

EVB-IT DienstvertragVertragsnummer/Kennung Auftraggeber 41/397Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6432/2610000

Seite 1 von 5

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Sachsenkamp 4
20097 Hamburg

– 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**

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb des Verfahrens 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS) im Rechenzentrum

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.

2 Vertragsbestandteile**2.1** Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 5) mit Anlage(n) Nr. 1, 1A, 1B, 2A, 2B und 3
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- 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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6432/2610000

Seite 2 von 5

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. der Anlagen 1A, 1B, 2A, 2B und 3**

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- ☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom _____

Anlage(n) Nr. _____

- ☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

RZ SLA Allgemeiner Teil (Teil A)	Anlage(n) Nr. 1A
RZ SLA Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)	1B
TVM SLA Allgemeiner Teil (Teil A)	2A
TVM SLA Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)	2B
Administration und SLAs für die Komponente 3AWeb SH & HH	3

- ☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Preisblatt _____ Anlage(n) Nr. 1

Es gelten die Dokumente in

- ☐ obiger Reihenfolge
- ☒ folgender Reihenfolge: 1; 1B; 1A; 2B; 2A; 3

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):

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6432/2610000

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers _____

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gem. der Anlagen 1A, 1B, 2A, 2B und 3			01.01.2013	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden gemäß Anlage 1A, Pkt. 4.3, Anlage 1B, Pkt. 4.1.1.2 und Anlage 2A, Pkt. 4.1 erbracht

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

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

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☐ Vergütung nach Aufwand

☐ ohne Obergrenze

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

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

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt ☐ kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis
☐ gem. Nr. 5.2

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☒ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6432/2610000

Seite 4 von 5

5.2 ☒ Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber gemäß Anlage 1 einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt € 508.580,87**.

Die Rechnungsstellung erfolgt vierteljährlich anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11. eines Kalenderjahres.

Der Auftragnehmer behält sich eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

☒ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

Die Kosten der vereinbarten Leistungen (Serverbetrieb, Verfahrensmanagement und Speicherkosten) werden im Verhältnis 35% zu 65% anteilig dem LGV HH und dem LVermGeo SH in Rechnung gestellt

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- ☐ Reisekosten werden vergütet gemäß _____
- ☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- ☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß _____

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

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6432/2610000

Seite 5 von 5

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

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

8.2 Gemäß Anlage 1A, Pkt. 2.3, Anlage 1B, Pkt. 2.2, Anlage 2A, Pkt. 2.1 und Anlage 2B, 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. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

11.2. 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. Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2013 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2013 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Quartals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

11.4. Dieser Vertrag löst mit Wirkung vom 01.01.2013 den Vertrag V3563/2610000 vom 03.12.2010/15.12.2010 vollständig ab.

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

Hamburg, 28.05.2013
Ort Datum

Hamburg, 10.06.2013
Ort Datum

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt**

508.580,87 €

Der **jährliche Festpreis** setzt sich wie folgt zusammen:

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikelcode	Menge	Mengen- einheit (pro Jahr)	Einzel- preis	Gesamt- preis
1	20000979	DP-MSS-APPS/AL/S/SLES		Server		
2	20000981	DP-MSS-APPS/DL/S/SLES		Server		
3	20000993	DP-MSS-APPS/AM/S/WIN		Server		
4	20000994	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN		Server		
5	20000996	DP-MSS-APPS/DL/S/WIN		Server		
6	20001023	DP-MSS-WEB/AM/S/IIS		Server		
7	20001026	DP-MSS-WEB/DL/S/IIS		Server		
8	20001041	DP-MSS-DB/DL/S/Oracle		Server		
9	20001042	DP-MSS-DB/DXL/S/Oracle		Server		
10	20001062	DP-MSS-STO/SANM		GB		
11	20001064	DP-MSS-BACK/30		GB		
12	20001071	DP-MSS-TVM/Individuell		Paket		
13	20001072	DP-MSS-APPS/WindowsTS		Aufpreis pro Server		

Weitere Komponenten

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikel	Menge	Mengen- einheit (pro Jahr)	Einzel- preis	Gesamt- preis
14		TS-CALs (pro Named User) LVerGeo SH		Lizenz		
15		Sonstige Personalleistungen für ITSK und Produktverantwortung		Std.		
16		Oracle Standard One Lizenzen		Lizenz		

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb des Verfahrens 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS) im Rechenzentrum

Allgemeiner Teil (Teil A)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Sachsenkamp 4
20097 Hamburg
nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.0
Stand: 20.04.2012

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Aufbau des Dokumentes	4
1.2	Leistungsgegenstand	4
2	Rahmenbedingungen	5
2.1	Beschreibung des Fachverfahrens	5
2.2	Changemanagement	5
2.2.1	Changes mit vorab gegebener Zustimmung	5
2.2.2	Changes mit Zustimmung des Auftraggebers	6
2.2.3	Freigabe	6
2.3	Mitwirkungsrechte und -pflichten	7
2.4	Kündigungsmodalitäten	7
3	Leistungsbeschreibung	8
3.1	Infrastruktur	8
3.1.1	Rechenzentrum	8
3.1.2	Netzwerk-Anbindung und Firewall	9
3.1.3	Serverbasierte Leistungen Windows und Unix	9
3.1.4	Technisches Design	10
3.2	Bereitstellung	10
3.2.1	Systeme im Rechenzentrum	10
3.2.2	Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers	10
3.3	Betrieb und Administration	11
3.3.1	Basisbetrieb	11
3.3.2	Backup & Recovery	11
3.3.3	User – Administration	12
3.3.4	Datenbank und Middleware Administration	12
3.3.5	Applikations-Betrieb und Administration	12
3.3.6	Batch-Betrieb	13
3.3.7	Erneuerung und Ergänzung	13
3.3.8	Wartung und Pflege	13
3.3.9	Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung	14
3.3.10	Kommunikationsanbindung zum RZ	15
4	Leistungskennzahlen	16
4.1	Definition	16

4.1.1	Begriffsfestlegungen	16
4.2	Leistungsausprägung.....	17
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen.....	18
4.4	Reporting.....	19
5	Erläuterungen.....	20

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Systemumgebung, die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die vereinbarten Leistungskennzahlen (Service Levels).

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Rechenzentrumsleistungen sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister (VDBI – Erläuterungen s. Pkt. 5.1).

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 Objectives).

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Dienstleistungen im Rechenzentrum.

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 3 beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden im Teil B beschrieben.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Die Beschreibung des Fachverfahrens und der zu Grunde liegenden Lösung erfolgt im Teil B.

2.2 Changemanagement

Das Changemanagement erfolgt in einem geregelten Prozess. Es ist die Aufgabe des Changemanagements sicherzustellen, dass standardisierte Vorgehensweisen zur Durchführung von Veränderungen existieren und effizient genutzt werden.

Der Auftragnehmer erbringt folgende Leistungen im Rahmen des Changemanagements für den Rechenzentrumsbetrieb.

2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung

Der Auftraggeber stimmt mit Abschluss dieses Vertrages allen Änderungen an der Hardware, am Betriebssystem oder in den systemnahen Diensten, die die Integrität oder Verfügbarkeit des Verfahrens- oder des Services nicht berühren zu.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Prüfung des Änderungsbedarfs	V, D	I, B
Durchführung in einer Testumgebung einschließlich der Dokumentation, wenn im Leistungsumfang enthalten.	V, D	I, B
Umsetzung der in der Testumgebung getesteten Änderungen in der Produktionsumgebung im vertraglich festgelegten Wartungsfenster und Ergänzung der Systemdokumentation	V, D	I, B
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird	V, D	I, B

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

Der Auftragnehmer holt für alle Änderungen, die die Integrität oder Verfügbarkeit des Verfahrens- oder des Services berühren die jeweilige Zustimmung des Auftraggebers ein. Dies gilt auch für Änderungen an den Verfahren und Services selbst.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer oder Beauftragung durch den Auftraggeber.	V, D	V, D
Bei Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer wird dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten ein Änderungsantrag schriftlich oder per E-Mail zur Zustimmung übermittelt.	V, D	I, B
Durchführung von genehmigten Änderungen in einer Testumgebung (sofern beauftragt) einschließlich der Dokumentation des Auftraggebers unter Berücksichtigung der in Beauftragung enthaltenen Dringlichkeitsangabe.	V, D	I, B
Mitteilung der Testergebnisse (Testdokumentation und Stellungnahme) an den Auftraggeber oder seinen Beauftragten.	V, D	I, B
Der Auftraggeber führt den Test in der Testumgebung (sofern beauftragt) durch und beauftragt die Umsetzung der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich oder per E-Mail.	I, B	V, D
Abstimmung des Umsetzungszeitpunktes und ggf. notwendigen Wartungsfensters mit dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten.	V, D	I, B
Durchführung der Änderungen in der Produktionsumgebung und Ergänzung der Systemdokumentation.	V, D	I, B
Der Auftraggeber führt Tests in der Produktionsumgebung durch und erklärt die Freigabe der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich oder per E-Mail.	I, B	V, D
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird.	V, D	I, B

2.2.3 Freigabe

Mit der Freigabe des bezeichneten Freigabegegenstandes wird vereinbart, dass das System in der existierenden Form genutzt werden soll. Für Test und Freigabe von Verfahren ist der Auftraggeber verantwortlich. Automatisierte Verfahren, die der Auftragnehmer in eigener Verantwortung betreibt, werden vor ihrem erstmaligen Einsatz oder nach Änderungen getestet und freigegeben.

Die Freigabe kann bei Test- oder Schulungssystemen per E-Mail erfolgen. Bei Produktivsystemen wird ein schriftliches Dokument inkl. Unterschrift zur Freigabeerteilung verwendet. Im Falle von umfangreicheren Systemen kann ein Freigabeprotokoll neben dem reinen Einverständnis zudem z.B. folgende Parameter festhalten:

- Konfigurationsstände
- Zusammenstellung und Bezeichnung der Datenbanken
- Benutzerhandbücher, technische Dokumentation

2.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die grundsätzlich in einer besonderen Anlage geregelt sind.

