

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Inhaltsangabe

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile	3
1.2.1	dieser Vertragstext	3
1.2.2	Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung	3
1.2.3	folgende Anlagen:	4
1.2.4	die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung	4
1.2.5	sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung	4
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen	4
3	Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung	5
3.1	Art, Umfang und Termine	5
3.2	Einmalig zu erbringende Leistungen	5
3.3	Regelmäßig zu erbringende Leistungen	5
3.4	Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen	6
3.5	Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge	6
4	Vergütung	6
4.1	Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	6
4.1.1	Kategorien	7
4.1.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	7
4.1.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten	7
4.1.4	Preisanpassung	8
4.1.5	Fälligkeit und Zahlung	8
4.1.6	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	8
4.2	Vergütung zum Pauschalpreis gem. Anlage 2b, 2c	8
4.3	Rechnungsadresse gem. Anlage 1	8
5	Service- und Reaktionszeiten*	8
5.1	Servicezeiten*	8
5.2	Reaktionszeiten*	9
6	Ansprechpartner gem. Anlage 1	9
7	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	9
8	Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers	10
8.1	Anlage 1 Ansprechpartner	10
8.2	Weitere Mitwirkungsleistungen	10
8.3	Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:	10
9	Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen	10
10	Quellcode*	11
11	Abweichende Haftungsregelungen	11
12	Vertragsstrafen	11
13	Weitere Regelungen	12

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	12
13.2	Haftpflichtversicherung	12
13.3	Teleservice*	12
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten	12
13.5	Interessenkonflikt.....	12
14	Pflichten nach Vertragsende	12
15	Sonstige Vereinbarungen	12
15.1	Allgemeines	12
15.2	Umsatzsteuer.....	12
15.2.1	Verwendung der vertraglichen Leistungen.....	12
15.2.2	Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung.....	12
15.2.3	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden	13
15.2.4	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden	13
15.3	Verschwiegenheitspflicht	13
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz	13
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen	13
15.6	Besondere Leistungsmerkmale – Oracle IDOS	13
15.7	Weisungen.....	13
15.8	Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung	14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

Seite 3 von 14

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen Stadtgemeinde Bremen
Die Senatorin für Inneres und Sport
Abschnitt 101
Ref. 10, Organisation, IT, eGovernment,
Verwaltungsmodernisierung
Contrescarpe 22/24
28203 Bremen

und

— im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt —

Dataport
Anstalt öffentlichen Rechts
Altenholzer Straße 10-14
24161 Altenholz
— im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

AdvisTevis: Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum sowie Technisches Verfahrensmanagement und „Integrierter Dataport Oracle Service“ (IDOS) - Zentrale Nutzung

3. Änderung: Aufnahme Leistungen Vertrag V22434, Wegfall Testumgebung, Erweiterung DB/Prod.

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge:

1.2.1 dieser Vertragstext

1.2.2 Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

1.2.3 folgende Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Ansprechpartner	siehe Anlage	1
2a	Preisblatt Aufwände	12.12.2025/7.3	1
2b	Preisblatt Monatlicher Festpreis	12.12.2025/7.3	1
2c	Preisblatt Jährlicher Festpreis	12.12.2025/7.3	1
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	/2.1	3
4a	Service Level Agreement Verfahreninfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A - Allgemeiner Teil (SLA VI RZ Teil A)	01.05.2025/3.0.0	20
4b	Service Level Agreement Verfahreninfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren Advis-Tevis (AdvisTevis_HB001)) (SLA VI RZ Teil B)	01.05.2025/3.0.0	14
5	Leistungsbeschreibung Produktmanagement zum IT-Verfahren AdvisTevis_HB001 (LB)	03.06.2024/1.0	7
6	Clientvereinbarung	09.09.2022/-	2
7	Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	01.03.2024/1.1	2

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2a, 2b, 2c, 3, 4b, 4a, 5, 6, 7.

1.2.4 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

1.2.5 sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.

Die EVB-IT Dienstleistungs-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bundeswirtschaftsministerium.de zur Einsichtnahme bereit.

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.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- Beratung
- Projektleitungsunterstützung
- Schulung
- Einführungsunterstützung

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

- Betreiberleistungen
- Benutzerunterstützungsleistungen
- Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- Unterstützung bei Planungsleistungen
- Unterstützung bei Softwareentwicklung
- Hotline
- sonstige Dienstleistungen: gemäß SLA VI RZ Teil A, SLA VI RZ Teil B und LB

3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

3.1 Art, Umfang und Termine

Dieser Vertrag beginnt am 01.11.2025 und gilt für unbestimmte Zeit.

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

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	Beginn ¹	Ende/Termin ²
1	2	3	4	5
1.	Hosting	Beim Auftragnehmer	01.11.2025	
2.	Produktmanagement	Beim Auftragnehmer	01.11.2025	
3.	Oracle IDOS	Beim Auftragnehmer	01.11.2025	

Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in Schleswig-Holstein, sowie der 24.12. und 31.12. abweichend von 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. 1 werden

in folgendem Zyklus erbracht:

wöchentlich

monatlich

jeweils

an folgenden Tagen: _____ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im

¹ wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

² z.B. festes Datum ggf. mit Uhrzeit oder „nach 48 Monaten“ (wenn Vertrag unbefristet, dann Feld leer lassen)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

Monat“)

in der Zeit von ____ bis ____ (Uhrzeit)

nicht jedoch an Feiertagen.

in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: gem. SLA VI RZ Teil B Pkt. 3.2. i.V.m. SLA VI RZ Teil A Pkt. 6.1.

3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 Ifd. Nr. 2 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 und abzulösende Verträge

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.

Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB:

Dieser Vertrag ersetzt den Vertrag gemäß folgender Tabelle und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstiger Weise erledigt sind. Er kann von jedem Auftraggeber erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) zum 31.10.2026 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende
V11785-2/3016010	01.10.2022	31.10.2025
V11785-1/3016010	01.01.2019	30.09.2022
V11785/3016010	01.10.2017	31.12.2018
V22434/3016010	14.10.2024	31.10.2025

4 Vergütung

4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

Die Leistungen werden gemäß Anlage 2a mit einer Obergrenzenregelung vergütet

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

- 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
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
 - mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro

4.1.1 Kategorien

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Kategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten					
		Stundensatz	Tages-satz	Montag bis Freitag (Arbeits-tage) außerhalb der zuschlags-freien Zeiten		Samstag		Sonn- und Feiertage	
				von bis	von bis	von bis	von bis		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Kategorie 1				%	%	%	%	%	
Kategorie 2				%	%	%	%	%	
Kategorie 3				%	%	%	%	%	

Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	zuschlagsfreie Zeiten			
Montag bis Donnerstag	von	Uhr	bis	Uhr
Freitag	von	Uhr	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.
 - abweichend von Ziffer 9.2.4 gelten folgende Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

- 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 Ziffer 3.1 Dataport AVB 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 § 7 Abs. 4 Dataport Benutzungsordnung.

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 gem. Anlage 2b, 2c

- Die Leistungen zum Pauschalpreis werden gem. Anlage 2b, 2c vergütet.
 - Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
Betrag: _____ Anlass: _____,
Betrag: _____ Anlass: _____,
Betrag: _____ Anlass: _____.

- Oracle Leistungen: gemäß Zentralfinanzierung des Vertrages V12909-2/3011005

4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

5 Service- und Reaktionszeiten*

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

5.1 Servicezeiten*

Tag		Uhrzeit			
	bis		von		bis
	bis		von		bis

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

An Sonntagen	von		bis	
An Feiertagen	von		bis	

Vereinbarungen zu Servicezeiten* SLA VI RZ Teil A Pkt. 2.2, SLA VI RZ Teil B Pkt. 2.1

5.2 Reaktionszeiten*

Leistung gemäß Nummer	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden
3.1		

Die Reaktionszeiten* werden in Anlage Nr. SLA VI RZ Teil A Pkt. 2.3.1 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 gem. Anlage 1

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:

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition gemäß Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 ³	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5	6

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 _____

³ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

Seite 10 von 14

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 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers werden abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB vereinbart:

8.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich in Textform mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch die Key Account Managerin zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an _____ zu senden.

8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gemäß SLA VI RZ Teil B Pkt. 1.1, LB Pkt. 1.3.

8.3 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- Softwarelizenzen gemäß SLA VI RZ Teil B Pkt. 1.1
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß

9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

Für folgende Leistungsergebnisse werden von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungsrechte vereinbart:

- Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende abweichende Nutzungsrechte:
Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörpertem Leistungsergebnisse für eigene Zwecke zu nutzen, sofern es sich nicht um Standardsoftware anderer Hersteller handelt.
Bei Standardsoftware anderer Hersteller gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Lizenzbedingungen und Produktbenutzungsrechte des Softwareherstellers oder Zulieferers des Auftragnehmers.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 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 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 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 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 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

Seite 11 von 14

- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: _____.
- Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. _____.

10 Quellcode*

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

- ist gemäß Ziffer 3.6 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 3.6 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 3.6 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.

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. _____.
- Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.
- Abweichend von Ziffer 13 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende Haftungsregelungen:

Die Haftung der Vertragsparteien ist, gleich aus welchem Rechtsgrunde, auf insgesamt 10% des Leistungsentgelts beschränkt. Bei Verträgen über wiederkehrende und dauernde Leistungen wird das jährliche Leistungsentgelt zu Grunde gelegt; ist die Laufzeit oder Mindestlaufzeit kürzer, so ist das auf diesen Zeitraum entfallende Leistungsentgelt maßgeblich. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

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.
- Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

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. _____.

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. _____.

