

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V17797/3016010

Seite 1 von 6

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Betrieb dDocuScan (Kofax) und Dienstleistungen

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

Die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Umsatzsteuer wird gesondert vergütet.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4a, 4b, 5 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen:
gem. Anl. 4a und 4b

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers
 - Service Level Agreement Anlage(n) Nr. 4a
 - Bereitstellung des IT-Services dDocuScan
 - Allgemeiner Teil (Teil A) (SLA Teil A)

 - Service Level Agreement Anlage(n) Nr. 4b
 - Bereitstellung des IT-Services dDocuScan
 - Kundenspezifischer Teil (Teil B) (SLA Teil B)

- folgenden weiteren Dokumenten:
 - Ansprechpartner Anlage(n) Nr. 1
 - Preisblatt Aufwand Anlage(n) Nr. 2a
 - Preisblatt Festpreis Anlage(n) Nr. 2b
 - Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung Anlage(n) Nr. 3
 - Muster Leistungsnachweis Dienstleistung Anlage(n) Nr. 5

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
 - folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 3, 4b, 4a, 5
- 3.2.2 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.
- 3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V17797/3016010

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Beim AG

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V17797/3016010 gem. Nr. 3.1.8			01.11.2021	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß SLA Teil A Pkt. 5

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

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlagen 2a, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2a

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

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

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V17797/3016010

Seite 4 von 6

5.2 **Festpreis**

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

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

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

Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage

Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

(ergänzend zu / abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung)

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

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

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

6.4 Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

7 **Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 **Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers**

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

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

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

8.3. gemäß Anlage SLA Teil A Pkt. 2.1

9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

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

11.2 Umsatzsteuer

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

11.3 Verschwiegenheitspflicht

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

11.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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

11.4.2 Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

11.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

11.6 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.

EVB-IT Dienstvertrag



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V17797/3016010

Seite 6 von 6

11.7 Laufzeit und Kündigung

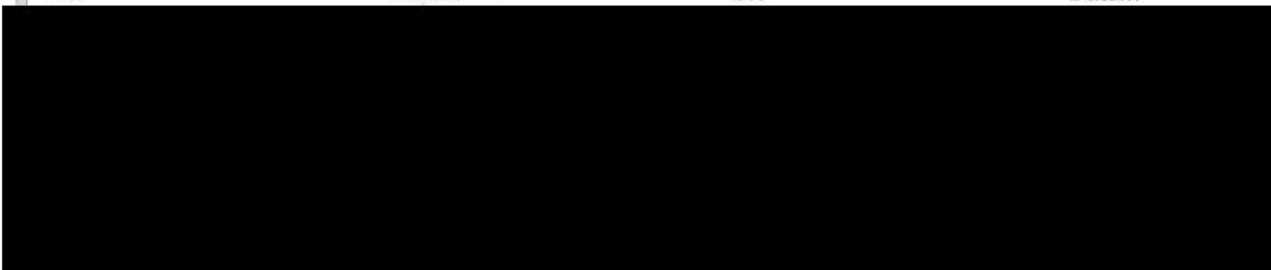
Dieser Vertrag beginnt am 01.11.2021 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.10.2022 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.8 Auftragsverarbeitung

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

Altenholz , 04.11.2021
Ort Datum

Bromen , 22.11.21
Ort Datum



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
Betrieb dDocuScan (Kofax) und Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

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

Rechnungsempfänger: Stadtgemeinde Bremen
- Rechnungseingang Stadt Bremen -
Senator f. Inneres - Referat f. Orga.,IT
Digitalisierung, Verwaltungsmodern.
Postfach 10 13 40
28026 Bremen

Leitweg-ID:

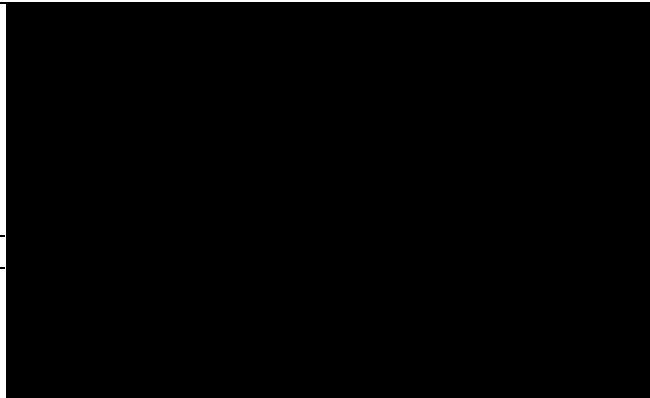


Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**



Herr/Frau Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

Herr/Frau Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

Herr/Frau Vorname Nachname
Tel.:
E-Mail:

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

Ort _____, Datum _____

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 28.10.2021

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

mit einer jährlichen Obergrenze von 30.000,00 €.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.
Die Rechnungsstellung der Pos. 10-30 erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.
Die Rechnungsstellung der Pos. 40 erfolgt gem. Anl. 2b.

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und zugesandt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Aufwandsleistungen, die über den in Anlage 2b gem. Pos. 90 vereinbarten Umfang hinausgehen

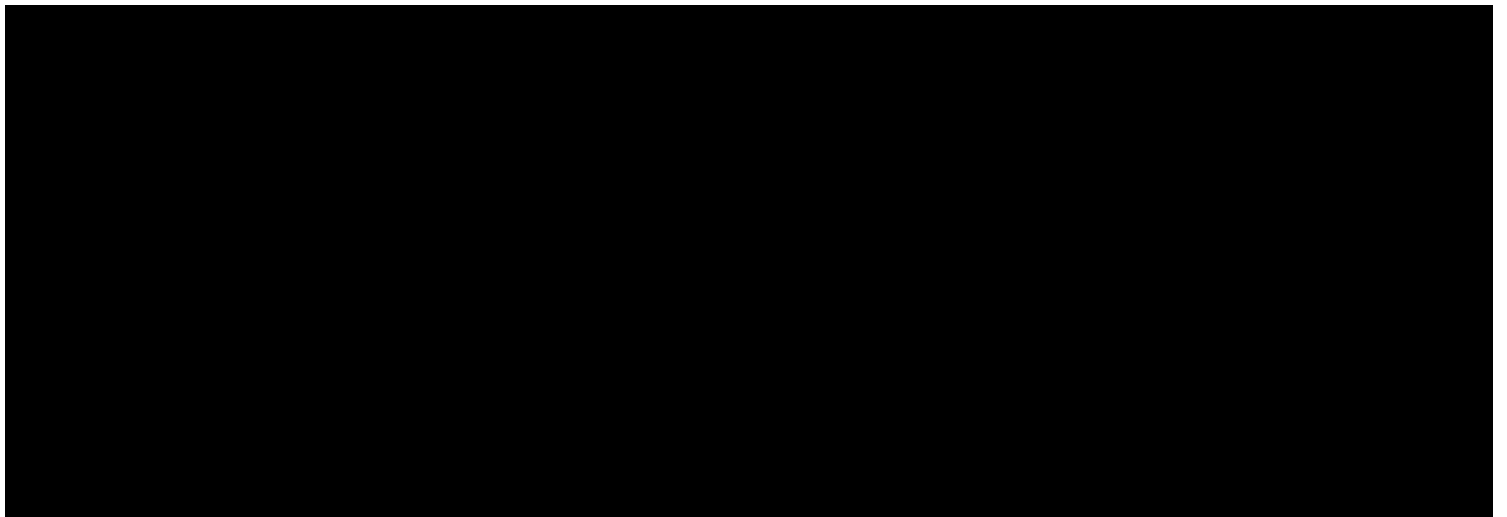
Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

Preisblatt Einmaliger Festpreis

Gültig ab dem 28.10.2021

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

Gesamtpreis : 48.380,64 €



Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach Vertragsunterzeichnung.

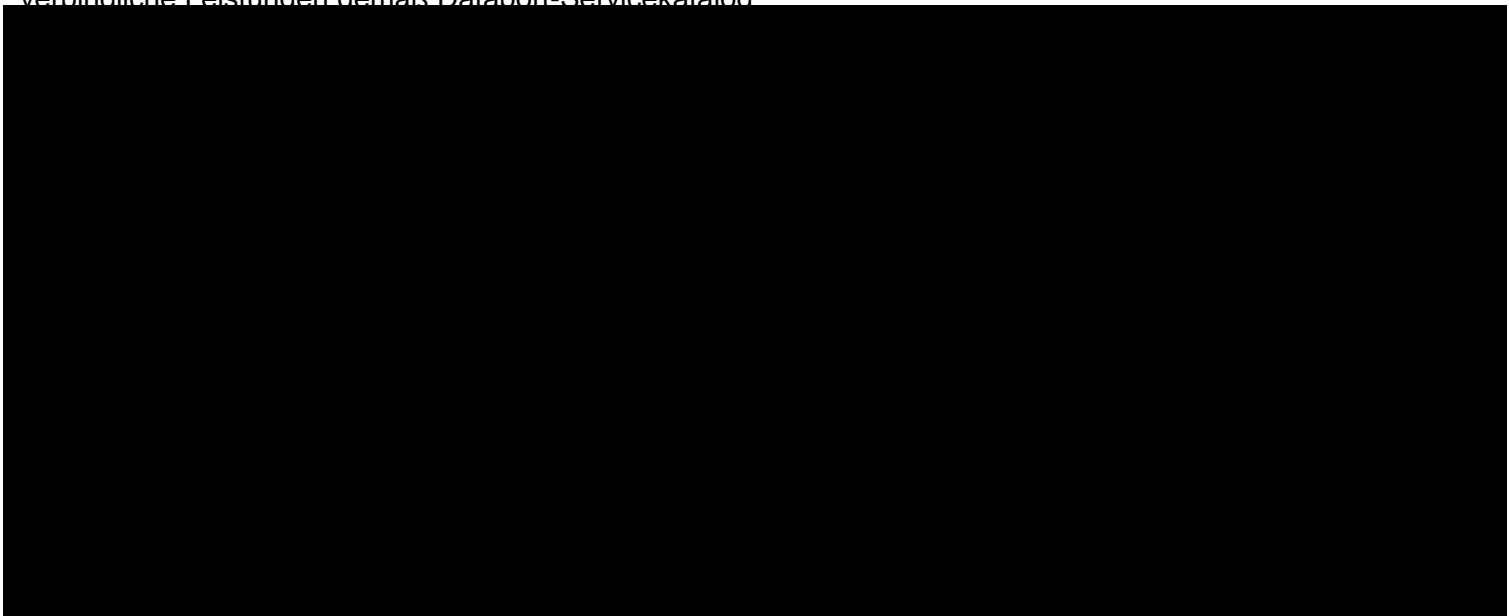
Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 28.10.2021

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

Gesamtpreis: 39.299,93 €

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

A large black rectangular redaction box covers the majority of the page's content, obscuring the detailed service catalog and pricing information mentioned in the text above.

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt für das Jahr 2021 anteilig für die Monate November und Dezember nach Vertragsunterzeichnung.

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt ab dem Jahr 2022 zum 15.06. eines Kalenderjahres.

