspriorität[1]	Reaktionszeiten
Kritisch (1)	[redacted]
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

Die vereinbarte Zielwahrscheinlichkeit P_{Soll} für die Erreichung der Reaktionszeiten pro Kalendermonat beträgt [redacted].

Reporting
Reports werden je Monat (nach Anforderung auch je Arbeitstag) zur Verfügung gestellt.

2.4 Betriebsverantwortung

Grundsätzlich liegt die Betriebsverantwortung für den Betrieb der Server-Services und der Middelwarekomponenten beim Auftragsverarbeiter. Der Auftraggeber hat keinen administrativen Zugriff auf Server, Datenbanken, Fileservice.

Ist im Einzelfall eine geteilte Betriebsverantwortung erforderlich, werden Details in Teil B geregelt.

[1] Für eine detaillierte Definition siehe Ziffer 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

Die allgemeine Zuordnung von Aufgaben zu Rollen ist wie folgt definiert:

Rolle	Rollendefinition
Auftraggeber (AG)	Rolle des Auftraggebers im Sinne der DSGVO
Auftragsverabeiter (AV)	Zentraler Betrieb, Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO
Auftragsberechtigte (AB)	Abruf von im Vertrag definierten Services des Auftragsverarbeiters Der Abruf erfolgt durch vom Auftraggeber benannte autorisierte Auftragsberechtigte. Der Auftraggeber benennt diese Personen und pflegt die Liste der autorisierten Auftragsberechtigten.
Nutzer	Nutzer sind alle Endanwender, die das Verfahren nutzen. Nutzer müssen nicht Mitarbeiter des Auftraggebers sein.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Teil A; Ziffer 6.1

Die Verfügbarkeit des Business Services wird am Leistungsübergabepunkt je Umgebung der Verfahrensinfrastruktur gemessen und monatlich berichtet. Je Verfahrensumgebung (Produktion, Qualitätssicherung, Test / Entwicklung und Schulung) wird ein gesonderter Report erstellt.

4.2 Auslastung

Das monatliche Auslastungs-Reporting ist eine Darstellung der Auslastung der Verfahrensumgebungen zur Einschätzung des System-Sizings.

- Der Grad der Auslastung wird in Form eines Ampel-Reports grafisch und mit Prozentwerten dargestellt.
- Der Report umfasst alle beauftragten Verfahrensumgebungen.
- Im Auslastungsreporting wird je technischer Servicekomponente die Auslastung im Verhältnis zur beauftragten Kapazität ausgewiesen. Im typischen Fall wird also je Server die CPU-, RAM- sowie Speicherauslastung im Messzeitraum angegeben.

5 Störungsprioritäten

Die Störungsmeldungen von Auftraggeber / Nutzern werden durch den Auftraggeber wie folgt kategorisiert und vom Auftragsverarbeiter bearbeitet:

Auswirkung		Großflächig / Verbreitet	Erheblich / Groß	Moderat / Begrenzt	Gering / Lokal
Dringlichkeit	Kritisch	Kritisch	Kritisch	Hoch	Hoch
	Hoch	Kritisch	Hoch	Hoch	Mittel
	Mittel	Hoch	Hoch	Mittel	Niedrig
	Niedrig	Hoch	Mittel	Niedrig	Niedrig

Die Priorisierung ergibt sich nach der oben abgebildeten Matrix aus den Komponenten Auswirkung und Dringlichkeit. Die Auswirkung bezeichnet den Einfluss, den die Störung auf die geschäftliche Aktivität hat. Die Dringlichkeit einer Störung ist davon abhängig, ob Ersatzwege für die betroffene Tätigkeit möglich sind oder die Tätigkeit zurückgestellt bzw. nachgeholt werden kann. Die Priorität (innerer Teil der Matrix) legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

Priorität	Kritisch	Führt zur umgehenden Bearbeitung durch Dataport und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts
	Hoch	Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Mittel	Führt zur forcierten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.

Auswirkung	Großflächig / Verbreitet	Viele Nutzer sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.
	Erheblich / Groß	Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.
	Moderat / Begrenzt	Wenige Nutzer sind von der Störung betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.
	Gering / Lokal	Die Störung betrifft einzelne Nutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.

Dringlichkeit	Kritisch	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.
	Hoch	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.
	Mittel	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.
	Niedrig	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch die Störung behindert wird, können später durchgeführt werden.

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Nutzers durch das Service-Desk.

Der Prozess zur Störungsbearbeitung bei Dataport enthält Eskalationsverfahren, die sicherstellen, dass die zugesagten Reaktionszeiten eingehalten werden und dass eine zuverlässige und schnellstmögliche Störungsbearbeitung erfolgt.

Als Ergänzung können im SLA Verfahrensinfrastruktur Teil B spezifische Festlegungen zur Kategorie von Störungsmeldungen getroffen werden. Insbesondere bei Eingrenzung der Berechtigung zur Störungsmeldung (Ziffer 1.4 Teil B) kann der Auftraggeber die Störungspriorität festlegen.

