

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2610000

**Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen**

Zwischen

[REDACTED]

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 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**

Betrieb des Verfahrens SAPOS im neuen Rechenzentrum

1. Änderung: Leistungsanpassung

**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:

– dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 8)

– Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)

– Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

– Vertragsanlage(n) Nr. 1a, 1b, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 3a, 3b, 4a, 4b, 5 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)

– Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) 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: V10275-1/1041000/2610000

**3 Art und Umfang der Dienstleistungen**

**3.1 Art der Dienstleistungen**

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen: gemäß den Anlagen 4a, 4b und 5

**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

SLA RZ Teil A /HH

\_\_\_\_\_ Anlage(n) Nr. 4a

SLA RZ Teil B /HH

4b

SLA Fernzugriff administrativ

5

folgenden weiteren Dokumenten:

\_\_\_\_\_

Ansprechpartner – LGV HH

1b

Preisblatt Aufwände – ab 06.03.2018 bis 30.06.2018

2a

Preisblatt Festpreise – ab 06.03.2018 bis 30.06.2018

2b

\_\_\_\_\_

Preisblatt Aufwände – LGV HH – ab 01.07.2018

2e

Preisblatt Festpreise – LGV HH – ab 01.07.2018

2f

\_\_\_\_\_

Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung – LGV HH

3b

Es gelten die Dokumente in

obiger Reihenfolge

folgender Reihenfolge: 1a, 1b, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 3a, 3b, 4b, 4a und 5

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

3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

**3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber**

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber sind

a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2610000

b) folgende weitere Faktoren:

**4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum**

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gem. V10275/1040400/2610000			01.01.2016	30.06.2018
Gem. V10275-1/1041000/2610000			01.07.2018	
1. Änderungsvertrag				

**4.3 Zeiten der Dienstleistungen**

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA RZ Teil A Pkt. 4.3, SLA RZ Teil B Pkt. 4.1, SLA Fernzugriff administrativ Pkt. 4.3.

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

\_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

**5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f**

5.1  Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gem. Anlagen 2a, 2c und 2e

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

Die Artikel und Preise der Leistung sind in den Anlagen 2a, 2c und 2e enthalten.

**Reisezeiten**

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß

**Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlagen 2a, 2c und 2e

**Vergütungsvorbehalt**

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Nr.11.5.1/11.5.2
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2610000

**5.2  Festpreis**

Der **einmalige** und der **jährliche Festpreis** setzen sich gem. den Anlagen 2b, 2d und 2f zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gem. den Anlagen 2b, 2d und 2f.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gem. Nr. 11.5.1 / Nr. 11.5.2 / Nr. 11.5.3 vor.

Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart

**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 Verantwortliche Ansprechpartner siehe Anlagen 1a und 1b**

des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

des Auftragnehmers: \_\_\_\_\_

**8 Mitwirkungsleistungen der Auftraggeber**

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2610000

Seite 5 von 8

- 8.1 Die Auftraggeber benennen gem. Anlagen 1a und 1b mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- 8.2 Änderungen der jeweiligen Anlage Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird jeweilig eine neue Anlage vom jeweiligen Auftraggeber ausgefüllt. Die jeweilige Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die jeweilige neue Anlage ist an \_\_\_\_\_ zu senden.
- 8.3 Die Auftraggeber liefern alle Muss-Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung durch das Ausfüllen der Anlagen 3a und 3b (Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung). Die Anlage ist vor Vertragsschluss auszufüllen und bei Vertragsannahme schriftlich an den Auftragnehmer zurück zu senden.
- 8.4 gem. Anlage SLA RZ Teil A Pkt. 2.3, SLA RZ Teil B Pkt. 2.1, SLA Fernzugriff administrativ 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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2610000

Seite 6 von 8

## 11 Sonstige Vereinbarungen

### 11.1. Allgemeines

Die AVB sind im Internet unter [www.dataport.de](http://www.dataport.de) veröffentlicht.

### 11.2. Umsatzsteuer

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person der Auftraggeber 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, haben die Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

### 11.3. Verschwiegenheitspflicht

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

### 11.4. Hamburgisches Transparenzgesetz (gilt nur für den Auftraggeber LGV HH)

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Der Auftraggeber erklärt durch Ankreuzen, ob dieser Vertrag bei Vertragsschluss nach dem HmbTG veröffentlicht werden soll. Dieser Vertrag wird nur wirksam, wenn bei 11.4.1 oder 11.4.2 ein Kreuz gesetzt wird.

#### 11.4.1. Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag zurzeit nicht im Informationsregister veröffentlichen wird.

Sollte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt eine Veröffentlichung vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

#### 11.4.2. Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag bei Vertragsschluss im Informationsregister veröffentlichen wird. Er wird alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.

b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.

- Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
- Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
- Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2610000

Seite 7 von 8

- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

#### 11.4.3. Erteilung von Auskünften

Sollte der Auftraggeber zu irgendeinem Zeitpunkt die Erteilung einer Auskunft an eine antragstellende Person vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden, der Auftragnehmer wird hierzu dem Auftraggeber einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten.

#### 11.5. Preis Anpassungen

##### 11.5.1. Preis Anpassungen von Leistungsentgelten (siehe Punkt 3.1 AVB):

Ergibt sich das Leistungsentgelt nicht aus dem Dataport Servicekatalog, so kann es frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöht werden. Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils weiteren 12 Monaten gefordert werden. Eine Erhöhung ist dem Auftraggeber mitzuteilen und wird frühestens 3 Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Im Falle einer Erhöhung des Leistungsentgelts hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffenen Leistungen frühestens zum Zeitpunkt des Inkraft-Tretens der neuen Leistungsentgelte innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preis Anpassung zu kündigen, sofern die Erhöhung 5% der zuletzt gültigen Leistungsentgelte überschreiten sollte

##### 11.5.2. Preis Anpassung von Leistungsentgelten eines Unterauftragnehmers (siehe Punkt 3.1.2 AVB):

Der Auftragnehmer behält sich vor, Preiserhöhungen für Leistungen, die von Unterauftragnehmern bezogen werden, an den Auftraggeber auch unterjährig weiterzugeben, soweit der Auftragnehmer dieses dem Auftraggeber mindestens 2 Monate im Voraus schriftlich ankündigt. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 5% ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffene Leistung innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.