2.4 Kündigungsmodalitäten

Bei Beendigung der Vertragsbeziehung sind vom Auftragnehmer innerhalb von 6 Wochen nach Zustellung der Kündigung dem Auftraggeber die Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um den Geschäftsbetrieb unter geänderten Bedingungen fortzusetzen.

Dazu gehören unter anderem:

- Eine aktuelle Darstellung der im Zusammenhang mit diesem Vertrag genutzten Hardware.
- Eine aktuelle Aufstellung der für den Systembetrieb installierten Software.
- Die Übergabe der Lizenzunterlagen, soweit der Auftraggeber Lizenznehmer ist.
- Eine aktuelle Version der eingesetzten Standardkonfigurationen.
- Eine Dokumentation des eingesetzten Datensicherungssystems.
- Ein Exemplar einer aktuellen Datensicherung bzw. eines Datenexportes.
- Die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge.
- Jeweils eine Kopie der dem AG zuzuordnenden Handbücher, Hand-Outs und Dokumentationen.

Am Ende des letzten Tages des Vertrages bzw. der tatsächlichen Nutzung der Systeme sind vom Auftragnehmer an den Auftraggeber zu übergeben:

- der aktuelle Datenbestand,
- der Bestand der gesicherten Daten,
- alle dem Auftraggeber zuzuordnenden mobilen Datenträger (z. B. Installations-CDs, Sicherungsbänder)

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer durch Vertragsende durchzuführenden Migration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten werden vom Auftraggeber gesondert vergütet.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen.

3 Leistungsbeschreibung

Für den Betrieb des Verfahrens werden die im Teil B beschriebenen IT-Services durch den Auftragnehmer erbracht. Dies beinhaltet die anteilige Nutzung der erforderlichen Systemkonfiguration (Host, Server, Betriebssystem, betriebssystemnahe Software, Platten etc.) und alle notwendigen Services zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs.

3.1 Infrastruktur

Die Leistung des Auftragnehmers erfolgt ausschließlich auf unterstützten Plattformen, die durch Hersteller freigegebenen sind. Daraus ergibt sich regelmäßig eine Veränderung der Infrastruktur / Plattform. Um den laufenden Betrieb zu sichern, werden diese Veränderungen für den zentralen Teil nach Maßgabe des Auftragnehmers realisiert. Dies wird im Rahmen der Regelkündigungsfristen angekündigt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die in seinem Auftrag gehosteten Verfahren und Komponenten rechtzeitig an diese veränderten Anforderungen anzupassen.

3.1.1 Rechenzentrum

Der Auftragnehmer stellt für den Betrieb der Rechnersysteme, die Bestandteil dieses Vertrages sind, entsprechende Fläche und Infrastruktur in den Standorten des Rechenzentrums (RZ) zur Verfügung. Die RZ Infrastruktur weist folgende Charakteristika auf:

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

3.1.2 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.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Spezifikation der für die Netzwerkkommunikation erforderlichen Protokolle und Kommunikations-Ports (Kommunikations-Matrix)	B, I	V, D
Beauftragung und Umsetzung der Netzwerkfreeschaltungen für Netzverbindungen, die in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen	V, D	I
Beauftragung von Netzwerkfreeschaltungen für Netzverbindungen, die nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen	B, I	V, D

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

Der Auftragnehmer stellt für die im Teil B spezifizierten Services zugesicherte Ressourcen bereit. Zugesicherte Ressourcen werden durch Leistungsparameter beschrieben.

Es werden zwei verschiedene Konfigurationen der Plattform unterschieden (gilt auch für virtuelle Systeme):

- Fest zugewiesene Systemressourcen: Dem Auftraggeber stehen die Systemressourcen zur ausschließlichen Nutzung zur Verfügung. Die Dimensionierung muss dabei den geplanten Spitzen-Lastungen entsprechen. Die Konfiguration und Ressourcen der einzelnen Systeme sind im Anhang angegeben und stehen dem Auftraggeber exklusiv zur Verfügung.
- Gemeinsam genutzte Systemressourcen: Hardware und ggf. Software wird von mehreren Auftraggebern genutzt. Für den Spitzenlastausgleich können die Lastprofile aller beteiligten Auftraggeber ganzheitlich betrachtet werden.

Zugesicherte Ressourcen für Windows und UNIX

Die Leistungsbeschreibung beschreibt die jeweils bereitgestellten zugesicherten Ressourcen auf Basis normalisierter Leistungseinheiten.

Leistungseinheiten zu zugesicherten Serverleistungen

- Höhe der zugesicherten Leistung (CPU-Kerne)
- Zugesicherter RAM Hauptspeicher
- Zugesicherte Speicherleistung (für Daten und Programme)

Leistungseinheiten zu zugesicherten Datenbankleistungen

- Höhe der zugesicherten Leistung (CPU-Kerne)
- Zugesicherter Hauptspeicher
- Anzahl Instanzen
- Anzahl Datenbanken
- Zugesicherte Speicherleistung (für die Datenbanken)

Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen

- Bereitgestellte Speicherleistung in GB pro Jahr

3.1.4 Technisches Design

Der Auftragnehmer entwickelt eine technische Architektur und stimmt diese mit den Anforderungen des Auftraggebers ab.

Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Informationsbereitstellung von relevanten Normen, Anwendungsarchitekturen und Projektinitiativen	I, B	V, D
Abstimmung der applikationsrelevanten Teile des Technologieplans mit dem Auftraggeber (initial und bei erforderlicher Änderung)	V, D	I

3.2 Bereitstellung

Bereitstellung umfasst alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der Installation neuer oder erneuerter Hardware- bzw. Systemsoftware-Komponenten.

Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

3.2.1 Systeme im Rechenzentrum

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erweiterungen der technischen Infrastruktur	V, D, B	I
Bereitstellung der neuen / zusätzlichen Ressourcen (Server, Platten etc.) gemäß Teil B	V, D	I
Installation und Konfiguration von Hardware, Betriebssystem und betriebssystem naher Software (z.B. Middleware) inkl. Einrichtung notwendiger User-Profile und Zugriffsmechanismen, Installation von Komponenten zur Überwachung und Steuerung des Systems und für die Ausgestaltung des Backup	V, D	I
Durchführung der Datenmigration im Zusammenhang dem Austausch von Systemkomponenten. Ausgenommen sind Datenmigrationen in Folge einer Neuimplementierung oder Plattformmigration.	V, D	I
Durchführung geeigneter Tests bei allen Installationen, Umzügen, Erweiterungen, Veränderungen der systemtechnischen Infrastruktur	V, D	I

3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers

Die Aufstellung von Systemen in den Räumlichkeiten des Auftraggebers ist möglich. Die inhaltliche Ausgestaltung kann dem Teil B entnommen werden.

3.3 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.

3.3.1 Basisbetrieb

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erstellung, Pflege und Bereitstellung Betriebshandbuch (BSI-Grundschutz)	V, D	B, I
Inhaltliche Abstimmung des Betriebshandbuchs mit dem Auftraggeber	V, D	B, 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 Störanzeichen 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 Kunden	V, D	I
Durchführung von Diagnoseprozeduren entsprechend der Betriebsanweisungen	V, D	I
Benennung möglicher Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Kostensenkung für den Auftraggeber	V, D	I
Durchführung und Koordination von Konfigurationsmanagement und Change Management für alle betriebsrelevanten Bereiche	V, D	I

3.3.2 Backup & Recovery

Abhängig von der gewählten SLA-Klasse wird eine Zuordnung der Aufgaben und Zuständigkeiten im Teil B beschrieben.

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	B, 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

3.3.3 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
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.	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

3.3.4 Datenbank 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	I, B	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 Speicherplatzerweiterungen 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	

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

Grundsätzlich liegt das technische Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer. Das technische Verfahrensmanagement beinhaltet die systemtechnische Installation, die Konfiguration und das Patchmanagement des Verfahrens, gemäß der vom Auftraggeber (oder von ihm beauftragten Dritten) vorgegebenen und bereitgestellten Installationspakete und Anweisungen (z. B. Ausführung von Setupprogrammen und Konfigurationen nach Checklisten).

- Das Technische Verfahrensmanagement ist erfüllt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile starten.
- Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers (z. B. wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sind) werden vom Auftraggeber gesondert beauftragt. Die dabei entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.
- Installationsleistungen im Rechenzentrum des Auftragnehmers durch Mitarbeiter von Fremdfirmen oder des Auftraggebers müssen von einem Mitarbeiter des Auftragnehmers begleitet werden. Die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers wird gesondert in Rechnung gestellt.

Weitere Leistungen für den Applikations-Betrieb und der Administration werden im Teil B beschrieben.

3.3.6 Batch-Betrieb

Sofern diese Leistungen anfallen, werde diese im Teil B beschrieben.

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

Technologische Erneuerungs- und Ergänzungsleistungen sind alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der routinemäßigen Modernisierung der IT-Infrastruktur, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle Systemkomponenten auf dem aktuellen Stand der technischen Entwicklung für branchenübliche Technologieplattformen erhalten werden. Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten	V, D	I, B
Zustimmung zu den erstellten Richtlinien für Erneuerung und Ergänzung	I, B	V, D
Ersatz/Nachrüstung von Hardware und Software unter Verwendung geeigneter neuer Technologien	V, D	I, B

3.3.8 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. Dazu gehören:

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.

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 bzw. innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Service nicht übermäßig beeinträchtigen. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

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

Widerspricht der Auftraggeber einer vom Auftragnehmer empfohlenen Wartungsmaßnahme und entstehen dadurch Mehraufwände, so sind diese vom Auftraggeber zu tragen.

