



Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit nehmen wir das Vertragsangebot V10377 "V10377 Fachlicher und Systemtechnischer Support der [redacted] Aufrufanlagen 1.ÄV" [redacted] vom 03.01.2017 an.

Der Vertrag ist somit wirksam.

Mit freundlichen Grüßen

[redacted]
Behörde für Inneres und Sport
Amt für Innere Verwaltung und Planung
[redacted]
[redacted]
[redacted]

[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

Seite 1 von 8

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Behörde für Inneres und Sport
Johanniswall 4
20095 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

Systemtechnischer Support der [REDACTED] Aufrufanlagen für die Behörde für Inneres und Sport (BIS)

1. Änderung:

- Aufnahme einer neuen [REDACTED] Aufrufanlage der BIS (Einwohnerzentralamt in der Hammer Straße) in Supportvertrag

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 jährlichen Festpreis gem. Nummer 5.2 in Höhe von **35.225,00 €**

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 8) mit Anlage(n) Nr. 1, 2, 3, 4 und 5
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen: **gem. Anlagen 2 und 3**

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom _____ Anlage(n) Nr. _____
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers _____ Anlage(n) Nr. 2
 - Systemtechnischer Support der _____ - Aufrufanlagen für die Behörde für Inneres und Sport (BIS) _____
 - SLA FVM _____ 3
 - Auflistung der Aufrufanlagen _____ 4
- folgenden weiteren Dokumenten:
 - Ansprechpartner _____ Anlage(n) Nr. 1
 - Leistungsnachweis Dienstleistung _____ Anlage(n) Nr. 5

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
- folgender Reihenfolge: 1, 2, 3, 4, 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 des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

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. V10377/280000			01.06.2016	31.12.2016
gem. V10377-1/280000 (1. Änderung) mit den Anlagen 1 bis 5			01.01.2017	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht, gem. Anlage 2 Pkt. 4 und Anlage 3 Pkt. 10.2.

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

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

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 **Vergütung nach Aufwand**

- ohne Obergrenze
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)				Preis innerhalb der Zeiten gemäß 4.3.	
Pos. Nr.	SAP-Artikel- Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis
1	21010347	Fachliches Verfahrensmanagement; Beratung und Austausch gem. Anlage 3, Punkt 6.2			
2	21010345	Fachliches Verfahrensmanagement; Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen sowie Besondere Unterstützungsleistungen gem. Anlage 3, Punkt 7.4 und 7.5			
3	20000139	Systemtechnischer Support- und Betriebsunterstützung gemäß Anlage 2, Punkt 6, je _____ _____-Steuerungsrechner pro Monat			
4	21010345	Technischer Support gemäß Beauftragung, gemäß Anlage 2, Punkt 5 und Punkt 8			
5	21010791	Anfahrtpauschale; pro Person und Kundenbesuch, gemäß Anlage 2, Punkt 5 und Punkt 8			

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß **Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtspauschale beträgt derzeit [] pro Person/Kundenbesuch.

Rechnungsstellung

- Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

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

Aufwandsbezogene Abrechnungen zu Beginn des Kalenderjahres erfolgen auf Basis der letztmalig zuvor erfolgten Rechnungsstellung vorläufig, falls bereits zuvor Leistungen in Rechnung gestellt wurden. Sofern eine Korrektur der abzurechnenden Mengen erforderlich ist, erfolgt diese mit der darauffolgenden Rechnungsstellung.

Vergütungsvorbehalt

- Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart
- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
 - anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____ .

5.2

Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt 35.225,00 €**.

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

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	21010347	Fachliches Verfahrensmanagement; Produktmanagement gem. Anlage 3, Punkt 4 und 10.4				
2	21010345	Fachliches Verfahrensmanagement; Fachlicher Betrieb gem. Anlage 3, Punkt 5, Punkt 7.1 und 7.2				
3	21010347	Fachliches Verfahrensmanagement; Produktbezogene Begleitung/Beratung Auftraggeber gem. Anlage 3, Punkt 6.1, 6.4 und 6.5				

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. eines Kalenderjahres.

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

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit [REDACTED] pro Person/Kundenbesuch.
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit [REDACTED] pro Person/Kundenbesuch.

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 gem. Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:
- 8.1 Der Auftraggeber benennt mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- 8.2 Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.
- 8.3 Gem. Anlage 3 Pkt. 3.1

9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

Seite 6 von 8

10 Versicherung

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

11 Sonstige Vereinbarungen

11.1. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

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

11.3. Hamburgisches Transparenzgesetz

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 11.3.1 oder 11.3.2 ein Kreuz gesetzt wird.

11.3.1. 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.

11.3.2. 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.

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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

11.3.3. 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 AN wird hierzu dem AG einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten.

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

11.5. Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2017 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2017 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.6. Dieser Vertrag löst den Vertrag V10377/2800000 gem. 4.2 und den Vertrag V9020/2800000 vollständig ab. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

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

Altenholz , 30.12.2016
Ort Datum

_____, _____
Ort Datum

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
Systemtechnischer Support der [REDACTED] Aufrufanlagen für die Behörde für
Inneres und Sport (BIS)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Behörde für Inneres und Sport
Johanniswall 4
20095 Hamburg

Rechnungsempfänger:

Behörde für Inneres und Sport
Johanniswall 4
20095 Hamburg

Der Rechnungsempfänger ist stets der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner
beim Auftragnehmer gem. Nr. 7 EVB-IT:**

**Vertraglicher Ansprechpartner
beim Auftraggeber gem. Nr. 7 EVB-IT:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers gem. Nr. 8.1 EVB-IT:** 1.

2.

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:** 1.

2.

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

m



Leistungsbeschreibung

Systemtechnischer Support der [REDACTED] Aufrufanlagen für die Behörde für Inneres und Sport (BIS)

für die

Behörde für Inneres und Sport (BIS)

Johanniswall 4

20095 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Voraussetzungen.....	3
3	Rahmenbedingungen	4
4	Service- und Betriebszeiten	5
5	Leistungen und Zuständigkeiten bei Neubeschaffung und Umzügen.....	6
6	Leistungen und Zuständigkeit Support Geräte (Steuerungsrechner und dezentrale Komponenten)	7
7	Nicht umfasste Leistungen.....	8
8	Zusätzliche Leistungen	8



1 Einleitung

Die Behörde für Inneres und Sport (Auftraggeber) benötigt Support für [REDACTED] Aufrufanlagen. Diese werden neben zentralen Serverkomponenten mit Steuerungsrechnern und spezieller Steuerungssoftware des Herstellers [REDACTED] durch Dataport, im weiteren Verlauf Auftragnehmer genannt, betrieben. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Der Verfahrensbetrieb sowie der RZ-Betrieb dieser [REDACTED] Aufrufanlagen sind im Vertrag V6230/2160000 geregelt. Hier wird die Server-Infrastruktur gemeinsam mit N/ITB genutzt.

Die Erbringung der Leistung durch Dataport (Auftragnehmer) erfolgt vorbehaltlich einer Zustimmung zur Betriebsaufnahme Dataports durch den verantwortlichen Sicherheitsbeauftragten der FB. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Die Behörde für Inneres und Sport, im weiteren Verlauf Auftraggeber genannt, benötigt systemtechnischen Support für die [REDACTED] Steuerungsrechner sowie Beratungs-, Support- und Unterstützungsleistungen für die dezentralen Komponenten der genannten [REDACTED] Aufrufanlage.

Ferner wird ein Field Service für die Neuimplementierung von Aufrufanlagen sowie für die nachgelagerte Störungsbearbeitung vor Ort gewünscht.

2 Voraussetzungen

Die Anbindung der Geräte an das Netz der FHH via WAN/LAN oder CMAP/VPN gem. Sicherheitsstandards wird vorausgesetzt. Stand-Alone-Geräte bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Die Sicherstellung der Lizenzierung und die Lizenzverwaltung aller Endgeräte liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Die Behörde für Inneres und Sport übernimmt die Rolle des Auftraggebers und benennt die Auftragsberechtigten sowie einen Adressatenkreis für Informationen zu zentralen Störungen und deren Behebung sowie zu geplante Arbeiten im Wartungsfenster.

Diese Vereinbarung umfasst den Support für [REDACTED] Steuerungsrechner in den definierten Dienststellen der Behörde für Inneres und Sport mit [REDACTED] Aufrufanlagen gemäß Anlage.

Die Betriebspauschale wird für die [REDACTED] Steuerungsrechner pro Stück und Monat fällig.