##### 11.5.3. RZ-Rekalkulation

Die in den Anlagen 2b, 2d und 2f aufgeführten Personalkostenzuschläge werden zukünftig in einer neuen Version des Servicekatalogs in die Artikel eingearbeitet. Alle aufgeführten Personalkostenzuschläge je Position, sowie der Gesamtpersonalkostenzuschlag können dann entfallen. Dies wird im Rahmen von Vertrags Anpassungsverfahren umgesetzt.

#### 11.6. Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

Mit diesem Vertrag wird die Vorvereinbarung vom 06.03.2018 abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-1/1041000/2510000

Seite 8 von 8

## 11.7. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 06.03.2018 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den Vertrag gemäß Nummer 4.2 und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstiger Weise erledigt sind. Er kann von jedem Auftraggeber erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2019 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung eines Auftraggebers wirkt sich für und gegen alle Auftraggeber aus mit der Folge, dass die Kündigung für alle Auftraggeber Wirkung entfaltet. Die Kündigung bedarf der Textform.

Im Falle einer Kündigung durch einen Auftraggeber, wird der Auftragnehmer den verbleibenden Auftraggebern über die Leistungen dieses Vertrages vor Vertragsbeendigung ein neues Vertragsangebot unterbreiten.

## 11.8. Kostenverteilung

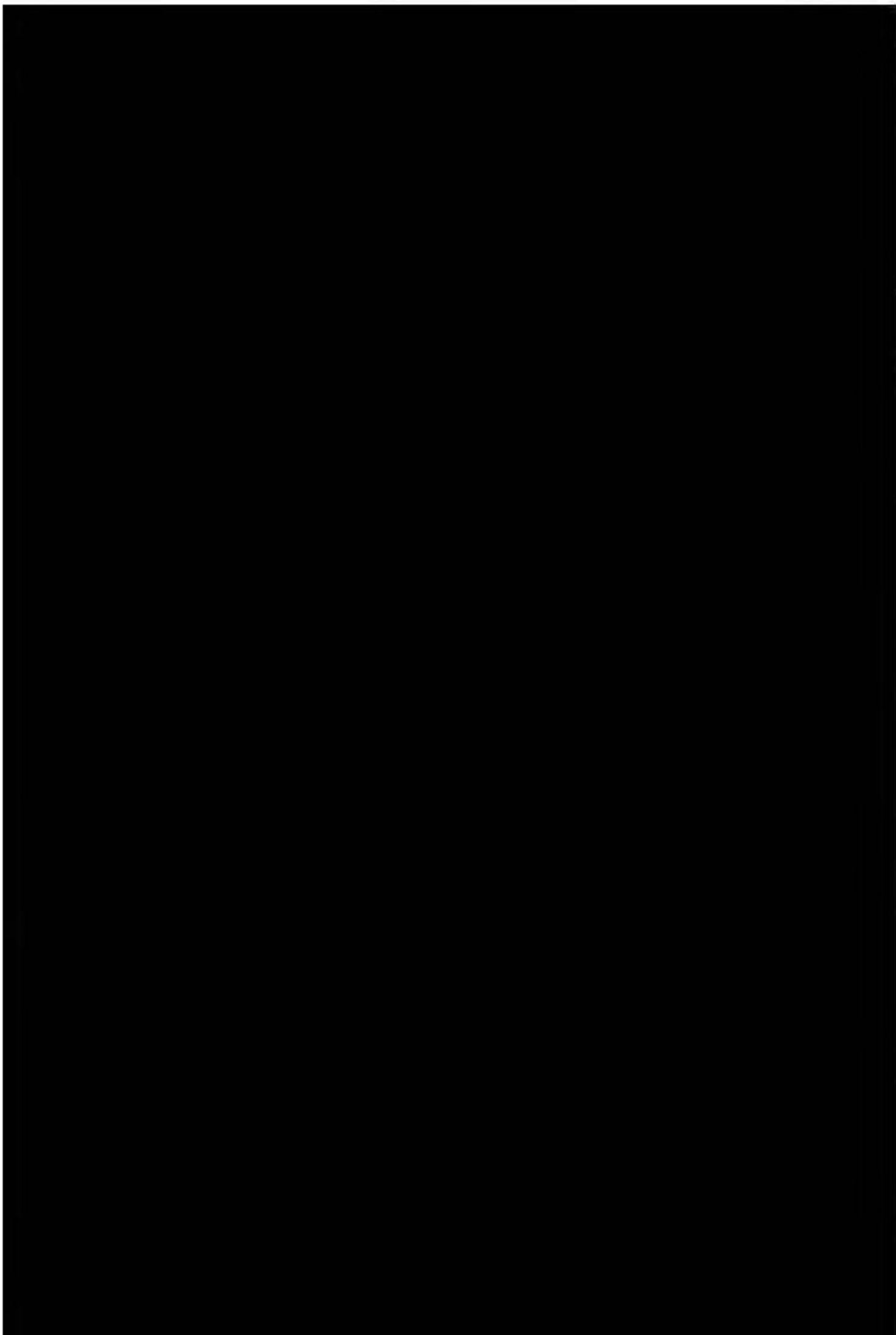
Die Kostenverteilung zwischen den Auftraggebern erfolgt gem. den Anlagen 2a bis 2f (Preisblätter).

## 11.9. Sonstiges

Im Rahmen der Kooperation „SAPOS.GeoNord“ und aufgrund der spezifischen Anforderungen des Verfahrens, erfolgt die Administration der technischen Betriebsinfrastruktur durch die Auftraggeber. Für die in der Anlage 4b aufgelisteten Services können keine Servicelevel gewährleistet werden.