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Definition von Richtlinien und Verfahrensweisen für Wartung und Reparatur, Einspielen von Patches und Releasewechsel	V, D	I
Prüfung der Relevanz von veröffentlichten Service Packs, Firmware, Patches etc.	V, D	I
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten	V, D	I
Durchführung von exemplarischen Tests vor der Ausführung systemspezifischer Wartungsarbeiten	V, D	I
Ausführung systemspezifischer Wartungsarbeiten (z. B. Installation von Service Packs, Firmware, Patches und Software Maintenance Releases)	V, D	I
Planung und Abstimmung von Releasewechseln mit dem Auftraggeber (insbesondere Applikationsexperten etc.)	V, D	B
Genehmigung von Releasewechseln hinsichtlich der Kompatibilität mit Systemen / Anwendungen, die unter Verantwortung des Auftraggebers betrieben werden.	V	B
Durchführung der Software-Distribution bei Release-wechsel; Versionskontrolle aller installierten Software Produkte einschließlich Anpassung der Schnittstellen der betroffenen Anwendungen, die vom Auftragnehmer betreut werden	V, D	I
Vorbeugende HW-Wartung entsprechend der Herstellerempfehlungen	V, D	I

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

Ein Fernzugriff liegt vor, wenn Mitarbeiter des Auftragnehmers oder beauftragte Dritte von einem System auf ein anderes System zu Wartungs-, Reparatur-, Bedienungs- oder Unterstützungszwecken, über nicht-dedizierte Kommunikationskanäle zugreifen.

„Fernzugriff“ ist der Oberbegriff für die im Folgenden dargestellten Fallarten:

- **Fernwartung**
Eine Fernwartung setzt eine administrative Tätigkeit von einem externen System auf ein internes System voraus.
Eine administrative Tätigkeit liegt vor, wenn die Tätigkeit der Verwaltung der Nutzbarmachung des IT-Fachverfahrens dient und nicht ausschließlich der Nutzung eines IT-Fachverfahrens oder dem Support aus Nutzersicht.
- **Fernunterstützung**
Die Fernunterstützung stellt einen „nur sehenden“ Fernzugriff, ohne direkte Kontrollmöglichkeit des Systems, dar.

- Fernbedienung
Mit Einverständnis des Nutzers kann die Fernunterstützung auch in Form einer Fernbedienung erfolgen. Der Zugreifende übernimmt die aktive Steuerung wahlweise mit dem Rechteprofil des Nutzers oder – nach dessen Abmeldung – mit einem auf dem Zielsystem hinterlegtem Fernbedienungs-Account.

Der Fernzugriff von Mitarbeiter des Auftragsnehmers auf zu betreuende Systeme erfolgt in Übereinstimmung mit einem grundschutzkonformen Sicherheitskonzept am Maßstab eines hohen Schutzbedarfs.

Der Fernzugriff von beauftragten Dritten kann ausschließlich über eine vom Auftragnehmer vorgegebene Kommunikations-, Zugriff- und Infrastrukturlösung in Übereinstimmung mit einem grundschutzkonformen Sicherheitskonzept am Maßstab eines hohen Schutzbedarfs erfolgen. Voraussetzung für die Einrichtung eines Fernzugriffs für Dritte ist der Nachweis, dass durch den Zugriff Dritter keine Gefahr für die Sicherheit der Daten und Ressourcen hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit entstehen.

Prüfung und Freigabe des Nachweises erfolgt durch den ITSB des Auftragnehmers.

Details zum Fernzugriff und zur Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung sind ggf. im Teil B geregelt.

3.3.10 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 eine für den laufenden Betrieb ausreichend performante Netzanbindung sicher.

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 Vorgangs zu Grunde liegt.

4.1.1 Begriffsfestlegungen

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 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 Wartungszeitfenster 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.

4.2 Leistungsausprägung

Die beschriebenen Leistungen sind jeweils in verschiedenen Ausprägungen mit unterschiedlichen Qualitätskriterien und Preisen verfügbar, um entsprechend den Anforderungen auf Kundenseite eine optimale Anpassung zwischen benötigter Leistung und Preis erreichen zu können.

Leistungsausprägung	Einsatzgebiet
Typ 1 (Höchstverfügbar) Premium Plus Premium Plus	Höchste Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und Priorität bei der Bereitstellung, Wartung und Störungsbeseitigung für den Betrieb besonders geschäftskritischer Systeme.
Typ 2 (Hochverfügbar) Premium	Hohe Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und Priorität bei der Bereitstellung, Wartung und Störungsbeseitigung für den Betrieb von geschäftskritischen Systemen.
Typ 3 (normale Verfügbarkeit) Standard	Durchschnittliche Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und mittlere Priorität bei der Bereitstellung, Wartung und Störungsbeseitigung für den Produktivbetrieb von Systemen, die nicht geschäftskritisch sind.
Typ 4 (einfache Verfügbarkeit) Economy	Niedrige Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und Priorität bei Bereitstellung, Wartung und Störungsbeseitigung für sonstige Systeme

Die Feststellung der Anforderungen an die Verfügbarkeit eines Systems und die Eingruppierung in eine Typklasse erfolgt vom Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber und wird im Teil B festgeschrieben.

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

SLA Klassen	1 Premium Plus	2 Premium	3 Standard	4 Economy
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	7 Tage x 24 Stunden			
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr			
Wartungsfenster	Di. 19:00 – Mi. 06:00 Uhr; Ausnahmen nach Vereinbarung			
Reaktionszeit im Störfall	30 Minuten		60 Minuten	120 Minuten
Zielverfügbarkeit des definierten Services				
Storage-Verfügbarkeitsklassen (Obligatorisch bei RDBMS- Service)	Premium	Premium	Standard	Standard

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
- Qualität der beigestellten Software
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

Verfügbarkeitsklassen	Beschreibung
Premium	Für die Verfügbarkeitsklasse Premium werden gespiegelte Speichersysteme eingesetzt. Solche Systeme sind in sich mehrfach redundant aufgebaut, um höchste Verfügbarkeit zu gewährleisten. Ein Ausfall einer Einzelkomponente betrifft damit nur einen sehr geringen Teil des Gesamtsystems. Der Großteil steht ohne Funktions- oder Performanceeinbußen weiter zur Verfügung. Durch entsprechende redundante Anbindung eines Serversystems wird, je nach Anforderung an die Verfügbarkeit, auch dieser Fehlerfall vollständig abgefangen. Die Speichersysteme stehen auch während Software-Upgrades, Erweiterungen oder Konfigurationsänderungen unterbrechungsfrei zur Verfügung. Die Speichersysteme der Verfügbarkeitsklasse Premium sind für die SLA-Klassen Premium Plus und Premium Voraussetzung. Es gibt sie in den Konfigurationen Schutzbedarf „Normal“ und Schutzbedarf „Hoch“.
Standard	Für die Verfügbarkeitsklasse Standard kommen ungespiegelte Speichersysteme zum Einsatz. Alle Komponenten dieser Systeme sind mindestens doppelt ausgelegt, um bei Ausfall einer Komponente den weiteren Betrieb sicherzustellen. Durch entsprechende redundante Anbindung eines Serversystems wird, je nach Anforderung an die Verfügbarkeit, auch dieser Fehlerfall vollständig abgefangen. Software-Upgrades und Erweiterungen haben i.d.R. keine Auswirkungen auf den Betrieb. Midrangesysteme können für die SLA-Klassen Standard und Economy eingesetzt werden. Es gibt sie in den Konfigurationen Schutzbedarf „Normal“ und Schutzbedarf „Hoch“.

4.4 Reporting

Über die Auswertungen bzgl. der Einhaltung der Service Level erbringt der Auftragnehmer einen monatlichen Nachweis über die erbrachten Leistungen.

Der Nachweis umfasst folgende Bereiche:

- Gegenüberstellung zwischen den Messwerten der erbrachten Leistungskennzahlen und den definierten Sollwerten (Service Level Performance)
- Trendbewertung für vereinbarte Systemen bzgl. Auslastung, Performance, Kapazität entsprechend der definierten Richtlinien und daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen

5 Erläuterungen

5.1 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.

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb des Verfahrens AAA (AFIS-ALKIS-ATKIS) im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Sachsenkamp 4

20097 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 12.04.13

Inhaltsverzeichnis

321	Einleitung	4
1.1	Aufbau des Dokumentes.....	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil.....	4
2	Rahmenbedingungen	6
2.1	Changemanagement.....	6
2.2	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	6
3	Leistungsbeschreibung	8
3.1	Infrastrukturleistungen	8
3.1.1	Beschreibung der technischen Lösung.....	8
3.1.2	Netzwerk-Anbindung und Firewall	8
3.1.3	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion	9
3.1.3.1	Datenhaltungskomponente	9
3.1.3.2	Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente	10
3.1.3.3	Präsentationskomponente	11
3.1.3.4	Datenbankservice für die Präsentationskomponente	12
3.1.4	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage).....	13
3.1.4.1	Datenhaltungskomponente	13
3.1.4.2	Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente.....	13
3.1.4.3	Präsentationskomponente	14
3.1.5	Terminals-service für Fachadministration Produktion und QS	16
3.2	Betrieb und Administration	17
3.2.1	Backup & Recovery.....	17
3.2.2	Sonstige Vereinbarungen	17
3.2.3	Leistungsabgrenzung.....	18
3.3	Lizenzleistungen	18
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen	18
4	Leistungskennzahlen	20
4.1	Leistungsausprägung.....	20
4.1.1	Betriebszeiten	20
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	20
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb	20
4.1.1.3	Servicezeit - Überwachter Betrieb	20
4.1.2	Wartungsarbeiten.....	20

4.1.3	Support.....	20
4.1.4	Störungsannahme.....	21
4.1.5	Incident-Management	21
5	Erläuterungen	22
5.1	Erläuterung VDBI	22

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Individuelle Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Individuelle inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Rechenzentrumsleistungen sowie individuelle Vereinbarungen von für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen.

Leistungskennzahlen (Kapitel 4): Individuelle 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 Objectives).

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Dienstleistungen im Rechenzentrum.

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Teil A beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden im Teil B beschrieben.

1.3 Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

Die folgenden Ausnahmen bleiben bis zur vollständigen Umsetzung des Architekturkonzepts für die Basisinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum bestehen, so dass diese aktuell nur teilweise bzw. nicht erfüllt werden

- Punkt 3.2.2: Eine Aufstellung in den Räumen des Auftraggebers erfordert eine gesonderte detaillierte Prüfung
- Punkt 3.3.1: Benennung möglicher Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Kostensenkung für den Auftraggeber
- Punkt 3.3.1: Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten
- Punkt 3.3.1: Erstellung und Abstimmung von Betriebsführungshandbüchern nach BSI_Grundschrift – diese Aufgaben werden aktuell nur nach vorheriger expliziter Beauftragung durch den Kunden vorgenommen
- Punkt 3.3.2: Nur dezentral: Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers)
- Punkt 3.3.3: Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen)

- Punkt 3.3.7: Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten
- Punkt 4.4: Reporting

2 Rahmenbedingungen

2.1 Changemanagement

Ergänzung zum Teil A des SLA:

Unter "Changes mit vorab gegebener Zustimmung" (vgl. Kapitel 2.2.1 des Teils A) sind folgende Änderungen zu verstehen:

- Virenpatches
- Sicherheitsfixes Operation System und Infrastrukturkomponenten.