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

15.1 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.bundeswirtschaftsministerium.de zur Einsichtnahme bereit.

15.2 Umsatzsteuer

15.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen

- Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber
 - nicht in einem Betrieb gewerblicher Art,
 - nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung)
 - und somit ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

15.2.2 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

- Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

Seite 13 von 14

Es erfolgt eine Aufteilung der Rechnung in nichtsteuerbare Beistandsleistung und steuerbare Leistung zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen werden vom Auftraggeber zu ___ % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden ___ % der Leistungen unterliegen somit der Umsatzsteuer. Der nicht-hoheitliche Teil der Leistungsverwendung unterliegt der Umsatzsteuer und wird gesondert mit Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

15.2.3 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

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, gegebenenfalls auch rückwirkend.

15.2.4 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesens (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und –pflichtig sind. Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch 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.

15.3 Verschwiegenheitspflicht

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

15.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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.

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.

15.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

15.6 Besondere Leistungsmerkmale – Oracle IDOS

Die Vergütung der in Anlage 2c aufgeführten Oracle IDOS Leistungen erfolgt durch den Zentralfinanzierungsvertrag mit dem Auftragnehmer.

15.7 Weisungen

Die Disposition und das alleinige arbeitsrechtliche Weisungsrecht gegenüber dem vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personals bzgl. Art, Ort, Zeit sowie Ablauf und Einteilung der Arbeiten obliegt dem Auftragnehmer. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert. Die im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallenden Arbeiten werden vom Auftragnehmer eigenverantwortlich erbracht.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I1791040

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11785-3/3016010

15.8 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

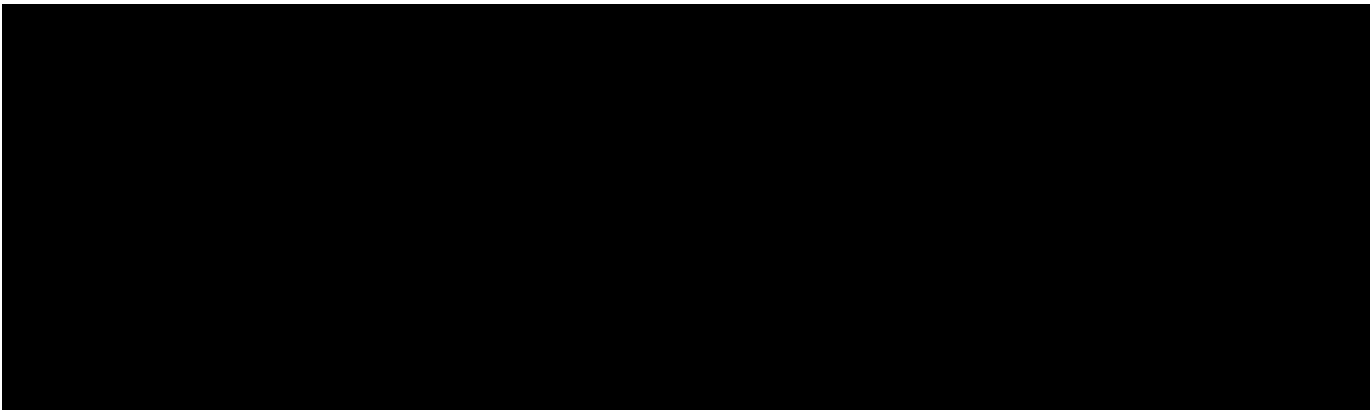
Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des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

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ort, Datum: Bremen, 18.12.2025

Ort, Datum: Bremen,



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: 11791040
Auftraggeber: Stadtgemeinde Bremen
Die Senatorin für Inneres und Sport
Abschnitt 101
Ref. 10, Organisation, IT, eGovernment,
Verwaltungsmodernisierung
Contrescarpe 22/24
28203 Bremen

Rechnungsempfänger: Stadtgemeinde Bremen
Die Senatorin für Inneres und Sport
Ref. 101 Organisation, IT, eGovernment
Postfach 10 13 40
28013 Bremen

Empfänger xRechnung: kernverwaltung-stadt@zerika.bremen.de

Leitweg-ID 04011000-051X101-05

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

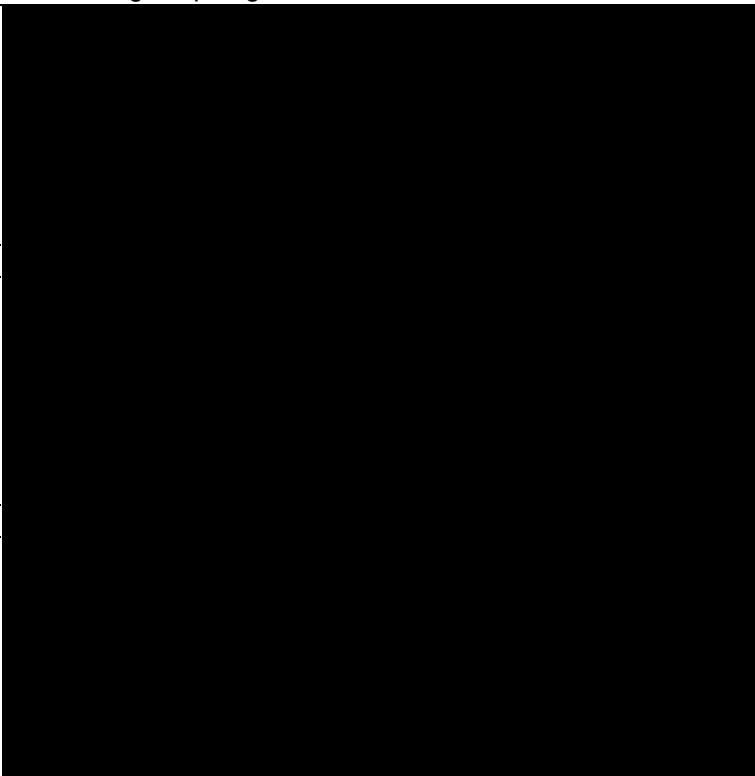
**Vertragliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner (1) des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner (2) des
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner (1) des
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner (2) des
Auftraggebers:**



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

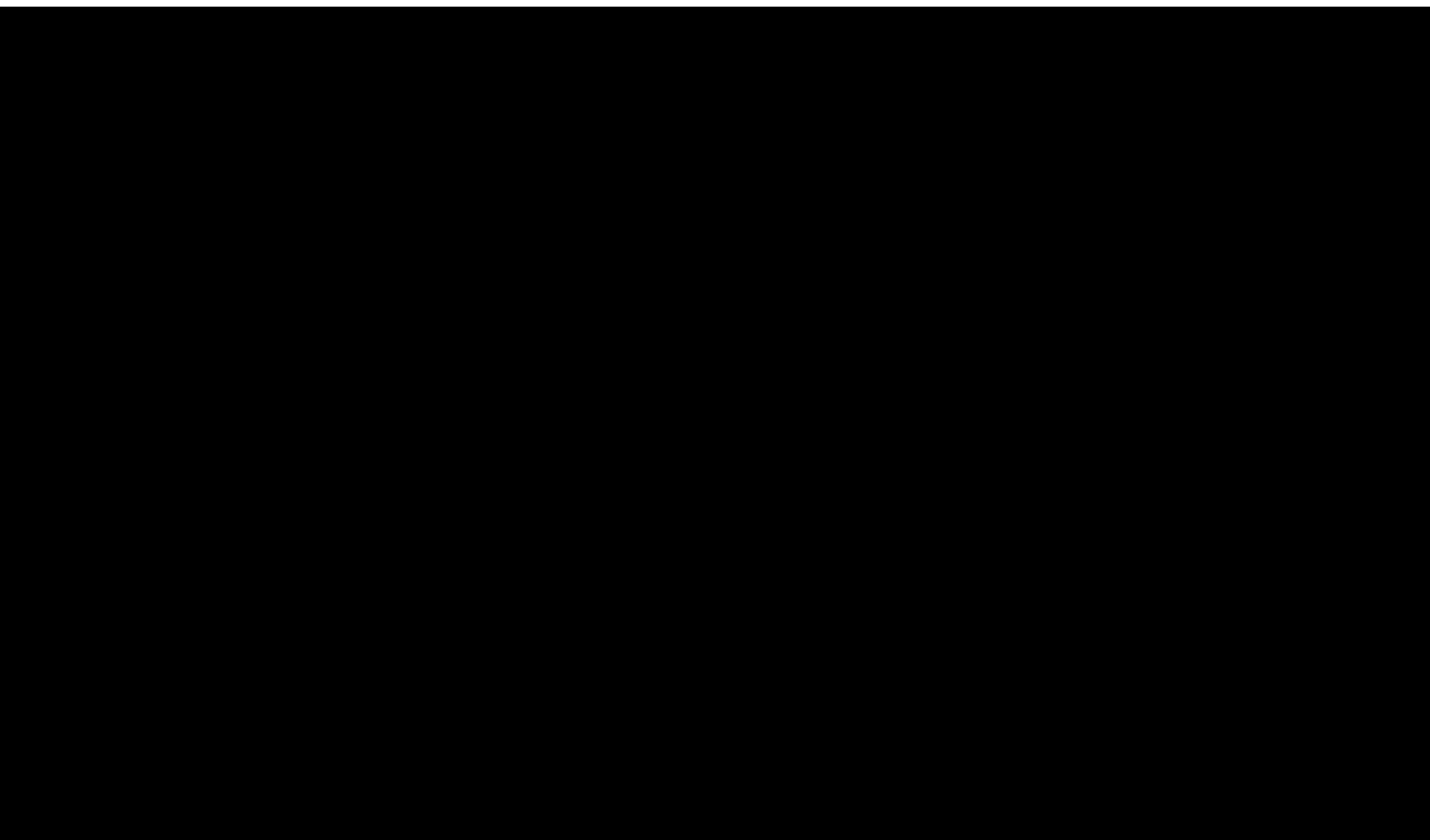
Das Dokument ist gültig: bei Vertragsschluss

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.11.2025

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 5.000,00 €.