Eine Ausdehnung der Leistungen auf weitere [REDACTED] -Aufrufanlagen kann gegen zusätzliches Entgelt beauftragt werden (vgl. 8). Veränderungen in der Systemlandschaft, z.B. Integration neuer Hardware in die bestehende Systemumgebung, An- und Abbau von Geräten oder anderen Einrichtungen sowie Demontage und Neuinstallation anlässlich von Umzügen etc. sind dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen.

Für die Installation von neuen/zusätzlichen Geräten [REDACTED]

[REDACTED] initiiert der Auftraggeber nach Beratung durch den Auftragnehmer den Beschaffungsprozess über den Dataport Einkauf als Handelsgeschäft. Als Lieferanschrift wird der Auftragnehmer dabei benannt. Der Auftragnehmer verbringt die Geräte nach erfolgter Installation in die jeweiligen Kundendienststellen und bindet diese in das FHHNET ein. Im Defektfall werden die betroffenen Geräte durch den Auftragnehmer vor Ort durch Geräte aus einem beim Auftragnehmer vorgehaltenen und vom Auftraggeber zu unterhaltenden Geräte-Pool ersetzt. Dieser Pool wurde für die Hamburger Kundendienststellen für N/ITB eingerichtet, die BIS kann sich aufgrund der Zustimmung von N/ITB zu gleichen Konditionen aus dem Hardwarepool bedienen. Die Kosten zur Bezahlung eines neuen Gerätes für den Geräte-Pool trägt die Kundendienststelle, bei dem der Hardware-Austausch durchgeführt wurde.

Der Support ist nicht personengebunden.

3 Rahmenbedingungen

Folgende Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen und einzuhalten:

- [REDACTED]
- Auf Grund der benötigten Hochverfügbarkeit hält der Auftraggeber gemeinsam mit N/ITB einen chargenreinen Geräte-Pool [REDACTED] beim Auftragnehmer vor, aus dem sich der Auftragnehmer im Hardware-Störfall bedienen kann, um zeitnahe Entstörung gewährleisten zu können. Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass die Poolgeräte in regelmäßigen Zyklen mit aktuellem Microsoft-Patches und aktuellen Virensignaturen versorgt werden.
- Geräte, die über einen Garantieanspruch verfügen, müssen über den Hersteller im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung repariert/getauscht werden. Der Auftragnehmer übernimmt die Beauftragung und Koordination dieser Reparatur- und Tauschaktionen durch den Hersteller. Bei Geräten ohne Garantieanspruch entscheidet der Auftraggeber nach Empfehlung durch den Auftragnehmer, ob diese Geräte entsorgt, kostenpflichtig durch den Hersteller oder aber, falls technisch möglich, durch den Auftragnehmer repariert werden sollen. Die Reparaturen durch den Auftragnehmer erfolgen nach Best Effort. Der Auftraggeber initiiert in diesem Fall



den Beschaffungsprozess der Ersatzteile zu Händen des Auftragnehmers und übernimmt die Kosten für diese Ersatzteile.

- Die Verantwortung / Entscheidung zur Durchführung von kostenpflichtigen Ersatzbedarfsmaßnahmen der Hardware obliegt in Bezug auf Zeitpunkt und Quantität dem Auftraggeber, der Auftragnehmer berät dabei und spricht Empfehlungen aus. Der Auftraggeber initiiert für die benötigte Hardware den Beschaffungsprozess über den Dataport Einkauf als Handelsgeschäft. Als Lieferanschrift wird der Auftragnehmer dabei benannt. Die Grundinstallation sowie die Einbindung in das FHHNET vor Ort beim Auftraggeber werden vom Auftragnehmer durchgeführt. Die Grundinstallation bei Ersatz- und Neubeschaffungen beinhaltet bei [REDACTED] Aufrufanlagen die Komponenten Betriebssystem und Virens Scanner und Verfahrenssoftware [REDACTED]
- Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, die Steuerungsrechner zur Erleichterung des Supports mittels einer Client-Policy zu administrieren.
- Um ein schnellstmögliche Behebung von Störungen der Aufrufanlagen zu gewährleisten, ist eine aktive Mitwirkung der Mitarbeiter des Auftraggebers vor Ort zwingend notwendig. Zu den aktiven Mitwirkungspflichten gehören die nachfolgenden Maßnahmen:
 - Gewährleistung der Zugänglichkeit der Systemräume und Schaltschränke
 - Ein- und Ausschalten der Geräte nach Anleitung
 - Wechseln und Justieren von Verbrauchsmaterial an den Wartemarkendruckern nach Anleitung

4 Service- und Betriebszeiten

Störungen werden vom Auftraggeber zentral an den UHD (428-333) gemeldet.

Servicezeiten	Montag bis Donnerstag*	Freitag*
Störungen		
Störungsannahme (UHD)	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr
Störungsbehebung nach Weiterleitung (innerhalb von Dataport). Die Störungsbehebung findet ausschließlich innerhalb der Servicezeiten statt.	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr

* ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage, sowie 24. und 31. Dezember.

Die Reaktionszeit nach Störungsannahme beträgt [REDACTED] und wird ausschließlich innerhalb der Servicezeiten geleistet.

Für geplante Arbeiten an der Systemlandschaft wird durch den Auftragnehmer das Wartungsfenster, welches immer dienstags ab 19 Uhr stattfindet, genutzt.

5 Leistungen und Zuständigkeiten bei Neubeschaffung und Umzügen

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Technische Beratung (ggf. inkl. Besichtigung vor Ort) als Zuarbeit für die fachliche Leitstelle des Auftragnehmers	x	
Beratende Unterstützung bei Migrations- und Umzugsprojekten ¹	x	
Initialisierung Beschaffungsprozess bei Neubeschaffungen		x
Grundinstallation Betriebssystem , Virenschanner und Verfahrenssoftware ████████ ² bei Neubeschaffung von Steuerungsrechner	x	
Implementierung von Steuerungsrechnern und dezentralen Komponenten vor Ort bei Neubeschaffungen	x	
Übergabe in den Betrieb	x	
Dokumentation der Implementierungen und Veränderungen	x	

¹ Die Durchführung von Umzügen ist nicht Bestandteil und muss gesondert kostenpflichtig beauftragt werden.

² Neuinstallationen im Zuge von Neubeschaffungen, betriebserhaltenden Maßnahmen und/oder im Rahmen von SEB-Maßnahmen sind kostenpflichtige Leistungen und werden nach Aufwand abgerechnet.

Die Abrechnung der unter Punkt 5 beschriebenen Dienstleistungen erfolgt stundenbasiert und monatlich nach tatsächlich entstandenem Aufwand mittels Leistungsnachweis. Kosten für Anfahrten sind gesondert zu entrichten.

6 Leistungen und Zuständigkeit Support Geräte (Steuerungsrechner und dezentrale Komponenten)

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Problemaufnahme und -analyse	x	
Problembeseitigung mit Vor-Ort-Service ¹	x	
Einspielen von Softwareaktualisierungen ²	x	
Einspielen von Sicherheitspatches	x	
Regelmäßiges Update der Virenschutz-Signaturen und der Antivirensoftware ³	x	
Neuinstallation von Clients im Fehlerfall	x	
Hardwareaustausch im Fehlerfall	x	
Koordination von Garantie und Ersatzabwicklung	x	
Koordination der Störungsbeseitigung ⁴	x	
Dokumentation der Störungsbeseitigungen im Tickettool des Auftragnehmers	x	
Reparatur-Service bei Hardware ohne Garantieanspruch ⁵	X	
Einleitung von Standardersatzbeschaffungsmaßnahmen ⁶	X	X

¹ Zugang zu der Hardware muss Dataport möglich sein,

² Gilt nur für Software, die in der Grundinstallation enthalten ist. Eigenständig durch die Anwender/das N/ITB angeschaffte und installierte (Fach-)Software ist ausgeschlossen

³ Virenschutzmanagement erfolgt über den Dataport ██████████, lizenzrechtliche Abwicklung obliegt dem Kunden.

⁴ Inkludiert die Koordination des 3rd-Level-Supports beim Auftragnehmer und die Störungsanalyse bei den ██████████ und ██████████

⁵ Explizite Beauftragung durch den Auftraggeber nach Empfehlung durch den Auftragnehmer. Die Kosten der Ersatzteilbeschaffung trägt der Auftraggeber-

⁶ Der Auftragnehmer übernimmt eine rein beratende Funktion.