Alle anderen Changes im Umfeld des Verfahrens werden gemäß 2.2.2 (Changes mit Zustimmung des Auftraggebers) des Teils A der Anlage SLA behandelt.

Mit der in Kapitel 2.2 des Teils A genannten Testumgebung ist das für Freigabetests vorgehaltene Abbild der Produktionsumgebung gemeint. Im Sprachgebrauch des Verfahrens 3A wird diese Umgebung als "Stage-Umgebung" bezeichnet.

Die in Kapitel 2.2.3 des Teils A genannte Freigabe für Changes kann abweichend von Anlage A auch für Produktionssysteme per E-Mail erfolgen.

2.2 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich.

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 die bereitgestellten Ressourcen.

Der Auftraggeber stellt **einen vertragsrechtlichen und einen technischen** verantwortlichen Ansprechpartner (Name, Telefonnummer, Vertreter etc.) zur Verfügung und informiert umgehend darüber, wenn sich vertragsrelevante Änderungen ergeben. Wie folgt:

	Name, Telefonnummer, E-Mail
Gesamtverantwortung Im Sinne Daten verarbeitende Stelle, es reicht eine Funktionsbezeichnung	
Verantwortlich für Durchführung des Betreibervertrages	
Verantwortlich für Sicherheitsmanagement	
Verantwortlich für Notfallmanagement	
Verantwortlich für Abstimmung Changemanagement	
Freigabeberechtigte Berechtigt zur Freigabe automatisierter Verfahren	
Auftragsberechtigte Benutzerverwaltung	
Revisionsberechtigte	
Ansprechpartner für Informationen durch das Kundeninformationsmanagement (KIM)	

--	--

Dem Auftraggeber obliegt folgende Mitwirkung (z.B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente):

Lfd. Nr.	Art der Mitwirkung	Erläuterungen (z.B. fachliche Qualifikation des Personals)	Termin/Zeitraum	Ort	Obliegenheiten in Anlage

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Infrastrukturleistungen

Für den Fall, dass sich die Anforderungen an die dezentrale Infrastruktur ändern, gehen die dadurch erforderlich werdenden Anpassungen zu Lasten des Auftraggebers. Er stellt sicher, dass seine dezentrale Infrastruktur den laufenden Betrieb ermöglicht.

3.1.1 Beschreibung der technischen Lösung

Die Arbeitsgemeinschaft der Vermessungsverwaltungen der Länder der Bundesrepublik Deutschland (AdV) hat die Fachkonzepte für

- AFIS[®] (Amtliches Festpunktinformationssystem),
- ALKIS[®] (Amtliches Liegenschaftskatasterinformationssystem) und
- ATKIS[®] (Amtliches Topographisch-Kartographisches Informationssystem)

sowie das gemeinsame AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®]-Datenmodell für die Geoinformationen des amtlichen Vermessungswesens entwickelt. Diese Systeme lösen bestehende Verfahren ab.

Im ALKIS[®] wird das amtliche Liegenschaftskataster digital vorgehalten und gepflegt. Bereits existierende Vorgängerverfahren – für den Buchnachweis das **HALB** bzw. **ALB** und für den grafischen Nachweis die **DSGK** bzw. **ALK** - werden hiermit abgelöst. Im Katasterbereich werden erstmals die Bestandteile Buch- und Kartennachweis voll integriert geführt, d.h. sie können gemeinsam fortgeführt, ausgewertet und angezeigt werden.

ATKIS[®] löst das jetzige Verfahren ATKIS-alt ab.

Hamburg und Schleswig-Holstein haben sich zur Umsetzung des AdV - Konzepts unter Implementierungsaspekten auf folgende Sicht zur Abgrenzung von Softwarekomponenten entschieden:

- AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®] Datenhaltungskomponente (3A-DHK)
- AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®]-Verarbeitungskomponente (3A-VK)
- AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®]-Präsentationskomponente (3A-PK bzw. 3AWeb)

Die Komponenten kommunizieren über die Normbasierte Austauschchnittstelle (NAS).

Die für diese Implementierung notwendigen Komponenten und ihre Skalierung sind nachstehend beschrieben.

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein wird ein Zugang zum Landesnetz Schleswig-Holstein vorausgesetzt.

Für Dienststellen der Freien und Hansestadt Hamburg wird ein Zugang zum Hamburgischen Landesnetzes (FHHNetz) vorausgesetzt.

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente

Die Software für die DHK Hamburg wird von dem Softwarehersteller AED-SICAD und für die DHK Schleswig-Holstein von ibR geliefert. Es wird für die Realisierung von ALKIS® und ATKIS® des Mandanten Hamburg jeweils eine Rechenleistung benötigt.

Die auf dem Applikationsserver installierten Komponenten dienen zum Aufbau und Pflege der DHK-Datenbank.

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Hamburg						
Betriebssystem						
Windows 2008 R2						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion	x	Economy		SAN Highend		
QS / Stage		Standard		SAN Midrange		
Test		Premium		Backup 30 Tage		
Entwicklung		Premium Plus				
Schulung						
Zugesicherte Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne		zugesicherter RAM		zugesicherte Speicherleistung in GB
1	Applikation Standard Dedicated L DHK HH ALKIS® Produktion					
1	Applikation Standard Allocated L DHK HH ATKIS® Produktion					
Ergänzungen / Bemerkungen						
Der ALKIS Server verfügt über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von 417 GB auf zwei Partitionen.						
Software:						
- Microsoft IIS						
- .net Framework						
- Oracle Client						
- ArcGIS Desktop						
- 3A-Server						
- AED-SICAD Lizenzierung						

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein			
Betriebssystem			
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN Highend
QS / Stage		Standard	SAN Midrange
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung		Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
1	Applikation Standard Dedicated L DHK SH ATKIS® Produktion		
1	Applikation Standard Dedicated L DHK SH ALKIS® Produktion		
1	Applikation Standard Dedicated L DHK SH NBA® Produktion		
Ergänzungen / Bemerkungen			
Software: - ibR DAVID			

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Datenbankserver			
RDBMS			
Oracle 11			
Betriebssystem			
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN Highend
QS / Stage		Standard	SAN Midrange
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung		Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
1	Datenbank Standard Dedicated XL Produktion SH		
1	Datenbank Standard Dedicated XL Produktion HH		
Ergänzungen / Bemerkungen			
Software: - ESRI ArcSDE (nur HH)			

3.1.3.3 Präsentationskomponente

Die Software für die PK liefert die AED-Sicad aus Bonn. Die PK besteht aus mehreren Rollen, welche in Web, Map, 3A-Server und Plot aufgeteilt sind.

Mit Hilfe des Map-Servers werden Bilder erzeugt und bereitgestellt. Als Basis dienen die Produkte der Fa. ESRI.

Auf dem „Web“-Server werden die ergänzenden Produkte der Fa. AED-Sicad betrieben. Für den Zugriff aus dem Intranet wird ein Server mit dem Apache/ Apache Tomcat-Server benötigt. Der Zugriff auf die Applikation geschieht mit Hilfe eines Browsers.

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Hamburg			
Betriebssystem			
Windows 2008 R2			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN Highend
QS / Stage		Standard	SAN Midrange
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung		Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
1	Webservice Standard Dedicated L Produktion HH		
1	Applikation Standard Allocated L Mapserver Produktion HH		
1	Applikation Standard Allocated L 3A-Server Produktion HH		
1	Applikation Standard Dedicated L PLOT-Server Produktion HH		
Ergänzungen / Bemerkungen			
Software: - Microsoft IIS - .net Framework - ArcIMS - Apache http Server - Apache Tomcat - Java JDK - GIS Portal - WOS - 3A Web ALKIS® - ArcGIS Desktop - 3A Web Display - WMPS - AED-SICAD Lizenzierung - 3A Server - Acrobat Reader			

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein			
Betriebssystem			
Windows 2008 R2			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	<input checked="" type="checkbox"/>	Economy	SAN Highend
QS / Stage	<input type="checkbox"/>	Standard	SAN Midrange
Test	<input type="checkbox"/>	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	<input type="checkbox"/>	Premium Plus	
Schulung	<input type="checkbox"/>		
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB
1	WebService Standard Dedicated L Produktion SH		
1	Applikation Standard Allocated L Mapserver Produktion SH		
1	Applikation Standard Allocated L 3A-Server Produktion SH		
2	Applikation Standard Dedicated L PLOT-Server Produktion SH		
Ergänzungen / Bemerkungen			
Software: <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft IIS - .net Framework - ArcIMS - Apache http Server - Apache Tomcat - Java JDK - GIS Portal - WOS - 3A Web ALKIS® - ArcGIS Desktop - 3A Web Display - WMPS - AED-SICAD Lizenzierung - 3A Server - Acrobat Reader 			

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Datenbankserver			
RDBMS			
Oracle 10 / Oracle 11			
Betriebssystem			
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	<input checked="" type="checkbox"/>	Economy	SAN Highend
QS / Stage	<input type="checkbox"/>	Standard	SAN Midrange
Test	<input type="checkbox"/>	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	<input type="checkbox"/>	Premium Plus	
Schulung	<input type="checkbox"/>		
Zugesicherte Ressourcen			

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher- leistung in GB
1	Datenbank Standard Dedicated L Produktion SH			
1	Datenbank Standard Dedicated L Produktion HH			
Ergänzungen / Bemerkungen				

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage)

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein				
Betriebssystem				
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher				
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion		Economy		
QS / Stage	x	Standard		
Test		Premium		
Entwicklung		Premium Plus		
Schulung				
Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher- leistung in GB
1	Applikation Standard Allocated L DHK SH ATKIS® ALKIS® Stage			
Ergänzungen / Bemerkungen				
Software: - ibR DAVID				

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenbankserver für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente	
RDBMS	
Oracle 10/11	
Betriebssystem	
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher	

Produktionsstufen Produktion <input type="checkbox"/> QS / Stage <input checked="" type="checkbox"/> Test <input type="checkbox"/> Entwicklung <input type="checkbox"/> Schulung <input type="checkbox"/>		SLA-Klasse Economy <input type="checkbox"/> Standard <input type="checkbox"/> Premium <input type="checkbox"/> Premium Plus <input type="checkbox"/>	SAN und Backup SAN Highend <input type="checkbox"/> SAN Midrange <input type="checkbox"/> Backup 30 Tage <input type="checkbox"/>
Zugesicherte Ressourcen Anzahl Servicebezeichnung			
		zugesicherte CPU-Kerne zugesicherter RAM zugesicherte Speicherleistung in GB	
1	Datenbank Standard Dedicated L Stage SH		
1	Datenbank Standard Dedicated L Stage HH		
Ergänzungen / Bemerkungen Datenhaltungskomponente SH: 300GB Präsentationskomponente SH: 210GB Präsentationskomponente HH: 150GB			

3.1.4.3 Präsentationskomponente

Eine Qualitätssicherungsumgebung ist für beide Mandanten (Hamburg und Schleswig-Holstein) eingerichtet.