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung ¹

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

https://www.lda.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Eine Datenverarbeitung findet im Migrationsamt Bremen zum folgenden Zwecke statt: Umsetzung der Aufgaben im Ausländerrecht, Asylrecht und Unionsrecht. Hier: Führen einer elektronischen Ausländerakte
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Personenstammdaten und sonstige Daten von Personen, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist.
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	Sämtliche in Art. 9 Abs.1 DSGVO genannten personenbezogene Daten sind möglich.
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Ausländer und Unionsbürger, die unter den Anwendungsbereich des Aufenthaltsgesetzes bzw. des Freizügigkeitsgesetzes fallen.
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	nein

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

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter



—

Service Level Agreement (SLA)

Bereitstellung des IT-Services dDocuScan

Allgemeiner Teil (Teil A)

für

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

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3.2
Stand: 27.07.2021

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
1.1	Allgemeines	5
1.2	Aufbau des Dokumentes	5
1.3	Begriffsverwendung	5
1.4	Leistungsgegenstand.....	5
2	Rahmenbedingungen	6
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	6
2.2	Fachliche Gesamtverantwortung.....	6
2.3	Ansprechpartner	6
2.4	Information und Austausch	6
3	Leistungsgegenstand des Dienstes dDocuScan	7
3.1	Leistungsumfang des Services dDocuScan	7
3.2	Abgrenzung zum Leistungsumfang des Services dDocuScan.....	7
3.3	Lizenzierung von Serversoftware und systemnaher Software	7
3.4	Produktmanagement	8
3.4.1	Support	8
3.4.2	Koordination von Leistungserbringern/Herstellern	8
3.4.3	Telefonische Hilfestellung.....	10
3.5	Infrastruktur.....	11
3.5.1	IT-Infrastruktur	11
3.5.2	Sicherheitsbereiche	11
3.5.3	Schutzbedarfe.....	12
3.5.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	12
3.6	Betrieb und Administration.....	12
3.6.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	12
3.6.2	Basisbetrieb	13
3.6.3	Backup & Recovery	13
3.6.4	User – Administration/Benutzerverwaltung	14
3.6.5	Datenbank und Middleware Administration	14
3.6.6	Kommunikationsanbindung zum RZ.....	14
3.7	Wartung und Pflege	14

3.7.1	Wartungsarbeiten	14
3.8	Verantwortlichkeiten	16
3.8.1	Basisbetrieb	16
3.8.2	Backup & Recovery	16
3.8.3	User-Administration	16
3.8.4	Datenbanken und Middleware Administration	17
3.8.5	Change Management	17
3.8.6	Incident Management	18
3.8.7	Problem Management	19
3.8.8	Availability Management.....	19
3.8.9	Event Management.....	20
3.8.10	Access Management	20
3.8.11	Capacity Management.....	20
3.8.12	Release & Deployment Management.....	21
3.8.13	IT-Service Continuity Management	21
3.8.14	Technical Design Architecture	22
3.8.15	Service Asset & Configuration Management.....	22
3.8.16	Service Request Management	23
3.8.17	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	23
3.8.18	Lizenzierung	24
3.9	Leistungsabgrenzung	24
3.10	Sonstiges	25
4	Leistungskennzahlen	26
4.1	Definition	26
4.2	Leistungsausprägung	26
4.2.1	Störungsannahme	26
4.2.2	Support	26
4.2.3	Incident-Management.....	28
5	Service Level.....	29
5.1	Servicezeit	29
5.1.1	dDocuScan- Servicezeiten	29
5.1.2	Betriebs- und Servicezeit.....	29
5.2	Reaktionszeit	30
5.2.1	dDocuScan-Dienst.....	30



5.2.2	Betriebsstörung.....	30
6	Erläuterungen und Definitionen.....	31
6.1	Erläuterung VDBI.....	31
6.2	Begriffsdefinitionen	31
6.3	Prioritäten Störungsbearbeitung.....	32

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Dieser allgemeine Teil der Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement (SLA) - Teil A) dient der Definition des allgemeinen Leistungsgegenstands. Hierfür werden qualitative und quantitative Bestandteile des Services definiert. Zudem werden organisatorische Aspekte, insbesondere die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber bei verschiedenen Themengebieten, festgelegt.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Angaben zur Gesamtverantwortung und Ansprechpartnern

Leistungsgegenstand (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung des bereitgestellten Services sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen, Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister

Leistungskennzahlen (Kapitel 4): Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z.B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität

Service Level (Kapitel 5): Quantitative Definition der Service Level, insbesondere von Service- und Reaktionszeiten

Erläuterungen und Definitionen (Kapitel 6): Erläuterung und Definition von Begriffen

1.3 Begriffsverwendung

Innerhalb dieses Dokumentes werden verschiedene Rollen und Verantwortlichkeiten definiert. Aus Gründen der Lesbarkeit werden alle Rollen und Verantwortlichkeiten in nur einer Form dargestellt, davon unabhängig gelten sie jedoch stets sowohl für die männliche als auch die weibliche Form.

Die Begriffe *Service* und *Dienst* werden bezüglich dDocuScan synonym verwendet.

1.4 Leistungsgegenstand

Der allgemeine Teil A dieser SLA ist grundlegender, vom Auftraggeber unabhängiger Bestandteil des Dienstes und deshalb in allen Verträgen enthalten. Die für die Auftraggeber spezifischen Inhalte werden in Teil B der Leistungsvereinbarung (SLA - Teil B) definiert.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt sind.

Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen/Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss auf die Leistungsvergütung für den bereitgestellten Service.

Der dDocuScan-Dienst wird von mehreren Auftraggebern gleichzeitig genutzt. Die Änderung der Regeln für dezentrale Hardware darf nur durch einen einvernehmlichen Beschluss aller Auftraggeber herbeigeführt werden.

2.2 Fachliche Gesamtverantwortung

Die Leistungserbringung ist darauf ausgerichtet, den Auftraggeber und seine Fachbereiche, die das IT-Verfahren nutzen (nachfolgend anwendende Fachbereiche genannt), soweit wie möglich zu entlasten.

Die fachliche Gesamtverantwortung für den Service liegt beim Auftraggeber.

2.3 Ansprechpartner

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum Service benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner.

Der Auftraggeber benennt Ansprechpartner, die für folgende Aufgaben befugt und verantwortlich sind:

- Bewertung von Störungs- und Fehlermeldungen
- Beauftragung von Fehlerbehebungen
- Abstimmung mit dem Auftraggeber zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Installationsaufträgen für neue Releases
- Beauftragung des Auftragnehmers mit sonstigen Leistungen
- Testmanagement (siehe: 3.8.12 *Release & Deployment Management*)

2.4 Information und Austausch

Auftragnehmer und Auftraggeber informieren sich gegenseitig über neue Entwicklungen zum dDocuScan-Service selbst sowie zu den einschlägigen Fachthemen, die für den dDocuScan-Service relevant sind. Ein regelmäßiger Austausch zu aktuellen Themen und den Erfahrungen mit dem Einsatz des IT-Verfahrens sind Voraussetzung für eine nachhaltige effiziente und sinnvolle Nutzung.

3 Leistungsgegenstand des Dienstes dDocuScan

Durch diese Leistungsvereinbarung werden ab Kapitel 3.1 *Leistungsumfang des Services dDocuScan* allgemeine Leistungen definiert. Diese Leistungen sind grundsätzlich im Service enthalten und durch das jeweilige Basisbetriebspaket des Dienstes abgedeckt. Auf Ausnahmen von diesem Grundsatz wird dezidiert hingewiesen.

Sofern der Auftraggeber Anforderungen hat, die über den Standardumfang des dDocuScan-Services hinausgehen, werden diese gesondert, zum Beispiel im Rahmen eines Projektes, definiert und realisiert. Diese vom Auftraggeber definierten und realisierten Anforderungen werden als Ausprägung der spezifischen Inhalte im SLA - Teil B aufgeführt und ggf. in der Projektdokumentation beschrieben.

Nach Umsetzung, Test und Freigabe der Projektanforderungen übernimmt der Service dDocuScan die Ergänzungen und betreibt den erweiterten auftraggeberspezifischen dDocuScan-Service.

3.1 Leistungsumfang des Services dDocuScan

Der Auftragnehmer stellt einen Service (Middleware einschließlich Datenbanken) zur Entgegennahme von Digitalisaten bereit, welche der Auftraggeber durch Scannen erzeugt, auf andere Weise erstellt oder empfangen hat. Dieser Service bildet die Grundlage aller auftraggeberspezifischen Ausprägungen.

Die Digitalisate werden auf der Serverfarm des dDocuScan-Services zwischengespeichert und für weitere individuelle Arbeitsschritte bereitgehalten. Für die manuelle Nachbereitung stellt der Auftragnehmer im Rahmen des dDocuScan-Services entsprechende Clientsoftware auf einer Terminalserverfarm im Rechenzentrum (RZ) bereit.

Die maximale Anzahl der parallelen Terminalserversessions ist abhängig vom gewählten dDocuScan-Basisbetriebspaket (allokiertes Scanvolumen - siehe SLA Teil B, Abschnitt 2.1).

3.2 Abgrenzung zum Leistungsumfang des Services dDocuScan

Die Bereitstellung geeigneter Arbeitsstationen (PCs mit Betriebssystemsoftware) für den Zugriff auf die dDocuScan-Terminal-Serverfarm ist nicht Bestandteil des dDocuScan-Services.

Die erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten für die Ansteuerung der Scanner und die Übertragung der Digitalisate zum dDocuScan-Dienst sind nicht Bestandteil des dDocuScan-Dienstes.

Deren Beschaffung liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

Die Zugangskontrolle und der Betrieb vor Ort liegen ebenfalls in der Verantwortung des Auftraggebers.

3.3 Lizenzierung von Serversoftware und systemnaher Software

Für den Betrieb des dDocuScan-Dienstes werden spezielle Softwarelösungen eingesetzt.

Die Lizenzen für Serversoftware, die für den Betrieb der Serverfarm benötigt werden, sind im Servicepreis enthalten. Aufgrund der für das RZ² geltenden Standards erfolgt keine Benennung der eingesetzten Softwarekomponenten und Release-Stände. Die eingesetzten Softwarekomponenten und Release-Stände entsprechen dem jeweils aktuellen Standard des RZ². Einsicht in die relevanten Unterlagen gewährt der Bereich Windows-Systemtechnik und -Sicherheit im Rahmen eines vereinbarten Termins.

Folgende Anwendungssoftwarelizenzen sind Bestandteil des dDocuScan-Services:



Alle weiteren erforderlichen Lizenzierungen sind Bestandteil der spezifischen Leistungsvereinbarung des Auftraggebers im SLA – Teil B.