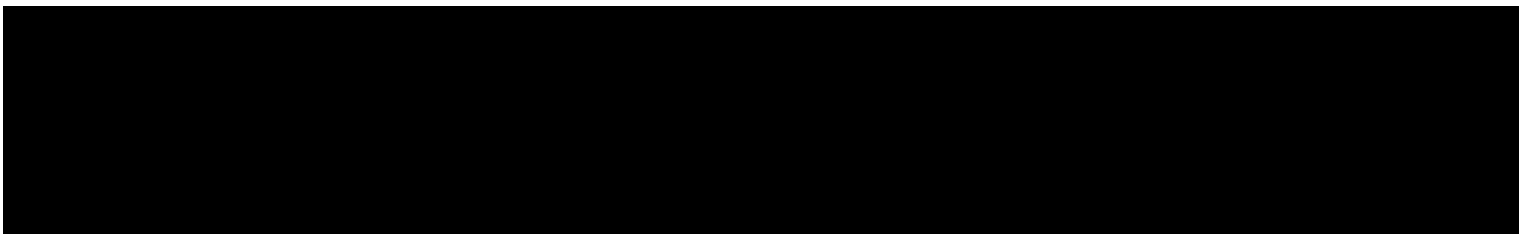


Preisblatt Monatlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.11.2025

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende **monatliche Entgelte (nachrichtlich)**:

Gesamtpreis: 305,40 €

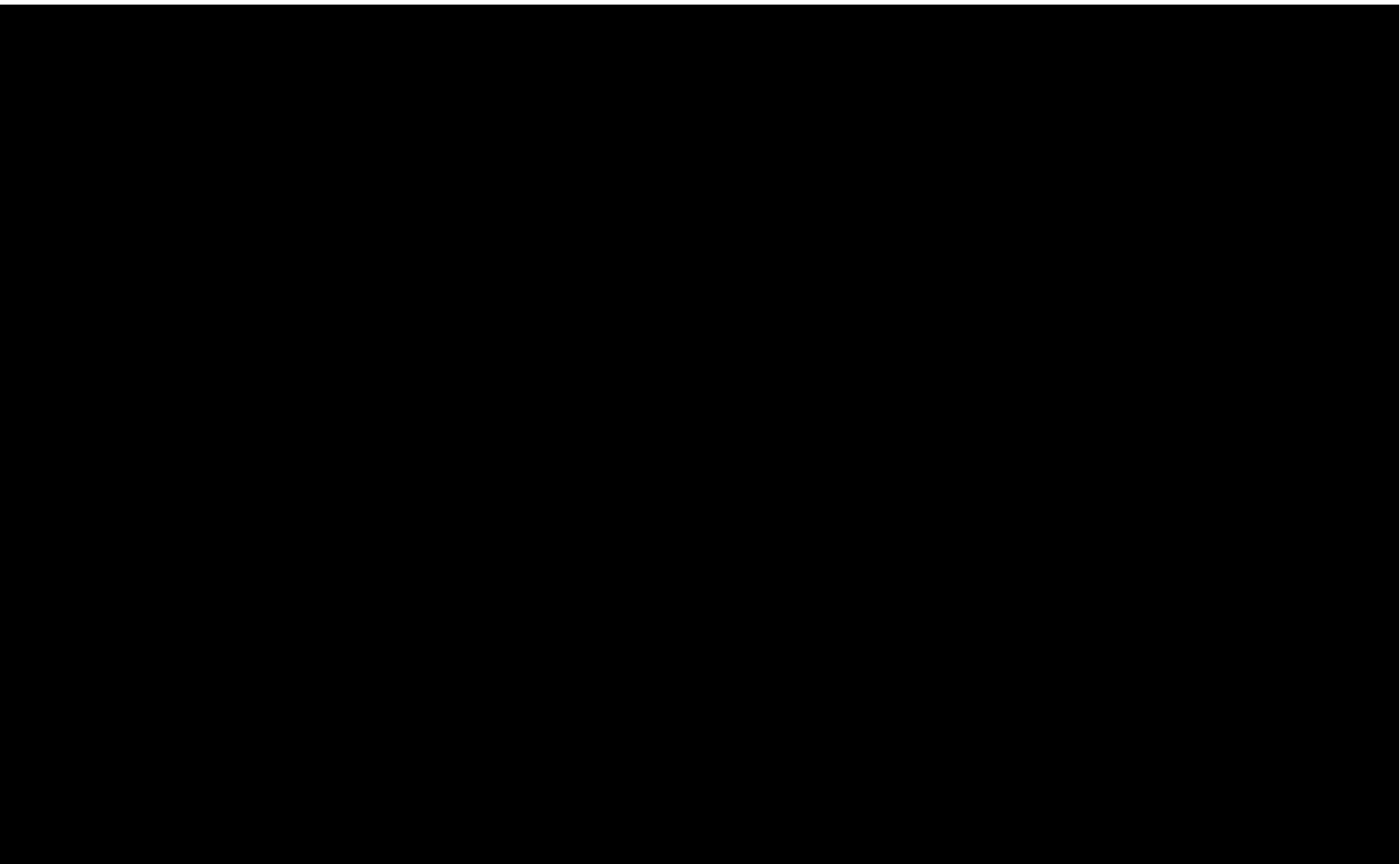


Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.11.2025

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende **jährliche Entgelte (nachrichtlich)**:

Gesamtpreis: 166.091,90 €



IAP-Nummer: 42746
(wird von Dataport ausgefüllt)

Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	<input checked="" type="checkbox"/>
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 ² (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input checked="" type="checkbox"/>
Landesdatenschutzgesetz und Bundesdatenschutzgesetz	
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input type="checkbox"/>

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Einführung des IT-Datenverarbeitungssystems "ADVIS" insbesondere zur Einleitung und Durchführung aufenthaltsbeendender Maßnahmen, aber auch zur Erteilung und Verlängerung von Aufenthaltstiteln und Duldungen, Verlängerung von Aufenthaltsgestattungen u.Ä.

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 im BDSG und in den LDStG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680.

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf

² 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.

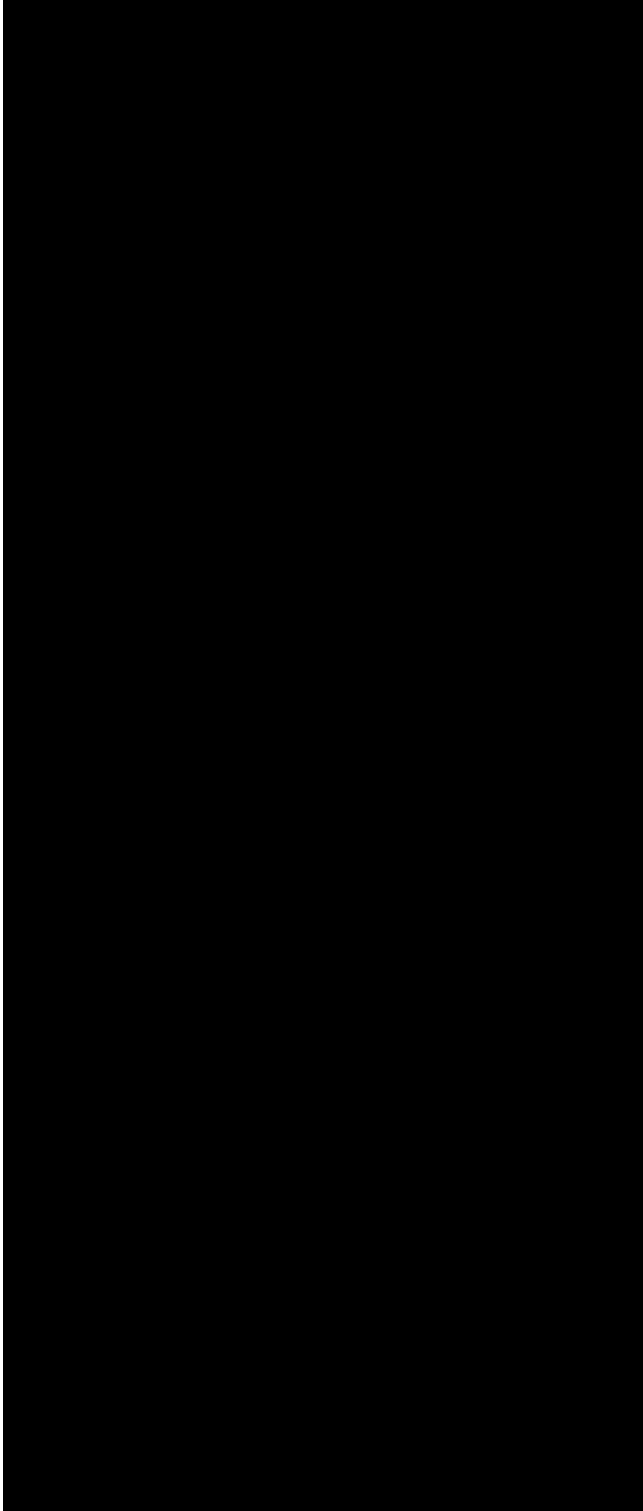
IAP-Nummer: 42746
(wird von Dataport ausgefüllt)

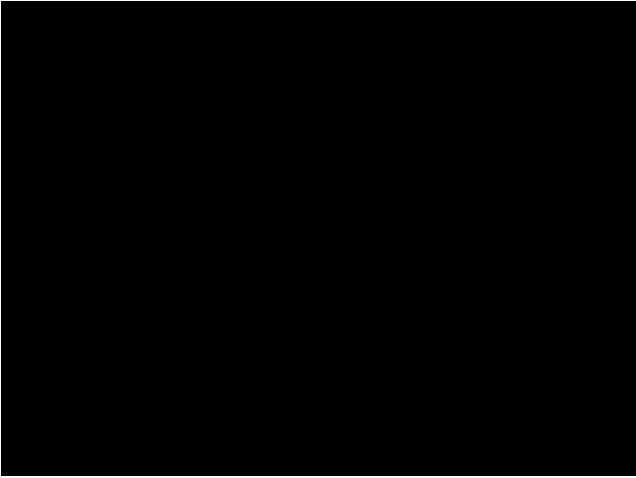
	allgemeine Daten von natürlichen Personen, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist
	im Einzelfall ggf. auch Angaben über die Gesundheit einer Person; Angaben über die ethnische Herkunft

	Drittausländer und Unionsbürger, die unter den Anwendungsbereich des Aufenthaltsgesetzes bzw. des Freizügigkeitsgesetzes fallen.