Die Abrechnung der unter Punkt 6 beschriebenen Dienstleistungen erfolgt in Form einer Betriebspauschale. Diese Betriebspauschale wird für die ██████████ Steuerungsrechner pro Stück und Monat fällig. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Anzahl der Steuerungsrechner monatlich aktuell elektronisch zu dokumentieren. Diese Dokumentation wird dem Auftraggeber im Rahmen der Abrechnung monatlich als Abrechnungsgrundlage zur Verfügung gestellt.

7 Nicht umfasste Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht Leistungsgegenstand:

- Der systemtechnische Betrieb einer ggf. vorhandenen, eigenadministrierten Serverlandschaft beim Auftraggeber.
- Die Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung durch den Auftraggeber, den Leistungsnehmer, die Einwirkung Dritter (z.B. sonstige IT-Dienstleister) oder durch höhere Gewalt (z.B. Einbruch, Brand, Blitzeinschlag, Wasserschaden etc.) verursacht wurden.
- Die Betreuung der Netzwerkinfrastruktur und -topologie im nichtöffentlichen Bereich.
- Vom Auftraggeber gewünschte Änderungen der Konfiguration und Installation, z.B. An- und Abbau von Geräten oder anderen Einrichtungen sowie Demontage und Neuinstallation anlässlich von Umzügen.
- Die Beschaffung von zusätzlicher Fach-Software und Lizenzen und/oder Schnittstellenkarten sowie Nicht- System-Updates.
- Die Beauftragung und Koordination von Baumaßnahmen zur Erweiterung der bestehenden LAN- und Stromnetzinfrastuktur.
- Die Einbindung oder Ansteuerung über das Netzwerk von individuellen Monitoren an Sachbearbeiter-Plätzen (lokale Wartenummernanzeige) durch Anzeige-PCs, da diese Monitorverbindungen nicht den Sicherheitsvorgaben der FHH entsprechen.
- Migrationen auf höherer Betriebssystemebene. Dies sind gesondert kostenpflichtige Migrationsprojekte.
- Konfigurationsanpassungen und Customizings, die über die Standard-Einstellungsfeatures des Herstellers hinausgehen.

8 Zusätzliche Leistungen

Nicht von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckte Leistungen können beim Auftragnehmer [REDACTED] gesondert beauftragt werden.

Die Leistungen sind vorbehaltlich einer Prüfung auf Realisierbarkeit durch den Auftragnehmer kostenpflichtig und werden nach Aufwand zu einem Stundensatz von [REDACTED] angefangener Stunde zuzüglich einer Anfahrtspauschale von [REDACTED] Anfahrt abgerechnet.



Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement

zum Einsatz von [REDACTED] Aufrufanlagen für die Behörde für Inneres und Sport (BIS)

für die

Behörde für Inneres und Sport (BIS)

Johanniswall 4

20095 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0

Stand: 16.11.2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Leistungsgegenstand	4
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens	4
1.3	Vereinbarte Leistungen	5
2	Leistungsrahmen	6
2.1	Bestandteile des IT-Verfahrens	6
2.2	Verfahrensinfrastruktur	6
2.3	Anwendende Fachbereiche	6
2.4	Regelungen an anderer Stelle	6
3	Rahmenbedingungen	7
3.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten	7
3.2	Fachliche Gesamtverantwortung	7
3.3	Ansprechpartner	7
3.4	Datenverarbeitung im Auftrag	7
4	Steuerung und Koordination	8
4.1	Produktmanagement	8
4.2	Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten	8
4.3	Koordination von Leistungserbringern / Herstellern	9
5	Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens	10
5.1	Release Management	10
5.2	Change Management	10
5.3	Incident Management	11
5.4	Problem Management	12
5.5	Access Management	12
5.6	Aktualisierung von Stammdaten	13
5.7	Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen	13
6	Beratungsleistungen	14
6.1	Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)	14

6.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens).....	14
6.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers	15
6.4	Information und Austausch.....	15
6.5	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter	15
6.6	Beratung zu fachlichen Anforderungen	15
7	Unterstützung der Anwender	16
7.1	Telefonische Hilfestellung	16
7.2	Erstellen und Veröffentlichen von Informationen	16
7.3	Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien	16
7.4	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen	17
7.5	Besondere Unterstützungsleistungen	17
8	Fachliche Verfahrenssteuerung	18
8.1	Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen.....	18
8.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen	18
9	Services zu Datenverarbeitung im Auftrag.....	19
9.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)	19
9.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten.....	20
10	Service Level	21
10.1	Hinweise	21
10.2	Servicezeit.....	21
10.3	Reaktionszeit.....	21
10.4	Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber.....	22
10.5	Informationsveranstaltungen / Anwendergremien.....	22
10.6	Reporting	22
11	Leistungsabgrenzung	23
12	Erläuterung VDBI.....	24

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum Fachlichen Verfahrensmanagement sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur fachlichen Betreuung eines IT-Verfahrens sowie zur Unterstützung und Beratung des Auftraggebers und seiner anwendenden Fachbereiche.

Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, um

- die Anwenderinnen und Anwender bei der Nutzung des IT-Verfahrens zu unterstützen,
- die bestmöglichen Voraussetzungen zu schaffen, damit die Erledigung einer Fachaufgabe mit dem IT-Verfahren zur Zufriedenheit des Auftraggebers erfolgen kann, und
- sicherzustellen, dass die Abläufe im Verfahrensbetrieb im Einklang mit fachlichen Anforderungen des Auftraggebers gesteuert und durchgeführt werden können.

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren Aufrufanlage handelt es sich um ein System aus Hardware- und Softwarekomponenten, die in Dienststellen der Behörde für Inneres und Sport eingesetzt werden. Sie sollen eine geordnete Reihenfolge beim Andrang des Publikums in den Dienststellen gewährleisten.

Zum Einsatz in der BIS kommen Aufrufanlagen der [REDACTED]

Hierzu werden Wartemarken – welche designtechnisch an den jeweiligen Fachbereich angepasst werden können – an die Besucher ausgegeben.

Diese sind nach Wartekreisen getrennt, die der statistischen Einordnung der Besucher dienen oder auch bestimmte Kompetenzbereiche definieren, in welchen unterschiedliche Dienstleistungen angeboten werden.

Bei Ausgabe einer Wartemarke wird diese in einem internen Besucherpool hinterlegt. Die Sachbearbeiter/-innen rufen standardmäßig die nächste Nummer aus diesem Besucherpool auf, wobei durch Priorisierung der Wartekreise oder Zeitprioritäten weitere Feineinstellungen des Aufrufverhaltens möglich sind. Über eine integrierte Anzeige haben die Sachbearbeiter/-innen den Überblick über die aktuelle Anzahl an Wartenden, und können ggf. direkt prioritäre Besucher aufrufen.

Nachdem die Sachbearbeiterin bzw. der Sachbearbeiter die Nummer aufgerufen hat, wird der Aufruf im Wartebereich mittels Bildschirmen und akustischem Signal dem Besucher bekanntgegeben. Zusätzlich wird mitgeteilt, in welchem Raum oder an welchem Platz der Besucher mit der aufgerufenen Nummer bedient wird.

Die [REDACTED] Aufrufanlagen bieten die Besonderheit, dass Besucher, die sich vorab einen Termin über das Internet reserviert haben, schon nach Abschluss dieser Reservierung ihre Wartemarke per Terminbestätigungsmail zugesandt bekommen können.

Zum Zeitpunkt des Termins wird die so bekanntgegebene Wartenummer automatisch in den Besucherpool aufgenommen. Diese Möglichkeit ist nicht Bestandteil des Supportvertrages, kann aber durch einen gesonderten Auftrag und weitere Leistungen (NetAppoint als OnlineTerminManagement) eingekauft werden.

Zudem ist es durch den Einsatz von Steuerrechnern möglich, mit einer Anlage mehrere Fachbereiche abzudecken und verschiedene Warteräume anzusprechen. Auch können dadurch Bildschirme zur Anzeige von dienststellenspezifischen Informationen getrennt von den Aufrufen angesprochen werden. Auch diese Umsetzung ist nicht Bestandteil dieses Vertrages, kann aber durch einen gesonderten Auftrag eingekauft werden.

Während des gesamten Prozesses werden Daten erfasst, die zu statistischen Zwecken ausgewertet werden können. Darunter zählt die Wartezeit des Besuchers ebenso wie die Bearbeitungszeit der Anliegen nach dem Aufruf.