6 Glossar

Begriff	Definition
Application Layer Gateway (ALG)	Sicherheitskomponente in einem Computernetzwerk
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung eines Services bzw. einer Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Einrichten eines Telefonanschlusses) bis zur erfolgreichen Durchführung des beauftragten Services bzw. der Aktivität.
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die vereinbarten Ressourcen (Services) vom Auftragsverarbeiter (AV) zur Verfügung gestellt werden und grundsätzlich genutzt werden können. Dies ist generell an 365 Tagen pro Jahr, 24 h pro Tag, der Fall. Die Betriebszeit wird eingeschränkt durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleitung möglich ist und durch Wartungsarbeiten.
Bezugsgröße	Messgröße, bezogen auf die eine Leistungskennziffer definiert ist. Beispiel: Die Leistungskennziffer „Reaktionszeit“ ist bezogen auf die Bezugsgröße „Supportzeit“ definiert.
Bezugszeitraum (Messzeitraum)	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.
Business Service (BS)	Bündelung von IT-Services
Callcenter	Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen.
Fachliches Verfahrens-management (FVM)	Das fachliche Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrenssoftware (nicht auf Systemebene oder innerhalb systemnaher Software). Ein Nutzer mit einer Rolle und Aufgaben im FVM hat administrative Rechte im Verfahren und damit weitergehende Rechte als ein normaler Verfahrensnutzer.
IT Infrastructure Library (ITIL)	Sammlung von „Best Practice“ Prozessen und Methoden zur Definition, Erbringung und Veränderung von IT-Services für Auftraggeber und Nutzer sowie zum Management von Störungen der Serviceerbringung.
Key Performance Indikator (KPI)	Vertragliche Leistungskennzahl, für das leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen).

Begriff	Definition
Kundenreport	Auftraggeber-spezifischer Bericht über die SLA-Erfüllung und ggfs. weitere Business Service-Details (z.B. Bestände).
Leistung	Elemente von Services mit OLA zur Dataport-internen Steuerung
Leistungsübergabe-punkt (LÜP)	Bezugspunkt der Definition von Service Leveln. Die Services werden dem Auftraggeber am LÜP zur Verfügung gestellt. Einflüsse auf die Servicequalität ab LÜP sind nicht Bestandteil der vom Auftragsverarbeiter zugesagten Leistungen. Analog sind die Details der Serviceerbringung durch den Auftragsverarbeiters bis zum LÜP alleine unter der Verantwortung des AV.
Operational Level Agreement (OLA)	Dataport-interne Beschreibung von Leistungen nach ihrer Qualität und Ausprägung. Zweck ist die interne Absicherung der nach außen bzw. gegenüber dem Auftraggeber zugesagten Service Levels.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung über den vereinbarten Störmeldeweg und dem Beginn der inhaltlich qualifizierten Bearbeitung durch Dataport. Zur Messung der Reaktionszeit wird der Zeitpunkt der Störungsmeldung und der Status „in Bearbeitung“ in der ITSM Suite bei Dataport verwendet. Die Reaktionszeit ist grundsätzlich abhängig von der Priorität der Störung. Je nach SLA-Klasse im Servicekatalog sind die Prioritäten „kritisch“ oder „hoch“ evtl. nicht verfügbar.
Twin Data Center	Dataport Rechenzentren in Alsterdorf und Norderstedt
Security Service Level Agreement (SSLA)	Ergänzung eines SLA zur Verfahrensinfrastruktur. Mit dem Security Service Level Agreement wird zwischen den Vertragspartnern vereinbart, wie der Betrieb unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragsverarbeiters erfolgt.
Service	Standardisierte Bündelung von Leistungen; aufgeführt im Servicekatalog und relevant für die Preisgestaltung
Service Desk	Das Service Desk ist die Anlaufstelle für die Nutzer, d.h. alle Störungen werden hier zunächst angenommen und bearbeitet. Regelhaft wird diese Aufgabe vom Callcenter übernommen

Begriff	Definition
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen: • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...) Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.
Service-Koordination	Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen.
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service Request (SR)	Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{Ist} \geq \text{Verfügbarkeit}_{Soll}$; $\text{Reaktionszeit}_{Ist} \leq \text{Reaktionszeit}_{Soll}$).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

Begriff	Definition
Supportzeit	Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird. In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet. Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken
Technisches Verfahrens-management (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (Middleware ober Betriebssystem), die nicht verfahrensspezifisch sind. Dabei kann es sich um Zugriffe auf Datenbanken, Webserver, Terminal-Services oder Virtualisierungslösungen handeln. Das technische Verfahrensmanagement setzt auf der Systemadministration auf.
User Help Desk (UHD)	Der User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desk bei Dataport bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage. Der UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Nutzerin/des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu übernimmt der User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte Handling Hilfe im Rahmen der Erstlösung für die Nutzerin/den Nutzer. Der User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.
Verfahren	Die IT-Unterstützung für die Durchführung von Fachaufgaben des Auftraggebers