Die Software für die PK liefert die AED-Sicad aus Bonn. Die PK besteht aus drei Rollen, welche in Web, Map und 3A aufgeteilt sind.

Mit Hilfe des Map-Servers werden Bilder erzeugt und bereitgestellt. Als Basis dienen die Produkte der Fa. ESRI.

Auf dem „Web“-Server werden die ergänzenden Produkte der Fa. AED-Sicad betrieben. Für den Zugriff aus dem Intranet wird ein Server mit dem Apache/ Apache Tomcat-Server benötigt. Der Zugriff auf die Applikation geschieht mit Hilfe eines Browsers.

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Hamburg			
Betriebssystem Windows 2008 R2			
Produktionsstufen Produktion <input type="checkbox"/> QS / Stage <input checked="" type="checkbox"/> Test <input type="checkbox"/> Entwicklung <input type="checkbox"/> Schulung <input type="checkbox"/>		SLA-Klasse Economy <input type="checkbox"/> Standard <input type="checkbox"/> Premium <input type="checkbox"/> Premium Plus <input type="checkbox"/>	SAN und Backup SAN Highend <input type="checkbox"/> SAN Midrange <input type="checkbox"/> Backup 30 Tage <input type="checkbox"/>
Zugesicherte Ressourcen Anzahl Servicebezeichnung			
		zugesicherte CPU-Kerne zugesicherter RAM zugesicherte Speicherleistung in GB	
1	Webservice Standard Allocated M Stage HH		
1	Applikation Standard Allocated M Mapserver Stage HH		
1	Applikation Standard Allocated M 3A-Server Stage HH		
1	Applikation Standard Allocated M PLOT-Server Stage HH		
Ergänzungen / Bemerkungen			

Software:

- Microsoft IIS
- .net Framework
- ArcIMS
- Apache http Server
- Apache Tomcat
- Java JDK
- GIS Portal
- WOS
- 3A Web ALKIS®
- ArcGIS Desktop
- 3A Web Display
- WMPS
- AED-SICAD Lizenzierung
- 3A Server
- Acrobat Reader

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen

Produktion	
QS / Stage	x
Test	
Entwicklung	
Schulung	

SLA-Klasse

Economy	
Standard	
Premium	
Premium Plus	

SAN und Backup

SAN Highend	
SAN Midrange	
Backup 30 Tage	

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl Servicebezeichnung

zugesicherte
CPU-Kernezugesicherter
RAMzugesicherte
Speicher-
leistung
in GB

1	Webservice Standard Allocated M Stage HH
1	Applikation Standard Allocated M Mapserver Stage HH
1	Applikation Standard Allocated M 3A-Server Stage HH
1	Applikation Standard Allocated M PLOT-Server Stage HH

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

- Microsoft IIS
- .net Framework
- ArcIMS
- Apache http Server
- Apache Tomcat
- Java JDK
- GIS Portal
- WOS
- 3A Web ALKIS®
- ArcGIS Desktop
- 3A Web Display
- WMPS
- AED-SICAD Lizenzierung
- 3A Server
- Acrobat Reader

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Terminalserver für Fachadministration Hamburg und Schleswig-Holstein			
Betriebssystem			
Windows 2008 R2			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN Highend
QS / Stage	x	Standard	SAN Midrange
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung			
Schulung		Premium Plus	
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
1	Terminalservice Standard Allocated L Produktion SH inkl. Lizenzservice		
1	Terminalservice Standard Allocated L Batch & Dialog Stage SH		
1	Terminalservice Standard Allocated L Batch & Dialog Produktion und Stage HH		
Windows Terminal Service			
Citrix Terminal Service			
Angeschlossene Benutzer (Named User)			
Gleichzeitige Benutzer (Concurrent User)			
Ergänzungen / Bemerkungen			
<p>Auf dem Terminalservice SH Produktion wird zusätzlich der Lizenzservice für 3A betrieben. Pro TS sind 8 Named User eingerichtet. Die Batch & Dialog-Server verfügen jeweils über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von 99,6 GB auf zwei Partitionen.</p> <p>Software:</p> <ul style="list-style-type: none"> - .net Framework - ArcGis Desktop - 3A Web Display - 3A Server - ESRI Lizenzmanager - AED-SICAD Lizenzierung - PlotlayoutExtensions - Acrobat Reader - UltraEdit 			

☞ Die Anzahl der gleichzeitigen Benutzer ergibt sich aus den aktuellen Anforderungen der Applikationskomponenten und dem aktuell angenommenen Benutzerverhalten. Sie kann nicht für die Gesamtlauzeit garantiert werden.

Signifikante Änderungen des Benutzerverhaltens, die Einführung neuer Applikations-Module oder geänderte Systemanforderungen bestehender Applikations-Module (z. B. durch ein auftraggeberindividuelles Customizing) beeinflussen die Skalierung und die damit verbundene Nutzbarkeit des Systems.

Mögliche Ursachen, Folgen und Maßnahmen

Ursachen:

- Es greifen mehr Benutzer gleichzeitig auf das System zu, als angenommen oder
- es sind neue Applikations-Moduln hinzugekommen oder
- die aktuellen Applikations-Moduln haben z. B. nach Updates höhere Systemanforderungen.

Folge:

Es stehen weniger Systemressourcen pro Benutzer zu Verfügung, das Antwortzeitverhalten verschlechtert sich.

Maßnahmen:

- Es müssen mehr WTS-Ressourcen (WTS-Applikationsserver) bereitgestellt werden (kostenpflichtig)
oder
- die Anzahl gleichzeitiger Benutzer-Anmeldungen wird technisch beschränkt auf einen Wert, der sich aus den geänderten Anforderungen berechnet
oder
- das schlechtere Antwortzeitverhalten wird toleriert.

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Backup & Recovery

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Backup Anforderungen mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern, Aufbewahrungszeiträumen etc. gemäß vereinbarter SLA-Klasse	V,D	I
Implementierung der System- und Datenbanksicherung	V,D	B,I
Erstellung von Backup Richtlinien entsprechend der Auftraggeberanforderungen	V,D	I
Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers) und vereinbarter SLA-Klasse	V,D	I
Durchführung von Recovery Maßnahmen falls erforderlich bzw. auf Anfrage des Auftraggebers entsprechend der bestehenden Richtlinien	V,D	I

3.2.2 Sonstige Vereinbarungen

Die Einspielung von Patches für Basiskomponenten (z.B. Oracle, Java, Apache TomCat) erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Für den Betrieb der 3A-Systeme werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer für das automatisierte Einspielen von Sicherheitspatches individuelle Patchfenster vereinbart.

3.2.3 Leistungsabgrenzung

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Für Backendverfahren deren Frontend Applikation im GovernmentGateway ablaufen findet der erweiterte Betrieb und Supportlevel des GovernmentGateway keine Anwendung. Soweit ein erweiterter Betrieb mit höherem Supportlevel gewünscht ist, ist eine gesonderte Beauftragung dieser Leistung erforderlich.

3.3 Lizenzleistungen

Die Lizenzleistungen sind zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer wie nachfolgend beschrieben vereinbart.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Betriebssystemlizenzen inklusiv Wartung, Assurance	V,D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemsmanagement, Netzwerküberwachung	V,D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V,D	
Fachanwendung (3A Geoservice)		V,D
Middleware	V,D	
RDBMS (Oracle 10 oder höher)		
Terminalserver-CAL-Lizenzen Hamburg (8 Lizenzen)		V,D
Terminalserver-CAL-Lizenzen Schleswig-Holstein (16 Lizenzen)	V,D	
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers (TS CALs HH)		V, D

Folgende Lizenzen sind Bestandteil der Leistungsbeschreibung:

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	Inklusiv...	Bemerkungen / Ergänzungen
Oracle – Standard- Lizenzen	Clientlizenz		Wartung	Durch den Landeslizenzvertrag konnte kostenfrei ein Upgrade auf Enterprise durchgeführt werden. Bedingung: Es müssen die Standard Lizenzen weiter bezahlt werden.
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

Lizenzleistungen, die der Auftraggeber durch Vereinbarungen außerhalb der hier vorliegenden Leistungsvereinbarung nutzen kann (z. B. aus Landesverträgen, Rahmenverträgen etc.), sind im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung eine **Beistellungsleistung des Auftraggebers**.

Erlischt deren Nutzbarkeit für den Auftraggeber, ist der Auftraggeber verpflichtet, eine im Sinne des Lizenzrechts des Lizenzgebers gleichwertige Lizenzleistung beizubringen oder beim Auftragnehmer eine im Sinne des Lizenzrechts des Lizenzgebers gleichwertige Lizenzleistung zu beauftragen.

Die nachfolgend stehenden Lizenzen werden im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung als Beistellungsleistung des Auftraggebers vom Auftragnehmer genutzt:

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
TS CALs	Clientlizenz		Wartung	TSCAL-EA Vertrag der FHH
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

Die zentrale Infrastruktur steht ganztägig zur Verfügung, d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag – ausgenommen der unten angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster).