## 11.10. Auftragsverarbeitung

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



**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen  
Betrieb des Verfahrens SAPOS im neuen Rechenzentrum  
1. Änderung: Leistungsanpassung

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:** Landesbetrieb für Geoinformation  
und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

---

**Rechnungsempfänger:** Landesbetrieb für Geoinformation  
und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

---

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers gem. Nr. 7 EVB-IT:**

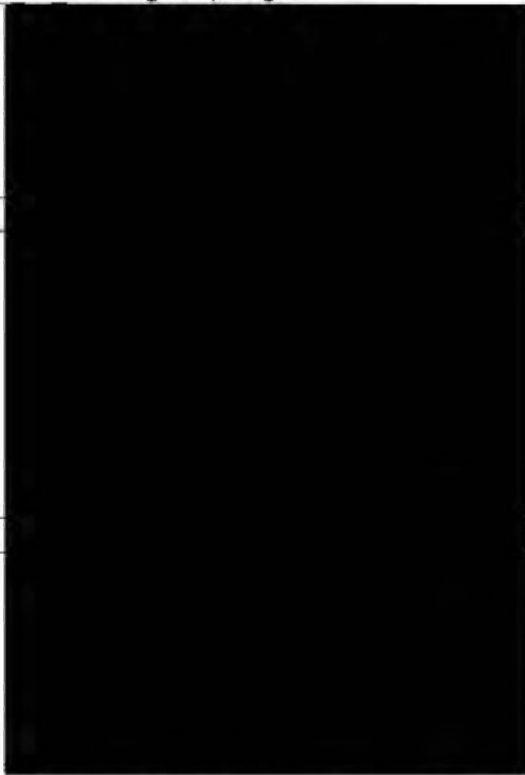
**Vertragliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers gem. Nr. 7 EVB-IT**

---

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers gem. Nr. 8.1:**

---

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**



Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. Nr. 8.2 EVB-IT ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort

Datum

## Preisblatt (für Aufwände)

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

mit einer jährlichen Obergrenze in Höhe von 5.500,00 €

Pos.	Menge	Artikelcode	Mengen- einheit	Einzel- preis	PKZ	PKZ je Position	Preis je Position ohne PKZ
[Redacted content]							

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.  
Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

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

[Redacted content]							
--------------------	--	--	--	--	--	--	--

## Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag [REDACTED]  
Personalkostenzuschlag gesamt [REDACTED]  
**Gesamtpreis: 40.910,48 €**

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

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Pos.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
------	-------	-------------	---

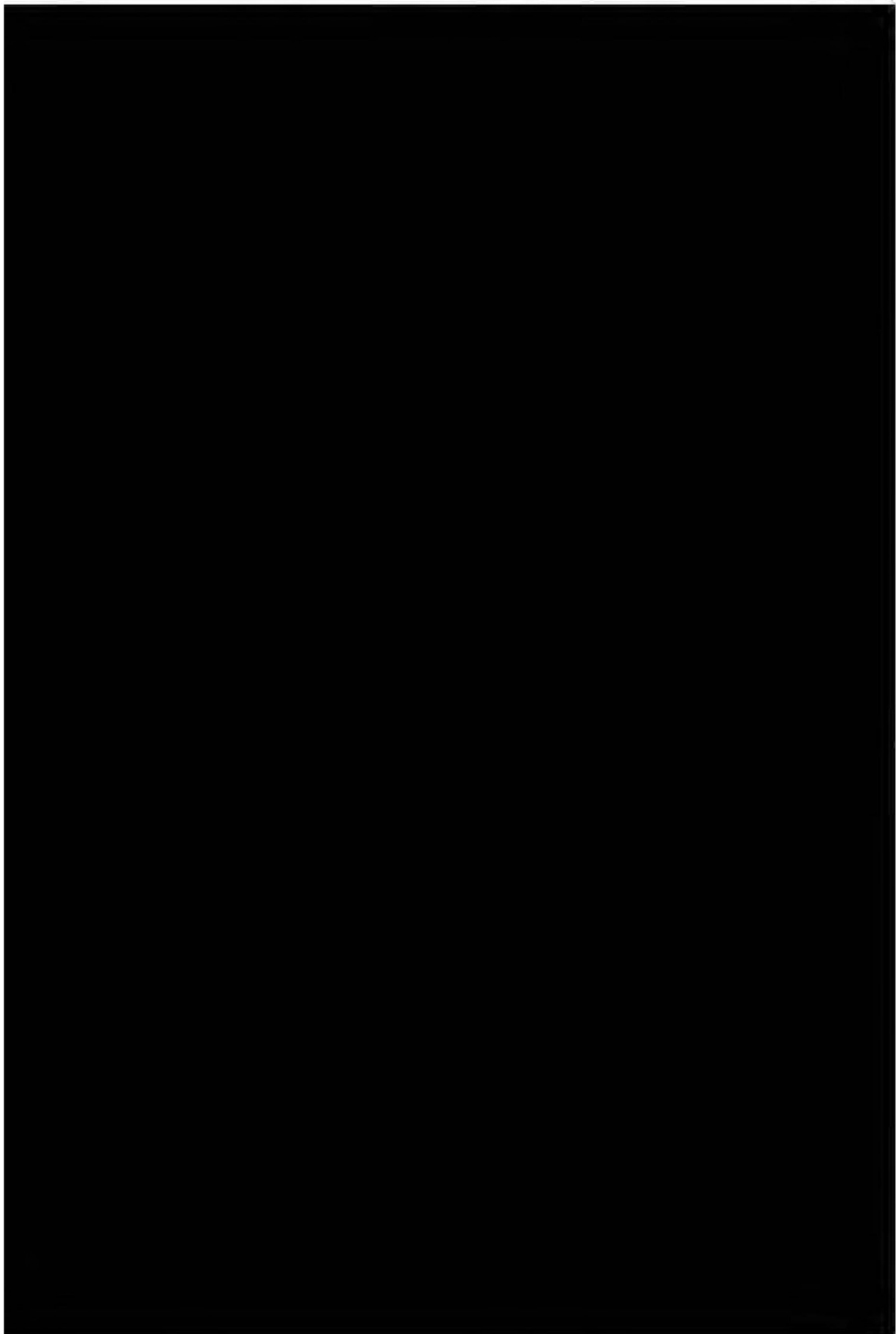
[REDACTED]			
------------	--	--	--

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt das **Landesbetrieb  
Geoinformation und Vermessung Hamburg** einen jährlichen Festpreis in Höhe von  
insgesamt

**10.952,20 €**









## Preisblatt (für Aufwände) - HH

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
zahlt das **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung Hamburg** folgende Aufwände:

mit einer jährlichen Obergrenze in Höhe von 2.500,00 €

Pos.	Menge	Artikelcode	Mengen- einheit	Einzel- preis	PKZ	PKZ je Position	Preis je Position ohne PKZ
[Redacted content]							

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.  
Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2f.