Begriff	Definition
Verfahrens-umgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. keine Verarbeitung von Echtdaten • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. keine Verarbeitung von Echtdaten • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patche der Betriebssysteme oder Middelware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelhaft keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten
Vertrag	Ein Vertrag kontrahiert eine gegen Entgelt angebotene Bündelung eines oder mehrerer Business Services.
Wide Area Network (WAN)	Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.
Wartungsfenster	Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden. Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit. Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich. Sollte in Sonderfällen ein längeres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragsverarbeiter wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

Begriff	Definition
Zielwahrscheinlich-keit (P_{Soll})	Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Bezugszeitraumes (Messzeitraumes) erreicht werden soll.Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d.h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein. Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennziffern angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen). Beispiel: Leistungskennziffer sei die Reaktionszeit, der Sollwert sei 30 Minuten, die Zielwahrscheinlichkeit sei 90%, der Bezugszeitraum sei ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat mindestens 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten ≤ 30 Minuten betragen müssen.

6.1 Definition der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil an der zugesagten Bezugszeit, in der die jeweilige Verfahrensinfrastruktur am Leistungsübergabepunkt erreichbar ist.

$$Verfügbarkeit = \frac{Bezugszeit - ungeplanter\ Ausfallzeit}{Bezugszeit}$$

Betrachtet auf den Bezugszeitraum. Geplante Ausfallzeiten sind grundsätzlich mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse [redacted] zur Verfügung gestellt.

Ausnahme: wenn für die Verfahrensinfrastruktur die Verfügbarkeitsklasse „Ecomomy“ ausgewählt wurde, erfolgt keine Verfügbarkeitszusage bezogen auf die Betriebszeit

Bezogen auf die Supportzeit werden die Verfahrensinfrastrukturen mit der jeweils vereinbarten Verfügbarkeitsklasse (Economy bis Premium +) bereitgestellt. Die Supportzeit umfasst auch die optionalen zu beauftragenden erweiterten Supportzeiten.

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeistklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

[redacted]

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Verfahrensinfrastruktur wird konkret ermittelt durch eine Verarbeitung der Systemmeldungen der jeweils relevanten Komponenten, die mittels eines jeweils individuellen Modells, das Redundanzen und Abhängigkeiten berücksichtigt, den Gesamtwert ergeben. Zum Reporting siehe Teil B; Ziffer 4.2

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

- Geplante Ausfallzeiten im Wartungsfenster
- Ungeplante Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
- Ausfallzeiten aufgrund minderer Qualität von beigestellter Software, z.B. durch
    - den Verzicht auf eine Qualitätssicherungs-Umgebung erhöht das entsprechende Risiko in der Produktionsumgebung oder
    - fehlerhafte Verfahrensupdates und -patches
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber
    - Hier auch insbesondere in Folge geteilter Betriebsverantwortung

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren *Advis Tevis* (AdvisTevis_HB001))

für

Senator für Inneres 101
Ref. 10, Organisation, IT, eGovernment
Contrescarpe 22/24
28203 Bremen