4.	Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	Ggfs. Übermittlung an Herkunftsland des Betroffenen bei Rückführung (Beschaffung von Passersatzpapieren)

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter





Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A: Allgemeiner Teil

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung.....	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 Updates	7
2.2.7 Release Management.....	7
2.2.8 End of Support	8
2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs).....	9
2.3.1 Reaktionszeit	9
2.4 Betriebsverantwortung.....	9
3 Rollendefinition.....	10
4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting.....	11
4.1 Verfügbarkeit (Availability)	11
4.2 Auslastung	11
5 Störungsprioritäten	12
6 Definitionen	14
6.1 Definition der Verfügbarkeit	19
6.1.1 Messung der Verfügbarkeit.....	20
6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen	20

1 Einleitung

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

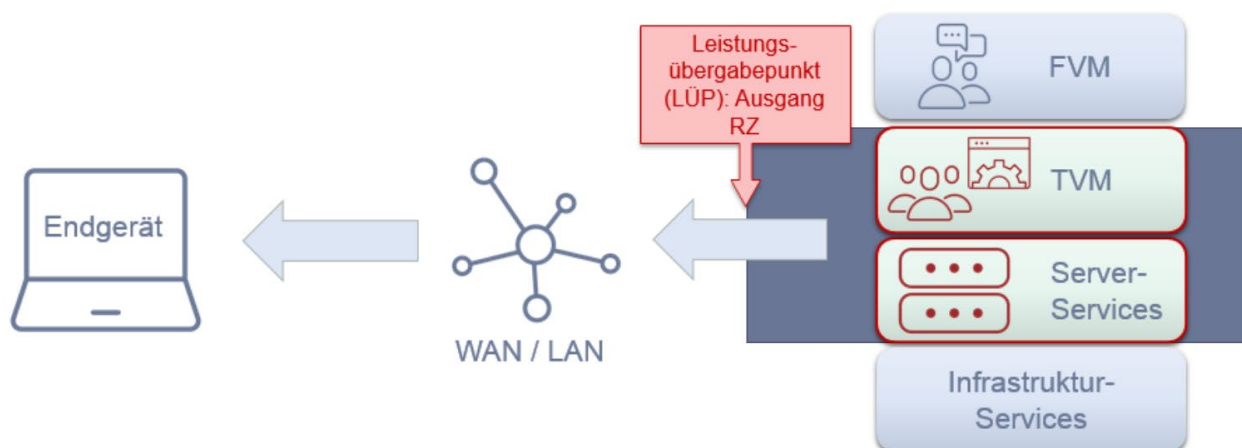
2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

Gegenstand dieses SLAs sind Serverservices und Technisches Verfahrensmanagement (TVM). Beide benötigen zu ihrer Funktion weitere Infrastrukturservices, die nicht Gegenstand dieses SLAs 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 SLAs ist der Leistungsübergabepunkt (LÜP) die WAN-Schnittstelle am Ausgang Rechenzentrum.

Der Übergang vom LÜP kann in die Landesnetze der Trägerländer, weitere Verwaltungsnetze auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene (wie z.B. das Netz des Bundes (NdB) oder Nachfolgelösung) oder in das Internet erfolgen. Dabei kann je Verfahren ein Übergang in ein Netz oder in mehrere Netze erfolgen.

Werden Serverservices und TVM vom Auftragsverarbeiter erbracht, um den Auftraggeber und Nutzer mit Verfahrensservices zu versorgen, so sind darüber hinaus noch Fachliches Verfahrensmanagement (FVM), Wide Area Network (WAN), Local Area Network (LAN) und Endgeräte-Services erforderlich. Diese sind ebenfalls nicht Bestandteil dieses SLAs, im Rahmen einer übergeordneten Betrachtung der Serviceerbringung („Servicekette“) aber mit Serverservices und TVM in geeigneter Weise zu kombinieren und abzustimmen.



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 Zugangnetz, regelhaft über das Landesnetz, vorausgesetzt.

2.2 Serviceübergreifende Regelungen

2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

Wartungsfenster	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 nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

Während des Wartungsfensters sind die Services grundsätzlich verfügbar. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich.

Für die Container Infrastruktur im TDC gilt folgendes Wartungsfenster:

Wartungsfenster	Zeitraum
Kubernetes (Intranet-DC)	Jeden dritten Dienstag im Monat, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Kubernetes (Internet-DC)	Jeden dritten Mittwoch im Monat, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Open Shift	Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr

2.2.2 Supportzeit Standard

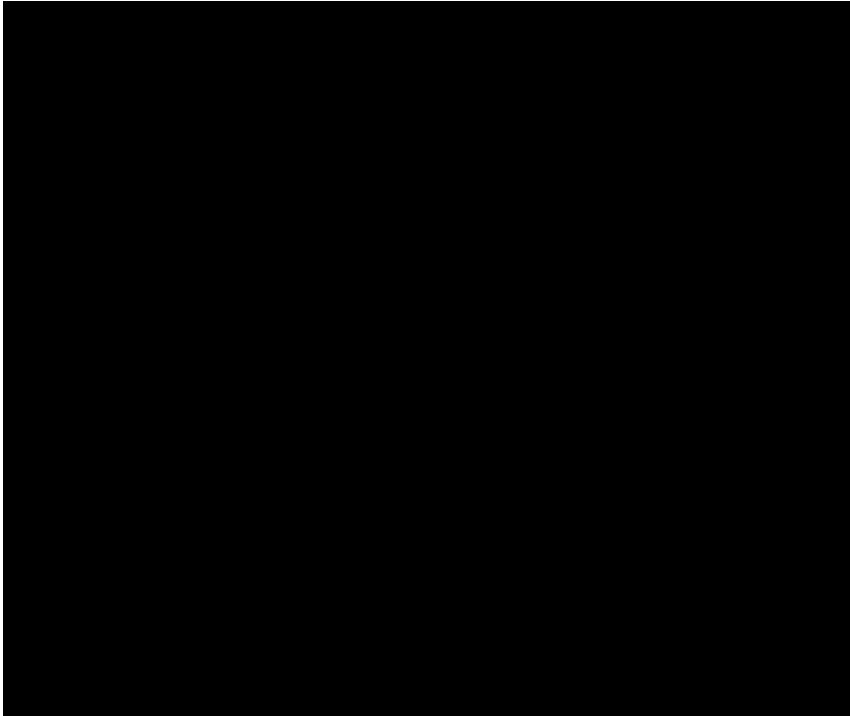
Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit Standard. Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

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

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

2.2.3 Störungsannahme

Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen in der Supportzeit Standard.



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 der Umfang sind 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 SLA Teil B unter Ziffer 1.2 geregelt.

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

Changes dienen sowohl der Umsetzung beauftragter Maßnahmen, als auch der Sicherstellung der vertragsgemäßen Leistungserbringung. Patches stellen hierbei eine spezifische Untergruppe der Changes dar.

Grundsätzlich liegt es in der Verantwortung des Auftragsverarbeiters, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Systemkomponenten eines Verfahrens stets auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten, wie es branchenspezifische Sicherheitsstandards (B3S) vorsehen.

Im Rahmen des Patchmanagements werden sämtliche Systemkomponenten regelmäßig und risikobasiert mit Updates der jeweiligen Hersteller versorgt. Der Auftragsverarbeiter gewährleistet damit, dass alle gemäß Dataport-Standard installierten Systemkomponenten über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Dies umfasst auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, die durch neue Versionen oder Patches innerhalb der aktuellen Releases des Verfahrens aktualisiert werden.

Für Komponenten, die durch den Softwarehersteller des Verfahrens bereitgestellt oder in die Fachanwendung integriert wurden, erfolgt die Bereitstellung von Aktualisierungen entsprechend den vom Hersteller vorgegebenen Zyklen durch den jeweiligen Vertragspartner des Herstellers.

Ein effizientes Patchmanagement ist unverzichtbar, um einen sicheren Betrieb gemäß BSI-IT-Grundsatz sicherzustellen. Der jeweilige Vertragspartner des Herstellers ist dafür verantwortlich, den Hersteller des Verfahrens auf die Nutzung von im Support befindlicher Software hinzuweisen und rechtzeitig den Wechsel auf neuere Versionen einzuplanen, wenn die eingesetzten Verfahren ihr Support-Ende erreichen. Sofern diese Aufgabe nicht explizit durch den Auftragsverarbeiter im Rahmen eines fachlichen Verfahrensmanagements übernommen wurde, verbleibt die Zuständigkeit beim Auftraggeber.