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

## Preisblatt - HH

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
zahlt das **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung Hamburg** einen **jährlichen Festpreis**  
(**nachrichtlich**) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

**Gesamtpreis:** 23.856,60 €

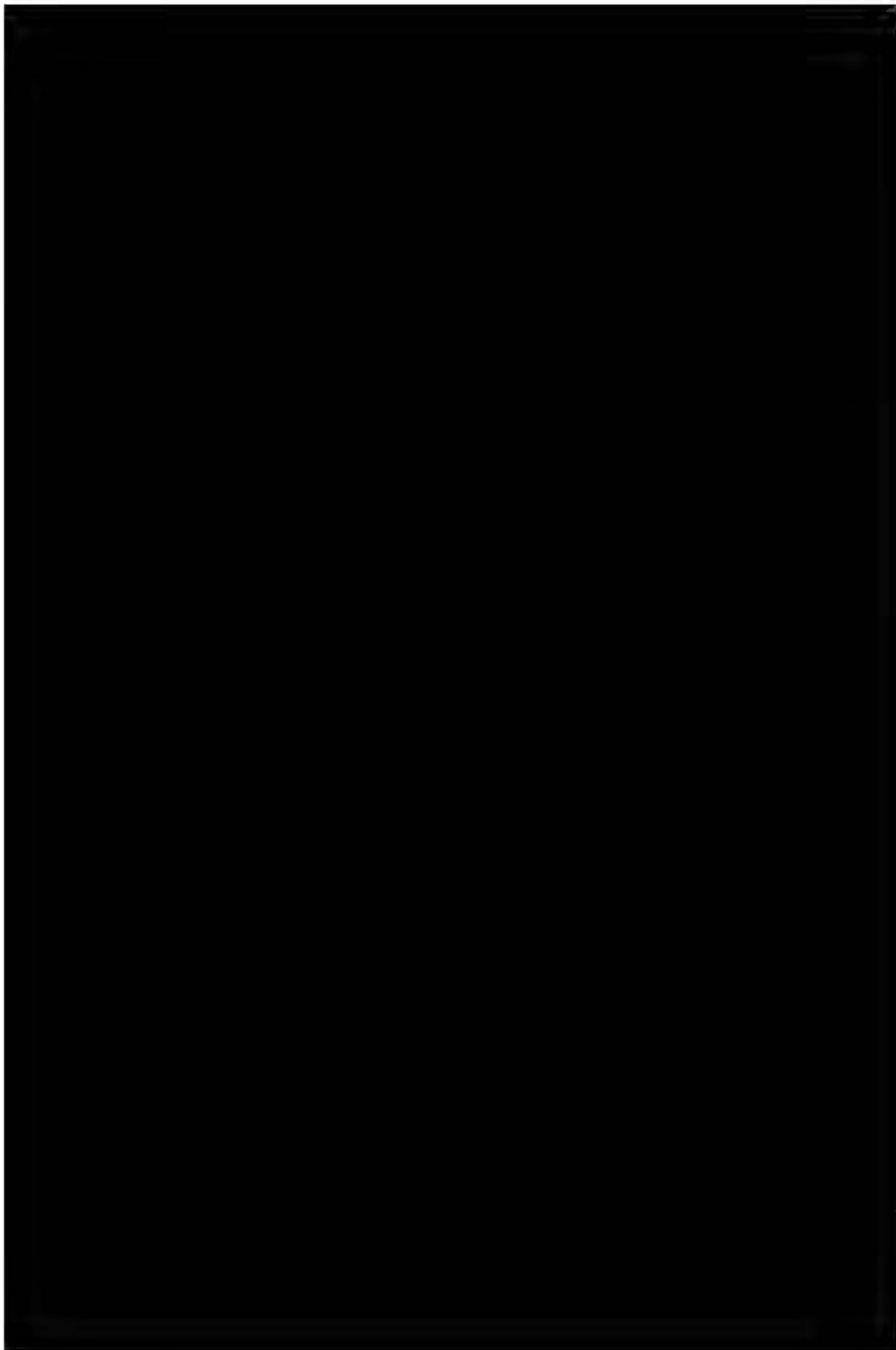
Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Pos.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
------	-------	-------------	---

[Redacted content]			
--------------------	--	--	--

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt zum 15.06. eines Kalenderjahres.



Vertragsnummer: V10275-1/1041000/2610000  
 Auftraggeber: LGV HH

**Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung**

**Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung**

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

**Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung<sup>1</sup>**

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

[https://www.la.bayern.de/media/dsk\\_hinweise\\_vov.pdf](https://www.la.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf)

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small>
	Verarbeitung von IP-Adressen der Nutzerinnen und Nutzer
<b>2.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)</small>
	IP-Adressen
	<b>darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> <small>(siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)</small>
	entfällt
<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small>
	Interne Kunden der FHH und externe Kunden
<b>4.</b>	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> <small>(siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</small>
	entfällt

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

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens SAPOS [REDACTED] HH im Rechenzentrum**

#### ***Allgemeiner Teil (Teil A)***

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**und**

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV HH)  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.1



**Inhaltsverzeichnis**

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>5</b>
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 .....	6
2.4	Kündigungsmodalitäten .....	7
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>8</b>
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 .....	11
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
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>16</b>
4.1	Definition.....	16



4.1.1	Begriffsfestlegungen.....	16
4.2	Leistungsausprägung .....	16
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen .....	17
4.4	Reporting .....	18
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>19</b>
5.1	Erläuterung VDBI.....	19

## 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 Übergangbestimmungen.

**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 in Papierform oder in Textform (Fax, E-Mail, etc.).	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 von Test-, Schulungs- oder Produktivsystemen kann sowohl in Papier- als auch in Textform (Fax, E-Mail, etc.) erfolgen. 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-Belastungen 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 Leistungen (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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
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 Speicherplatzweiterungen mit finanziellen Auswirkungen an den Auftraggeber	V, D	I
Beseitigung von Störungen bei auftretenden Datenbankproblemen im Betrieb und Ergreifen von Gegenmaßnahmen im Störfall	V, D	B
Einleitung des vereinbarten Eskalationsprozesses	V, D	I
Einspielen von Patches	V, D	I
Wartung der Datenbank	V, D	

### 3.3.5 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

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

### 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.

Für Anwendungen mit nicht definiertem oder verbindlich abgeschlossenem Servicelevel wird zunächst die Leistungsausprägung XXXXXXXXXX festgelegt.