3.4 Produktmanagement

Das Produktmanagement umfasst folgende Leistungen, die im Basisbetriebspaket enthalten sind:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber.
- Strategische Steuerung des dDocuScan-Services ausgerichtet an den initialen Anforderungen der (potentiellen) Auftraggeber sowie unter Berücksichtigung der Veränderungsanforderungen der Auftraggeber und der technologischen Entwicklung
- Fachverantwortung für den Betrieb und den Support des dDocuScan-Services (siehe Punkt 3.4.1 *Support*) inklusive Beschaffungs- und Ressourcenmanagement
- Koordination von Leistungserbringern/Herstellern (siehe Punkt 3.4.2 *Koordination von Leistungserbringern/Herstellern*)

Sonstige Leistungen, die der PV oder ein Stellvertreter für den Vertrag erbringt, z.B. bei der Vertragserstellung, Vertragsanpassung, Leistungsabrechnung, Controlling, etc., werden separat, über die im Preisblatt aufgeführten Positionen, abgerechnet.

3.4.1 Support

Leistungsgegenstand ist die Erbringung von Unterstützungsleistungen durch ausreichend qualifiziertes Personal beim Support des o. g. Services. Der Auftragnehmer stellt eine qualifizierte Behebung von Störungen sicher.

Es werden folgende anwendungsbezogenen Dienstleistungen durchgeführt:

- Unterstützung bei der Fehlerermittlung
- Datensammlung zur Weitergabe an den Hersteller
- Abstimmung mit Herstellern
- Bereitstellung und Nutzung von Analysewerkzeugen
- Nutzung von Protokollierungsdiensten durch den Auftraggeber und -nehmer
- Datenbewirtschaftung
- Reporting

Sofern bei den aufgeführten Tätigkeiten datenschutzrechtliche Belange zu berücksichtigen sind, erfolgen diese nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber. Ist seitens des dDocuScan-Service sofortiges Handeln erforderlich, erfolgt die Information des Auftraggebers im nachhinein.

3.4.2 Koordination von Leistungserbringern/Herstellern

Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum dDocuScan-Service nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu anderen Leistungserbringern und Herstellern der im dDocuScan-Service verwendeten Softwarelösungen auf. Bei Bedarf koordiniert der Auftragnehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Störung. Hierbei sorgt er für die Information des Auftraggebers und stimmt das weitere Vorgehen mit allen Beteiligten ab.



Bei geplanten Änderungen zum dDocuScan-Service kann der Auftragnehmer mit zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

- Beschaffung und Aufbereitung von Informationen von Leistungserbringern oder Herstellern
- Umsetzungsplanung und Abstimmung vorgesehener Maßnahmen
- Koordination der Durchführung

3.4.3 Telefonische Hilfestellung

Benötigen Anwender des Auftraggebers Unterstützung bei der Bedienung des IT-Verfahrens, steht beim Auftragnehmer folgende Kontaktstelle für alle Anwender des Auftraggebers zur Verfügung:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Kann die Anfrage im Erstkontakt nicht beantwortet werden, erfolgt die Weiterleitung an das fachliche Verfahrensmanagement des Auftragnehmers. Der Fachbereich des Auftragnehmers nimmt dann Kontakt zum Anwender des Auftraggebers auf.

Die Hilfestellung erfolgt telefonisch. Im Einzelfall werden vorhandene Bedienungsanleitungen oder andere schriftliche Unterlagen, die für die Beantwortung der Anfrage hilfreich sein können, zur Verfügung gestellt. Die Erstellung von Dokumentation, welche nicht den in Kapitel 3.1 *Leistungsumfang des Services dDocuScan* beschriebenen Basis-Umfangs betrifft, ist nicht Gegenstand des vom Auftragnehmer bereitgestellten Services.

Der Auftraggeber ist grundsätzlich verpflichtet, seine Anwender in der Bedienung des dDocuScan-Services schulen bzw. einweisen zu lassen. Der Auftragnehmer ist daher berechtigt, Anfragen von Anwendern des Auftraggebers abzuweisen, die noch keine Schulung zum IT-Verfahren erhalten haben. In solchen Fällen informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber und weist ihn auf das Defizit hin.

3.5 Infrastruktur

Der dDocuScan-Service wird innerhalb der Standorte des Rechenzentrums BSI-konform betrieben. Die RZ-Infrastruktur weist folgende Charakteristika auf:

1. Betrieb in gesicherter Rechenzentrumsumgebung mit Zutrittsschutz und Zugangsschutz
2. Brandschutzmaßnahmen (für die Systemräume Feuerschutz-Isolierung, Brandmeldezentrale, Durchschaltung zur Feuerwehr, Löschvorrichtungen)
3. Zutrittskontrolle und Überwachung in allen Gebäudebereichen, Personenvereinzelungsanlage im Rechenzentrum, Einbruchmeldeanlage, Wachdienst (7x24) vor Ort
4. Redundante unterbrechungsfreie Stromversorgung, Notstrom und Klimatisierung
5. Bereitstellung, Betrieb und Wartung der erforderlichen Server
6. Installation und Konfiguration der System-Software
7. Tägliche Datensicherung
8. Sachgerechte Lagerung der gesicherten Daten (Datensicherung, Diebstahl- und Brandschutz)
9. Rücksichern/Wiederherstellen von Daten/Datenbank im Schadensfall
10. Nutzung zentraler Sicherungsinfrastruktur, Magnetbandarchiv
11. Bereitstellung und Verwalten von Speichermedien
12. System- und Applikationsmonitoring mit aktiver Prozessüberwachung
13. Problemanalyse und Störungsbearbeitung
14. Einbindung der Infrastruktur in das LAN/WAN, Firewall
15. Automatische Überwachung über Netzwerk-Management
16. Patchmanagement
17. Virenschutz

3.5.1 IT-Infrastruktur

Die für diese Leistungsvereinbarung relevante Systemarchitektur besteht im Wesentlichen aus folgenden Bestandteilen:

- **Terminal-Serverfarm**
Die Terminal-Serverfarm befindet sich in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers. Der Auftraggeber greift auf diese Terminalserver zu, um die Scan-Ergebnisse zu validieren und ggf. zu korrigieren.
- **dDocuScan-Serverfarm**
Die dDocuScan-Serverfarm befindet sich in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers. Die Serverfarm stellt die Rechenleistung für den Betrieb der Terminalserver, die Steuerung von Workflows, Formatkonvertierung und Weiterleitung zum Fachverfahren sowie OCR/ICR bereit.

3.5.2 Sicherheitsbereiche

Die Umgebungen dieses Services werden in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Produktionsumgebung: [REDACTED]
- Referenzumgebung („Stage“ / „Qualitätssicherung“): [REDACTED]
- Testumgebung: [REDACTED]

Um Zugriff auf den Sicherheitsbereich *Erweiterte Sicherheit* zu bekommen, müssen zusätzliche Firewalls überwunden werden, die diesen Sicherheitsbereich und die darin enthaltenen Verfahren von anderen Verfahren trennen.

3.5.3 Schutzbedarfe

Im BSI-Grundschutz werden die zu verarbeitenden Daten hinsichtlich Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit betrachtet und in Schutzbedarfe eingeteilt. Diese Schutzbedarfe setzen die wesentlichen Rahmenbedingungen für die Verarbeitung der Daten und die Architektur von modernen IT-Systemen. Die Architektur dieses Services ist in vorstehende Sicherheitsbereiche aufgeteilt, hieraus und durch ergänzende Maßnahmen ergibt sich eine Differenzierung hinsichtlich der Schutzbedarfe.

In der Produktions- und Referenzumgebung können im Standard Daten bis einschließlich der Schutzstufe „hoch“ verarbeitet werden.

3.5.4 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Bestandteil der Leistung ist die Anbindung der für die Leistungserbringung erforderlichen Komponenten an das LAN des Rechenzentrums bis zum Übergabepunkt des WAN- bzw. Internet Providers bzw. des angebundenen Fachverfahrens innerhalb des Rechenzentrums.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargestellt.

3.6 Betrieb und Administration

Leistungen für Betrieb und Administration sind alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der laufenden Verwaltung installierter Systeme und Softwareumgebungen (Betriebssystem, systemnahe Software) erbracht werden, um einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen. Darunter fallen auch die Aufgaben zum Backup & Recovery. Die Aufgaben und Zuständigkeiten sind nachfolgend geregelt.

3.6.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrums Umgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch den Auftragnehmer umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zu beauftragen.

Die Verfahren der Auftraggeber werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformem Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren im Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren, die wesentlich von den Auftragnehmer-Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende

administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren die Basisdienste des Rechenzentrums jedoch nur eingeschränkt zur Verfügung. Grundsatzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Der dDocuScan-Service wird BSI-Grundsatz-konform betrieben, ist in den genannten Sicherheitsbereichen (Abschnitt 3.5.2 *Sicherheitsbereiche*) platziert und kann die entsprechenden Schutzbedarfe (Abschnitt 3.5.3 *Schutzbedarfe*) erfüllen. Dieser umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen.

3.6.2 Basisbetrieb

Der Basisbetrieb umfasst insbesondere die Ausrichtung an BSI Grundsatz, die Steuerung und Überwachung der Systeme sowie proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen. Daneben ist die Beseitigung von Störungen und Problemen sowie Restart / Recovery von Systemkomponenten Bestandteil dieser Leistung.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 0 *Verantwortlichkeiten* dargestellt.

3.6.3 Backup & Recovery

Die Datensicherung umfasst die Sicherung sämtlicher Daten, die zur Ausführung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind. Diese wird gemäß Anforderung des Auftraggebers eingerichtet.

Programm-Dateien und Konfigurations-Dateien, die in der Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Die Systemsicherung wird vom Auftragnehmer standardmäßig eingerichtet.

Gemäß Standard im Rechenzentrum des Auftragnehmers erfolgen für Applikations-, Web- und Terminalservices einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Vollsicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden 30 Tage aufbewahrt.

Im Fehlerfall und auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten. Bei einer Störung oder einem Ausfall des dDocuScan-Services kann es zu einem Verlust der aktuell im System zu verarbeitenden Daten (Nutzdaten) kommen. Deshalb müssen sie ggf. erneut vom Auftraggeber in das Verarbeitungssystem eingegeben werden. Der Zeitraum für den Verlust von Nutzdaten kann aufgrund der täglichen Sicherung maximal 24 Stunden betragen.

Entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers kann von den Standard-Sicherungszyklen abgewichen werden. Dies ist im Einzelfall auch unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten abzustimmen.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt.

3.6.4 User – Administration/Benutzerverwaltung

Die User-Administration umfasst die Definition von Richtlinien für Administration (Berechtigungskonzept) sowie die Einrichtung und Verwaltung von Zugriffsberechtigungen von Anwendern in der Softwarelösung des Services.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt.

3.6.5 Datenbank und Middleware Administration

Das Administrieren von Datenbanken und Middleware umfasst insbesondere das Upgrade und Refresh von Datenbanken und Middleware, das Überwachen und Steuern der Systeme sowie die Beseitigung von Störungen und Einleitung entsprechender Maßnahmen.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt.

3.6.6 Kommunikationsanbindung zum RZ

Der Auftraggeber gewährleistet, dass die Anwender des zentralen Verfahrens über einen Zugang zum Landesnetz oder einen mit dem Auftragnehmer abgestimmten, gleichwertigen Anschluss verfügen.