2.2.6 Zeitfenster für Updates

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in dem relevante Updates 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 Verfahrensdokumentation hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI IT-Grundsatzes 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.

2.2.7 Release Management

Der Auftragsverarbeiter entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches für die jeweils betriebenen Softwarekomponenten auf Ebene Betriebssystem und systemnaher Software.

Nachfolgend werden die Mitwirkungsleistungen/Verpflichtungen des Auftraggebers in Bezug auf die Release-Zyklen der standardisierten Software-Komponenten (Betriebssystem, Middleware) definiert.

Release Updates müssen regelmäßig durchgeführt werden. Ca. alle drei Jahre ist mit Neuaufbau/Installation zu rechnen. Im Zuge dessen werden erhöhte Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers bei den Releases, insbesondere bei Einhaltung der Zeit der Parallelbereitstellung, benötigt. Mit dem Auftraggeber abgestimmte Parallelbereitstellungen sind in Abhängigkeit zu der für das Verfahren festgesetzten TVM-Klasse im Leistungsumfang der regulären Verfahrensinfrastruktur enthalten. Die Dauer der kostenneutralen Parallelbereitstellungszeit ist dem aktuell geltenden Produkt- und Servicekatalog zu entnehmen. Eine vom Auftragsverarbeiter gewünschte oder verantwortete längere Parallelbereitstellung ist ebenfalls enthalten.

Für Verfahren, die nicht auf den aktuellen, generell supporteten Software-Komponenten betrieben werden, müssen durch den Auftragsverarbeiter zusätzliche Maßnahmen getroffen werden. Wenn gesonderter Software-Lizenzen-Support nach Supportende von Software-

Komponenten notwendig ist, ist dieser kein Bestandteil der regulären Verfahrensinfrastruktur. Es gelten die Regelungen gemäß Pkt. 2.2.8 dieses SLAs. Auch ein „Umzug“ des Verfahrens in den Sicherheitsbereich „Minimalschutz“ ist nicht im regulären Leistungsumfang der Verfahrensinfrastruktur enthalten.

2.2.8 End of Support

Das Ende der regulären Releasezyklen der bei Dataport eingesetzten Softwarekomponenten wird mit dem Ende Dataport Support Datum (EDS) definiert. Dieses Datum ist grundsätzlich bei Einsatz der entsprechenden Softwarekomponente bekannt, vorbehaltlich Änderungen durch den Softwarehersteller. Ein Einsatz der entsprechenden Softwarekomponente nach dem EDS ist grundsätzlich nicht mehr möglich.

Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber rechtzeitig über die EDS der Softwarekomponenten des Verfahrens (spätestens 24 Monate vor Ablauf des EDS), um das weitere Vorgehen abstimmen. Der Auftragsverarbeiter wird den Auftraggeber in diesem Zuge auch zu möglichen Alternativen beraten und kooperativ die Optionen bewerten. Sollte der Auftraggeber einer Systemaktualisierung nicht zustimmen oder eine Verzögerung einer Systemaktualisierung verursachen, wird der Auftragsverarbeiter dem Auftraggeber im Rahmen eines Vertragsänderungsverfahrens die zusätzlichen Maßnahmen und Kosten für einen Weiterbetrieb über das EDS hinaus anbieten.

Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, den Betriebsvertrag fristgerecht zum EDS zu kündigen.

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)	
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

Die vereinbarte Zielwahrscheinlichkeit P_{Soll} für die Erreichung der Reaktionszeiten pro Kalendermonat beträgt 90%.

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 Middleware Komponenten beim Auftragsverarbeiter. Der Auftraggeber hat keinen administrativen Zugriff auf Server, Datenbanken oder Fileservice.

¹ Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

Die Zuordnung von Aufgaben zu Rollen ist wie folgt definiert:

Rolle	Rollendefinition
Auftraggeber (AG)	Rolle des Auftraggebers im Sinne der DSGVO, siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Zentraler Betrieb, Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO, siehe EVB-IT
Auftragsberechtigte (AB)	Abruf von im Vertrag definierten Service-Abrufen des Auftragsverarbeiters. Der Abruf erfolgt durch vom Auftraggeber benannte autorisierte Auftragsberechtigte. Der Auftraggeber benennt diese Personen.
Nutzer	Nutzer sind alle Endanwender, die das Verfahren nutzen. Nutzer müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe 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 den Auftragnehmer und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Hoch	Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Mittel	Führt zur forcierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer 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 beim Auftragnehmer 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 Kategorisierung von Störungsmeldungen getroffen werden. Insbesondere bei Eingrenzung der Berechtigung zur Störungsmeldung (SLA Teil B, Ziffer 1.4) kann der Auftraggeber die Störungspriorität festlegen.

6 Definitionen

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.
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 Wartungsarbeiten und durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleistung möglich ist.
Bezugsgröße	Messgröße, auf die in der Definition einer Leistungskennziffer Bezug genommen wird. 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 Verfahrensmangement (FVM)	Das fachliche Verfahrensmangement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrensoftware (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.

Begriff	Definition
Key Performance Indikator (KPI)	Vertragliche Leistungskennzahl, für die leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen).
Kundenreport	Berichte über die vereinbarten Leistungskennzahlen (z. B. Auslastung, Verfügbarkeit).
Leistung	Elemente von Services mit OLA zur Dataport-internen Steuerung
Leistungsübergabepunkt (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 Auftragsverarbeiter bis zum LÜP alleine unter der Verantwortung des Auftragsverarbeiters.
Maintenance Window (MW)	Das Maintenance Window hat den primären Fokus, Sicherheitsupdates oder Patches der standardisierten Software-Komponenten (Betriebssystem, Middleware) auf den Servern durchzuführen.
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	<p>Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung über den vereinbarten Störmeldeweg und dem Beginn der inhaltlich qualifizierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer. Zur Messung der Reaktionszeit wird der Zeitpunkt der Störungsmeldung und der Status „in Bearbeitung“ in der ITSM Suite beim Auftragnehmer verwendet.</p> <p>Die Reaktionszeit ist grundsätzlich abhängig von der Priorität der Störung. Je nach Verfügbarkeits-Klasse im Produkt- und Servicekatalog sind die Prioritäten „kritisch“ oder „hoch“ evtl. nicht verfügbar.</p>
RZ	Hinweis insbesondere für alle Verweise auf SLA Teil B: „Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum“: Mit „RZ“ (Abkürzung für „Rechenzentrum“) ist das Twin Data Center gemeint.
Security Service Level Agreement (SSLA)	Ergänzung eines SLAs 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.

Begriff	Definition
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
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	<p>Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch den Auftragnehmer • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers) <p>Die Betriebsverantwortung für Verfahren liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch den Auftragnehmer). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.</p>
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-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. $Verfügbarkeit_{Ist} \geq Verfügbarkeit_{Soll}$; $Reaktionszeit_{Ist} \leq Reaktionszeit_{Soll}$).
Supportzeit	<p>Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird.</p> <p>In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet.</p> <p>Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken.</p>

Begriff	Definition
Twin Data Center (TDC)	Dataport Rechenzentren in Alsterdorf und Norderstedt
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (z. B. Middleware, 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)	<p>Das User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desks beim Auftragnehmer bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage.</p> <p>Das UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu unterstützt das User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte im Rahmen der Erstlösung den Nutzer. Das User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.</p>
Verfahren	<p>Als Verfahren bezeichnet man die IT-Unterstützung für einen bestimmten fachlichen Geschäftszweck des Auftraggebers. Ein Verfahren schafft einen Mehrwert für den Anwender.</p> <p>Der Auftragnehmer definiert ein Verfahren als Zusammensetzung zweier Komponenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • eigenständig laufende Anwendungssoftware • Verfahrnsinfrastruktur im Twin Data Center (TDC)

Begriff	Definition
Verfahrensumgebungen	<p>Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 dar; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Verfahrens sowie Patches der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelmäßig keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung, auf der das Verfahren betrieben wird; Verarbeitung von Echtdaten
Verfahrensupdates	<p>Grundsätzlich nicht Gegenstand des Wartungsfensters oder des Maintenance Windows. Sind separat zu vereinbaren.</p> <p>Sind regelmäßig außerhalb der Zeiträume des Wartungsfensters und der Maintenance Windows einzuplanen.</p>
Wide Area Network (WAN)	<p>Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.</p>
Wartungsfenster	<p>Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen mit dem primären Fokus: Updates/Erneuerungen/Wartungsarbeiten an den Rechenzentrumsdiensten und der Netzinfrastruktur durchzuführen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden.</p>

Begriff	Definition
Zielwahrscheinlichkeit (P_{Soll})	<p>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.</p> <p>Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennziffern angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen).</p> <p>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.</p>