Die Hardware- und Softwarekomponenten wurden bisher zum Teil in der Verantwortung des Herstellers, zum Teil in der Verantwortung des Auftraggebers und zum Teil in der Verantwortung des Auftragnehmers betrieben:

- Einige Komponenten sind Bestandteil des BASIS-Clients (z.B. [REDACTED] Module aus BASIS-Warenkorb). Der Betrieb dieser Komponenten liegt bereits in der Verantwortung des Auftragnehmers (SLA BASIS).
- Für weitere Komponenten (z.B. Anzeigetafeln oder Wartemarkendrucker, Transmitter, Receiver) werden Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers laut Anlage 1 dieses Vertrages erbracht.

1.3 Vereinbarte Leistungen

In dieser Leistungsvereinbarung sind die möglichen Leistungen des Auftragnehmers zum Fachlichen Verfahrensmanagement beschrieben.

Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.

Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

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

Darüber hinaus beschreibt diese Leistungsvereinbarung die Aufgaben und Zuständigkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu einzelnen Service Levels festgelegt.

2 Leistungsrahmen

2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

Die hier vereinbarten Unterstützungsleistungen durch das Fachliche Verfahrensmanagement werden für sämtliche Komponenten der Aufrufanlagen (vgl. 1.2) erbracht.

Die Bedienung der Aufrufanlagen erfolgt stets von BASIS-Arbeitsplätzen aus. Bei den dadurch ausgelösten Aktionen auf den peripheren Geräten und den zentralen Komponenten können Störungen auftreten (z.B. erfolgt kein Aufruf der nächsten Wartenummer), deren Ursache vor Ort nicht erkannt werden kann. Unabhängig davon, welche Komponenten betroffen sind, werden einheitliche Unterstützungsleistungen für das gesamte System Aufrufanlage vereinbart.

Nach Vorgabe des Auftraggebers werden Aufgaben zur fachlichen Administration und Konfiguration der Systeme komplett durch Dataport erbracht. Hierzu ist ein Funktionspostfach eingerichtet. Der Auftraggeber legt einen zum Beauftragen von Konfigurationsänderungen ermächtigten Key User fest.

2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Umgebungen erbracht:

- Produktionsumgebung

2.3 Anwendende Fachbereiche

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die Dienststellen / Fachbereiche des Auftraggebers erbracht:

- [REDACTED]

2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Endgerätebetrieb der BASIS-Clients (SLA BASIS, V5553/2900000)
- Bereitstellung der Infrastruktur sowie Technisches Verfahrensmanagement für Komponenten der [REDACTED] Aufrufanlagen im Rechenzentrum (V6230/2160000). Hier wird die Server-Infrastruktur gemeinsam mit N/ITB genutzt.

3 Rahmenbedingungen

3.1 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.

3.2 Fachliche Gesamtverantwortung

Die Gesamtverantwortung für den Einsatz des IT-Verfahrens liegt beim Auftraggeber. Gleichwohl ist diese Leistungsvereinbarung darauf ausgerichtet, den Auftraggeber und seine Fachbereiche, die das IT-Verfahren nutzen (nachfolgend anwendende Fachbereiche genannt) soweit wie möglich zu entlasten.

3.3 Ansprechpartner

Benötigen Anwender des Auftraggebers Unterstützung bei der Bedienung des IT-Verfahrens oder Hilfestellung bei fachlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens, steht beim Auftragnehmer eine zentrale Kontaktstelle für alle Anwender zur Verfügung (User Help Desk oder Call Center).

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner¹.

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

- Bewertung von Störungs- und Fehlermeldungen
- Beauftragung von Fehlerbehebungen
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Installationsaufträgen für neue Releases
- Beauftragung des Auftragnehmers mit Leistungen, die in dieser Leistungsvereinbarung zum Fachlichen Verfahrensmanagement vereinbart wurden (Auftragsberechtigte)

3.4 Datenverarbeitung im Auftrag

Der Auftraggeber benennt die Daten verarbeitenden Stellen gemäß dem einschlägigen Datenschutzgesetz und kann den Auftragnehmer mit der technischen Hilfeleistung für die Datenverarbeitung beauftragen.

¹ Der Begriff „Ansprechpartner“ wird synonym für die weibliche und männliche Form verwendet.

4 Steuerung und Koordination

4.1 Produktmanagement

Sämtliche Leistungen, die zu dem IT-Verfahren erbracht werden, bündelt der Auftragnehmer im Produktmanagement. Das Produktmanagement beim Auftragnehmer ist zentraler und ganzheitlicher Ansprechpartner und sorgt für verbindliche Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber.

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:
Sofern das SLA Technisches Verfahrensmanagement bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist, unterstützt das Produktmanagement die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.
- Steuerung der hier vereinbarten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement:
Das Produktmanagement ist für die Durchführung sämtlicher Aufgaben zum Fachlichen Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich. Es informiert den Auftraggeber über geplante Maßnahmen seitens des Auftragnehmers und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

Für vertragliche Angelegenheiten und für gewünschte Anpassungen der Leistungen benennt der Auftragnehmer einen Ansprechpartner zum IT-Verfahren (vgl. Nr. 7 im EVB-IT-Dienstvertragsformular). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über das Fachliche Verfahrensmanagement hinaus Leistungen zum IT-Verfahren beauftragt werden sollen. Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Produktmanagements, die unmittelbar für das Fachliche Verfahrensmanagement erbracht werden müssen.

Zusätzlich sollen folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart werden:

Nach einem Jahr Vertragslaufzeit prüfen Auftragnehmer und Auftraggeber in einem gemeinsamen Review, ob der vertraglich vereinbarte Festpreis sowie die Betriebspauschale für beide Seiten angemessen sind. Ggf. erfolgen eine Anpassung des Vertrags und eine Verrechnung bisher geleisteter Mehr- oder Minderstunden auf Grundlage der im EVB-IT-Dienstvertrag zu 5.1 genannten Stundenpreise.

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

Im Auftrag des Auftraggebers sorgt der Auftragnehmer bei geplanten Änderungen zum IT-Verfahren für die Kommunikation und Abstimmung zwischen den Beteiligten (z.B. Entscheidungsträgern beim Auftraggeber, IT-Sicherheitsbeauftragten, Fachlichen Leitstellen, anwendenden Fachbereichen, Partnern) im Umfeld des IT-Verfahrens.

Sollen zusätzliche Leistungen durch den Auftragnehmer erbracht werden oder soll die Nutzung des IT-Verfahrens ausgeweitet werden, kann der Auftragnehmer mit der Erstellung von Leistungsbeschreibungen und entsprechenden Angeboten beauftragt werden. Die inhaltliche Ausgestaltung stimmt der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten ab.

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

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

Bei geplanten Änderungen zum IT-Verfahren kann der Auftragnehmer mit zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

5.1 Release Management

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

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Releaseplanung in Abstimmung mit dem Auftraggeber	D	V, B
Fachlicher Test der Releases	V, D	I
Fachliche Abnahme der Releases	B	V, D
Erstellung der Anwenderinformationen	V, D	I

5.2 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.

Im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements erfolgt die Berücksichtigung geplanter oder durchgeführter Veränderungen bei der Abwicklung standardisierter Betriebsprozesse.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Aufnahme einer fachlichen Anforderung / Anfrage (Request for Change, RFC)	V, D	B
Planung von Change-Durchführungen	V, D	B
Erstellung der Testpläne (fachlich)	D	V
Fachlicher Test	V, D	
Change Abnahme und Review - fachlich	B	V, D

Änderungen zum IT-Verfahren selbst (Customizing, Programmänderungen) sind nicht Bestandteil des fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens gesondert zu vereinbaren.

5.3 Incident Management

- Das Incident Management reagiert auf Störungen und sorgt für die schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs.

Zusätzlich zu technischen Störungen werden auch Störungen im fachlichen Kontext bzw. Beeinträchtigungen bei der Bedienung des IT-Verfahrens im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozess bearbeitet. Zur Bearbeitung gehören folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Störungsannahme	V, D	
Unterstützung bei der Störungsverfolgung (2nd und 3rd Level)	V, D	
Fachliche Bewertung und Klassifizierung einer Störung	D	V, B
Dokumentation der Störung aus fachlicher Sicht	V, D	
ggf. Erarbeiten einer fachlichen Lösung, um die Störung zu umgehen (Workaround) und den Betrieb aus fachlicher Sicht wiederherzustellen	V, D	
Information der anwendenden Fachbereiche über die Störung und deren Beseitigung	V, D	I
ggf. Eskalation beim Hersteller des IT-Verfahrens	V, D	I

Der Auftraggeber definiert in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer, wie das IT-Verfahren an sich und die Auswirkung und Dringlichkeit bei Auftreten von Störungen bewertet werden müssen.