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 beigegebenen 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

<p><b>V</b> = Verantwortlich</p>	<p>„V“ bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.</p>
<p><b>D</b> = Durchführung</p>	<p>„D“ bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.</p>
<p><b>B</b> = Beratung</p>	<p>„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.</p>
<p><b>I</b> = Information</p>	<p>„I“ bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.</p>



## Service Level Agreement

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens SAPOS [REDACTED] HH in der Reduzierten Sicherheit ohne Basisdienste im Rechenzentrum**

### ***Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)***

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**und**

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV HH)  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3





**Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
1.3	Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil.....	4
1.3.1	Ergänzende Informationen .....	4
1.3.2	Abgrenzungen Betrieb in der Reduzierten Sicherheit ohne Basisdienste.....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen.....</b>	<b>6</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	6
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>7</b>
3.1	Infrastrukturleistungen.....	7
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	7
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	7
3.1.2.1	Applikations- und Webservice .....	7
3.1.2.2	Fileservice Economy.....	8
3.2	Betrieb und Administration.....	8
3.2.1	Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum .....	8
3.2.2	Nutzung der ALG-Funktionalität .....	9
3.2.3	Basisbetrieb.....	9
3.2.4	Backup & Recovery .....	9
3.2.5	User-Administration .....	10
3.2.6	Datenbank und Middleware Administration.....	10
3.2.7	Leistungsabgrenzung .....	10
3.3	Lizenzleistungen .....	11
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen .....	11
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>11</b>
4.1	Leistungsausprägung .....	12
4.1.1	Vereinbarte Leistungskennzahlen .....	12
4.1.2	Betriebszeiten.....	12
4.1.2.1	Onlineverfügbarkeit.....	12
4.1.2.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb.....	12
4.1.2.3	Servicezeit - Überwachter Betrieb.....	12
4.1.3	Wartungsarbeiten .....	12
4.1.4	Support .....	13
4.1.5	Störungsannahme .....	13



4.1.6	Incident-Management.....	13
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>15</b>
5.1	Erläuterung VDBI.....	15

## 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 in der Reduzierten Sicherheit ohne Basisdienste 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 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

#### 1.3.1 Ergänzende Informationen

- Punkt 3.2.2: Eine Aufstellung in den Räumen des Auftraggebers erfordert immer eine gesonderte detaillierte Prüfung der Gegebenheiten vor Ort. Ggfs. sind Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die dann in Punkt 3 dieses SLAs geregelt werden.
- Punkt 3.3.1: Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Kostensenkung für den Auftraggeber werden unter Berücksichtigung der aktuell geltenden RZ Standards zwischen Produktverantwortlichem, Architektur und dem Auftraggeber abgestimmt

#### 1.3.2 Abgrenzungen Betrieb in der Reduzierten Sicherheit ohne Basisdienste



Im Rahmen Bereitstellung von Verfahren können einige Systeme nicht innerhalb der Kunden-VRFs mit dazugehörigen Basisdiensten abgebildet werden, da u. a. die Systemarchitektur oder die benötigten Zugriffsrechte für den Auftraggeber nicht dem dafür vorgesehenen Standard entsprechen. Um diese Systeme auch weiterhin betreuen und sicherheitstechnisch soweit wie möglich auf dem aktuellen Stand zu halten, sind daher zusätzliche Maßnahmen außerhalb des RZ-Standards notwendig. Diese Systeme sollen möglichst nah an den Rechenzentrums-Standards betrieben werden. In den Punkten 3 und 4 dieses SLAs werden die Abgrenzungen für folgende Punkte des RZ SLAs Teil A Allgemeiner Teil definiert:

- Punkt 3.3.1 Basisbetrieb
- Punkt 3.3.2 Backup & Recovery
- Punkt 3.3.3 User-Administration
- Punkt 3.3.4 Datenbank und Middleware Administration
- Punkt 3.3.7: „Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten“
- Punkt 4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen
- Punkt 4.4 Reporting



## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

- Benennung technischer Ansprechpartner für das Verfahren
- Zulieferung der Kommunikationsbeziehungen/Schnittstellen des Verfahrens

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.



### 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 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg und der Hansestadt Bremen wird ein Zugang zum jeweiligen Landesnetz vorausgesetzt.

##### 3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

Die Bereitstellung der Managed Serverservices erfolgt ausschließlich auf Basis virtueller Systeme. Es werden ausschließlich Services des Servicelevel Economy (gemäß RZ-Servicekatalog) mit abweichenden Reaktionszeiten (siehe Punkt 4) bereitgestellt.

###### 3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

SAPOS Applikations- und Webservice				
<b>Betriebssystem</b>				
Windows				
<b>Produktionsstufen</b>		<b>SLA-Klasse</b>	<b>SAN und Backup</b>	
Produktion	x	Economy	SAN-Normal	
QS / Stage			Backup nach Vereinbarung	
Test				
Entwicklung				
Schulung				
<b>Zugesicherte Ressourcen</b>				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung in GB

### 3.1.2.2 Fileservice Economy

Für die Dateiablage des Fachverfahrens wird Fileservice Economy in der Größe von [REDACTED] bereitgestellt.