Der Auftraggeber stellt, soweit eine Anbindung außerhalb des RZ² des Auftragnehmers erforderlich ist, eine für den laufenden Betrieb ausreichend performante Netzanbindung sicher.

3.7 Wartung und Pflege

Um sämtliche Hardware-Systeme und die eingesetzte Software zum Betrieb der Infrastruktur im Rechenzentrum in einem – auch vom Hersteller unterstützten – Zustand zu halten, führt der Auftragnehmer kontinuierlich Verbesserungen und Änderungen durch.

3.7.1 Wartungsarbeiten

Diese dienen der Erhaltung der Betriebsfähigkeit der eingesetzten Hardware. Der Auftragnehmer betreibt grundsätzlich Systeme, deren Komponenten (Betriebssystem, Datenbanken, etc.) beim Hersteller unter Wartung sind.

3.7.1.1 Softwarepflege

Die Softwarepflege dient der Verbesserung eines Softwareproduktes in Bezug auf die Funktionalität und Performance (*Release*) oder auf Grund von Fehlerbehebung (*Patch*).

Arbeiten, die im Rahmen der Wartung oder Softwarepflege vom Auftragnehmer erbracht werden, führt der Auftragnehmer innerhalb der normalen Büroarbeitszeiten oder innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Dienstes nicht übermäßig beeinträchtigen. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

Arbeiten in der RZ²-Umgebung, die mit Einschränkungen für den Auftraggeber verbunden sind, werden in den vereinbarten Wartungszeitfenstern vorgenommen und mit dem Auftraggeber abgestimmt.





3.8 Verantwortlichkeiten

Die Erläuterung zu VDBI (Verantwortlich – Durchführung – Beratung – Information) sind im Abschnitt „6.1 Erläuterungen VDBI“ dargelegt.

3.8.1 Basisbetrieb

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erstellung, Pflege und Bereitstellung Betriebshandbuch (BSI-Grundschutz)	V, D	I
Steuerung und Überwachung der Systeme. Proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen	V, D	I
Überwachung der einzelnen Komponenten auf wesentliche Kenngrößen wie CPU Auslastung, Performance, Speicherressourcen und Störzeichen durch Einsatz entsprechender System Monitoring Tools.	V, D	I
Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten	V, D	I
Beseitigung von Störungen, Restart / Recovery von Systemkomponenten unter Einhaltung der Eskalationsverfahren	V, D	I
Antwort auf Anfragen zu Störungen und Problemen beim Auftraggeber	V, D	I
Durchführung von Diagnoseprozeduren entsprechend der Betriebsanweisungen	V, D	I
Benennung möglicher Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Aufwandsenkung für den Auftraggeber	V, D	I
Durchführung und Koordination von Konfigurationsmanagement und Change Management für alle betriebsrelevanten Bereiche	V, D	I

3.8.2 Backup & Recovery

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Backup Anforderungen und Aufbewahrungszeiträumen	I	V, D
Definition von Backup mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern	V, D	I
Implementierung der System- und Datenbanksicherung	V, D	I
Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers)	V, D	I
Durchführung von Recovery Maßnahmen entsprechend der bestehenden Richtlinien	V, D	I

3.8.3 User-Administration

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung der Auftraggeber relevanten Informationen und Vorgehensweisen, die für das Berechtigungskonzept erforderlich sind	I, B	V, D



Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Richtlinien für Administration (Berechtigungskonzept)	V, D	I
Beauftragung von Berechtigungsänderungen mit Bereitstellung der im Rahmen des Berechtigungskonzeptes definierten administrativen Daten (z. B. Personalnummer, erforderliche Berechtigungsstufe) bei neuen, geänderten und ausscheidenden Benutzern bzw. Benutzergruppen.	D	V
Einrichten und Verwaltung von Zugriffsberechtigungen von Anwendern für die einzelnen Systeme	D	V
Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen)	V, D	I, B

3.8.4 Datenbanken und Middleware Administration

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung der Vorgaben für das Anlegen, Upgrade und Refresh von Datenbanken und Middleware Komponenten	V, D	I
Bereitstellung aller erforderlichen Informationen und Quellen (Datenträger) zur Installation und Wiederherstellung der Datenbank- und Middlewarekomponenten	V, D	
Erstinstallation, Upgrade und Refresh von Datenbanken und Middleware	V, D	I
Pflege von Betriebsdokumentationen	V, D	
Überwachung und Steuerung der Datenbank-Systeme, Transaktionsmonitore und Middleware-Komponenten	V, D	
Speicherplatzüberwachung der Datenbanken und Middleware	V, D	
Mitteilung bei erforderlichen Speicherplatzweiterungen mit finanziellen Auswirkungen an den Auftraggeber	V, D	I
Beseitigung von Störungen bei auftretenden Datenbankproblemen im Betrieb und Ergreifen von Gegenmaßnahmen im Störfall	V, D	B
Einleitung des vereinbarten Eskalationsprozesses	V, D	I
Einspielen von Patches	V, D	I
Wartung der Datenbank	V, D	

3.8.5 Change Management

Das Change Management dient dem kontrollierten Umgang mit geplanten Änderungen an der IT-Infrastruktur, sowie Prozessen, Rollen oder Dokumentationen. Es wird dabei der einzuhaltende Rahmen des Vorgehens bei geplanten Veränderungen gesetzt.

Veränderungen (Change) werden im Rahmen eines standardisierten Change Management Prozesses bearbeitet und umfassen für Verfahrensveränderungen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Aufnahme einer Anfrage (Request for Change, RFC)	V, D	B
Planung der technischen Durchführung des Changes	V, D	B
Erstellung der Testpläne (technisch)	V, D	
Erstellung der Testpläne (fachlich)		V, D
Erstellung der Fallback-Pläne	V, D	B
Fachliche Genehmigung der Change Durchführung	V, D	B
Change Implementierung	V, D	
Change Abnahme und Review - technisch	V, D	I
Change Abnahme und Review - fachlich	I	V, D

3.8.6 Incident Management

Das Incident Management reagiert auf Störungen und sorgt für die schnellstmögliche Wiederherstellung der vereinbarten Services.

Störungen werden im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozesses bearbeitet. Zur Bearbeitung gehören folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Störungsannahme	V, D	
2nd und 3rd Level Incident Steuerung	V, D	
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers der IT-Infrastrukturkomponenten	V, D	B
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen	V, D	
Fachliche Bewertung und Klassifizierung einer Störung	D	V, B
Dokumentation der Störung aus fachlicher Sicht	V, D	
ggf. Erarbeiten einer fachlichen Lösung, um die Störung zu umgehen (Workaround) und den Betrieb aus fachlicher Sicht wiederherzustellen	V, D	
Information der anwendenden Fachbereiche über die Störung und deren Beseitigung	V, D	I
ggf. Eskalation beim Hersteller des IT-Verfahrens	V, D	I



Der Auftraggeber ist grundsätzlich verpflichtet, seine Anwender in die Bedienung des Backendverfahrens schulen bzw. einweisen zu lassen. Der Auftragnehmer ist daher berechtigt, Störungsmeldungen abzuweisen, die darin begründet sind, dass Anwender noch keine Schulung zum Backendverfahren erhalten haben. In solchen Fällen informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber und weist ihn auf seine Mitwirkungspflicht hin.

3.8.7 Problem Management

Das Problem Management hat die Aufgabe, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur 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 und Maßnahmen für Verbesserungen initiiert.

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Erstellen von Problem Tickets	V, D	
Untersuchung und Diagnose eines Problems	V, D	
Einbeziehung externer Dienstleister des Auftraggebers sowie Herstellern der IT-Infrastrukturkomponenten und Prüfung der Ergebnisse	V, D	B
Erarbeitung einer Lösung innerhalb der IT-Infrastruktur	V, D	
Qualitätssicherung des Lösungskonzepts	V, D	
Überprüfung Umsetzbarkeit aus Request for Change	V, D	B
Kommunikation und Abschluss Problem Ticket	V, D	

3.8.8 Availability Management

Das Availability Management ist für die Definition, Analyse, Planung, Messung und Einhaltung der Verfügbarkeit von IT-Services verantwortlich. Im Availability Management muss sichergestellt werden, dass die gesamte IT-Infrastruktur, sowie sämtliche Prozesse, Hilfsmittel, Personalressourcen etc. für die vereinbarten Betriebsleistungen verfügbar sind.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Planung und Berechnung von Serviceverfügbarkeiten	V, D	
Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der Service-Level spezifischen Verfügbarkeiten	V, D	
Messung und Reporting der Komponentenverfügbarkeiten	V, D	

3.8.9 Event Management

Das Event Management ist für die Verwaltung und den Umgang von erzeugten Systemmeldungen (z. B. Alarmen) verantwortlich. Zum Event Management gehört auch die Systemüberwachung (Monitoring):

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Installation und Konfiguration der Monitoring-Agenten	V, D	
Überwachung der Systeme und Bewertung der Events	V, D	
Überwachung der Verfahren und Bewertung der Events	V, D	
Pflege der Rules des Monitoring zur automatischen Eröffnung von Incidents – Verfahrensspezifisch	V, D	
Pflege der Rules des Monitoring zur automatischen Eröffnung von Incidents – Infrastruktur	V, D	

3.8.10 Access Management

Das Access Management ist verantwortlich für die autorisierte Nutzung von Backendverfahren und Daten. Das Access Management bietet Unterstützung beim Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit, indem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Anwender Backendverfahren nutzen bzw. auf Daten zugreifen oder Änderungen an diesen vornehmen können. Das Access Management kann auch als Berechtigungs-Management oder Identitäts-Management (Identity Management) bezeichnet werden.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einrichtung der (AD) Berechtigungen und Konten		
<ul style="list-style-type: none"> administrativ: Systemkonto, techn. Anwender 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> operativ: Verfahrensbenutzer bzw. Benutzergruppen 	D	V
Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ	D	V
Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung)	D, B	V

3.8.11 Capacity Management

Mit dem Capacity Management wird sichergestellt, dass Ressourcen und Infrastruktur ausreichen, um die Leistungen zum Betrieb des Backendverfahrens wie vereinbart erbringen zu können.

Beim Capacity Management werden alle Ressourcen, die für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind, berücksichtigt. Außerdem werden Pläne für kurz-, mittel- und langfristige Anforderungen erstellt, um Änderungen (z. B. Erhöhung der Ressourcen) rechtzeitig vereinbaren zu können.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Kapazitätsplanung	D, B, V	
Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Hardware und Systemsoftware	D, V	
Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Verfahrenssoftware (verfahrensspezifische Komponenten und Lizenzen), sofern das Backendverfahren diese Möglichkeit bietet	D, B, V	
Überwachung der Dienstleistungskapazität	V, D	
Erstellung von Maßnahmenplänen bei Kapazitätsverletzungen (+/-)	V, D	B

3.8.12 Release & Deployment Management

Das Release Management ist verantwortlich für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Referenz- und Produktionsumgebungen. Das wichtigste Ziel des Release Management ist es, sicherzustellen, dass die Integrität der Produktionsumgebung aufrechterhalten wird und dass die richtigen Komponenten im Release enthalten sind.