Die Beseitigung von Störungen, die das IT-Verfahren selbst verursacht (Programmfehler), ist nicht Bestandteil des Fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen einer Wartung des IT-Verfahrens gesondert zu vereinbaren.

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

5.4 Problem Management

- Das Problem Management hat die Aufgabe, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur oder des IT-Verfahrens 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.

Zum Problem Management nimmt das Fachliche Verfahrensmanagement die folgenden Aufgaben wahr:

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

Das Lösungskonzept wird dem Auftraggeber zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt.

Die Umsetzung der erarbeiteten Lösung gehört nicht zum Leistungsspektrum des Fachlichen Verfahrensmanagements und ist gesondert zu beauftragen bzw. im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens mit zu vereinbaren.

5.5 Access Management

- Das Access Management ist verantwortlich für die autorisierte Nutzung von IT-Services und Daten. Das Access Management bietet Unterstützung beim Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit, indem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Anwender IT-Services 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 / Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten		
<ul style="list-style-type: none"> • als Metadaten 	D	V
<ul style="list-style-type: none"> • in Benutzer- / Organisationsverwaltung 	B	V, D

In Abhängigkeit der verfahrensspezifischen Benutzerverwaltung wird festgelegt, welche Berechtigungsarten vom wem eingerichtet werden sollen.

- Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle (z.B. Wartung und Pflege zum IT-Verfahren) geregelt.

5.6 Aktualisierung von Stammdaten

- Der Auftragnehmer wird mit der laufenden Aktualisierung von Stammdaten zum IT-Verfahren beauftragt. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftragnehmer über entsprechende Berechtigungen und Zugänge zum IT-Verfahren verfügt.

In Abhängigkeit der verfahrensspezifischen Besonderheiten wird festgelegt, welche Stammdaten unter welcher Voraussetzung im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements in der Zuständigkeit des Auftragnehmers bearbeitet werden sollen.

- Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle (z.B. Wartung und Pflege zum IT-Verfahren) geregelt.

5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

- Hat der Auftraggeber den Auftragnehmer mit der Bereitstellung einer Infrastruktur für Schulungen und / oder Tests zum IT-Verfahren beauftragt, bietet der Auftragnehmer ergänzende Leistungen für die laufende Bereitstellung des IT-Verfahrens in diesen Umgebungen an.

Folgende Leistungen werden vereinbart:

- Einrichtung und Pflege von Benutzersätzen
- Einrichtung und Pflege von Berechtigungen
- Einrichtung und Pflege von Stammdaten.
- ...

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- Test / QS
- Schulung
- Abnahme / Stage

6 Beratungsleistungen

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

Nimmt der Auftragnehmer das Fachliche Verfahrensmanagement zu diesem IT-Verfahren gleichzeitig für mehrere Auftraggeber wahr, zeigt der Auftragnehmer mögliche Synergien auf, um einen Mehrwert für den Auftraggeber zu erzielen.

- Auf Anfrage liefert der Auftragnehmer Informationen für die jährliche Veranschlagung von Investitions- und laufenden Betriebskosten und unterstützt somit die Finanzplanung des Auftraggebers.

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

- Hinsichtlich der Nutzung des IT-Verfahrens in den Fachbereichen des Auftraggebers berät der Auftragnehmer verantwortliche vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner. Im Fokus steht hierbei, Empfehlungen zur Bewältigung von grundlegenden Herausforderungen bei der Bedienung und Nutzung des IT-Verfahrens zu geben und ggf. geeignete Maßnahmen festzulegen, um strukturelle Probleme zu überwinden.
- Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse im Fachbereich. Ziel dieser Beratungstätigkeit ist es, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des IT-Verfahrens zu bringen.

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

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

6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

6.4 Information und Austausch

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

Im Rahmen eines regelmäßigen Informationsaustauschs wird zudem die gemeinsame und abgestimmte Planung neuer Releases oder anderer Aktivitäten zum IT-Verfahren erleichtert.

6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen

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

Die Spezifizierung und konzeptionelle Aufbereitung fachlicher Anforderungen sind hingegen gesondert zu beauftragen.

7 Unterstützung der Anwender

7.1 Telefonische Hilfestellung

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

- User Help Desk (UHD), [REDACTED]

Kann die Anfrage im Erstkontakt nicht beantwortet werden, erfolgt die Weiterleitung an den Fachbereich des Auftragnehmers. Der Fachbereich des Auftragnehmers versucht dann, Kontakt zum Anwender des Auftraggebers aufzunehmen.

Die Hilfestellung erfolgt telefonisch. Im Einzelfall werden vorhandene Bedienungsanleitungen oder andere schriftliche Unterlagen, die für die Beantwortung der Anfrage hilfreich sein können, zur Verfügung gestellt.

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

- Es wird vereinbart, dass vom Auftragnehmer zusätzlich Hilfestellung bei fachlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens geleistet wird.

7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

- Vor geplanten Änderungen zum IT-Verfahren werden Informationen zu Art und Zeitpunkt der geplanten Maßnahmen erstellt und den anwendenden Fachbereichen bekannt gegeben. Dies betrifft insbesondere die Auslieferung neuer Releases oder Änderungen an der Infrastruktur, die sich auf den Einsatz oder die Verfügbarkeit des IT-Verfahrens auswirken.

Die Anwender des Auftraggebers werden ebenfalls informiert über Störungen (Incidents), deren Beseitigung sowie Hinweisen zur Umgehung von Störungen (vgl. 5.3).

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer Verteilerlisten für die Information der Anwender bzw. anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers zur Verfügung.

7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

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

- Beratung des Schulungsdozenten / der Dozentin
- Unterstützung bei der Erstellung von Schulungsunterlagen
- Begleitung von Schulungsveranstaltungen, Unterstützung des Dozenten / der Dozentin
- Unterstützung der Anwender durch praxisorientierte Hinweise während der Schulungsveranstaltungen

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

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

7.5 Besondere Unterstützungsleistungen

Für spezielle Anwendergruppen oder zu bestimmten Themen werden zusätzliche Unterstützungsleistungen vereinbart:

- Unterstützung der Arbeit von Multiplikatoren (Key-Usern) durch intensivere Beratung und einen verstärkten Informationsaustausch
- Beratung von Anwendern, die im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens besondere Fachkenntnisse benötigen
- Beratung von Anwendern, die für die Erledigung ihrer Aufgabe besondere Kenntnisse im Umgang mit dem IT-Verfahren benötigen
- Fachliche Konfiguration der Anlagen (z.B. bei [REDACTED] mit dem Tool „[REDACTED] Administration“)
- Koordination und Unterstützung beim Austausch defekter Komponenten
- Koordination und Unterstützung bei Auslieferung neuer Komponenten oder bei der Durchführung gesondert beauftragter Aktionen (z.B. Migration der Systeme, projektbezogene Arbeiten, Änderungen in der Konfiguration)

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

8 Fachliche Verfahrenssteuerung

8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen

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

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

- Anzahl der Anwender
- Anzahl anwendender Fachbereiche oder Dienststellen
- Anzahl von Vorgängen / Fachobjekten
- durchschnittliche Dauer von Bearbeitungs- oder Erledigungszeiten zu bestimmten Vorgängen
- Anzahl übermittelter Datensätze zu Datenübermittlungen
- Anzahl erstellter Dokumente / Bescheide
- ...

Die Auswertungen erfolgen pro

- Monat
- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

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

9 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag

9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

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

- ...
- ...

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

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

10 Service Level

10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart.

- Vereinbart werden die Service Levels, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.
Zu diesen ausgewählten Service Levels werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.
- Service Levels, die nicht markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

10.2 Servicezeit

- Zum Fachlichen Verfahrensmanagement werden folgende Servicezeiten vereinbart, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden:

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

Gesetzliche Feiertage (so wie der 24.12. und 31.12.) sind von dieser Regelung ausgenommen.

10.3 Reaktionszeit

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

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für das Fachliche Verfahrensmanagement folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (Kap. 7.1)	
Anfragen des Auftraggebers (Kap. 6.1)	
Anfragen der Fachbereiche (Kap. 6.2)	

10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

- Auftragnehmer und Auftraggeber tauschen sich regelmäßig über relevante Inhalte und geplante Maßnahmen zum IT-Verfahren miteinander aus.