Version: 1.0
Stand: 06.08.2020

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **2**

1 Einleitung **3**

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur 3

1.2 Aufbau des Dokumentes 3

1.3 Rollenzuordnung 4

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten 4

2 Rahmen der Leistungserbringung **5**

2.1 Servicerelevante Regelungen 5

2.1.1 Supportzeiten 5

2.1.2 Service Request Management 5

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur **6**

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens 6

3.2 Bereitgestellte Umgebungen 6

3.3 Details zu Server-Services 6

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services 7

3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services 9

3.3.3 Zentraler Fileservice 10

3.3.4 Fileservice Economy 10

3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG) 11

3.3.6 Backup & Recovery 11

3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement 11

3.4.1 Serviceklassifikation 11

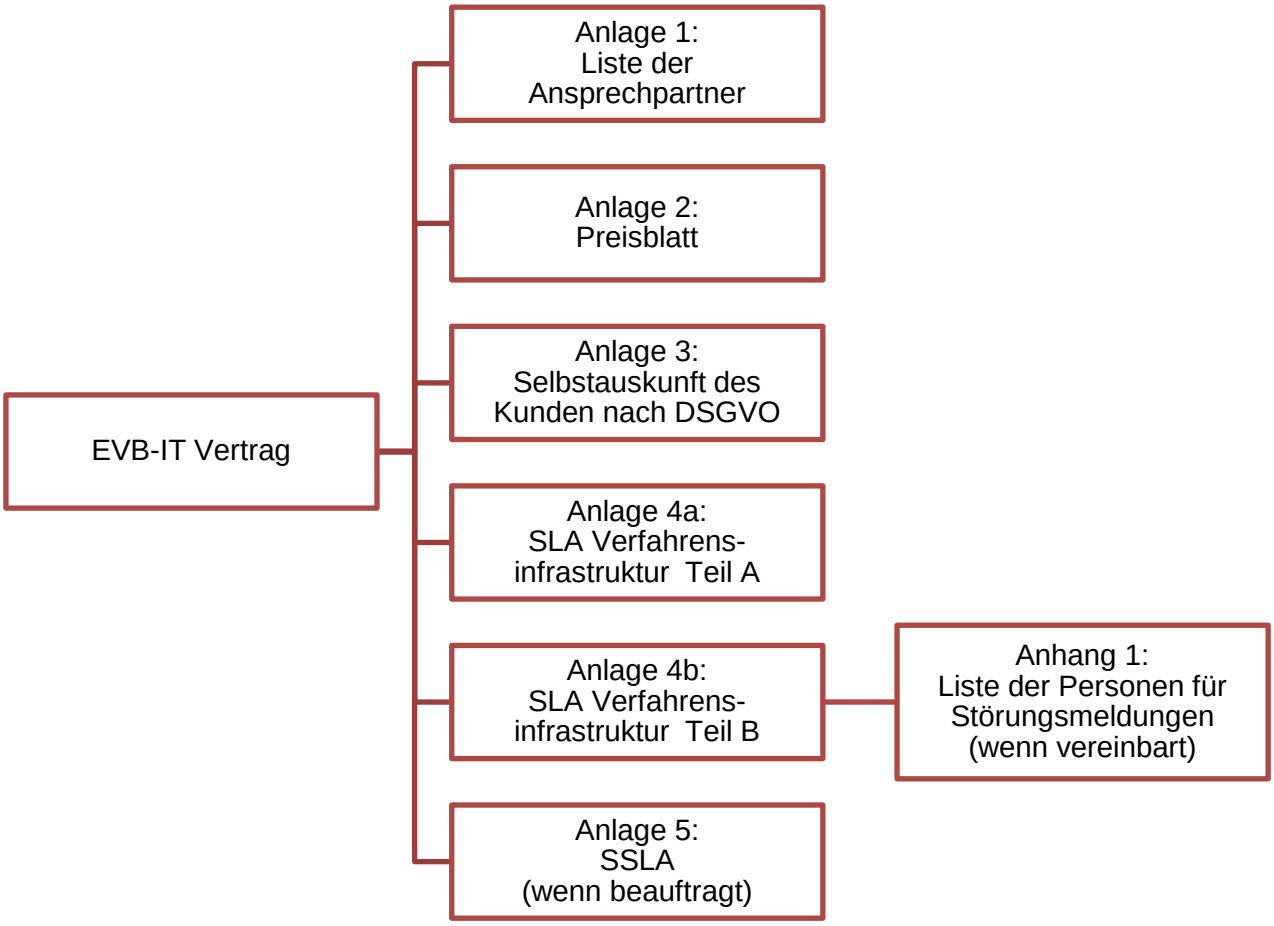
3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren 11

3.4.3 Benutzerverwaltung 12

1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbartem Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die spezifischen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services, sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Festlegungen ihrer Erbringung, sind in diesem Dokument beschrieben.

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers, konkrete Rollenfestlegung
- die Leistungsbeschreibung: Server-Services und TVM
- Leistungsspezifische KPIs: Ausführungen zu Kennziffern und Reporting

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

Rolle	Rolleninhaber
Auftraggeber (AG)	Siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Siehe EVB-IT
Zusätzliche Auftragsberechtigte (AB) zur Anlage 1 EVB-IT:	Ggf. weitere Auftragsberechtigte in Abstimmung mit der Servicekoordination Technik
Nutzer	Nutzer der Verfahrensinfrastruktur, müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein

Die Definitionen der Rollen können dem Glossar (Teil A, Abschnitt 3) entnommen werden.

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Der Auftraggeber stellt gemäß Anlage 1 des EVB-IT eine Liste mit Ansprechpartnern zur Verfügung, welche gleichzeitig Auftragsberechtigte für Serviceabrufe aus dem Vertrag sind und informiert umgehend darüber, wenn sich Änderungen ergeben. Diese Verpflichtung gilt ebenso für den Auftragsverarbeiter.

Der Auftraggeber kann den Kreis der Nutzer, die berechtigt sind Störungen zu melden, eingrenzen. (z.B. auf IT-Verantwortliche oder fachliche Leitstellen). Diese sind in einem gesonderten Anhang zu benennen. Die im Anhang aufgeführten Personen / Einrichtungen sind berechtigt, die Priorität von Störungsmeldungen festzulegen.

Der Auftraggeber, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragverarbeiter in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln sowie der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen zu unterstützen.