Das Deployment ist die Aktivität, die für den Übergang neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse etc. in die Produktions-Umgebung verantwortlich ist.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Planung zur Umsetzung eines Releases	V, D	I, B
Prüfung und Ausführung der Installationspakete/-routinen	V, D	
Technischer Test der Releasepakete/Patches	V, D	
Fachlicher Test der Releasepakete/Patches	I	V, D
(Erst-)Installation des Releases	V, D	I
Technische Abnahme des Releases/Patches	V, D	
Fachliche Abnahme des Releases/Patches	I	V, D
Erstellung und Pflege der Betriebshandbücher	V, D	I

3.8.13 IT-Service Continuity Management

Das IT-Service Continuity Management (ITSCM) ist für die Verwaltung von Risiken verantwortlich, die zu schwerwiegenden Auswirkungen auf den technischen Betrieb führen können. Das ITSCM stellt sicher, dass der Auftragnehmer stets ein Mindestmaß an vereinbarten Service Levels bereitstellen kann, indem die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert werden und eine Wiederherstellungsplanung zum Backendverfahren erfolgt.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Compliance Rules und Risikobewertungsdimensionen	V, D	
Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der vereinbarten Wiederherstellungszeiten	V, D	
Erstellung der verfahrensspezifischen Notfallkonzepte und Handbücher, Ausarbeitung von Continuity-Konzepten im Disaster Fall	V, D	
Durchführung regelmäßiger Tests anhand von Notfallszenarien	V, D	B
Unterstützung bei der Durchführung von Audits (optional, muss gesondert beauftragt und vergütet werden)	V, D	B

3.8.14 Technical Design Architecture

Die Technical Design Architecture ist für Aufbau und Design der technischen Verfahrensinfrastruktur zuständig.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Beratung bei der Festlegung der Servicestandards	V, D	
Erstellung der Verfahrensarchitektur		
<ul style="list-style-type: none"> im Rahmen der bestehenden Service Standards 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> im Rahmen von Projekten 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller 	D	V
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsvereinbarung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	V, D	
Engineering und Pre-Test des Service	V, D	
Abschluss notwendiger Verträge mit Unterauftragnehmer	V, D	
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	V, D	

3.8.15 Service Asset & Configuration Management

Das Asset Management ist der Prozess, der für die Verfolgung der Werte und Besitzverhältnisse in Bezug auf finanzielle Assets, sowie deren Erfassung in Berichten während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist.

Configuration Management ist der Prozess, der für die Pflege von Informationen zu Configuration Items einschließlich der zugehörigen Beziehungen verantwortlich ist, die für die Erbringung eines IT-Service erforderlich sind.



Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Servicedokumentationsregeln	V, D	
Dokumentation der Installation	V, D	
Regelmäßige Verifizierung der Dokumentation	V, D	

3.8.16 Service Request Management

Ein Service Request ist eine Anfrage nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service.

Service Requests werden im Rahmen des Change Management in einem einheitlichen Prozess bearbeitet.

Die Aufnahme und Bearbeitung der Service Requests erfolgen beim Auftragnehmer. Für die interne Beauftragung der eigenen Leistungseinheiten ist der Auftragnehmer selbst verantwortlich. Es ergeben sich die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Prozessdesign Servicebereitstellungsprozesse und –workflows	V, D	
Erfassung der Service Requests (Abweichende Zuständigkeit für SAP)	V, D	
Bearbeitung der Service Requests und Klärung der Bereitstellungsdetails	V, D	
Koordination der vom Auftraggeber initiierten Service Requests (Changes)	V, D	
Einrichtung der Security-Standards gem. Schutzbedarfsspezifikation und Compliance Rules (verfahrensspezifisch)	V, D	
Service Start / Stop / Reboot	V, D	
Sicherstellung der Aktualität der Virus Pattern	V, D	
Anpassung der Netzwerkkonfiguration	V, D	
Änderung der Systemparameter (verfahrensspezifisch)	V, D	

3.8.17 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Bestandteil der Leistung ist die Anbindung der für die Leistungserbringung erforderlichen Komponenten an das LAN des Rechenzentrums bis zum Übergabepunkt des WAN- bzw. Internet Providers bzw. des angebundenen Fachverfahrens innerhalb des Rechenzentrums.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Spezifikation der für die Netzwerkkommunikation erforderlichen Protokolle und Kommunikations-Ports (Kommunikations-Matrix)	B, I	V, D



Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Beauftragung und Umsetzung der Netzwerkfreischaltungen für Netzverbindungen, die in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen	V, D	I
Beauftragung von Netzfreischaltungen für Netzverbindungen, die nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen	B, I	V, D

3.8.18 Lizenzierung

Im Rahmen des dDocuScan-Dienstes sind systemnahe und spezielle Softwarelösungen erforderlich. Diese werden vom Auftragnehmer lizenziert. Die Lizenzleistungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber sind nachfolgend beschrieben und vereinbart.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V, D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V, D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V, D	
Serverlizenzen gem. Kapitel 3.3 Lizenzierung von Serversoftware und systemnaher Software	V, D	
AddOn-Lizenzen (inkl. Volumen) gem. SLA – Teil B Kapitel 2.2 <i>Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen</i>	D, B	V
Im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelte Softwarelösung gem. SLA - Teil B Kapitel 2.2 <i>Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen</i>	D, B	V
RDBMS (MS SQL oder Oracle, soweit eingesetzt)	V, D	

3.9 Leistungsabgrenzung

Diese Leistungsvereinbarung gilt für den dDocuScan-Service des Auftragnehmers und umfasst die in Kapitel 3 *Leistungsgegenstand des Dienstes dDocuScan* beschriebenen Leistungen.

Nachstehende Punkte sind ausdrücklich nicht Bestandteil des dDocuScan-Services. Sie sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung und **müssen gesondert beauftragt werden**:

- Audits: Bewertungen/Untersuchungen/Überprüfungen
- Planung und Durchführung von Schulungen für Anwender, Administratoren oder sonstige Personengruppen
- Bereitstellung, Überwachung und Notfallvorsorge aller Arbeitsplatzsysteme für Scannen und Nachkorrektur
- Scan-Hardware
- Leistungen, die das nachgelagerte Fachverfahren betreffen (fachliches und technisches Verfahrensmanagement, Störungen, Aufträge)
- Leistungen, die eine Erweiterung der ursprünglichen Funktionalitäten beinhalten



3.10 Sonstiges

Der Auftragnehmer kann zur Erledigung der Aufgaben externe Dienstleister beauftragen und für das System berechtigen.

Sofern bei Arbeiten durch externe Dienstleister am System datenschutzrechtliche Belange zu beachten sind, erfolgt der Einsatz dieser Kräfte, nach Möglichkeit, nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber. Ist im Notfall eine vorherige Abstimmung zeitlich nicht möglich, erfolgt in diesen Einzelfällen die Information des Auftraggebers nachträglich.

Damit es bei Störungen und in Notfällen nicht zu kritischen Verzögerungen kommt, wird eine generelle Abstimmung textlich vereinbart. Dabei müssen die externen Dienstleister, für die dies erforderlich ist, und deren handelnde Experten explizit benannt werden. Die Entscheidung für einen Berater wird in gemeinsamem Einverständnis zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber getroffen.

Für die Sicherstellung des Betriebes und den Support des dDocuScan-Dienstes kann – nach Absprache mit dem Auftraggeber – der Zugriff auf Scanstationen mittels einer Remotedesktopverbindung (RDP) notwendig sein. Der Fernzugriff erfolgt unter Einhaltung der Dataport-Fernzugriffsrichtlinie („Richtlinie Fernzugriff“) und nach Dataport RZ²-Standard („Sicherheitskonzept Fernzugriff“). Die Herstellung der RDP-Verbindung von fachlichen oder technischen dDocuScan-Administratoren erfolgt über administrative Terminalserver im RZ². Dabei wird jede Anmeldung standardmäßig videoüberwacht. Mit den notwendigen Netzfreischaltungen für die RDP-Verbindung erklärt sich der Auftraggeber hiermit einverstanden.

4 Leistungskennzahlen

4.1 Definition

Eine Leistungskennzahl ist eine Maßzahl, die zur Qualifizierung einer Leistung dient und der eine Vorschrift zur quantitativen reproduzierbaren Messung einer Größe oder eines Vorgangs zu Grunde liegt.

4.2 Leistungsausprägung

4.2.1 Störungsannahme¹

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/den User Help Desk des Auftragnehmers.

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Störungsbeschreibung erfasst und ausschließlich für die Störungsbehebung gespeichert. Der Störungsabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

Die Servicezeiten für die Störungsannahme sind in Kapitel 5 *Service Level* quantifiziert.

4.2.2 Support

Die Fehlerbehebung und das Störungsmanagement erfolgen über den User Help Desk sowie über die jeweiligen Support-Stufen (First, Second, Third). Die Störungsmeldungen werden wie folgt priorisiert:

Dringlichkeit \ Auswirkung	1 – Kritisch	2 – Hoch	3 – Mittel	4 – Niedrig
1 – Großflächig/Verbreitet	Kritisch	Kritisch	Hoch	Hoch
2 – Erheblich/Groß	Kritisch	Hoch	Hoch	Mittel
3 – Moderat/Begrenzt	Hoch	Hoch	Mittel	Niedrig
4 – Gering/Lokal	Hoch	Mittel	Niedrig	Niedrig

¹ Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.

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

Dringlichkeit	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.
	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.
	Hoch	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.
	Kritisch	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Anwenders.



4.2.3 Incident-Management

Betriebsstörungen werden als Incidents im zentralen Trouble Ticket System (TTS) aufgenommen. Jeder Incident und dessen Bearbeitungsverlauf werden im TTS dokumentiert. Aus dem TTS lässt sich die Zeit der Störungsbearbeitung von der Aufnahme bis zum Schließen des Tickets mit der Störungsbehebung bestimmen.

Generell unterbrechen die Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes die Bearbeitungszeit. Ebenso wird die Störungsbearbeitung unterbrochen durch höhere Gewalt oder durch Ereignisse, die durch den Auftraggeber oder den Nutzer zu verantworten sind (z.B. Warten auf Zusatzinformationen durch den Nutzer, Unterbrechung auf Nutzerwunsch, etc.).

Die Prioritäten für die Störungsbearbeitung der im Rahmen der beauftragten Leistungen sind im Abschnitt **6.3 Prioritäten Störungsbearbeitung** definiert.

5 Service Level

5.1 Servicezeit

5.1.1 dDocuScan- Servicezeiten

Es werden folgende Servicezeiten für das Fachliche Verfahrensmanagement vereinbart:

Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Montag bis Donnerstag	09:00 Uhr	15:00 Uhr
Freitag	09:00 Uhr	14:00 Uhr

Gesetzliche Feiertage sind von dieser Regelung ausgenommen.