Dieser Service ist für die Ablage von Daten gedacht, bei denen sehr niedrige Anforderungen an:

- Vertraulichkeit
- Integrität
- Verfügbarkeit
- Wiederherstellbarkeit
- Performanten Schreibzugriff
- Protokollierung und Reporting

bestehen. Der für das Fachverfahren vereinbarte Servicelevel findet für diesen Service keine Anwendung.

Die Mindestabnahmemenge beträgt ein TeraByte. Die Menge ist beliebig erweiterbar.

Die unter „Backup und Recovery“ beschriebenen Leistungen finden für diesen Service keine Anwendung, da eine Datensicherung nicht möglich ist.

## 3.2 Betrieb und Administration

### 3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrums Umgebung (RZ<sup>2</sup>) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

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

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.



Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Produktionsumgebung: [REDACTED]

### 3.2.2 Nutzung der ALG-Funktionalität

Webanwendungen in Internet-DCs dürfen keine direkten Verbindungen zu Intranet-DCs aufbauen, sondern müssen diese Verbindung über ein ALG (Application Level Gateway) aufbauen. Je nach Anwendungsprotokoll (http, xml, soap, proprietäre Protokolle) werden entsprechende Filterregeln auf einem Netscaler ALG konfiguriert oder (bei komplexeren Protokollen oder zustandsbasierten Prüfungen) eigene Filterprogramme entwickelt. Diese speziell angepassten ALGs stellen sicher, dass die dokumentierte Verfahrens-Syntax eingehalten wird. Nichtkonforme Datensätze werden abgewiesen und die Verbindung getrennt.

Diese Funktionalität wird jeweils für einen Ländermandanten eingerichtet und betrieben.

### 3.2.3 Basisbetrieb

Entgegen der in Punkt 3.3.1 des SLA Teil A Allgemeiner Teil werden in der reduzierten Sicherheit folgende Leistungen angeboten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Überwachung der Systemverfügbarkeit (Heartbeat)	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
Durchführung und Koordination von Konfigurationsmanagement und Change Management für alle betriebsrelevanten Bereiche	V, D	I

### 3.2.4 Backup & Recovery

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

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

Die Datensicherung umfasst die Sicherung sämtlicher Daten, die zur Ausführung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind. Diese wird für jedes Verfahren in der Reduzierten Sicherheit individuell betrachtet und vereinbart.



Für dieses Verfahren ist folgendes vereinbart: keine Sicherung

### 3.2.5 User-Administration

Entgegen der in Punkt 3.3.3 des SLA Teil A Allgemeiner Teil werden in der reduzierten Sicherheit folgende Leistungen angeboten:

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

### 3.2.6 Datenbank und Middleware Administration

Die hier im Folgenden aufgeführten in Teil A punkt 3.3.4 definierten Services werden in der reduzierten Sicherheit auf Grund fehlender technischer Möglichkeiten nicht umgesetzt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Speicherplatzüberwachung der Datenbanken und Middleware	V, D	

### 3.2.7 Leistungsabgrenzung

Ein Reporting für Leistungen innerhalb der reduzierten Sicherheit erfolgt nicht.

Abweichende Regelungen zum Patchmanagement:

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die zu installierenden Patches zur Verfügung.

Der Auftraggeber führt eigenverantwortlich die Verteilung der Patches durch. Sicherheitskritische Patches sind umgehend nach Bereitstellung vom Auftraggeber zu installieren.



### 3.3 Lizenzleistungen

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V,D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V,D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V,D	
Fachanwendung (hier SAPOS)		V,D

#### 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
	Clientlizenz		Wartung	
	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 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Eine Differenzierung in unterschiedliche Leistungsausprägungstypen erfolgt nicht. Es werden lediglich die nachfolgenden Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen angeboten:

<b>Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)</b>	7 Tage x 24 Stunden
<b>Supportzeit (betreuter Betrieb)</b>	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr
<b>Wartungsfenster</b>	Di. 19:00 – Mi. 06:00 Uhr; Ausnahmen nach Vereinbarung
<b>Reaktionszeit im Störfall</b>	██████████

Eine Abweichung/Erweiterung der o. g. Supportzeit ist nicht möglich. Eine Rufbereitschaft wird nicht angeboten.

### 4.1.2 Betriebszeiten

#### 4.1.2.1 Onlineverfügbarkeit

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

#### 4.1.2.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb<sup>1</sup>

- 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.

#### 4.1.2.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

Auch außerhalb des betreuten Betriebes stehen die Systeme den Anwendern grundsätzlich zur Verfügung. Ansprechpartner stehen während des überwachten Betriebes nicht zur Verfügung.

### 4.1.3 Wartungsarbeiten

<sup>1</sup> Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.



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.

#### 4.1.4 Support

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

#### 4.1.5 Störungsannahme<sup>2</sup>

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/den Userhelpdesk des Auftragnehmers.

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

#### 4.1.6 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	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der

<sup>2</sup> Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.



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

<b>V</b> = Verantwortlich	"V" bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
<b>D</b> = Durchführung	"D" bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
<b>B</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.
<b>I</b> = Information	"I" bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.



**Inhaltsverzeichnis**

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
1.1	Leistungsgegenstand .....	4
1.2	Rolle des Auftraggebers .....	4
1.3	Ergänzende Leistungen durch technisches Verfahrensmanagement .....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>5</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten .....	5
2.1.1	Personalisierte Accounts .....	5
2.1.2	Clientsicherheit .....	5
2.2	Kündigungsmodalitäten .....	5
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b> .....	<b>7</b>
3.1	Hinweise zum Verständnis .....	7
3.2	Servicemanagement .....	7
3.3	Leistungsparameter .....	8
3.4	Capacity Management .....	8
3.5	IT-Service Continuity Management .....	8
3.6	Availability Management .....	9
3.7	Technical Design Architecture .....	9
3.8	Release & Deployment Management .....	10
3.9	Service Asset & Configuration Management .....	10
3.10	Change Management .....	11
3.11	Event Management .....	11
3.12	Incident Management .....	12
3.13	Problem Management .....	12
3.14	Access Management .....	13
3.15	Service Request Management .....	13
<b>4</b>	<b>Service Level</b> .....	<b>14</b>
4.1	Hinweise zum Verständnis .....	14
4.2	Betriebszeit .....	14
4.3	Servicezeit .....	14
4.4	Annahme von Service-Requests .....	14



4.5	Störungsannahme .....	14
<b>5</b>	<b>Leistungsabgrenzung .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Erläuterung VDBI.....</b>	<b>16</b>

## 1 Einleitung

---

### 1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum SLA Fernzugriff administrativ sind Bereitstellung von administrativen Zugängen und Dienstleistungen des Auftragnehmers zur technischen Betreuung von Backendverfahren durch den Auftraggeber.