Ein Sonderfall der Mitwirkung des Auftraggebers ist die geteilte Betriebsverantwortung (siehe Abschnitt 3.5).

Der Auftraggeber stellt dem Auftragverarbeiter die Fachanwendung und die notwendigen Lizenzen zur Verfügung.

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Die Supportzeit Standard (siehe Teil A; Abschnitt 2.2.2) kann für die Störungsannahme und –bearbeitung erweitert werden. In der, über die Supportzeit Standard hinausgehenden, Erweiterten Supportzeit erfolgt keine Auftragsannahme.

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Service Request Management

Sind im vereinbarten Leistungsumfang Service Requests (Serviceabrufe) definiert, können diese durch die Auftragsberechtigten abgerufen werden. (Nummer 5.1 des EVB-IT)

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten wie folgt eingestellt.

[redacted]

[redacted]

Formgebundene Service-Request sind im Anhang dieser Leistungsbeschreibung angefügt und können nur bei vollständigen Informationen bearbeitet werden.

Die Bearbeitung wird beim Auftragverarbeiter im Rahmen des Prozesses zum Changemanagement sichergestellt.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

Für das nachfolgend beschriebene Fachverfahren werden eine oder mehrere Verfahrensumgebungen entsprechend den jeweiligen Produktionsstufen im Rechenzentrum von Dataport bereitgestellt. Die jeweilige Verfahrensumgebung nutzt die RZ-Basisdienste entsprechend der ausgewählten SLA-Klasse, dem Sicherheitsbereich, den erforderlichen Serverrollen und dem Umfang an Verfahrensbetriebsleistungen.

Grundlage der Verfahrensinfrastruktur, die sich aus den Server-Services und dem Technischen Verfahrensmanagement zusammensetzt, sind die entsprechenden Services aus dem Servicekatalog von Dataport in der aktuell gültigen Fassung.

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Das Verfahren ADVIS (Ausländer-Daten Verwaltungs- und Informations-System) wird im Ausländerwesen des Migrationsamtes oder im Bürger Services Bremen eingesetzt.

Über das Verfahren können unter anderem folgende Aufgaben erledigt werden:

- Erteilung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln und Duldungen
- Verlängerung von Aufenthaltsgestattungen zur Durchführung der Asylverfahren
- Einleitung und Durchführung aufenthaltsbeendender Maßnahmen

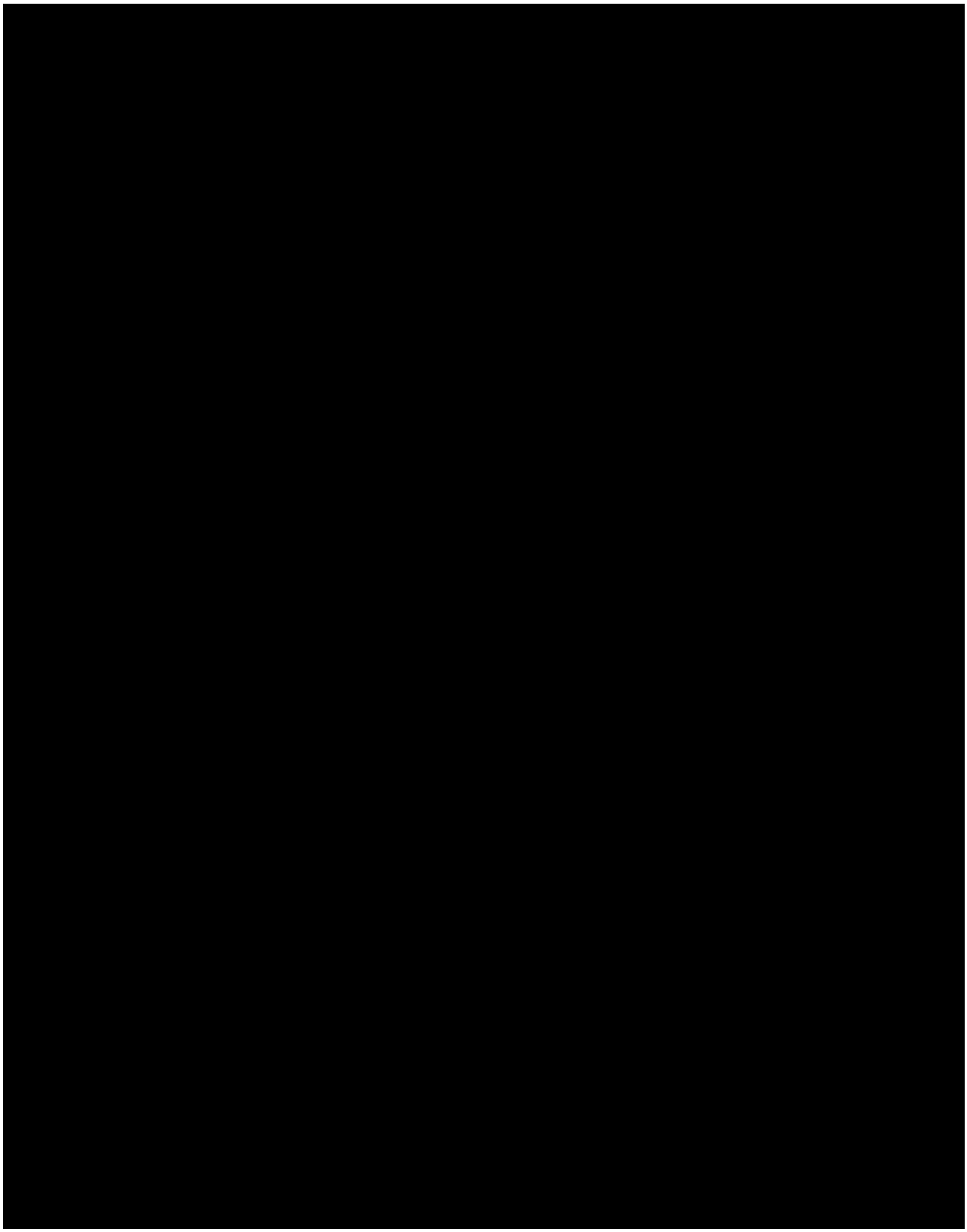
Über die Software-Komponente TeVIS (Termin-Verwaltungs- und Informations-System) erfolgt die Behördenzentrum interne Planung der Kundentermine. TeVIS ist ein Modul von ADVIS und wird aus diesem direkt angesteuert.