5.1.2 Betriebs- und Servicezeit

In den folgenden Zeiten erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme durch Administratoren des Auftragnehmers. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und zur Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal des Auftragnehmers über das Call-Center des Auftragnehmers informiert.

Bezüglich der Rechenzentrumsleistungen werden folgende Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen definiert:

Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	
Supportzeit (betreuter Betrieb)	
Wartungsfenster	
Reaktionszeit im Störfall	
Zielverfügbarkeit des definierten Services bezogen auf die Betriebszeit (ohne Wartungsfenster)	

Die Verfügbarkeit wird für zentrale Anwendungen bis zur Datenübergabeschnittstelle ans WAN / Internet garantiert, für dezentrale Anwendungen gilt die Gewährleistung am Erbringungsort.

Ist die Verfügbarkeit durch folgende Gründe gestört, so gilt die Gewährleistung der Verfügbarkeit für diese Zeiten nicht:

- aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
- aufgrund mangelnder Qualität beigestellter Software
- aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- aufgrund von keiner oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

5.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Erfassung einer Anfrage oder eines Auftrags und dem Bearbeitungsbeginn. Bei der Bearbeitung von Anfragen des Auftraggebers oder der Fachbereiche sowie Anwender erfolgt der erste Versuch einer Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit.

Im Folgenden wird auf die Reaktionszeiten des fachlichen Verfahrensmanagements sowie im Falle von Betriebsstörungen eingegangen.

5.2.1 dDocuScan-Dienst

Innerhalb der in Abschnitt 5.1.1 *dDocuScan-Servicezeiten* vereinbarten Servicezeiten gelten für den dDocuScan-Dienst folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (gem. Abschnitt 3.4.3 <i>Telefonische Hilfestellung</i>)	
Anfragen des Auftraggebers (gem. SLA - Teil B Kapitel 4.1 <i>Beratung des Auftraggebers</i>)	
Anfragen der Fachbereiche (gem. SLA - Teil B Kapitel 4.2 <i>Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)</i>)	

5.2.2 Betriebsstörung

Innerhalb der in Abschnitt 5.1.1 *dDocuScan-Servicezeiten* vereinbarten Servicezeiten gilt im Falle von Störungen folgende Reaktionszeit:

Leistungsart	Reaktionszeit
Reaktionszeiten im Fall einer Betriebsstörung	

6 Erläuterungen und Definitionen

6.1 Erläuterung VDBI

V = Verantwortlich	„V“ bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
D = Durchführung	„D“ bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
B = Beratung	„B“ bedeutet, dass die Partei zu konsultieren ist und z. B. Vorgaben für Umsetzungsparameter setzen oder Vorbehalte formulieren kann. „B“ bezeichnet somit ein Mitwirkungsrecht bzw. eine Mitwirkungspflicht.
I = Information	„I“ bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.

6.2 Begriffsdefinitionen

Begriff	Begriffsdefinition
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden.
Servicezeit	Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung steht.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.
Verfügbarkeit	Prozentualer Anteil an einer zugesagten Servicezeit (z. B. „Supportzeit betreuter Betrieb“) innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind.

	$\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Supportzeit (betreuter Betrieb) im Messzeitraum (Jahr) [h]}}$
Ausfallzeit	Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung. Die Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der Störung in das Ticketsystem des Auftragnehmers.
Messzeitraum	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalenderjahr.

6.3 Prioritäten Störungsbearbeitung

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Mittel (bisher 3)	Wenige Anwender sind von dem Incident betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt besonderer Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.



<p>Kritisch (bisher 1)</p>	<p>Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.</p>	<p>Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.</p>	<p>Priorität Kritisch führt zur umgehenden Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.</p>
--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Service Level Agreement (SLA)

Bereitstellung des IT-Services dDocuScan

Kundenspezifischer Teil (Teil B)

für

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

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3.1
Stand: 07.06.2021

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Allgemeines	4
1.2	Aufbau des Dokumentes	4
1.3	Begriffsverwendung	4
1.4	Vereinbarte Leistungen.....	4
1.5	Verfahrensdokumentation und Richtlinienkonformität.....	5
2	Leistungsgegenstand.....	6
2.1	Zentral bereitgestellte Lizenzen.....	6
2.1.1	Allokiertes Scan-Volumen (Basisbetriebspaket)	6
2.1.2	Funktionalität „Monitoring“	6
2.1.3	Funktionalität „E-Mail-Import“	6
2.2	Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen.....	7
2.2.1	Scanstationen und sonstige benötigte Concurrent Station Lizenzen	8
2.2.2	Funktionalität „Erkennen: OCR und PDF/A-Generierung“	8
2.2.3	Funktionalität „Erkennen: ICR“	8
2.2.4	Funktionalität „Verteilen“	8
2.2.5	Funktionalität „Erweiterte Barcode Erkennung“	8
2.2.6	Funktionalität „PDF-Komprimierung“	8
2.2.7	Funktionalität „Verbesserung der Bildqualität“	9
3	Umfang zusätzlicher Beratungsleistungen.....	10
3.1	Beratung des Auftraggebers.....	10
3.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)	10
3.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers	10
3.4	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter.....	11
3.5	Beratung zu neuen fachlichen Anforderungen (Auftragsklärung)	11
3.6	Durchführen von Informationsveranstaltungen/Anwendergremien	11
3.7	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen.....	11
3.8	Besondere Unterstützungsleistungen.....	12
3.9	Wiederherstellung von Scanner-Einstellungen	12
3.10	Betreuung von Mehrfach-Mandanten-Lösungen	12



4	Services zu Datenverarbeitung im Auftrag	13
4.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs).....	13
4.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten	13
5	Leistungskennzahlen	15
5.1	Definition	15
5.2	Reporting, Auswertung und Überwachung.....	15
5.2.1	Auswertung verfahrensspezifischer Kennzahlen	15
5.2.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen	15
6	Erläuterungen und Definitionen	16
6.1	Erläuterung VDBI.....	16
6.2	Begriffsdefinitionen	16

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Dieser Teil der Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement (SLA) - Teil B) dient der Definition der Auftraggeber-spezifischen Leistungen des Auftragnehmers zum IT-Service dDocuScan in der Ausprägung:

Migrationsamt Bremen - Betrieb dDocuScan (Kofax) und Dienstleistungen

Hierfür werden qualitative und quantitative Bestandteile des Services definiert. Zudem werden kundenspezifische organisatorische Aspekte, z.B. besondere Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber bei verschiedenen Themengebieten, festgelegt.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Leistungsgegenstand (Kapitel 2): inhaltliche Beschreibung des bereitgestellten kundenspezifischen Services sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen, Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister

Umfang zusätzlicher Beratungsleistungen (Kapitel 3): inhaltliche Beschreibung optionaler Leistungen

Services zu Datenverarbeitung im Auftrag (Kapitel 4): spezielle zusätzlich vereinbarte Leistungen

Leistungskennzahlen (Kapitel 5): Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z.B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität

Erläuterungen und Definitionen (Kapitel 6): Erläuterung und Definition von Begriffen

1.3 Begriffsverwendung

Innerhalb dieses Dokumentes werden verschiedene Rollen und Verantwortlichkeiten definiert. Aus Gründen der Lesbarkeit werden alle Rollen und Verantwortlichkeiten in nur einer Form dargestellt, davon unabhängig gelten sie jedoch stets sowohl für die männliche als auch die weibliche Form.

Die Begriffe Service und Dienst werden bezüglich dDocuScan synonym verwendet.

1.4 Vereinbarte Leistungen

Der allgemeine Leistungsumfang, der im SLA – Teil A beschrieben ist, kann durch optionale Leistungen ergänzt werden.

Vereinbart werden die Leistungen, die in diesem Dokument durch ein Kreuz ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben. Leistungen, die nicht durch ein Kreuz markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.



1.5 Verfahrensdokumentation und Richtlinienkonformität

In enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber hat der Auftragnehmer im Rahmen eines Projektes unter 1.1 genannte die kundenspezifische Lösung erstellt. Neben der Basisfunktionalität des dDocuScan-Dienstes umfasst die kundenspezifische Lösung die unter 2.2 *Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen* aufgeführten Ergänzungen.

2 Leistungsgegenstand

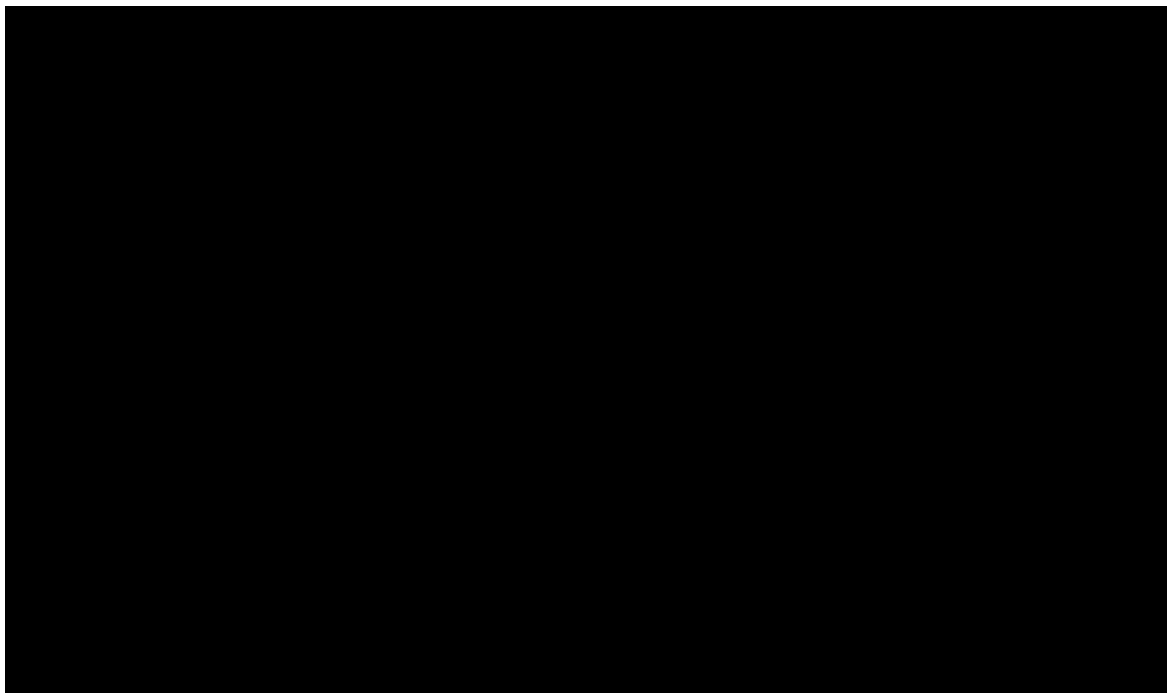
In diesem Kapitel werden die im Teil A der Leistungsvereinbarung beschriebenen Funktionalitäten des Services erweitert und ergänzt.