Die Gesprächsrunden finden statt

- beim Auftraggeber
 beim Auftragnehmer
 wechselnd

in folgendem Intervall:

- wöchentlich
 14tägig
 monatlich
 einmal im Quartal
 einmal im Halbjahr (allgemeines Review und Austausch)
 einmal im Jahr

10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

- Der Auftragnehmer bietet regelmäßig eine Veranstaltung für Anwender des Auftraggebers an, auf der über neue Entwicklungen zum IT-Verfahren informiert wird und Anwender Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch erhalten

Der Auftragnehmer führt einmal im

- Quartal
 Halbjahr
 Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

- des Auftragnehmers
 des Auftraggebers

durch.

10.6 Reporting

Die Einhaltung der Service Level wertet der Auftragnehmer aus und weist diese auf Anfrage nach.

11 Leistungsabgrenzung

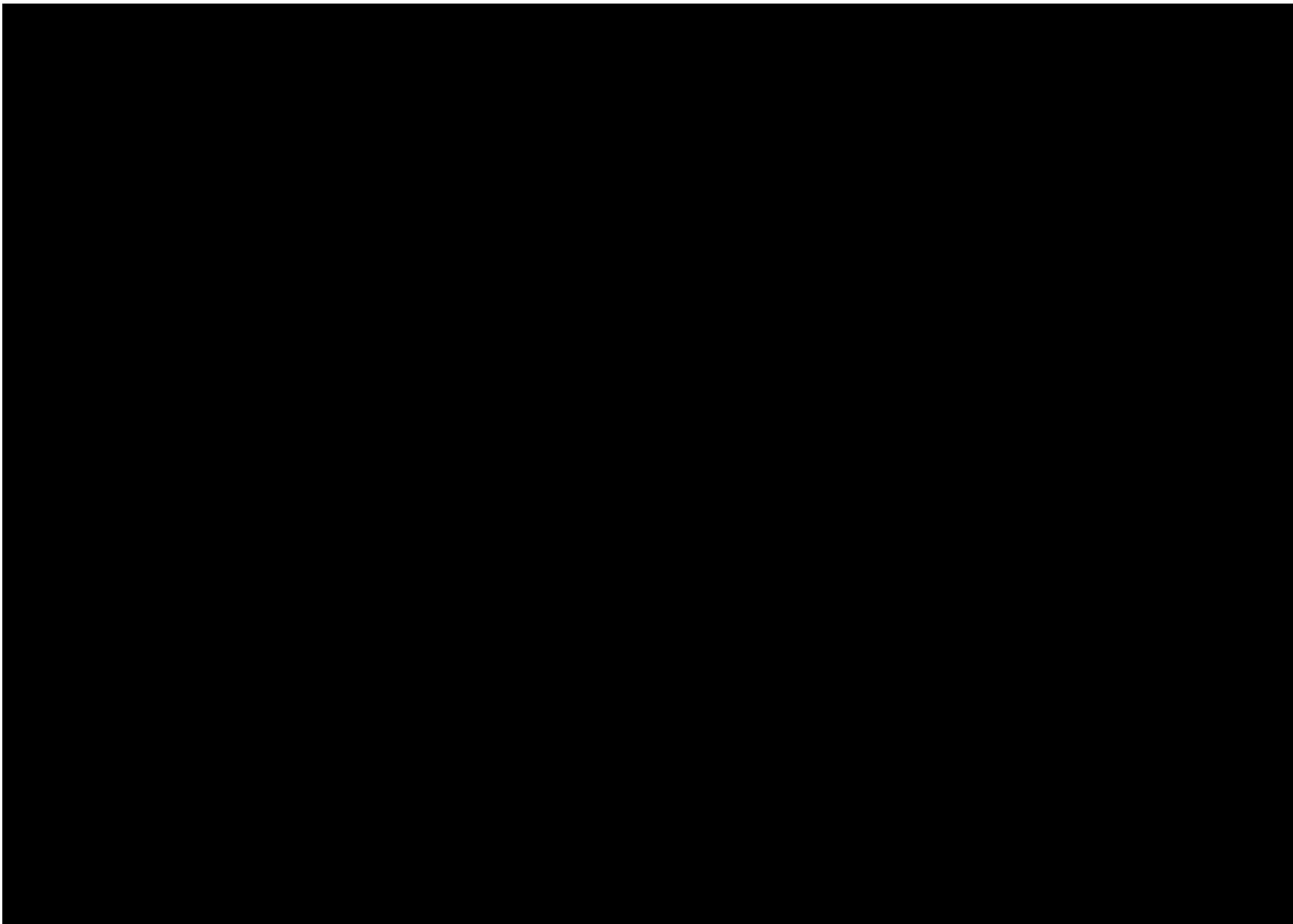
Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**
Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.
- **Technisches Verfahrensmanagement**
Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.
- **Produktmanagement**
Leistungen des Produktmanagements sind nur in dem Umfang abgedeckt, der für das Fachliche Verfahrensmanagement erforderlich ist bzw. explizit vereinbart wurde (vgl. 4.1).
- **Sicherheitsmanagement**
Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.
- **Softwarewartung und -pflege**
Die Bereinigung von Programmfehlern sowie das Planen und Durchführen von Änderungen am IT-Verfahren gehören nicht zum Leistungsspektrum und sind an anderer Stelle zu regeln und zu vereinbaren.
- **Durchführung von Projekten**
Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.

Sämtliche Leistungen, die in diesem Dokument zur Auswahl angeboten, jedoch nicht ausgewählt worden sind, gehören ebenfalls nicht zur Leistungsvereinbarung.

12 Erläuterung VDBI

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





Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Auftraggeber: Behörde für Inneres und Sport

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____

Auftragnehmer: Dataport AöR

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10377-1/2800000

Tag/ Monat	Aufwand in Stunden	Artikelnummer/ Leistungskategorie	Auftragstext (Durchgeführte Leistungen nach Vertrag)	Name der/des Leistenden

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.

Leistung erbracht:

_____, Datum _____
Ort
Dataport
Altenholzer Straße 10-14
24161 Altenholz

_____, Datum _____
Ort
Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer (Name in Druckschrift)

Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckschrift)



Begründung des Schwärzungsverlangens

Vertragsnr.	betroffenes Dokument	Seitenzahl	Lfd. Nr. Schwärzung	Klassifizierung	Begründung	Ausnahme
V10377	Anschreiben	1	1-4	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	E-Mail-Korrespondenz, Freigabe zur Veröffentlichung durch Dritte, Architekturen	
		1	1	Schutz personenbezogener Daten	Vor- und Zunamen	
	EVB-IT Dienstvertrag	1-5	1-11	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Freigabe zur Veröffentlichung durch Dritte, Mengenangaben, Einzelpreis, Kalkulationsgrundlage, Mail-Adressen - (z.B.: Funktionspostfach)	
		8	1	Schutz personenbezogener Daten	Vor- und Zunamen, Berufs- und Funktionsbezeichnung	
	Anlage 1	1	1	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Freigabe zur Veröffentlichung durch Dritte	
		1	1	Schutz personenbezogener Daten	Vor- und Zunamen, Telefon- u. Telefaxadressen	
	Anlage 2	1, 3-8	1-28	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Freigabe zur Veröffentlichung durch Dritte, Details der technischen Umsetzung, Verfahrensspezifische Informationen, Mengenangaben, Bewertungen von Leistungen in Zeiten, Mail-Adressen - (z.B.: Funktionspostfach), Einzelpreis	

Vertragsnr.	betroffenes Dokument	Seitenzahl	Lfd. Nr. Schwärzung	Klassifizierung	Begründung	Ausnahme
	Anlage 3	1, 4-6, 16-17, 21	1-10	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Freigabe zur Veröffentlichung durch Dritte, Details der technischen Umsetzung, Verfahrens spezifische Informationen, Durchwahl, Mengenangaben, Bewertungen von Leistungen in Zeiten	
	Anlage 4	1	1	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Kalkulationsgrundlage, Ortsangaben, Mengenangaben	

Behörde für Inneres und Sport Amt für Innere Verwaltung und Planung			
Eing.: 19. Juni 2015			
A/IT			



Dataport · Altenholzer Str. 10-14 · 24161 Altenholz

An die
Behörde für Inneres und Sport
A/IT 322
Herrn Andreas Hildebrandt
Johanniswall 4
20095 Hamburg

Altenholzer Straße 10-14
24161 Altenholz
Kontakt: Torsten Ehrke
Telefon: 0431/ 3295 - 6072
E-Mail: Torsten.Ehrke@dataport.de

Hamburg, 15. Juni 2015

Vertrag V9020/280000

Systemtechnischer Support der ARAS Aufrufanlage der BIS auf der bestehenden Infrastruktur der N/ITB im Rechenzentrum

Sehr geehrter Herr Hildebrandt,

anliegend übersenden wir Ihnen den von uns bereits unterschriebenen o. a. EVB-IT-Vertrag in zweifacher Ausfertigung mit der Bitte, diesen ebenfalls zu unterschreiben und uns ein unterschriebenes Exemplar zurückzusenden.