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb¹

- Montag bis Donnerstag 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
- Freitag 08.00 Uhr bis 15.00 Uhr

In diesen 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.

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

Auch außerhalb des betreuten Betriebes stehen die Systeme den Anwendern grundsätzlich zur Verfügung. Die Systeme werden automatisiert überwacht. Festgestellte Fehler werden automatisch in einem Trouble-Ticket-System hinterlegt. Ansprechpartner stehen während des überwachten Betriebes nicht zur Verfügung.

4.1.2 Wartungsarbeiten

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i. d. R. außerhalb der definierten Servicezeiten des betreuten Betriebes. Derzeit ist ein Wartungsfenster in der Zeit von Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr definiert. In dieser Zeit werden Wartungsarbeiten durchgeführt und das Arbeiten ist nur sehr eingeschränkt möglich. In Ausnahmefällen (z.B. wenn eine größere Installation erforderlich ist) werden diese Arbeiten nach vorheriger Ankündigung an einem Wochenende vorgenommen.

4.1.3 Support

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die vom Auftragnehmer angebotenen Leistungen. Der Auftragnehmer übernimmt keine verfahrensbezogenen fachlichen Supportleistungen. Ggf. notwendige

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

Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers für technische oder fachliche Supportleistungen werden vom Auftraggeber beauftragt und die entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.

- Support für den Betrieb erfolgt durch die Annahme von Störungsmeldungen und die Einleitung der Behebung des zugrunde liegenden Problems.
- Support für Verfahren sowohl vom Auftragnehmer als auch von anderen Herstellern ist nicht Bestandteil der Leistung und kann optional beauftragt werden.

4.1.4 Störungsannahme²

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center des Auftragnehmers das von Montag bis Freitag zwischen 06.30 Uhr und 18.00 Uhr erreichbar ist.

- Hamburg Telefon [REDACTED]

Die Störungsannahme für **BASIS-Kunden in Hamburg** erfolgt über den Userhelpdesk (UHD) des Auftragnehmers, welcher von Montag bis Donnerstag zwischen 06.30 Uhr und 18.00 Uhr und am Freitag zwischen 06.30 Uhr und 17 Uhr erreichbar ist.

Telefon [REDACTED]

Im Rahmen der Problemannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Problembeschreibung erfasst und ausschließlich für die Problembehebung gespeichert. Der Problemabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

4.1.5 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.).

Folgende Prioritäten werden für die Störungsbearbeitung im Rahmen der beauftragten Leistungen definiert:

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 Dataport 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	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung

² Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.

	betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	durch Dataport 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 Dataport und unterliegt besonderer Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.
Kritisch (bisher 1)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.	Priorität Kritisch führt zur umgehenden Bearbeitung durch Dataport und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.

5 Erläuterungen

5.1 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.

Service Level Agreement

Application Services für das Verfahren

3A (AFIS-ALKIS-ATKIS)

Allgemeiner Teil (Teil A)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Sachsenkamp 4
20097 Hamburg
nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 13.02.2012

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
2	Rahmenbedingungen	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	4
2.2	Kündigungsmodalitäten	4
3	Leistungsbeschreibung Application Services	5
3.1	Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung	5
3.1.1	Bereitstellung der RZ-Infrastruktur	5
3.1.2	Bereitstellung der Netzinfrastruktur	5
3.1.3	Client Komponenten	5
3.2	Capacity Management	5
3.3	IT-Service Continuity Management	5
3.4	Availability Management	6
3.5	Technical Design Architecture	6
3.6	Release & Deployment Management	7
3.7	Service Asset & Configuration Management	7
3.8	Change Management	8
3.9	Event Management	8
3.10	Incident Management	9
3.11	Problem Management	9
3.12	Access Management	10
3.13	Service Request Management	10
4	Service Level	11
4.1	Serviceleistungen	11
4.1.1	Betriebszeit	11
4.1.2	Servicezeit	11
4.1.3	Rufbereitschaft	11
4.1.4	Wartungsfenster	11
4.1.5	Reporting	11
5	Erläuterungen	12

1 Einleitung

Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber Verfahrensleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die Service Levels.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Verfahrensleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister (VDBI – Matrix, Erläuterungen s. Pkt. 5.1).

Die beschriebenen Service Leistungen sind an ITIL V3 angelehnt. ITIL bietet dabei ein prozessorientiertes Vorgehensmodell, das sich auf die Erbringung und Einhaltung qualitativ hochwertiger IT-Dienstleistungen konzentriert.

Service Level (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 Objectives).

Erläuterungen (Kapitel 5)

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 in dieser Leistungsbeschreibung geregelt sind.

2.2 Kündigungsmodalitäten

Bei Beendigung der Vertragsbeziehung sind vom Auftragnehmer innerhalb von 6 Wochen nach Zustellung der Kündigung dem Auftraggeber die Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um den Geschäftsbetrieb unter geänderten Bedingungen fortzusetzen.

Dazu gehören:

- Eine aktuelle Aufstellung der für den Verfahrensbetrieb installierten Software.
- Die Übergabe der Lizenzunterlagen, soweit der Auftraggeber Lizenznehmer ist.
- Die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge.
- Jeweils eine Kopie der dem AG zuzuordnenden Verfahrensdokumentationen.

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer durch Vertragsende durchzuführenden Verfahrensmigration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten, werden vom Auftraggeber gesondert vergütet.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende, alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen.

3 Leistungsbeschreibung Application Services

Dieser Teil der Leistungsbeschreibung enthält standardisierte, englische Begriffe, die an ITIL V3 angelehnt sind. Es werden die standardisierten Services mit den jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten in Form der VDBI-Matrix (V=Verantwortung, D=Durchführung, B=Beratung und Mitwirkung, I=Information) beschrieben.

3.1 Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Application Services.

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 3 beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden in einer verfahrensspezifischen Leistungsbeschreibung Teil B beschrieben.

3.1.1 Bereitstellung der RZ-Infrastruktur

Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsbeschreibung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.

3.1.2 Bereitstellung der Netzinfrastuktur

Diese Leistung ist nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

3.1.3 Client Komponenten

Client Komponenten und der Support dieser, sind nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung.

3.2 Capacity Management

Capacity Management ist der Prozess, bei dem sichergestellt wird, dass die Kapazität der IT Services und die IT-Infrastruktur ausreicht, um die vereinbarten Service Level Ziele wirtschaftlich und zeitnah erreichen zu können. Beim Capacity Management werden alle Ressourcen, die für die Erbringung von IT Services erforderlich sind, sowie Pläne für kurz- mittel- und langfristige Business-Anforderungen berücksichtigt.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Überwachung und Auswertung von Servicekapazitäten (Verfahrenssoftware)	V, D	
Überwachung der Personalressourcen Aufwendungen	D, B	
Erstellung von Maßnahmenplänen bei Kapazitätsverletzungen (+/-)	V, B	B

3.3 IT-Service Continuity Management

Das IT-Service Continuity Management (ITSCM) ist der Prozess, der für die Verwaltung von Risiken verantwortlich ist, die zu schwerwiegenden Auswirkungen auf IT Services führen können. Das ITSCM stellt sicher, dass der IT Service Provider stets ein Mindestmaß an vereinbarten Service Levels bereitstellen kann, indem die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert werden und eine Wiederherstellungsplanung für IT Services erfolgt. Das ITSCM sollte so konzipiert sein, dass es das Business Continuity Management unterstützt.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Compliance Rules und Risikobewertungsdimensionen	V, D	
Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der Schutzbedarfs spezifischen Wiederherstellungszeiten	V, D	
Erstellung der Verfahrensspezifischen Notfallkonzepte und Handbücher / Ausarbeitung von Continuity Konzepten im Disaster Fall	V, D	
Durchführung regelmäßiger Test der Notfallkonzepte für den Service	V, D	B
Unterstützung bei der Durchführung von Audits	V, D	B

3.4 Availability Management

Das Availability Management ist der Prozess, der für die Definition, Analyse, Planung, Messung und Verbesserung sämtlicher Aspekte in Bezug auf die Verfügbarkeit von IT Services verantwortlich ist. Im Availability Management muss sichergestellt werden, dass die gesamte IT-Infrastruktur, sowie sämtliche Prozesse, Hilfsmittel, Rollen etc. für die vereinbarten Service Level Ziele eine entsprechende Verfügbarkeit ermöglichen

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Planung und Berechnung von Serviceverfügbarkeiten	V, D	
Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der Servicelevel spezifischen Verfügbarkeiten	V, D	
Messung und Reporting der Komponentenverfügbarkeiten	V, D	

3.5 Technical Design Architecture

Die Technical Design Architecture ist der Prozess, der für den Aufbau und das Design der technischen Infrastruktur zuständig ist.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Servicestandards	V, D	
Erstellung der Verfahrensarchitektur		
• im Rahmen der bestehenden Service Standards	V, D	
• Im Rahmen von Projekten	V, D	
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsbeschreibung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	V, D	
Engineering und Pre-Test des Service	V, D	
Abschluss notwendiger Verträge	V, D	

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	V, D	

3.6 Release & Deployment Management

Das Release and Deployment Management ist der Prozess, der sowohl für das Release Management als auch für das Deployment verantwortlich ist.

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Releaseplanung des Verfahrens	V, D	
Technischer Test der Releasepakete/Patches	V, D	
Fachlicher Test der Releasepakete/Patches	I	V, D
(Erst-)Installation des Releases	V, D	
Technische Abnahme des Releases/Patches	V, D	
Fachliche Abnahme des Releases/Patches		V
Erstellung der Betriebshandbücher	V, D	

3.7 Service Asset & Configuration Management

Der Prozess, der sowohl für das Configuration Management als auch das Asset Management verantwortlich ist.