2.1 Zentral bereitgestellte Lizenzen

2.1.1 Allokiertes Scan-Volumen (Basisbetriebspaket)

- Die Nutzung des IT-Services ist hinsichtlich der Anzahl der gescannten Seiten limitiert. Die Buchung von sogenannten Volumenlizenzen definiert die maximal verfügbare Anzahl von gescannten Seiten pro Kalenderjahr, die mit dDocuScan verarbeitet werden dürfen. Jede an den IT-Service übertragene Seite wird dabei berücksichtigt. Der Leistungsumfang umfasst folgendes Volumen:

Scan-Volumen:



2.1.2 Funktionalität „Monitoring“

- Diese Funktionalität umfasst die Erweiterung für das Überwachen von Scanprozessen. Diese Erweiterung ermöglicht die Echtzeitüberwachung von Warteschlangen und Scanstapeln sowie die Definition von Prüf- und Eskalationsregeln. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

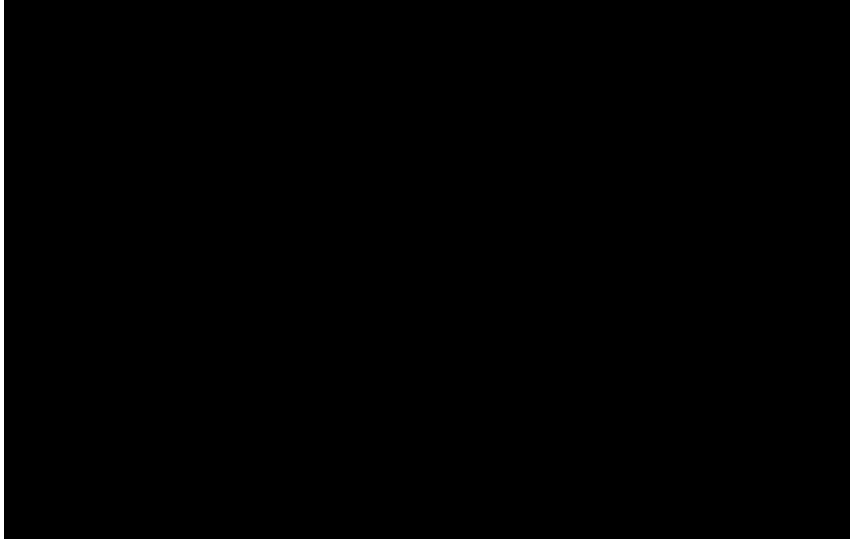
Capture Control Funktionalität „E-Mail-Import“

2.1.3 Funktionalität „E-Mail-Import“

- Diese Funktionalität umfasst die Erweiterung für das Importieren von E-Mails in den Scanprozess. Diese Erweiterung ermöglicht die Aufnahme von E-Mails inklusive Anhängen aus definierten Postfächern in den Digitalisierungsprozess. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

Kofax Import Konnektor – E-Mail

Seiten-Volumen:



2.2 Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen

Die nachfolgend aufgeführten Lizenzen (Seitenvolumina oder AddOn-Lizenzen) und Rechte an im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelten Softwarelösungen sind für die Erbringung der spezifischen Leistungsanforderungen des Fachverfahrens auf Basis des dDocuScan-Service erforderlich. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer mit der Beschaffung oder Erstellung beauftragt. Seitenvolumina oder AddOn-Lizenzen werden im Auftrag des Kunden für den dDocuScan-Dienst beschafft und lizenzrechtlich Bestandteil der von dDocuScan betriebenen Kofax-Infrastruktur. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber im Gegenzug das dauerhafte Nutzungsrecht für die im Kundenauftrag beschafften Lizenzen im Rahmen des dDocuScan-Services ein. Der Auftraggeber ist zur Zahlung der Wartungsgebühr für die im Kundenauftrag beschafften und betriebenen Fremdlizenzen verpflichtet.

Die Nutzung gleichzeitig betriebener Instanzen ist durch die beigestellte Anzahl der Lizenzen oder die Nutzungsrechte an im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelten Softwarelösungen definiert. Entsprechendes gilt für die jeweils beigestellten, nachfolgend aufgeführten Seitenvolumina.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen des bereitgestellten dDocuScan-Dienstes, die unter 2.2 *Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen* aufgeführten Erweiterungen für den Auftraggeber zu betreiben und zu betreuen. Diese Leistungen sind im Basisbetriebspaket (vgl. Abschnitt 2.1.1 *Allokiertes Scan-Volumen (Basisbetriebspaket)*) enthalten.

Weiterhin verpflichtet sich der Auftragnehmer, die vom Auftraggeber bereitgestellte fachverfahrensspezifische Konfiguration unverändert in den Produktionsbereich von dDocuScan zu übernehmen und keine eigenmächtigen Änderungen vorzunehmen.

Kosten, die im Rahmen eines Releasewechsels oder einer Fehlerbehebung für die im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelten Softwarelösungen anfallen, werden dem Auftraggeber gesondert berechnet.

2.2.1 Scanstationen und sonstige benötigte Concurrent Station Lizenzen

- Eine Scanstation umfasst den Kofax-Scanclient mit einer fest zugeordneten Concurrent Station Lizenz, mit der sich die Scansoftware am Kofax Server legitimiert. Die Abnahme von Concurrent Station Lizenzen definiert die maximal parallel betreibbare Anzahl von Scanstationen. Weitere Kofax Module können ebenfalls Concurrent Station Lizenzen benötigen.

[REDACTED]

[REDACTED]

2.2.2 Funktionalität „Erkennen: OCR und PDF/A-Generierung“

- Mittels einer optischen Zeichenerkennung OCR (Optical Character Recognition) wird der Text in einem Scan-Ergebnis erkannt. Das Ergebnis dieser Funktion ist ein durchsuchbares PDF oder PDF/A (konfigurierbare Versionen: 1.4, 1.5 und 1.6). Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

[REDACTED]

2.2.3 Funktionalität „Erkennen: ICR“

- Die intelligente Zeichenerkennung ICR (Intelligent Character Recognition, Klassifikation und Extraktion) ist eine Erweiterung von OCR. Die Scanergebnisse werden hinsichtlich definierter Bereiche oder bestimmte Zeichen-/ Wortkombinationen durchsucht **um die PKZ, mittels einer für den Auftraggeber entwickelten Erkennungslogik und durch Abgleich mit Referenzdaten, zu ermitteln.** Die Ergebnisse dieser Analyse werden als Metadaten des Dokuments übernommen. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

[REDACTED]

2.2.4 Funktionalität „Verteilen“

- Die Funktionalität im Bereich „Verteilen“ umfasst die Weiterleitung an das nachgelagerte Fachverfahren **ADVIS** über eine spezielle Schnittstelle oder einen Export Connector sowie die Bereitstellung der verarbeiteten Daten in speziellen Formaten. Die Scanergebnisse werden für die Verarbeitung durch nachgelagerte Fachverfahren wie folgt bereitgestellt.

[REDACTED]

2.2.5 Funktionalität „Erweiterte Barcode Erkennung“

- Die Funktionalität im AddOn Kofax Enhanced Barcode Engine beinhaltet die Erweiterung der Barcode Erkennungs-Logik. Diese Erweiterung ermöglicht die Erkennung von speziellen Barcodes z.B. QR-Codes oder Barcodes auf Farbscans. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

<Name Zusatzmodul, ggf. mit Volumen>

2.2.6 Funktionalität „PDF-Komprimierung“

- Diese Funktionalität umfasst die Erweiterung für die Erstellung von PDF-Dokumenten. Diese Erweiterung ermöglicht die Komprimierung zur Speicherreduzierung von PDF- und PDF/A-Dokumenten. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

<Name Zusatzmodul, ggf. mit Volumen>



2.2.7 Funktionalität „Verbesserung der Bildqualität“

- Als Virtual Rescan bezeichnet man Software-Verfahren, die der eigentlichen digitalen Erfassung von Papierdokumenten auf Scannern nachgeschaltet sind. Dabei wird die beim Scan entstandene Bilddatei optimiert. Die Optimierung soll z.B. das Bild bereinigen (störende Einzelpixel entfernen), gerade ausrichten, auf das richtige Format beschneiden und für die Weiterverarbeitung mit einer OCR aufbereiten. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:



3 Umfang zusätzlicher Beratungsleistungen

Die in diesem Kapitel genannten Leistungen gelten nur, soweit zusätzliche Services vereinbart worden (vgl. Kapitel 2 *Leistungsgegenstand*).

3.1 Beratung des Auftraggebers

- Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber bei allen strategischen Überlegungen und Planungen zum Einsatz des IT-Services. Der Auftragnehmer informiert sich (bei Bedarf mit Unterstützung des Auftraggebers) über die weitere Produktentwicklung und leitet daraus Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber ab.

Sind grundlegende Änderungen zum IT-Service geplant, prüft der Auftragnehmer die möglichen Auswirkungen auf die vorhandene Infrastruktur (Systemvoraussetzungen)

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

und berät den Auftraggeber hinsichtlich geeigneter Maßnahmen, um den weiteren Einsatz des IT-Services optimal zu ermöglichen.

Darüber hinaus zeigt der Auftragnehmer mögliche Synergien auf, um einen Mehrwert für den Auftraggeber zu erzielen.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.2 Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)

- Hinsichtlich der Nutzung des IT-Services in den Fachbereichen des Auftraggebers berät der Auftragnehmer verantwortliche vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner. Im Fokus steht hierbei, Empfehlungen zur Bewältigung von grundlegenden Herausforderungen bei der Bedienung und Nutzung des IT-Services zu geben und ggf. geeignete Maßnahmen festzulegen, um strukturelle Probleme zu überwinden.

- Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse im Fachbereich. Ziel dieser Beratungstätigkeit ist es, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des IT-Verfahrens zu bringen.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

- Nach Auftrag leistet der Auftragnehmer Unterstützung bei der Analyse resultierender Anforderungen aus neuen oder geänderten Rechtsnormen und entwickelt entsprechende Anforderungsspezifikationen für die Weiterentwicklung des IT-Verfahrens. Die Unterstützung kann bei Bedarf und im Auftrag des Auftraggebers auch durch die regelmäßige Teilnahme an Fachgremien oder Arbeitsgruppen erfolgen.

Ebenso berät und unterstützt der Auftragnehmer bei der Durchführung von Entwicklungs- oder Einführungsprojekten sowie vergleichbaren Vorhaben.

- Die Leistungen werden beim Auftraggeber erbracht. Reisezeiten bzw. Fahrtzeiten sind im vereinbarten Preis nicht enthalten.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.4 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

- Auf Anfrage berät und informiert der Auftragnehmer über die Umsetzung datenschutzrechtlicher Regelungen sowie bei Fragen der Revisionsinstanzen, der Mitbestimmung im Rahmen des Personalvertretungsgesetzes und bei der Beantwortung parlamentarischer Anfragen.

Die Beteiligung von Dritten, die für den Einsatz des IT-Services erforderlich ist, liegt allein in der Verantwortung des Auftraggebers.

Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer bei umfangreichen Veränderungen mit der Erstellung oder Anpassung einer Verfahrensbeschreibung und der Erstellung oder Aktualisierung weiterer Unterlagen (z. B. einer Risikoanalyse) beauftragen.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.5 Beratung zu neuen fachlichen Anforderungen (Auftragsklärung)

- Plant der Auftraggeber die Beauftragung von Änderungen, Erweiterungen oder Erneuerungen zum IT-Service, berät der Auftragnehmer über die grundsätzliche Machbarkeit zur Umsetzung fachlicher Anforderungen (soweit er es beurteilen kann) und unterstützt im Rahmen der Auftragsfindung und Auftragsbeschreibung.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.6 Durchführen von Informationsveranstaltungen/Anwendergremien

- Der Auftragnehmer bietet regelmäßige Veranstaltungen für Anwender des Auftraggebers an, auf der über neue technische und fachliche Entwicklungen zum IT-Service informiert wird. Nach Möglichkeit wird hierbei der Hersteller des IT-Services einbezogen. Anwender des Auftraggebers sollen in dieser Veranstaltung Gelegenheit erhalten, sich über Erfahrungen im Umgang mit dem IT-Service und auch zu fachlichen Themen auszutauschen.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.7 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

- Der Auftragnehmer wird zur Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen herangezogen. Bestandteile der Leistung sind:

- Beratung des Schulungsdozenten
- Unterstützung bei der Erstellung von Schulungsunterlagen
- Begleitung von Schulungsveranstaltungen, Unterstützung des Dozenten

- Unterstützung der Anwender durch praxisorientierte Hinweise während der Schulungsveranstaltungen

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

Für die Durchführung von Einweisungen und Schulungen ist der Auftraggeber verantwortlich. Gern unterbreitet das Schulungszentrum vom Auftragnehmer hierzu Angebote.

3.8 Besondere Unterstützungsleistungen

- Für spezielle Anwendergruppen oder zu bestimmten Themen werden zusätzliche Unterstützungsleistungen vereinbart:
 - Unterstützung der Arbeit von Multiplikatoren (Key-Usern) durch intensivere Beratung und einen verstärkten Informationsaustausch
 - Beratung von Anwendern, die im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens besondere Fachkenntnisse benötigen
 - Beratung von Anwendern, die für die Erledigung ihrer Aufgabe besondere Kenntnisse im Umgang mit dem IT-Verfahren benötigen

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.9 Wiederherstellung von Scanner-Einstellungen

- Sofern die Wiederherstellung von Scanner-Einstellungen, die nicht durch das Wartungspersonal des Herstellers vorgenommen wurden, erforderlich ist, erfolgt diese durch das Fachliche Verfahrensmanagement. Die Einstellungen müssen vom Auftraggeber dokumentiert und dem Auftragnehmer bereitgestellt werden.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.10 Betreuung von Mehrfach-Mandanten-Lösungen

- Die Betreuung zusätzlich Mandanten oder zusätzlicher Scanstellen an unterschiedlichen Standorten erhöht die Komplexität einer Lösung und die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Störungen. Zur Abdeckung dieser potentiell erforderlichen FVM und TVM-Leistungen wird die Zahlung einer Pauschale für jeden weiteren Mandanten und/oder weitere Scanstelle an einen abweichenden Standort vereinbart.

Vereinbart wird, dass diese Leistung pauschal abgerechnet wird.

4 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag

4.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

- Batchprogramme (Jobs) sind Anwendungen zum IT-Verfahren, die speziell auf eine Stapelverarbeitung ausgerichtet sind und nicht interaktiv vom Anwender des Auftraggebers bedient werden. Sofern das Ausführen der Batchprogramme nicht automatisiert wahrgenommen werden kann, bietet der Auftragnehmer an, Batchprogramme manuell zu starten und den Ablauf zu überwachen.

Die Planung von notwendigen Batchverarbeitungen zum IT-Verfahren obliegt dem Auftraggeber. Die Planung beinhaltet die Vereinbarung mit dem Auftragnehmer, zu welchen Zeitpunkten und in welchen Intervallen die einzelnen Batchverarbeitungen erfolgen sollen. Die wiederkehrenden Läufe werden auf Grundlage des Plans pauschal durch den Auftragsberechtigten des Auftraggebers beauftragt. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber, sofern einzelne Läufe nicht plangemäß ausgeführt werden können. Die Beauftragung gilt bis zu einem Widerruf der Planungen durch den Auftraggeber. Sonderläufe und Läufe, die nicht wiederkehrend sind, müssen gesondert beauftragt werden.

Zu den einzelnen Batchverarbeitungen macht der Auftraggeber Angaben über die gewünschten Intervalle und ggf. die Verwendung von Inputdatenträgern sowie die Erzeugung und den Versand von Output (Form, Empfänger).

Die Steuerung, Durchführung und Überwachung der regelmäßigen Batchverarbeitungen kann vom Auftragnehmer übernommen werden. Die Ergebnisse der Batchverarbeitungen werden dann in beauftragter Form zur Verfügung gestellt. Ebenso wird der Auftragnehmer Auskunft über fehlerhafte und abgebrochene Batchläufe geben.

Ansprechpartner für Störungsmeldungen von Datenübermittlungsempfängern ist der Auftraggeber. Bei Bedarf findet eine direkte Kontaktaufnahme zwischen Auftragnehmer und den Datenübermittlungsempfängern statt. Sollte eine erneute Datenübermittlung mit dem ursprünglich vorgesehenen Inhalt und dem gleichen Übertragungsweg erforderlich sein, führt der Auftragnehmer die Übermittlung ohne erneuten Auftrag durch, dokumentiert den Vorgang und informiert den Auftraggeber und den Datenübermittlungsempfänger über die erneute Übermittlung. Falls die Übereinstimmung von Inhalt und Übermittlungsweg nicht garantiert sind, bedarf es eines erneuten Auftrags.

Der Auftragnehmer wird mit der Ausführung folgender Batchprogramme / Jobs in folgendem Intervall beauftragt:

<Beschreibung der Batchprogramme/Jobs>

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

4.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

- Der Auftragnehmer verfügt über die erforderlichen Berechtigungen und technischen Voraussetzungen zur Bereinigung von Inkonsistenzen im Datenbestand und kann bei Beauftragung entsprechende Eingriffe in (ggf. auch personenbezogene) Produktionsdaten vornehmen. Jeder einzelne Eingriff muss durch eine für diese Auftragsart berechtigte Person des Auftraggebers beauftragt und im Auftrag detailliert beschrieben werden. Sofern der Auftraggeber dies bei Erkennen einer Störung nicht leisten kann, leistet der Auftragnehmer bei der Analyse und Formulierung des Auftrags Hilfestellung.



Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

- Person, die den Eingriff beauftragt hat, und zugehörige Dienststelle
- Datum der Auftragserteilung
- Datum der Auftragserledigung
- Inhalt des Auftrags

Jede Notwendigkeit, unregelmäßige Zustände durch einen Eingriff in Produktionsdaten zu beheben, ist ein Hinweis auf die mangelnde Robustheit des Verfahrens. Die fehlerhafte Bearbeitung ergibt sich aus dem Ausschluss nicht definierter Konstellationen. Insofern ergeben sich aus der Darstellung und Analyse wichtige Hinweise auf Fehlerursachen. Eine entsprechende Aufbereitung wird vom Auftragnehmer zur weiteren Verwendung dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

5 Leistungskennzahlen

5.1 Definition

Eine Leistungskennzahl ist eine Maßzahl, die zur Qualifizierung einer Leistung dient und der eine Vorschrift zur quantitativen reproduzierbaren Messung einer Größe oder eines Vorgangs zu Grunde liegt.

5.2 Reporting, Auswertung und Überwachung

5.2.1 Auswertung verfahrensspezifischer Kennzahlen

Die Ermittlung von verfahrensspezifischen Kennzahlen soll dazu dienen, dass der Auftraggeber Steuerungsmöglichkeiten für eine reibungslose Nutzung des IT-Verfahrens und für den eigenen Dienstbetrieb generieren kann.

Sofern zum IT-Verfahren die Voraussetzungen gegeben sind, bietet der Auftragnehmer an, regelmäßige Auswertungen zu Betriebsdaten durchzuführen:

- Anzahl verarbeiteter Seiten, die an den dDocuScan-Dienst übertragen wurden. Leerseiten, die bereits im Scanner gelöscht wurden, erhöhen das Seitenvolumen nicht.
- Verfügbarkeit von dDocuScan

Die Auswertungen erfolgen pro

- Monat
- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

5.2.2 Überwachung von verfahrensisernen Abläufen

- Der Auftragnehmer kann mit der regelmäßigen Überwachung von verfahrensspezifischen Abläufen beauftragt werden, sofern diese Bestandteile des IT-Verfahrens sind und nicht sowieso bereits zum Leistungsspektrum des Technischen Verfahrensmanagements gehören.

Folgende Leistungen werden beauftragt:

- Überwachung von Datenübermittlungen
- Auswertung von Protokollen
- Kontrolle von Import- / Exportfunktionen
- Überwachung von Schnittstellen zwischen Modulen / Komponenten des IT-Verfahrens

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

6 Erläuterungen und Definitionen

6.1 Erläuterung VDBI

V = Verantwortlich	„V“ bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
D = Durchführung	„D“ bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
B = Beratung	„B“ bedeutet, dass die Partei zu konsultieren ist und z.B. Vorgaben für Umsetzungsparameter setzen oder Vorbehalte formulieren kann. „B“ bezeichnet somit ein Mitwirkungsrecht bzw. eine Mitwirkungspflicht.
I = Information	„I“ bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.

6.2 Begriffsdefinitionen

Eine Leistungskennzahl ist eine Maßzahl, die zur Qualifizierung einer Leistung dient und der eine Vorschrift zur quantitativen reproduzierbaren Messung einer Größe oder Vorgangs zu Grunde liegt.

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden.
Servicezeit	Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung stehen.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in be-

	gründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.
Verfügbarkeit	<p>Prozentualer Anteil an einer zugesagten Servicezeit (z. B. „Supportzeit betreuter Betrieb“) innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind.</p> $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Supportzeit (betreuter Betrieb) im Messzeitraum (Jahr) [h]}}$
Ausfallzeit	Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung. Die Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der Störung in das Ticketsystem des Auftragnehmers.
Messzeitraum	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalenderjahr.

EVB-IT Dienstvertrag

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)



Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Auftraggeber: Senator für Inneres 101

Vertragsnummer Dataport: V17797/3016010

Vorhabensnummer des Kunden:

Abrechnungszeitraum:

Produktverantwortung Dataport: XXXXXXXXXX

Nachweis erstellt am / um:

Gesamtzahl geleistete Stunden:

Über die Auflistung hinaus können sich noch Stunden in Klärung befinden. Diese werden mit dem nächstmöglichen Leistungsnachweis ausgewiesen.

Position:			
Datum	Aufwand in Stunden	Kommentar	Name der / des Leistenden
Gesamtzahl geleistete Stunden für Position			

Position			
Datum	Aufwand in Stunden	Kommentar	Name der / des Leistenden
Gesamtzahl geleistete Stunden für Position			

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.