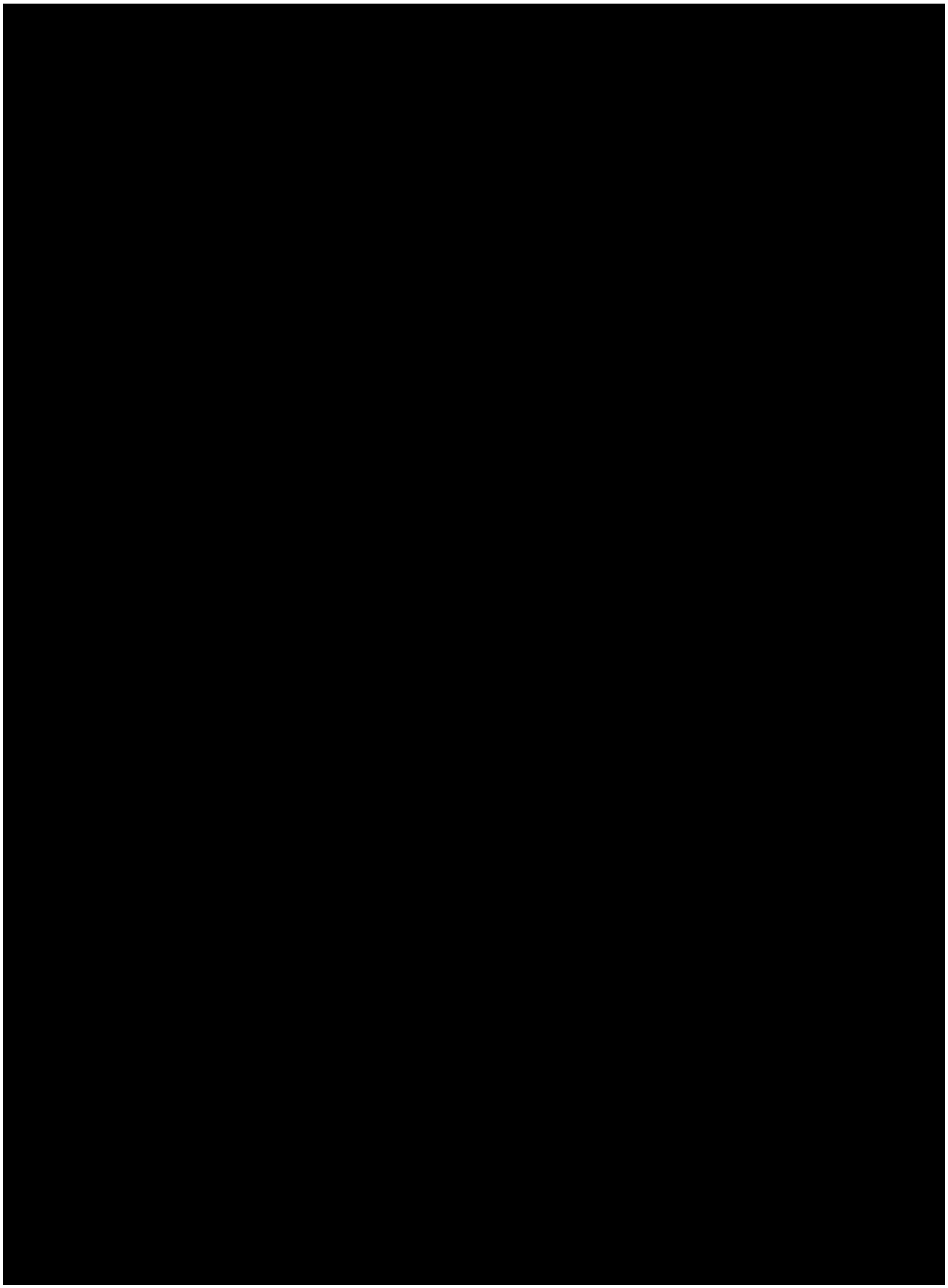
3.2 Bereitgestellte Umgebungen

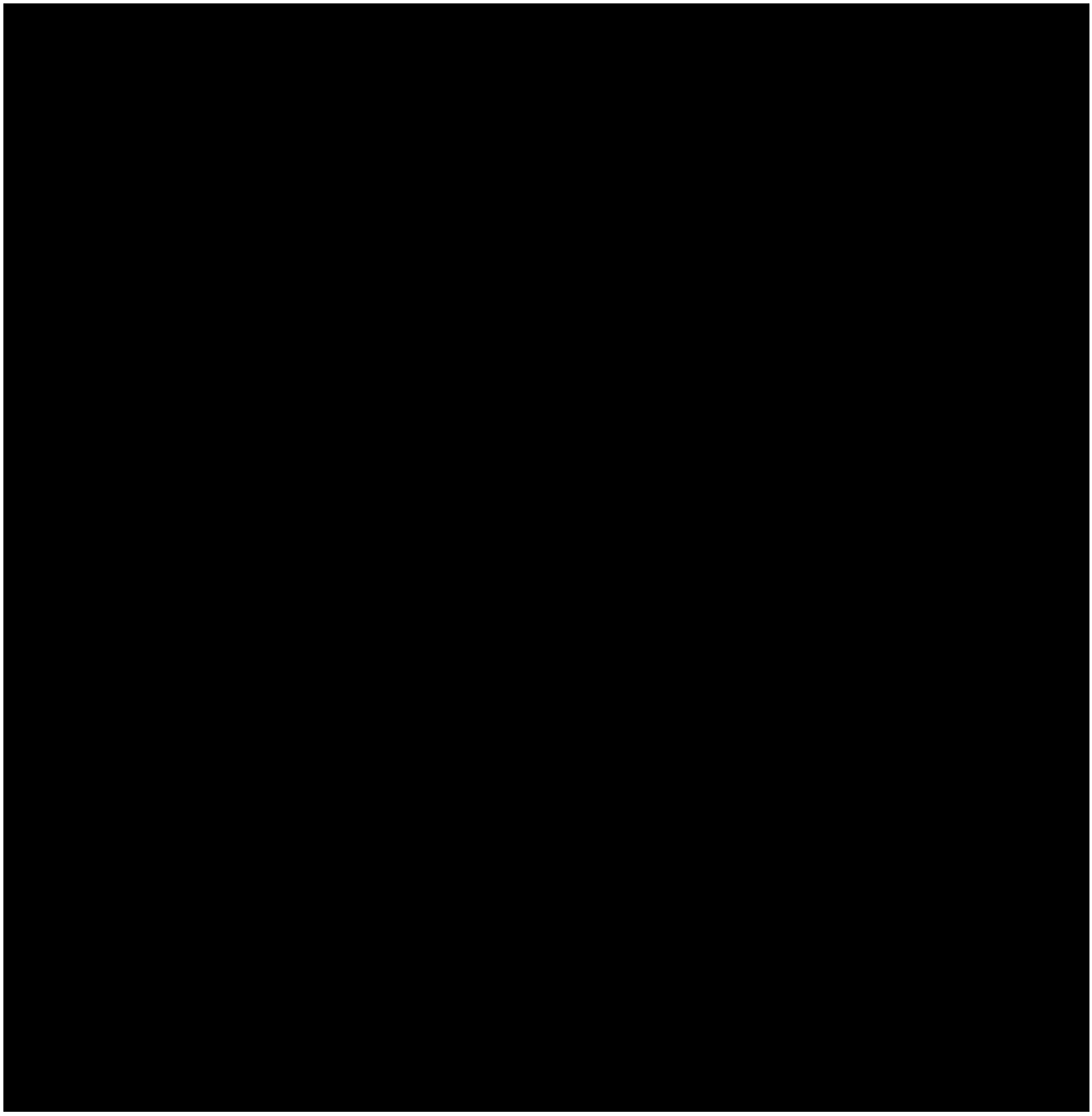
3.3 Details zu Server-Services

Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber zum Zweck des Updates der Verfahrensinfrastruktur zukommen.
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen oder Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.
In den Server-Services ist ohne gesonderte Beauftragung durch den Auftraggeber eine systemtechnische Speicherleistung in ausreichender Größe für das Betriebssystem und die Middleware enthalten.