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 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 Prozess bearbeitet und umfassen für Verfahrensveränderungen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erfassung Request for Change (RFC)		
• Technische RFCs	V, D	
• Fachliche RFCs	V, D	
Planung von Change Durchführungen	V, D	
Erstellung der Testpläne (technisch)	V, D	
Erstellung der Testpläne (fachlich)		V, D
Erstellung der Fallback-Pläne	V, D	
Fachl. Genehmigung der Change Durchführung	V, D	
Change Implementierung	V, D	
Change Abnahme und Review - technisch	V, D	
Change Abnahme und Review - fachlich	I	V, D

3.9 Event Management

Das Event Management ist der Prozess, der für die Verwaltung von Events während ihres Lebenszyklus verantwortlich ist.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
------------------------------	----------------	---------------

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	

3.10 Incident Management

Das Incident Management hat zum Ziel, im Fall von Störungen, die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs zu erreichen.

Störungen (Incidents) werden im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozess bearbeitet und umfassen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Call-Annahme – Incident Management	V, D	
2nd und 3rd Level Incident Steuerung	V, D	
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers	V, D	B
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen	V, D	

3.11 Problem Management

Das Problem Management hat zum Ziel, die nachhaltige Beseitigung von Störungen (Incidents), durch die Suche nach der zu Grunde liegenden Ursache (Problem).

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Proaktive Erstellung von Problem Tickets	V, D	
Reaktive Erstellung von Problem Tickets	V, D	
Untersuchung und Diagnose eines Problems	V, D	
Einbeziehung externer Dienstleister bzw. Hersteller und Prüfung der Ergebnisse	V, D	B
Erarbeitung einer Lösung	V, D	
Überprüfung der Lösung (Konzept)	V, D	
Überprüfung Umsetzbarkeit aus Request for Change	V, D	B
Kommunikation und Abschluss Problem Ticket	V, D	

3.12 Access Management

Das Access Management ist verantwortlich für die Zulassung der Nutzung von IT Services, Daten und anderen Assets durch Anwender. Das Access Management bietet Unterstützung beim Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Assets, indem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Anwender auf die jeweiligen Assets 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. User 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> Operativ/Verfahrensbenutzer 		V, D
Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ	D	V, D
Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung)	B	V, D

3.13 Service Request Management

Der Service Request ist eine Anfrage eines Anwenders 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.

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Erteilung der Service Request Aufträge an Dataport. 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 kundeninitiiert Service Request (Change)	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	

4 Service Level

4.1 Serviceleistungen

Die folgenden Serviceleistungen werden vereinbart.

Erweiterte Serviceleistungen werden im verfahrensspezifischen Teil B geregelt.

4.1.1 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen von Dataport zur Verfügung gestellt und bedient und überwacht werden.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Bereitstellung Verfahren	Montag bis Sonntag	00:00 Uhr	24:00 Uhr

4.1.2 Servicezeit

Es werden folgende Servicezeiten vereinbart, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden:

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Verfahrensbetrieb	Montag bis Donnerstag	08:00 Uhr	17:00 Uhr
Verfahrensbetrieb	Freitag	08:00 Uhr	15:00 Uhr

4.1.3 Rufbereitschaft

Die Rufbereitschaft ist der Zeitraum, in dem Dienstleistungen in einer vereinbarten Zeit, auf Abruf zur Verfügung gestellt werden.

4.1.4 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist ein 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 Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Dataport wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

Wartungsfenster werden vorher vereinbart und können zu folgender Zeit stattfinden:

	Wochentag	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Wartungsfenster	Dienstag	19:00 Uhr	06:00 Uhr

4.1.5 Reporting

Über die Auswertungen bzgl. der Einhaltung der Service Level erbringt der Auftragnehmer einen monatlichen Nachweis über die erbrachten Leistungen.

5 Erläuterungen

5.1 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 und Mitwirkung	"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.

Service Level Agreement

Application Services für das Verfahren

3A (AFIS-ALKIS-ATKIS)

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Sachsenkamp 4
20097 Hamburg
nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 13.02.2012

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
2	Rahmenbedingungen	3
2.1	Ansprechpartner	3
3	Leistungsbeschreibung	4
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens	5
3.1.1	Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung	5
3.2	Verfahrensumgebung	6
3.2.1	Referenzumgebung	6
3.2.2	Produktionsumgebung	6
3.3	Schnittstellen	6
3.3.1	Referenzumgebung	6
3.3.2	Produktionsumgebung	6
3.4	Benutzerverwaltung	6
3.5	Fernzugriff	6
3.6	Verfahrensleistungen	7
3.6.1	Technisches Verfahrensmanagement	7
3.6.2	Fachliches Verfahrensmanagement	7
3.7	Leistungsausprägung - Verfahrensklassifizierung	8
3.7.1	Einstufung des Verfahrens	8
3.8	Lizenzleistungen	8
4	Service Level	9
4.1	Rufbereitschaft	9
4.1.1	Leistungsabgrenzung	9
4.2	Störungsannahme	10

1 Einleitung

Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber Verfahrensleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet).

Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Systemumgebung, die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die vereinbarten Leistungskennzahlen (Service Levels).


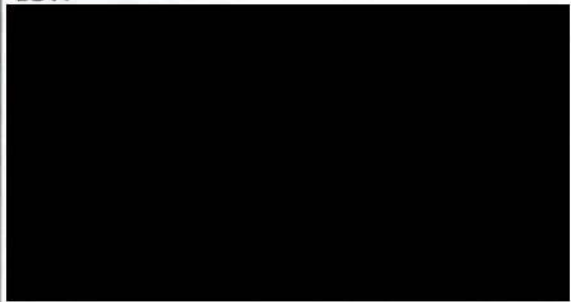

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen. In dieser Leistungsbeschreibung werden nur Leistungen beschrieben, die das Verfahrensmanagement betreffen.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Ansprechpartner

Der Auftraggeber stellt einen **vertragsrechtlichen, einen fachlichen verantwortlichen und Auftragsberechtigte Ansprechpartner** (Name, Telefonnummer, Vertreter etc.) zur Verfügung und informiert umgehend darüber, wenn sich vertragsrelevante Änderungen ergeben.

	Name, Vorname,; Telefonnummer; E-Mail
Vertragsrechtlicher Ansprechpartner für den EVB-IT und die SLA's	LGV: 
Fachlicher Ansprechpartner für das Fachverfahren	LGV:  LVermGeo SH: 

Hersteller des Fachverfahrens	AED-SICAD (3A-Web, DHK (LGV)) IBR (DHK (LVermGeo))
Ansprechpartner beim Hersteller des Fachverfahrens	AED-SICAD ibR:
Auftragsberechtigte des Auftraggebers	LGV: LVermGeo SH:
Ansprechpartner für Informationen durch das zentrale Dataport Kundeninformationsmanagement (KIM). Die Informationen werden per E-Mail verteilt. Der Name und die E-Mail-Adresse sind ausreichend.	LGV:

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Die Arbeitsgemeinschaft der Vermessungsverwaltungen der Länder der Bundesrepublik Deutschland (AdV) hat die Fachkonzepte für

- AFIS[®] (Amtliches Festpunktinformationssystem),
- ALKIS[®] (Amtliches Liegenschaftskatasterinformationssystem) und
- ATKIS[®] (Amtliches Topographisch-Kartographisches Informationssystem)

sowie das gemeinsame AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®] - Datenmodell für die Geoinformationen des amtlichen Vermessungswesens entwickelt. Diese Systeme lösen bestehende Verfahren ab.

Im ALKIS[®] wird das amtliche Liegenschaftskataster digital vorgehalten und gepflegt. Bereits existierende Vorgängerverfahren – für den Buchnachweis das **HALB** bzw. **ALB** und für den grafischen Nachweis die **DSGK** bzw. **ALK** - werden hiermit abgelöst. Im Katasterbereich werden erstmals die Bestandteile Buch- und Kartennachweis voll integriert geführt, d.h. sie können gemeinsam fortgeführt, ausgewertet und angezeigt werden.

Hamburg und Schleswig-Holstein haben sich zur Umsetzung des AdV - Konzepts unter Implementierungsaspekten auf folgende Sicht zur Abgrenzung von Softwarekomponenten entschieden:

- AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®] Datenhaltungskomponente (3A-DHK)
- AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®]-Verarbeitungskomponente (3A-VK)
- AFIS[®]-ALKIS[®]-ATKIS[®]-Präsentationskomponente (3A-PK bzw. 3AWeb)

Die Komponenten kommunizieren über die normbasierte Austauschchnittstelle (NAS).

3.1.1 Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung

Leistungsgegenstand ist das Technische Verfahrensmanagement des Fachverfahrens, der Fachanwendung.

3.2 Verfahrensumgebung

Es werden folgende Umgebungen zur Verfügung gestellt.

3.2.1 Referenzumgebung

Die Infrastruktur wird im SLA RZ Teil B benannt und beschrieben.

3.2.2 Produktionsumgebung

Die Infrastruktur wird im SLA RZ Teil B benannt und beschrieben.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments Bestand das Verfahren aus zwei Umgebungen mit insgesamt 31 Servern.

3.3 Schnittstellen

3.3.1 Referenzumgebung

Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

Besondere Bedeutung haben z.B.:

Schnittstelle zum Verfahren Geoserver
Schnittstelle zu Verfahren der Polizei

3.3.2 Produktionsumgebung

Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

Besondere Bedeutung haben z.B.:

Schnittstelle zum Verfahren Geoserver
Schnittstelle zu Verfahren der Polizei

3.4 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

3.5 Fernzugriff

Die Realisierung eines Fernzugriffs z.B. für Remoteunterstützung durch den Softwarehersteller ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung und ist gesondert zu betrachten.

3.6 Verfahrensleistungen

3.6.1 Technisches Verfahrensmanagement

Grundsätzlich liegt das technische Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer.

Das Technische Verfahrensmanagement beinhaltet: die systemtechnische Installation, die systemtechnische Konfiguration und das systemtechnische Patchmanagement der Fachanwendung gemäß der vom Auftraggeber (oder von ihm beauftragten Dritten) vorgegebenen und bereitgestellten Installationspakete und Anweisungen (z. B. Ausführung von Setupprogrammen und Konfigurationen nach Checklisten).

Der Auftragnehmer hält keine eigenen anwendungsbezogenen Kenntnisse für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung vor.

Das Technische Verfahrensmanagement ist erfüllt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile, unter Berücksichtigung spezifischer Anforderungen (Startparameter, Startreihenfolgen oder Modulabhängigkeiten), starten.

Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers (z. B. wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sind) werden vom Auftraggeber beauftragt und die entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.

Installationsleistungen im Rechenzentrum des Auftragnehmers durch Mitarbeiter von Fremdfirmen oder des Auftraggebers müssen von einem Mitarbeiter des Auftragnehmers begleitet werden. Die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers ist entgeltpflichtig.

Die Verfügbarkeit von 3A-Kartendiensten oder anderen Diensten, die das Verfahren zur Verfügung stellt, liegt nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers.

Eine ganzheitliche Verfahrensüberwachung des Services ist nicht Gegenstand dieses SLAs.

Abweichend zu Anlage A Nr. 3.3 informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber über das verfahrensspezifische Notfallkonzept. Der Auftraggeber wirkt bei der Erstellung des Notfallkonzept mit.

3.6.2 Fachliches Verfahrensmanagement

Das fachliche Verfahrensmanagement ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Es beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb der Fachanwendung zuzuordnen sind, z. B.

- fachliche Bewertung neuer Versionen,
- Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
- Erstellung von Installations- und Konfigurationsvorgaben für das Technische Verfahrensmanagement,
- Herstellerkontakte und
- funktionaler Test der Fachanwendung.

Das fachliche Verfahrensmanagement und die fachliche Konfiguration der Verfahrenskomponenten werden vom Auftraggeber durchgeführt.

3.7 Leistungsausprägung - Verfahrensklassifizierung

Die Klassifizierung erfolgt auf Grundlage des T-Servicekataloges.

3.7.1 Einstufung des Verfahrens

Das Verfahren wird als „Individuell“ eingestuft.

3.8 Lizenzleistungen

Die Lizenzleistungen der Fachanwendung, des Fachverfahrens werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbart.

Grundsätzlich wird das Fachverfahren vom Auftraggeber dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung gestellt.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Fachanwendung/ Fachverfahren		V,D

4 Service Level

4.1 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Verfahrensmanagement	Mo. - Do. Fr.	17:00 Uhr 15:00 Uhr	08:00 Uhr 00:00 Uhr
Rufbereitschaft Verfahrensmanagement	Sa. + So. sowie Feiertags	ganztägig	bis Mo. 08:00 Uhr

Ihre IT-Störung wird innerhalb der Rufbereitschaft unter der folgenden Rufnummer aufgenommen:

Telefon: XXXXXXXXXX

4.1.1 Leistungsabgrenzung

Die Rufbereitschaft wurde ausschließlich für das Technische Verfahrensmanagement beauftragt.

Für die Alarmierung der Rufbereitschaft ist eine Liste mit Auftragsberechtigten des Auftraggebers zu benennen. Personen die nicht auf dieser Liste geführt werden sind nicht berechtigt die Rufbereitschaft zu alarmieren.

Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der System- und/oder Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Stagesystemen.

Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs des technischen Verfahrensmanagement werden als Incident an die zuständige Betriebseinheit weitergeleitet und während der regulären Servicezeit bearbeitet.

Die Rufbereitschaft gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change Management
 - o Mehrfach auftretende identische Störungen werden im Dataport Problem Management erfasst und analysiert. Ggf. ist der Softwarehersteller einzubeziehen.
- Entstörungen im Bereich der Middleware und Datenbankkomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen (Housekeeping)
- Funktionstest nach Störungsbehebung
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

4.2 Störungsannahme

Ihre IT-Störung wird innerhalb der regulären Servicezeit im Call Center unter der folgenden Rufnummer aufgenommen:

Schleswig-Holstein: Telefon [REDACTED]

Für den LGV Hamburg, als BASIS Kunde, ist der User Help Desk zuständig.

Ihre Störung wird innerhalb der regulären Servicezeit im 1st Level unter folgenden Rufnummern entgegen genommen:

User Help Desk Telefon [REDACTED]

Anlage 3 zum V6432/2610000

Administration und SLAs für die Komponente 3AWeb SH

1 Rechte der fachlichen Administratoren

Das Verfahren 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS) befindet sich seit 2011 im Produktionsbetrieb.

Die Überführung des Produktionsbetriebes ins ZaBI-RZ ist geplant. Der Kochbuchprozess für die Migration wurde bereits gestartet, muss aber wegen offener Klärungen bzgl. der Rechte der fachlichen Administration ausgesetzt werden¹. Zur Klärung dieser Punkte werden vom LVermGeo & LGV Überwachungsrouitinen entwickelt, die perspektivisch in die Systemumgebung integriert werden sollen. Hierfür werden von den Fachadministratoren des LVermGeo administrative Zugriffe sowohl für die Stage- als auch für die Produktionsumgebung der Komponente 3A Web SH benötigt.

Es wird daher die bereits bestehende, vorübergehende Entwicklungsphase für die genannte Komponente verlängert. Innerhalb dieser Phase wird ein erweiterter administrativer Zugriff für die fachlichen Administratoren des LVermGeo eingerichtet. Folgende Rechte werden hierfür vereinbart:

1.1 Manuelle Systemänderungen

Die Fachadministratoren erhalten Zugriff auf Verzeichnisfreigaben mit bestimmten Inhalten wie z.B. Log-Dateien, Konfigurationsdateien, Rasterdaten. Die Berechtigungen hierfür müssen im Einzelfall betrachtet werden.

1.2 Web-Administration von Windows-Diensten

Dataport stellt eine Anwendung bereit, die es berechtigten Benutzern ermöglicht, definierte Windows-Dienste über eine Weboberfläche stoppen und starten zu können.

Die Administration bezieht sich nur auf definierte Windows-Dienste. Es werden ausschließlich Dienste freigegeben, die das Verfahren steuern.

Diese Erweiterung gilt nur für die Stage-Umgebung.

1.3 Housekeeping-Prozeduren

Dataport stellt folgende Prozeduren zur Verfügung, die in die Applikation eingebunden werden können.

- Shutdown-Prozedur: Herunterfahren aller Dienste
- Komplettes Housekeeping: Shutdown – Compress – Restart

Diese Erweiterung gilt nur für die Produktions-Umgebung.

2 Gültigkeit der SLAs

Während der Entwicklungsphase haben die mit Dataport vereinbarten SLAs für die Verfahrensbestandteile Schleswig-Holsteins keine Gültigkeit. Insbesondere bezieht sich dies auf die Punkte Verfügbarkeit der Umgebung und Reaktionszeiten für Wiederherstellungen.

Aufgrund der erweiterten Berechtigungen ist eine Systemüberwachung und somit automatisierte Fehlerbenachrichtigung nicht möglich.

¹ Vergleichbare Anforderungen existieren für die Transition des Verfahrens 3A nach RZ², sodass unabhängig von der ausgesetzten und nicht mehr aufzunehmenden ZaBI-Migration die Klärung der offenen Punkte weiter erfolgt.

Anlage 3 zum V6432/2610000

3 Obliegenheiten des Auftraggebers

Für den Personenkreis der fachlichen Administratoren wird eine positive Sicherheitsüberprüfung nachgewiesen.

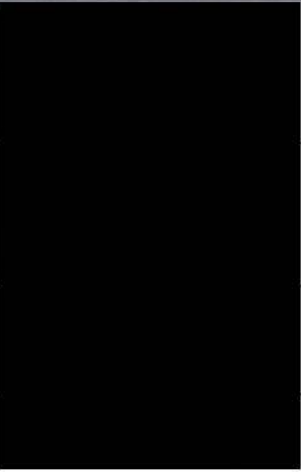
Die fachliche Administration erfolgt über den bestehenden SH -Admin-Server des Verfahrens 3A.

Die Fachadministratoren dokumentieren alle Änderungen an den Systemen nachvollziehbar. Änderungen am Produktionssystem erfolgen nur nach vorheriger Absprache mit den technischen Verfahrensadministratoren von Dataport.

4 Geltungsdauer

Die Ausnahmeregelung gilt bis Ende 2013 und ist mit folgenden Detailplänen für die einzelnen Bereiche hinterlegt:

Housekeeping-Prozeduren

Aktivität	Verantwortlich	Abgeschlossen bis ... (2013)
Lieferung der Überwachungsskripte für das Verfahren 3A (Verfahrensanteil SH) an Dataport	LVerGeo	
Einbau der Überwachungsskripte des LVerGeo in das Housekeeping des Verfahrens 3A (Verfahrensteil SH)	Dataport	
Test des verbesserten Housekeeping in der QS-Umgebung (SH)	LVerGeo	
Übernahme des verbesserten Housekeeping in die Produktions-Umgebung (SH)	Dataport	
Deaktivierung der alten Housekeepingprozedur für den Verfahrensteil 3A SH	Dataport	Nach erfolgreicher Produktionsübernahme

Manuelle Systemänderungen

Aktivität	Verantwortlich	Abgeschlossen bis ... (2013)
Übersendung einer Liste aller Verzeichnisfreigaben an den LGV und das LVerGeo	Dataport	
Bewertung der fachlich notwendigen Verzeichnisfreigaben und Mitteilung an Dataport	LGV/LVerGeo	
Abgleich und ggf. Korrektur der Verzeichnisfreigaben gemäß Anforderung der Kunden	Dataport	

Anlage 3 zum V6432/2610000

Web-Administration von Windows-Diensten

Aktivität	Verantwortlich	Abgeschlossen bis ... (2013)
Übergabe einer Preisindikation für eine Rufbereitschaft 3A	Dataport	
Bewertung der Preisindikation	LGV/LVermGeo	-
Implementierung einer Rufbereitschaft sofern beauftragt	Dataport	in Abhängigkeit der Auftragserteilung
Deaktivierung der Anwendung zur Administration von Windows-Diensten in der QS-Umgebung	Dataport	in Abhängigkeit der Auftragserteilung

Spätestens nach Abschluss dieser Phase werden die unter 1. genannten Rechte wieder entzogen. Insbesondere werden die Schreibrechte in Verzeichnisfreigaben auf ein Minimum reduziert. Eine frühere Deaktivierung der eingeräumten Rechte ist im Einverständnis der Vertragspartner möglich.

Eine Bereitstellung der erweiterten Rechte unter der ZaBI-Architektur ist nicht möglich.