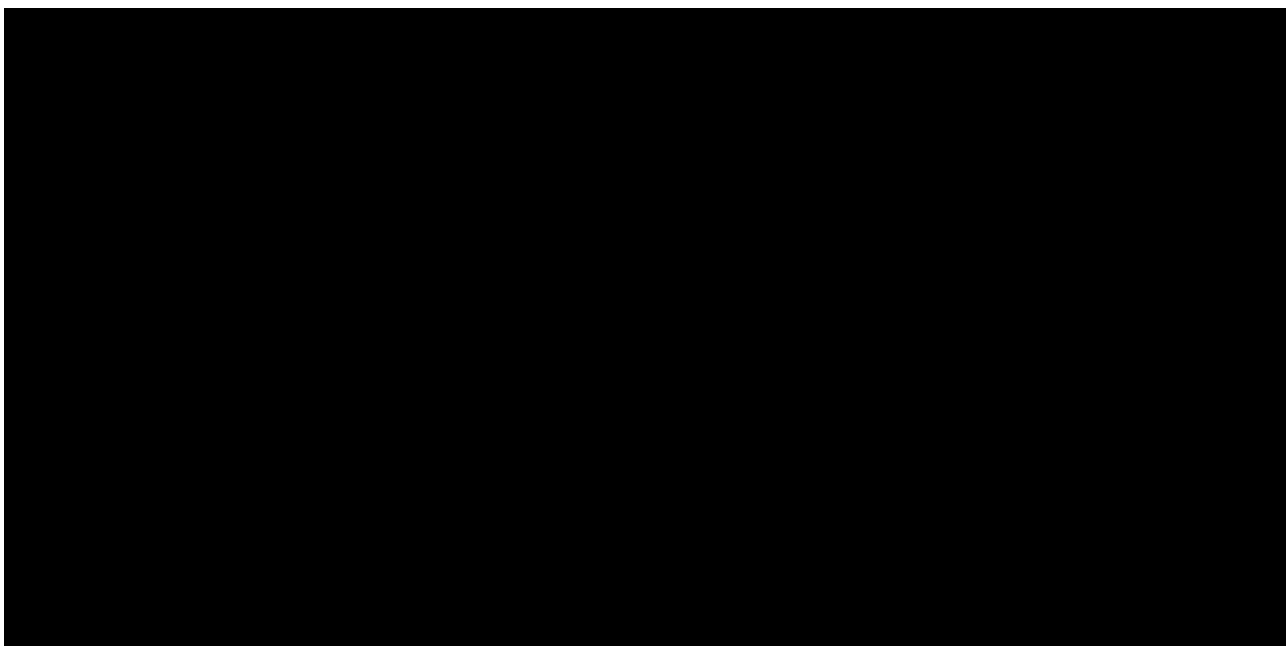
6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

Bezogen auf den Bezugszeitraum sind geplante Ausfallzeiten grundsätzlich mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Für die Bezugszeit gilt:



6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Verfahrensinfrastruktur wird konkret durch eine Verarbeitung der Systemmeldungen der jeweils relevanten Komponenten ermittelt. Mithilfe eines jeweils individuellen Modells, das Redundanzen und Abhängigkeiten berücksichtigt, ergeben diese Systemmeldungen den Gesamtwert. Zum Reporting siehe SLA 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
 - Fehlerhaft ausgelieferte oder unzureichend beschriebene Verfahrensupdates oder -patches
 - Verzicht auf eine Qualitätssicherungs-Umgebung (dadurch erhöht sich das entsprechende Risiko in der Produktionsumgebung)

Siehe auch die Erläuterungen zu Verfahrensumgebungen in Ziffer 6

- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

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

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung.....	4
1.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten	4
2 Rahmen der Leistungserbringung	5
2.1 Servicerelevante Regelungen.....	5
2.1.1 Supportzeiten.....	5
2.1.2 Störungsmeldungen über Schittstellen.....	5
2.1.3 Serviceabrufe.....	5
3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur	6
3.1 Beschreibung des Verfahrens	6
3.2 Bereitgestellte Umgebungen	7
3.3 Details zu Server-Services	7
3.3.1 Lizenzen für bereitgestellte Server-Services	7
3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services	8
3.3.3 Zentraler Fileservice	9
3.3.4 Fileservice Economy.....	9
3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG).....	9
3.3.6 Backup & Recovery	9
3.3.7 Container Service	9
3.3.8 S3 Objektspeicher.....	9
3.3.9 Archivspeicher Service	9
3.3.10 Kaltarchiv Service	9
3.3.11 Edge Service.....	10
3.4 Service Fernzugriff Adminplattform (SFA).....	10
3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement.....	10
3.5.1 Serviceklassifikation.....	10
3.5.2 Schnittstellen zu anderen Verfahren.....	10
3.5.3 Benutzerverwaltung	11
3.5.4 Betrieb und Implementierung von Non-Standard Datenbanken.....	11
3.5.5 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten	12
3.5.6 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	12
3.6 Leistungseinschränkungen	12



3.6.1	Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens.....	12
4	Leistungsspezifische KPIs und Reporting.....	13
4.1	Weitere Berichte	13
5	Maßnahmen bei Beendigung der Leistung	14

1 Einleitung

Dataport (im folgenden Auftragnehmer genannt) stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbarten 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 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Der Auftraggeber stellt gemäß Anlage 1 des EVB-ITs 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, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragsverarbeiter in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln sowie der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen zu unterstützen.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragsverarbeiter das Verfahren und die notwendigen Lizenzen zur Verfügung.

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Störungsmeldungen über Schnittstellen

Der Auftraggeber kann Störungen auch mittels Schnittstelle aus einem eigenen Ticket-System melden.

Sofern dieses Ticket-System und die Schnittstelle hierfür vorgesehen sind, übermittelt der Auftraggeber die Auswirkungen und die Dringlichkeit der Störungsmeldung gemäß der Prioritätenmatrix in Ziffer 5 des SLA Verfahrensinfrastruktur, Teil A.

Im Einzelfall und auf Anforderung des Auftragnehmers begründet der Auftraggeber, aus welchem Grund die Festlegung der Auswirkungen und der Dringlichkeit einer Störungsmeldung getroffen wurde.

Eine qualifizierte Störungsmeldung durch den Auftraggeber ist zudem nach Absprache mit dem Auftragsverarbeiter über das Dataport Selfservice Portal (DSSP) möglich.

2.1.3 Serviceabrufe

Serviceabrufe sind vordefinierte Änderungen an der Infrastruktur, wie z.B. Datenbank-Updates, Datenbank-Konfigurationsarbeiten oder Benutzeränderungen, die ohne weitere Entgelte im vertraglich vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind. Serviceabrufe sind mindestens zehn Tage im Voraus vom Auftragsberechtigten zu beauftragen. Es können mit dem TVM zeitlich relevante Serviceabrufe definiert werden, die mit einem Vorlauf von mindestens zwei Tagen beauftragt werden. Die Beauftragung kann über den nachfolgend festgelegten Weg beauftragt werden.

Wenn das DSSP durch den Auftraggeber genutzt wird, ist das Vorgehen wie folgt:

- Alle Serviceabrufe im Sinne dieses Vertrags werden über das DSSP gestellt.

Sofern das DSSP noch nicht für den Serviceabruf verfügbar ist, ist folgendermaßen vorzugehen:

- Bei Serviceabrufen von Verfahren, die erstmalig in den Betrieb des Auftragsverarbeiters übergehen oder Verfahren, deren Serviceabrufe neu organisiert werden, ist das nachfolgende Postfach zu nutzen: [REDACTED]

Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber, sobald das Postfach

[REDACTED] zu nutzen ist. Hierzu erfolgt eine Information seitens der Servicekoordination Technik an die benannten Serviceabrufberechtigten.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

Für das nachfolgend beschriebene Verfahren werden eine oder mehrere Verfahrensumgebungen entsprechend den jeweiligen Produktionsstufen im Rechenzentrum des Auftragnehmers 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 Verfahrenmanagement zusammensetzt, sind die entsprechenden Services aus dem Dataport Produkt- und Servicekatalog in der aktuell gültigen Fassung.

3.1 Beschreibung des Verfahrens

Das Verfahren ADVIS (Ausländer-Daten Verwaltungs- und Informations-System) wird im Ausländerwesen des Migrationsamtes 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.

Das Verfahren ADVIS (Ausländer-Daten Verwaltungs- und Informations-System) wird im Ausländerwesen des Migrationsamtes 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.

Das Verfahren ADVIS (Ausländer-Daten Verwaltungs- und Informations-System) wird im Ausländerwesen des Migrationsamtes 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

Produktionsstufen	Service Level	Supportzeit	Sicherheitsbereich
Produktion			
Qualitätssicherung			

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 (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 Lizenzen für bereitgestellte Server-Services

Die Lizenzen für das Betriebssystem sind Bestandteil des Server-Services.

Abhängig von den Anforderungen, die sich aus den Standards des Dataport Rechenzentrums sowie den architektonischen Anforderungen bezüglich des Verfahrens und der Datensicherheit ergeben, erfolgt die Definition, wie die Datenbankservices in Instanzen sowie Datenbanken unterhalb von Instanzen aufgeteilt werden, durch das Rechenzentrum.

Die Lizenzen für das Betriebssystem sind Bestandteil des Datenbank-Services. Für die Lizenzen des DBMS gelten folgende Regelungen:

- für das DBMS Oracle sind die Lizenzen nicht Gegenstand des Services und werden gesondert vertraglich geregelt.
- für die anderen DBMS sind die Lizenzen Bestandteil des Server-Services (bei MSSQL mit gesonderter Kostenposition)

Für Backendverfahren, deren Frontend Applikation in der OnlineService Infrastruktur abläuft, findet der erweiterte Betrieb und Supportlevel der Online Service Infrastruktur keine Anwendung. Soweit ein erweiterter Betrieb mit höherem Supportlevel gewünscht ist, ist eine gesonderte Beauftragung dieser Leistung erforderlich.

Für die Lizenzen des Terminal Services gelten folgende Regelungen:

- Terminal Service Citrix: die Lizenzen werden durch den Auftragnehmer (mit gesonderter Kostenposition) bereitgestellt

Der Terminalservice benötigt je Benutzer Speicherplatz für die Profile. Dieser Speicherbedarf muss in Abhängigkeit mit der Anzahl der Benutzer bei der Gesamtmenge des beauftragten Speicherbedarfs berücksichtigt werden.