An dieses Vertragsangebot halten wir uns bis zum 11.07.2015 gebunden.

Für Rückfragen stehen Ihnen Herr Thomas Ramm als Key Account Manager aus unserem Bereich Kundenbetreuung und Vertrieb, Tel. 040/4 28 46 – 6746 und Herr Torsten Ehrke, Vertragsmanagement, Tel.040/4 28 46 - 6072 gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Torsten Ehrke
Vertragsmanagement

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Behörde für Inneres und Sport
Johanniswall 4
20095 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

Systemtechnischer Support der ARAS Aufrufanlage der BIS auf der bestehenden Infrastruktur der N/ITB im Rechenzentrum

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 6) mit der Anlage Nr. 1, 2
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9020/280000

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen: gemäß Anlage 1

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

_____ Anlage(n) Nr. 1

- folgenden weiteren Dokumenten:

Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

_____ Anlage(n) Nr. 2

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge

- folgender Reihenfolge: _____

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

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

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9020/280000

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
gemäß Nr. 3.1.8	15.06.2015			

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden gemäß Anlage 1, Pkt. 4 erbracht.

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

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

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 Vergütung nach Aufwand

- ohne Obergrenze
 mit einer Obergrenze

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis
1	21010600	Personalleistung gemäß Anlage 1, Pkt. 7	1	Stunde	95,00 €

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand. 1 Personentag entspricht 8 Stunden.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
 Reisezeiten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit 50,00 € pro Person/Kundenbesuch.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

Vergütungsvorbehalt

- Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart
 gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
 anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9020/280000

5.2 **Festpreis**

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt 2.280,00 €**.

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

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	21010345	Technische Systemleistung gemäß Anlage 1 Pkt. 5 und 6 Erweiterter Support; Grundleistung zur Herstellung der Betriebssicherheit	1	Stück/ monatlich	190,00 €	2.280,00 €

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt jeweils zum 01.07. eines Kalenderjahres.

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

Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß

6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

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

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

7 **Verantwortlicher Ansprechpartner**

des Auftraggebers: Herr Andreas Hildebrandt, Tel. 040 428 39-3848
 des Auftragnehmers: Frau Ines Graeff, Tel. 040/42846-2315

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9020/280000

Seite 5 von 6

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

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

8.2 gemäß Anlage 1, Pkt. 3

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: V9020/280000


11 Sonstige Vereinbarungen


- 11.1. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.
- 11.2. Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.
- 11.3. Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen.
 Unterliegt dieser Vertrag dem HmbTG, so wird er bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen im Informationsregister veröffentlicht. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.
- 11.4. 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.
 - 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.
- 11.5. Mit diesem Vertrag wird die Vorvereinbarung vom 22.05.2015 abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.
- 11.6. Dieser Vertrag beginnt am 15.06.2015 nach Absprache mit dem Auftraggeber und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von einem Monat zum 14.06.2016 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Hamburg, 15.06.15
 Ort Datum

Hamburg, 15.06.15
 Ort Datum


 Nils Ole Behrmann
 Vertragsmanagement


 Torsten Ehrke
 Vertragsmanagement


 Stefan Möller
 Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift)
Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Inneres und Sport
Amt für Innere Verwaltung und Planung
A / IT

Leistungsbeschreibung

zum Support der ARAS Aufrufanlage der Behörde für Inneres und Sport (BIS) auf bestehender Infrastruktur der N/ITB im Rechenzentrum

Anlage 1 zum V9020/280000

Inhalt

1	Ausgangssituation.....	3
2	Voraussetzungen	3
3	Rahmenbedingungen.....	4
4	Service- und Betriebszeiten.....	5
5	Leistungen und Zuständigkeiten bei Neubeschaffungen und Umzügen	5
6	Leistungen und Zuständigkeit Support Geräte	6
7	Nicht umfasste Leistungen	6

1 Ausgangssituation

Die Server der ARAS-Aufrufanlage des Auftraggebers befinden sich auf einer bestehenden Infrastruktur der Aufrufanlagen der Bezirke durch N/ITB. Der Verfahrensbetrieb sowie der RZ-Betrieb dieser ARAS-Aufrufanlagen sind im Vertrag V6121/2160000 geregelt.

Es handelt sich um spezielle Hardware (Zentraleinheiten), welche die Anzeigetafeln und den Aufruf steuern. Daneben gibt es für die Anlage einen zentralen Server und eine ARAS Datenbank, die entsprechend Daten für die statistische Auswertung zur Verfügung stellt. Der Aufruf von Besuchern erfolgt mittels Hardwarepult (welches nicht in der Verwaltung von Dataport ist) oder über einen Software-Pultclient auf den BASIS-Rechnern. Die Statistik wird ebenfalls auf einem BASIS-Rechner mittels Control-Client ausgeführt.

Die Behörde für Inneres und Sport, im weiteren Verlauf Auftraggeber genannt, benötigt nun einen eigenen Vertrag für systemtechnischen Support für die dezentralen Komponenten der genannten ARAS-Aufrufanlage.

2 Voraussetzungen

Die Anbindung der Geräte an das Netz der FHH via WAN/LAN oder CMAP/VPN gem. Sicherheitsstandards wird vorausgesetzt. Stand-Alone-Geräte bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.

Eine weitere Voraussetzung ist die Nutzung aktueller Versionen der Standard-Softwarehersteller, welche sich aus der Architekturrichtlinie der FHH ergeben (u.a. kein Support für Windows XP oder niedriger; „best effort“-Support für Windows Vista). Die Sicherstellung der Lizenzierung und die Lizenzverwaltung aller Endgeräte liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

Die genutzten Geräte und ggf. auch die Benutzerkonten sind eingebuchte Mitglieder der Domäne FHHNET des Forrest der Freien und Hansestadt Hamburg „stadt.hamburg.de“. Die Computerkonten sind in einer von Dataport administrierten OU eingestellt. Die Administration der Computerkonten obliegt dem Auftragnehmer.

Die Behörde für Inneres und Sport übernimmt die Rolle des Auftraggebers und benennt die Auftragsberechtigten sowie einen Adressatenkreis für Informationen zu zentralen Störungen und deren Behebung sowie zu geplanten Arbeiten im Wartungsfenster.

Diese Vereinbarung umfasst zunächst die ARAS-Aufrufanlage beim Auftraggeber mit 6 Zentraleinheiten. Eine Erweiterung der Leistungen auf diese Aufrufanlage kann gegen zusätzliches Entgelt beauftragt werden (vgl. 7).

Veränderungen in der Systemlandschaft, z.B. Integration neuer Hardware in die bestehende Systemumgebung, An- und Abbau von Geräten oder anderen Einrichtungen sowie Demontage und Neuinstallation anlässlich von Umzügen etc. sind dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen.

Für die Installation von neuen/zusätzlichen Geräten (Zentraleinheiten, Wartemarkendrucker, dezentrale Komponenten wie z. Bsp. Transmitter, Monitore, Receiver, etc.) initiiert der Auftraggeber nach Beratung durch den Auftragnehmer den Beschaffungsprozess über den Dataport Einkauf als Handelsgeschäft. Als Lieferanschrift wird der Auftragnehmer dabei benannt. Der Auftragnehmer verbringt die Geräte zum Auftraggeber und bindet diese Geräte nach erfolgter Installation in das FHHNET ein.

Anlage 1 zum V9020/280000

Im Defektfall werden die betroffenen Geräte durch den Auftragnehmer vor Ort durch Geräte aus einem beim Auftragnehmer vorgehaltenen und vom Auftraggeber zu unterhaltenden Geräte-Pool ersetzt.

Der Support ist nicht personengebunden.