Dieses Dokument beschreibt die Aufgaben und Zuständigkeiten des Auftragnehmers und des Auftraggebers. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu allgemeingültigen Service Levels festgelegt.

Grundlage für die Leistung sind Managed Server Services gemäß des Dataport RZ-Servicekatalogs. Diese Services sind nicht Teil dieser Leistung.

### 1.2 Rolle des Auftraggebers

Leistungen, die im Rahmen des SLA Fernzugriff administrativ vom Auftragnehmer erbracht werden sollen, müssen vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Aufgaben und Pflichten des Auftraggebers können hierbei vom Auftraggeber selbst oder durch gesonderte Beauftragung auch vom Auftragnehmer (außerhalb des SLA Fernzugriff administrativ) wahrgenommen werden.

### 1.3 Ergänzende Leistungen durch technisches Verfahrensmanagement

Der Auftragnehmer kann einen SLA technisches Verfahrensmanagement anbieten.

Im Rahmen dieser Leistung können Aufgaben und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, welche sich durch das technische Verfahrensmanagement ergeben, auf den Auftragnehmer übertragen werden.

## 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 Leistungsvereinbarung geregelt sind.

#### 2.1.1 Personalisierte Accounts

Für die administrativen Zugänge werden personalisierte Accounts eingerichtet. Für die Einrichtung benennt der Auftraggeber die Namen seiner entsprechenden Mitarbeiter. Der Auftraggeber stellt sicher, dass für diese Mitarbeiter eine Sicherheitsüberprüfung nach jeweiliger landesgesetzlicher Regelung vorliegt. Zur Einrichtung benennt der Auftraggeber den Primäraccount seines Mitarbeiters.

#### 2.1.2 Clientsicherheit

Folgende Anforderungen stellt der Auftraggeber sicher:

- Der Zugang zum Endgerät ist mit Benutzerkennung und Passwort geschützt.
- Das Endgerät ist mit einem aktuellen und aktivierten Virens scanner ausgestattet.
- Auf dem Endgerät, das vom Auftraggeber für den Fernzugriff genutzt wird, dürfen keine Spionage- oder Hacking-Tools installiert sein.
- Betriebssysteme des Endgerätes, sowie die auf dem Endgerät installierte Software, müssen gemäß den aktuellen Sicherheitsempfehlungen der Hersteller gepflegt sein und stets die Updates mit den aktuellen Security Patches erhalten.
- Bei Inaktivität muss die Nutzungsmöglichkeit des Endgerätes automatisch gesperrt werden. Die Freigabe nach Inaktivität erfordert eine Authentisierung.
- Die Veränderung oder Deaktivierung von Sicherheitsmaßnahmen oder -funktionen, die auf dem Endgerät implementiert sind, muss durch geeignete technische Maßnahmen verhindert werden.
- Das Endgerät darf während des Fernzugriffs nicht zusätzlich Teil eines anderen Netzwerks sein. Nur die Remote-Verbindung darf in Betrieb sein, eine Verbindung zum eigenen Firmennetzwerk oder anderen Netzwerken ist vorher zu trennen und darf während der Sitzung nicht wieder aufgebaut werden.
- Kopien von Anwendungsdateien, Logfiles und Traces dürfen nicht auf lokalen Rechnern angelegt werden, wenn sie personenbezogene Daten enthalten.
- Die Verbindung soll grundsätzlich aus einer geschützten Arbeitsumgebung heraus erfolgen. Der Zugriff hat so zu erfolgen, dass Dritte keine Möglichkeit zur Einsichtnahme oder zum Zugriff haben.

Beim Clientbetriebsmodell BASIS gelten diese Anforderungen als erfüllt.

### 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:

- das aktuelle Sollinfrastrukturkonzept (Kundenversion)
- die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge.

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer zum Vertragsende durchzuführenden Verfahrensmigration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten, sind vom Auftraggeber gesondert zu vergüten. Hierfür wird der Auftragnehmer ein gesondertes Angebot erstellen.

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

### 3 Leistungsbeschreibung

---

#### 3.1 Hinweise zum Verständnis

Dieser Teil der Leistungsvereinbarung enthält standardisierte, englische Begriffe, die an ITIL (IT Infrastructure Library) und der Norm ISO/IEC 20000 angelehnt sind. Die Leistungsvereinbarung orientiert sich an einer allgemein anerkannten Definition von Prozessen für die technische Betreuung von Backendverfahren im Produktionsbetrieb.

Die Leistungen des SLA Fernzugriff administrativ werden durch den Auftragnehmer mit Betriebsprozessen nach dem ITIL-Prozessmodell erbracht.

Die einzelnen ITIL-Prozesse beziehen sich ausschließlich auf Leistungen zum SLA Fernzugriff administrativ .

Innerhalb der einzelnen ITIL-Prozesse werden die unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Einzelnen beschrieben.

Zu den Leistungen werden die jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten in Form der VDBI-Matrix (V=Verantwortung, D=Durchführung, B=Beratung und Mitwirkung, I=Information) beschrieben. Erläuterungen zur VDBI-Matrix sind in Kapitel 7 zu finden.

#### 3.2 Servicemanagement

Das Servicemanagement beim Auftragnehmer sorgt für die Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber. Für vertragliche Angelegenheiten und für gewünschte Anpassungen der Leistungen benennt der Auftragnehmer einen Ansprechpartner (vgl. Nr. 7 im EVB-IT-Dienstvertragsformular). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über diesen SLA hinaus Leistungen beauftragt werden sollen.

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Servicemanagements, die unmittelbar für den Fernzugriff administrativ erbracht werden müssen.