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 Verfahrenskomponenten 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 Verfahrensmodule oder geänderte Systemanforderungen bestehender Verfahrensmodule (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 der 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 Auftragsverarbeiters eine Prüfung, welche Drucklösung möglich ist. Der Betrieb ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

Voraussetzungen für die Clients des Auftraggebers

- **Endgerätekomponenten**

Für die Nutzung eines Dataport Citrix Terminal Services wird auf den Endgeräten der Citrix Receiver, in einer Version gemäß Dataport Betriebsstandard, vorausgesetzt. Der Auftragsverarbeiter stellt dem Auftraggeber für die Bereitstellung des Citrix-Receiver auf dem Endgerät eine Installations- und Konfigurationsanleitung zur Verfügung.

Für die Nutzung eines Dataport Windows Terminal Services wird auf den Endgeräten der RDP Client, in einer Version gemäß Dataport Betriebsstandard, vorausgesetzt.

Sofern das Endgerät vom Auftragnehmer 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 gleichzeitiger Nutzer benötigt. Der weitere Datenverkehr (z.B. für Dateitransfer oder zum Drucken von Dokumenten) ist gesondert zu berücksichtigen.

3.3.3 Zentraler Fileservice

Für die zentrale Dateiablage wird ein zentraler Fileservice 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 wird durch den Auftragsverarbeiter 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 erfolgen 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 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.

3.3.7 Container Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.8 S3 Objektspeicher

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.9 Archivspeicher Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.10 Kaltarchiv Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.11 Edge Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

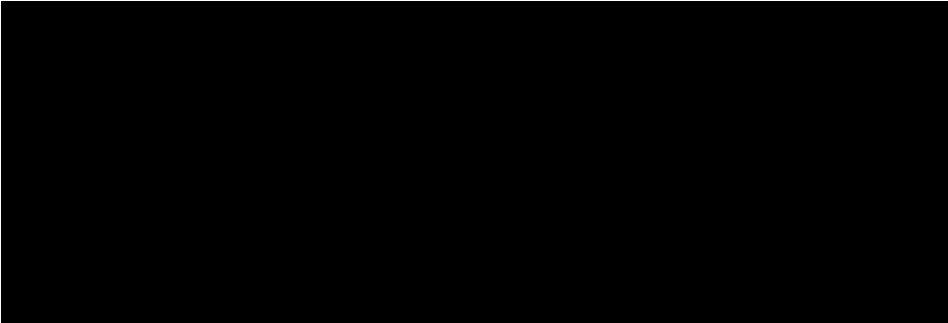
3.4 Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

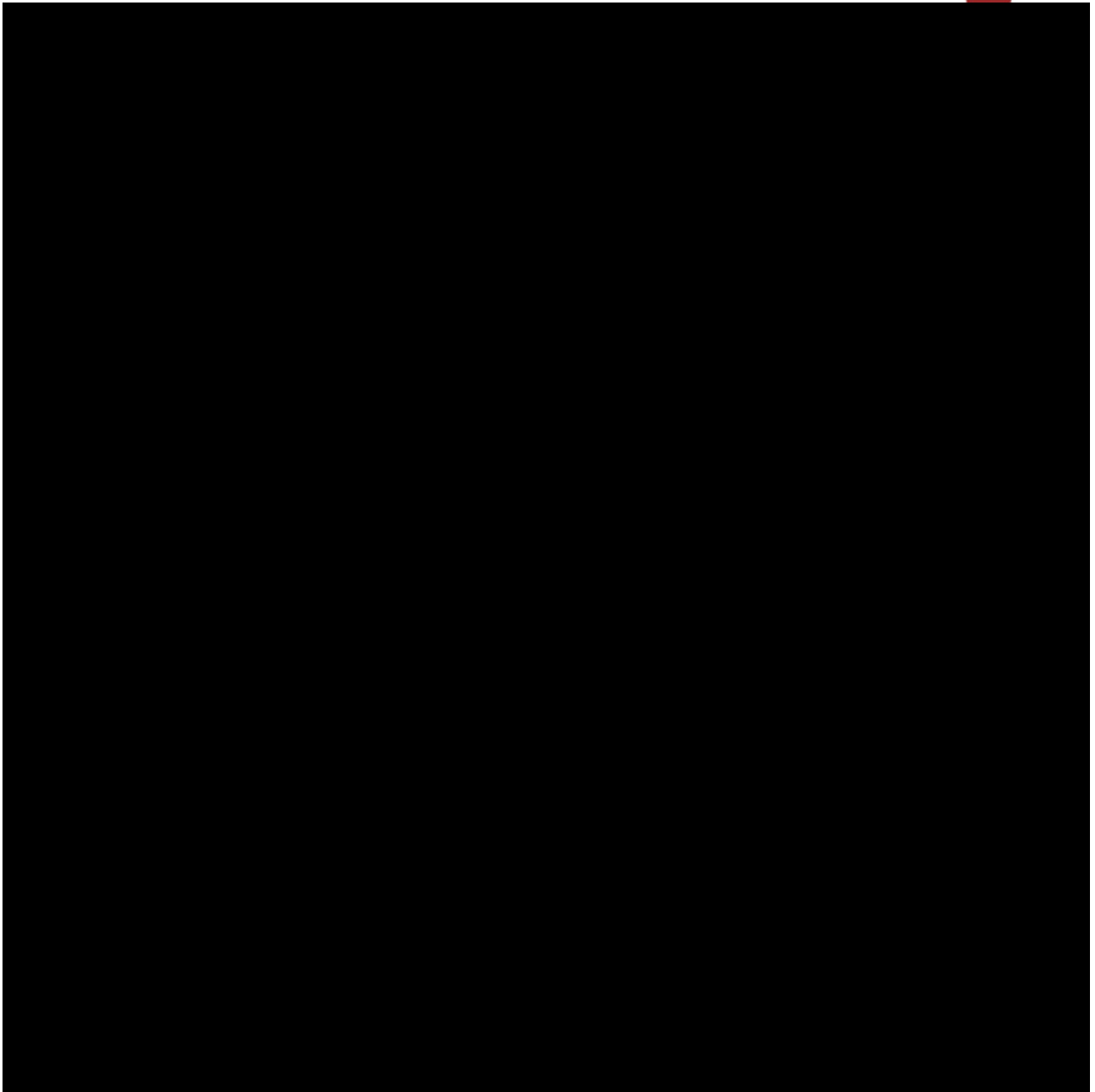
3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:



3.5.2 Schnittstellen zu anderen Verfahren

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



3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- verfahrensintern

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.5.4 Betrieb und Implementierung von Non-Standard Datenbanken

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5.5 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5.6 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Voraussetzung für einen zeitlich befristeten und überwachten Fernzugriff ist eine gesondert getroffene Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister.

Ablauf des konkreten Fernzugriffs

Der jeweilige konkrete Fernzugriff für den externen Dienstleister muss durch einen Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters freigeschaltet werden. Der externe Dienstleister muss, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragsverarbeiter aufnehmen.

Der Support des externen Dienstleisters des Verfahrens wird über einen Fernzugriff realisiert. Hierzu wird ein vom Auftragsverarbeiter betriebenes Verfahren folgendermaßen eingesetzt:

- Start der Anwendung, die für den Zugriff auf das Verfahren benötigt wird, durch einen Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters.
- Start der Fernwartungssitzung.
- Der externe Mitarbeiter des Dienstleisters wird in die Fernwartungssitzung eingeladen und kann dieser beitreten.
- Der externe Mitarbeiter des Dienstleisters kann nun die Anwendung des Mitarbeiters des Auftragsverarbeiters sehen und nach Freigabe durch diesen auch fernsteuern.
- Nach Ausführen der Arbeiten wird die Sitzung wieder beendet.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Der jeweilige administrative Zugriff wird revisionssicher protokolliert. (Die Protokollierung beantwortet folgende Fragen zum Zugriff: wann, warum, wer und was?) Der Auftraggeber kann die Daten im Rahmen seiner Kontrollpflichten beim Auftragsverarbeiter einsehen.

3.6 Leistungseinschränkungen

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens

Wenn der Auftraggeber für Benutzer manuellen schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens beauftragt, können Verfügbarkeitszusagen nur eingeschränkt umgesetzt werden.

Der zum Backendverfahren zugehörige Fileservice liegt in Bezug auf das technische Verfahrensmanagement in der Verantwortung des Auftraggebers.

Fehler und Produktionsausfälle des Verfahrens, die auf fehlerhaften Fileservice zurückzuführen sind, werden nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

4.1 Weitere Berichte

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

Es wurden keine individuellen Absprachen zu Maßnahmen bei Beendigung der Leistung vereinbart.



Leistungsbeschreibung

Produktmanagement

zum IT-Verfahren AdvisTevis_HB001



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Rahmenbedingungen	3
1.1	Leistungsgegenstand.....	3
1.2	Vereinbarte Leistungen.....	3
1.3	Mitwirkungsrechte und –pflichten	3
1.4	Abrechnungsmodalitäten	3
2	Leistungsbeschreibung Produktmanagement	4
2.1	Information und Austausch	4
2.2	Wirtschaftlichkeit	5
2.3	Produktlifecyclemanagement.....	5
2.4	Leistungserbringung mit dem Ziel der Betriebsstabilität.....	6
2.5	Weitere individuelle Leistungen des Produktmanagements.....	7

1 Einleitung und Rahmenbedingungen

1.1 Leistungsgegenstand

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum Produkt¹, d. h. der beauftragten Leistung, ist beim Auftragnehmer ein Produktmanagement etabliert, dass in Zusammenspiel mit dem Key Account Management und ggf. dem Service Delivery Management dem Auftraggeber als zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Produkt und den Produktlebenszyklus (z. B. Releaseplanung, End-of-life Management) dient und Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber verbindlich umsetzt.