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services







3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services

Skalierung und Benutzerverhalten

Die Anzahl der gleichzeitigen Benutzer ergibt sich aus den aktuellen Anforderungen der Applikationskomponenten und dem aktuell angenommenen Benutzerverhalten. Die konkrete Ermittlung erfolgt im Rahmen der Erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) und wird in der Verfahrensdokumentation festgeschrieben. Die Ermittlung kann nicht für die gleichbleibende Performance über die Gesamtlaufzeit der Verfahrensnutzung garantieren.

Signifikante Änderungen des Benutzerverhaltens, die Einführung neuer Applikations-Module oder geänderte Systemanforderungen bestehender Applikations-Module (z. B. durch ein

individuelles Customizing des Auftraggebers) beeinflussen die Performanz und erfordern ggf. eine Neuskalierung des Systems.

Die benutzerbezogene Rechenleistung (CPU) und der Arbeitsspeicher (RAM) je Benutzer orientieren sich an Durchschnittswerten. Der tatsächliche Bedarf pro Benutzer kann je nach Nutzerverhalten (insbesondere bei Nutzung des Internet Explorers) stark variieren. Auch diese Werte werden im Rahmen des EHdB ermittelt und dokumentiert.

Drucken über Terminalservices

Auf Fat-Clients (Windows) erfolgt das Drucken unter Citrix aktuell mit dem Universal Printer Driver (UPD) und unter Windows Terminalservices derzeit mit Remote Desktop Easy Print.

Für Thin-Clients bzw. Non-Windows Endgeräte erfolgt seitens des Auftragverarbeiters eine Prüfung, welche Drucklösung möglich ist. Der Betrieb ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

Voraussetzungen auf die Clients des Auftraggebers

- **Endgerätekomponenten**

  Für die Nutzung des Dataport-Citrix-Terminal-Services wird auf den Endgeräten der Citrix Receiver, Version 4.2 oder höher, vorausgesetzt. Der Auftragverarbeiter stellt dem Auftraggeber für die Bereitstellung des Citrix-Receivers auf dem Endgerät eine Installations- und Konfigurationsanleitung zur Verfügung.

  Für die Nutzung des Dataport-Windows-Terminal-Services wird auf den Endgeräten der RDP Client, Version 7 oder höher, vorausgesetzt.

  Sofern das Endgerät von Dataport betreut wird, ist die Paketierung und Verteilung des Citrix Receivers / RDP Clients durch den Auftraggeber entsprechend der vereinbarten Prozesse zu beauftragen.

- **Netzanbindung**

  Für die Netzanbindung zum Twin Data Center wird für Citrix Terminal Services eine Bandbreite von mindestens 1,6 Mbit/s, für Windows Terminal Services von mindestens 2,5 Mbit/s je zehn gleichzeitige Nutzer benötigt. Der weitere Datenverkehr (z.B. für Dateitransfer oder zum drucken von Dokumenten) ist gesondert zu berücksichtigen.

- **Audio**

  Eine Audioübertragung bei der Nutzung des Internet Explorers wird standardmäßig nicht bereitgestellt. Sie ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

3.3.3 Zentraler Fileservice

Für die zentrale Dateiablage wird ein zentraler Fileservice in der Größe von [redacted] GB bereitgestellt.

3.3.4 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.6 Backup & Recovery

Programm-, Konfigurations- und Nutzdaten-Dateien, sowie Verfahrensdaten, die in der Windows Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Diese werden durch den Auftragverarbeiter standardmäßig eingerichtet.

Die Datensicherung sämtlicher Daten, die zur fachlichen Nutzung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind, wird gemäß Anforderung des Auftraggebers eingerichtet.

Grundsätzlich erfolgt für Application Server-, Web Server- und Terminal Server-Services einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

Bei der Datensicherung des Database Server-Services wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden. Für die Zeiträume der Aufbewahrung der Datensicherungen / Wiederherstellbarkeit aus der Datensicherung gelten die in Abschnitt 3.3.1. ausgewählten Daten.

Die gesicherten Daten werden an beiden Standorten des Twin Data Center gesichert.

Im Fehlerfall bzw. auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten. Die Dauer der Wiederherstellung ist dabei abhängig vom Datenvolumen und der Anzahl der wiederherzustellenden Dateien. Bei großem Umfang kann die Wiederherstellung einen Zeitraum von mehreren Tagen benötigen.

3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.4.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Spezifikation der Leistungsklasse	[redacted]
Anzahl Benutzer (named)	
Anzahl Umgebungen	
Anzahl / Art Server	
Anzahl Updates	
Anzahl Schnittstellen	

3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Produktionsumgebung**
  Es existieren folgende Schnittstellen

- **Qualitätssicherungsumgebung**
  Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Testumgebung**
  Es existieren folgende Schnittstellen:

3.4.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- Verfahrensintern

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.