Im Rahmen des SLA Fernzugriff administrativ unterstützt das Servicemanagement bei Bedarf die reibungslose Durchführung der betriebsinternen Abläufe durch Koordinationsaufgaben.

Außerdem ist das Servicemanagement bei der Durchführung folgender Aufgaben zum SLA Fernzugriff administrativ beteiligt:

- Aufnahme kundeninitiiertter Serviceanfragen (vgl. 3.14)

Weitere Leistungen des Servicemanagements müssen bei Bedarf gesondert beauftragt und entgolten bzw. über andere Service Level Agreements vereinbart werden. In diesem Zusammenhang wird - ergänzend zum SLA Fernzugriff administrativ - die Beauftragung eines technischen Verfahrensmanagements empfohlen.

### 3.3 Leistungsparameter

Im folgenden werden die Leistungen beispielhaft anhand von Geschäftsvorfällen beschrieben

- Personenbezogener VPN Zugang incl. eToken und Zertifikat
- Sichere Administration über die Administrationsplattform
- Einrichtung von personenbezogenen Accounts auf den Managed Service Servern nach vereinbarten Rechterollenmodellen, auf die keine AD Group-Policys des jeweiligen AD des Kunden wirken.
- Pflege der Infrastrukturkonzepte- / dokumentation
- Initiierung des internen BSI Konformen Changeprozesses
- Dokumentation und Verwaltung der Kommunikationsregeln
- Berechtigungen auf Systemen dokumentieren und umsetzen
- Initiierung von evtl. notwendigen Ausnahmegenehmigungen
- Management von Zertifikaten

### 3.4 Capacity Management

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

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

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

### 3.5 IT-Service Continuity Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Compliance Rules und Risikobewertungsdimensionen		V, D
Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der vereinbarten Wiederherstellungszeiten		V, D
Erstellung der verfahrensspezifischen Notfallkonzepte und Handbücher, Ausarbeitung von Continuity-Konzepten im Disaster Fall	B	V, D

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Durchführung regelmäßiger Tests anhand von Notfallszenarien (sofern eine Referenzumgebung beauftragt wurde)	D	V, D
Unterstützung bei der Durchführung von Audits (optional, muss gesondert beauftragt und vergütet werden)	V, D	B

### 3.6 Availability Management

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

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

### 3.7 Technical Design Architecture

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

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

### 3.8 Release & Deployment Management

Das Release Management ist verantwortlich für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Referenz- und Produktions-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.

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

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

### 3.9 Service Asset & Configuration Management

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

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

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



### 3.10 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 Verfahrensänderungen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

### 3.11 Event Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Installation der Monitoring-Agenten	V	I
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	B	V, D
Pflege der Rules des Monitoring zur automatischen Eröffnung von Incidents – Infrastruktur	B	V, D

### 3.12 Incident Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Störungsannahme		V, D
2nd und 3rd Level Incident Steuerung	I	V, D
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers der IT-Infrastrukturkomponenten		V, D
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen		V, D

### 3.13 Problem Management

Das Problem Managements hat die Aufgabe, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur verursachten Störungen und Probleme zu minimieren und eine Wiederholung zu verhindern. Hierzu werden im Rahmen des Problem Managements die Ursachen für das Auftreten von Störungen und Problemen nachhaltig untersucht und Maßnahmen für Verbesserungen initiiert.

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

### 3.14 Access Management

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

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

### 3.15 Service Request Management

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

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

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

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

## 4 Service Level

---

### 4.1 Hinweise zum Verständnis

Zu den in Kap. 3 beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart. Erweiterte Service Levels können optional im verfahrensspezifischen Teil B geregelt werden.

### 4.2 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und überwacht automatisch werden.

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

### 4.3 Servicezeit

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

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

### 4.4 Annahme von Service-Requests

[REDACTED]

[REDACTED]

aufgenommen.

### 4.5 Störungsannahme

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

[REDACTED]

## 5 Leistungsabgrenzung

---

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung der technischen Infrastruktur**

Die Bereitstellung aller zentralen wie dezentralen Hardware- und Systemsoftwarekomponenten, die für den Betrieb des Backendverfahrens erforderlich sind, muss gesondert vereinbart werden:

  - Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsvereinbarung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.
  - Die Bereitstellung der Netzinfrastruktur ist nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung.
  - Client-Komponenten und der Support von Client-Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Beratung**

Eine Beratung des Auftraggebers (oder anwendender Fachbereiche) in allgemeinen wie verfahrensspezifischen technischen oder fachlichen Fragestellungen ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- **Technisches Verfahrensmanagement**

Leistungen des Technischen Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb der Managed Server Services im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.  
Für das Technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Technisches Verfahrensmanagement). Das Technische Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem technischen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.

  - Implementierung von neuen Versionen oder Upgrades,
  - technischer Test der Fachanwendung
  - technische Betriebsverantwortung für das Fachverfahren
- **Fachliches Verfahrensmanagement**

Leistungen zum Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb des Backendverfahrens im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.  
Für das Fachliche Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Fachliches Verfahrensmanagement). Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.

  - fachliche Bewertung neuer Versionen,
  - Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
  - Erstellung von (Installations- und Konfigurations-)Vorgaben für das technische Verfahrensmanagement,
  - Herstellerkontakte,
  - funktionaler Test der Fachanwendung.
- **Sicherheitsmanagement**

Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Backendverfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) an.

- **Durchführung von Audits und Projekten**  
Projektleistungen zur Einführung bzw. Inbetriebnahme neuer Backendverfahren sind in dieser Vereinbarung nicht enthalten. Dies gilt auch für die Durchführung von speziellen Untersuchungs- oder Zulassungsverfahren (Audits).
- **Zertifikate für das Verfahren**  
Kosten von Zertifikaten, die sich auf das Verfahren und nicht auf den administrativen Zugang beziehen, wie z. B. öffentliche Zertifikate für eine Webseite, sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## 6 Erläuterung VDBI

---

<b>V</b> = Verantwortlich	"V" bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
<b>D</b> = Durchführung	"D" bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
<b>B</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.
<b>I</b> = Information	"I" bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.