1.2 Vereinbarte Leistungen

Die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers können je nach Kontext erweitert und angepasst werden.

Neben den obligatorischen Leistungen können auch optionale Leistungen vereinbart werden. Diese werden durch ein Kreuz () ausgewählt.

Optionale Leistungen, die nicht markiert wurden () sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

1.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Es sind Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers erforderlich, diese sind im Folgenden geregelt.

Ansprechpartner

Der Auftraggeber benennt Ansprechpersonen für das Produktmanagement des Auftragnehmers, die für folgende Aufgaben und Abstimmungsbedarfe verantwortlich sind:

- Bewertung von Störungs- und Fehlermeldungen
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Installationsaufträgen für neue Releases
- Beauftragung des Auftragnehmers zu weiteren Anpassungsbedarfen (Auftragsberechtigte)

1.4 Abrechnungsmodalitäten

Vereinbart wird, dass die Leistungen im Produktmanagement des Auftragnehmers

- pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- nach Aufwand abgerechnet werden.

¹ Produkt meint an dieser Stelle alle Produkte und Leistungen, die Dataport als Auftragnehmer im Rahmen des Vertragskontextes zur Erfüllung des Kundenbedarfs bereitstellt bzw. erbringt.

2 Leistungsbeschreibung Produktmanagement

2.1 Information und Austausch

Das Produktmanagement des Auftragnehmers und die vom Auftraggeber benannten Ansprechpersonen stehen in einem stetigen Kontakt und Austausch zu folgenden Schwerpunkten:

- **Anfragen des Auftraggebers zum Vertrag**

Für gewünschte Anpassungen der beauftragten Leistungen ist das Produktmanagement zu kontaktieren (vgl. Anlage Ansprechpartner EVB-IT). Der Ansprechpartner aus dem Produktmanagement steht auch zur Verfügung, wenn zusätzliche Leistungen zum Produkt beauftragt werden sollen.

- **Rückfragen des Auftraggebers zum Produkt**

Das Produktmanagement beantwortet Fragen des Auftraggebers zum Produkt und zum Produktlebenszyklus.

- **Unterstützung bei Anfragen durch Dritte**

Auf Anfrage unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers den Auftraggeber in der Beantwortung von Anfragen zum Produkt durch Dritte, z.B. bei Prüfungen durch Landesrechnungshöfe, bei parlamentarischen Anfragen oder im Rahmen der Mitbestimmung des Personalvertretungsgesetzes.

Fachlicher Informationsaustausch mit Auftraggeber (ggf. Regelaustausch)

Der Auftragnehmer entsendet Ansprechpersonen aus dem Produktmanagement zu einem fachlichen Informationsaustausch des Auftraggebers (z.B. Arbeitsgruppen, fachliche Gremien, Strategie- und Statusrunden, Reviews).

Auftragnehmer und Auftraggeber informieren sich gegenseitig über neue Entwicklungen zum Produkt selbst sowie zu den einschlägigen Fachthemen, die für die Nutzung und Weiterentwicklung des Produktes relevant sind.

Produktspezifische Beratung des Auftraggebers

Das Produktmanagement berät auf Nachfrage den Auftraggeber zum Produkt, zum Produkteinsatz und insbesondere zu strategischen Entscheidungen hinsichtlich einer Weiterentwicklung.

Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung beim Auftraggeber ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse. Damit soll der Auftraggeber in die Lage versetzt werden, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen möglichst optimal in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des Produktes zu bringen.

Zusätzlich werden folgende Leistungen des Produktmanagements zum Schwerpunkt „Information und Austausch“ vereinbart:

Keine

2.2 Wirtschaftlichkeit

Auf Wunsch des Auftraggebers unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers den Auftraggeber in seinen Haushaltsprozessen durch Zulieferung von über den Dataport Standard hinausgehenden Informationen:

Kalkulation von Planzahlen für den Auftraggeber

Auf Anfrage liefert das Produktmanagement des Auftragnehmers Informationen für die (jährliche) Veranschlagung von Investitionen und zu laufenden Betriebsentgelten und unterstützt somit die Finanzplanung des Auftraggebers.

- Zusätzlich werden folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart:
Keine

2.3 Produktlifecyclemangement

Das Produktmanagement des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber bei Anpassung und Weiterentwicklung des Produktes für einen nachhaltig effizienten Produkteinsatz:

Handlungsempfehlung für die Produktweiterentwicklung im Auftrag

Das Produktmanagement des Auftragnehmers berät den Auftraggeber bei allen strategischen Überlegungen und Planungen zum Einsatz des Produktes.

Das Produktmanagement berücksichtigt dabei externe Rahmenbedingungen und Einflüsse (z.B. Drittanbieter, Infrastruktur, Geschäftsprozesse) und leitet konkrete Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber ab.

Produktgestaltung/Lösungsdesign zur Anforderungserfüllung des Auftraggebers

Das Produktmanagement des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber im fachlichen Anforderungsmanagement (z.B. zur Umsetzung neuer Rechtsnormen) und entwickelt daraus die Anforderungsspezifikation zur Übergabe an ein Projekt zur Weiterentwicklung des Produktes.

Fachliche Beratung zu geplanten Produktveränderungen

Plant der Auftraggeber eine konkrete Beauftragung von Änderungen, Erweiterungen oder Erneuerungen zum Produkt, prüft das Produktmanagement des Auftragnehmers die grundsätzliche Machbarkeit (soweit eine Beurteilung möglich ist) und unterstützt im Rahmen der Auftragsbeschreibung. Das Produktmanagement koordiniert und kommuniziert dazu mit den internen und externen Leistungserbringern.

Kommunikation und Koordination geplanter Produktänderung

Bei geplanten Änderungen zum Produkt übernimmt und/oder unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers im Auftrag des Auftraggebers die Abstimmung und Kommunikation mit den Beteiligten und Stakeholdern - zum Beispiel:

- Entscheidungsträger beim Auftraggeber,
- Fachliche Leitstellen beim Auftraggeber,
- Anwendern beim Auftraggeber,
- Partnern und Herstellern,

- IT-Sicherheitskoordination und Datenschutzkoordination,
- Fachliches Verfahrensmanagement,
- Technisches Verfahrensmanagement.

Steuerung und Umsetzung geplante Produktänderung

Bei geplanten Änderungen zum Produkt kann das Produktmanagement mit folgenden zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

- Umsetzungsplanung der vorgesehenen Maßnahmen,
- Koordination der Durchführung.

Zusätzlich werden folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart:

Keine

2.4 Leistungserbringung mit dem Ziel der Betriebsstabilität

Koordination externer Hersteller zur Beseitigung von Störungen

Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum Produkt nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu externen Leistungserbringern bzw. Herstellern des Produktes auf. Bei Bedarf koordiniert der Auftragnehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Störung, sorgt für die Information des Auftraggebers und stimmt das weitere Vorgehen mit allen Beteiligten ab.

Releasemanagement

Der Auftraggeber kann das Produktmanagement des Auftragnehmers mit der fachlichen Bewertung eines vom externen Hersteller neu bereitgestellten Releases beauftragen.

Entscheidet der Auftraggeber über ein neues Release überträgt er dem Produktmanagement des Auftragnehmers die Verantwortung für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Test-, ggf. QS- und Produktionsumgebungen.

Verantwortung für produktinterne Abläufe

Der Auftragnehmer kann mit der regelmäßigen Überwachung (Controlling) von produktspezifischen Abläufen beauftragt werden, sofern diese Bestandteile des Produktes sind und nicht zum Leistungsspektrum des Technischen Verfahrensmanagements gehören.

Problem Management (über die im Standard der Service Level Agreements erbrachten Leistungen hinausgehende Bedarfe)

Das Produktmanagement des Auftragnehmers verantwortet das Problem Management mit dem Ziel, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur oder des IT-Produktes verursachten Störungen und Probleme zu minimieren und eine Wiederholung zu verhindern.

Hierzu werden im Rahmen des Problem Managements die Ursachen für das Auftreten von Störungen und Problemen nachhaltig untersucht, möglichst nachhaltige Behebungen veranlasst und Maßnahmen für Verbesserungen initiiert.

Incident Management (über die im Standard der Service Level Agreements erbrachten Leistungen hinausgehende Bedarfe)

Das Incident Management des Auftragnehmers reagiert auf Störungen und sorgt mit den leistenden Einheiten für die schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs. Das Produktmanagement koordiniert die leistenden Einheiten.

Erstellung und Pflege zusätzlicher Dokumentation zum Produkt

Folgende Dokumente werden zusätzlich vom Produktmanagement des Auftragnehmers erstellt und gepflegt:

Keine

Zusätzlich werden folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart:

Keine

2.5 Weitere individuelle Leistungen des Produktmanagements

Zusätzlich werden folgende Leistungen des Produktmanagements beim Auftragnehmer vereinbart:

Keine

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)



Positionsübersicht		
Position	Positionsbezeichnung	Stunden gesamt
	Gesamt	

Der Leistungsnachweis ist maschinell erstellt und ohne Unterschrift gültig. Einwände richten Sie bitte per Weiterleitungs-E-Mail an die oder den zuständigen Produktverantwortliche(n) bei Dataport.

Der Leistungsnachweis gilt auch als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.
Bitte beachten: in Blau dargestellte Zeilen enthalten Umbuchungen.