3 Rahmenbedingungen

Folgende Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen und einzuhalten:

- Auf Grund der benötigten Hochverfügbarkeit hält der Auftraggeber einen Geräte-Pool (Transmitter, Receiver) beim Auftragnehmer vor, aus dem sich der Auftragnehmer im Hardwarestörungsfall bedienen kann, um zeitnahe Entstörung gewährleisten zu können. Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass die Poolgeräte mit aktuellem Microsoft-Patches und aktuellen Virensignaturen versorgt werden. Zentraleinheiten können nicht im Hardwarepool vorgehalten werden, da diese durch den Hersteller individuell konfiguriert werden müssen. Hier ist mit einer längeren Reaktionszeit im Störungsfall zu rechnen.
- Geräte, die über einen Garantieanspruch verfügen, müssen über den Hersteller im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung repariert/getauscht werden. Der Auftragnehmer übernimmt die Beauftragung und Koordination dieser Reparatur- und Tauschaktionen durch den Hersteller. Bei Geräten ohne Garantieanspruch entscheidet der Auftraggeber nach Empfehlung durch den Auftragnehmer, ob diese Geräte entsorgt, kostenpflichtig durch den Hersteller oder aber falls technisch möglich ebenfalls kostenpflichtig durch den Auftragnehmer repariert werden sollen. Die Reparaturen durch den Auftragnehmer erfolgen nach Best Effort. Der Auftraggeber initiiert in diesem Fall den Beschaffungsprozess der Ersatzteile zu Händen des Auftragnehmers.
- Die Verantwortung / Entscheidung zur Durchführung von kostenpflichtigen Ersatzbedarfsmaßnahmen der Hardware obliegt in Bezug auf Zeitpunkt und Quantität dem Auftraggeber. Der Auftraggeber initiiert für die benötigte Hardware den Beschaffungsprozess über den Dataport Einkauf als Handelsgeschäft. Als Lieferanschrift wird der Auftragnehmer dabei benannt. Die Grundinstallation sowie die Einbindung in das FHHNET vor Ort beim Auftraggeber werden vom Auftragnehmer durchgeführt.
- Um ein schnellstmögliche Behebung von Störungen der Aufrufanlage zu gewährleisten, ist eine aktive Mitwirkung der Mitarbeiter des Auftraggebers vor Ort zwingend notwendig. Zu den aktiven Mitwirkungspflichten gehören die nachfolgenden Maßnahmen:
 - Gewährleistung der Zugänglichkeit der Systemräume und Schaltschränke
 - Ein- und Ausschalten der Geräte nach Anleitung
 - Wechseln und Justieren von Verbrauchsmaterial an den Wartemarkendruckern nach Anleitung

4 Service- und Betriebszeiten

Störungen werden vom Auftraggeber zentral an den UHD (428-333) gemeldet.

Servicezeiten	Montag – Donnerstag*	Freitag*
Störungen		
Störungsannahme (UHD)	08:00-17:00 Uhr	08:00-15:00 Uhr
Störungsbehebung nach Weiterleitung (innerhalb von Dataport). Die Störungsbehebung findet ausschließlich innerhalb der Servicezeiten statt.	08:00-17:00 Uhr	08:00-15:00 Uhr

* ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage, sowie 24. und 31. Dezember.

Die Reaktionszeit nach Störungsannahme beträgt max. 4 Std. und wird ausschließlich innerhalb der Servicezeiten geleistet.

Für geplante Arbeiten an der Systemlandschaft wird durch den Auftragnehmer das Wartungsfenster, welches immer dienstags ab 19 Uhr stattfindet, genutzt.

5 Leistungen und Zuständigkeiten bei Neubeschaffungen und Umzügen

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Technische Beratung (ggf. inkl. Besichtigung vor Ort) als Zuarbeit für die fachliche Leitstelle des Auftragnehmers	x	
Beratende Unterstützung bei Migrations- und Umzugsprojektenprojekten RZ ¹	x	
Initialisierung Beschaffungsprozess bei Neubeschaffungen		x
Grundinstallation Verfahrenssoftware ARAS ² bei Neubeschaffung	x	
Übergabe in den Betrieb	x	
Dokumentation der Implementierungen und Veränderungen	x	

¹ Die Durchführung von Umzügen ist nicht Bestandteil und muss gesondert kostenpflichtig beauftragt werden.

² Neuinstallationen im Zuge von Neubeschaffungen, betriebserhaltenden Maßnahmen und/oder im Rahmen von SEB-Maßnahmen sind kostenpflichtige Leistungen und werden nach Aufwand abgerechnet.

6 Leistungen und Zuständigkeit Support Geräte

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Problemaufnahme und -analyse	x	
Problembeseitigung mit Vor-Ort-Service ¹	x	
Hardwareaustausch im Fehlerfall	x	
Koordination von Garantie und Ersatzabwicklung	x	
Koordination der Störungsbehebung ²	x	
Dokumentation der Störungsbeseitigungen im Tickettool des Auftragnehmers	x	

¹ Zugang zu der Hardware muss Dataport möglich sein,

² Inkludiert die Koordination des 3rd-Level-Supports beim Auftragnehmer und die Störungsanalyse beim Hersteller ARAS

7 Nicht umfasste Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht Leistungsgegenstand:

- Der systemtechnische Betrieb einer ggf. vorhandenen, eigenadministrierten Serverlandschaft beim Auftraggeber.
- Die Beseitigung von Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung durch den Auftraggeber, den Leistungsnehmer, die Einwirkung Dritter (z.B. sonstige IT Dienstleister) oder durch höhere Gewalt (z.B. Einbruch, Brand, Blitzschlag, Wasserschaden etc.) verursacht wurden.
- Die Betreuung der Netzwerkinfrastruktur und -topologie im nicht-öffentlichen Bereich.
- Vom Auftraggeber gewünschte Änderungen der Konfiguration und Installation, z.B. An- und Abbau von Geräten oder anderen Einrichtungen sowie Demontage und Neuinstallation anlässlich von Umzügen.
- Die Beschaffung von zusätzlicher Fach-Software und Lizenzen und/oder Schnittstellenkarten sowie Nicht- System-Updates.
- Die Beauftragung und Koordination von Baumaßnahmen zur Erweiterung der bestehenden LAN- und Stromnetzinfrastuktur.
- Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

Nicht von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckte Leistungen können beim Auftragnehmer (Servicekoordination Technik) gesondert beauftragt werden. Die Leistungen sind vorbehaltlich einer Prüfung auf Realisierbarkeit durch den Auftragnehmer kostenpflichtig und werden nach Aufwand abgerechnet.

Vereinbart werden die zu 5 und 6 genannten Leistungen für die Aufrufanlage beim Auftraggeber

Leistungsnachweis
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Auftraggeber: Behörde für Inneres und Sport
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____
Auftragnehmer: Dataport
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9020/280000

Die nachfolgend aufgeführten Leistungen wurden erbracht von:
Wenn mindestens drei Dataport-Beschäftigte an der Leistungserbringung beteiligt waren, werden die Namen aufgeführt.

Monat	Aufwand in Stunden	Leistungs- kategorie	Durchgeführte Arbeiten

Leistung erbracht:

_____, _____
Ort Datum

_____, _____
Ort Datum

Unterschrift Auftragnehmer (Name in Druckschrift)

Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckschrift)

Hildebrandt, Andreas

Von: Brettschneider, Uwe
Gesendet: Dienstag, 26. Mai 2015 11:27
An: IT-Service (BIS)
Cc: Biederstaedt, Christine
Betreff: AW: Notwendigkeit eines eigenen Support-Vertrages für Aufrufanlage der BIS

Sehr geehrter Herr Hildebrandt,

das Einwohner-Zentralamt übernimmt die entstehenden Kosten für die Erweiterung der Aras-Aufrufanlage.

Mit freundlichen Grüßen

Uwe Brettschneider

Von: IT-Service (BIS)
Gesendet: Donnerstag, 21. Mai 2015 15:26
An: Brettschneider, Uwe
Cc: Perz-Schubert, Hanna; Hermens, Detlef; Mohr, Michael
Betreff: WG: Notwendigkeit eines eigenen Support-Vertrages für Aufrufanlage der BIS

Sehr geehrter Herr Brettschneider,

für das neue Sachgebiet bei E3 ist die Erweiterung der ARAS- Aufrufanlage dringend notwendig. Neben einer Ausnahmegenehmigung für die technische Umsetzung, die intern bei Dataport geklärt wird, bedarf es eines neuen Support-Vertrages für die Inbetriebnahme und Pflege der ARAS-Infrastruktur. Um die Vorbereitung des Support-Vertrages weiter voranzutreiben, benötige ich Ihrerseits die Kostenübernahmeerklärung für anliegende Vorvereinbarung. Bitte beachten Sie, dass Vertragspartner nicht Herr Hermens, sondern A/IT sein wird. Eine entsprechende Änderung ist bereits bei Frau Scheinost beauftragt.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Andreas Hildebrandt

Behörde für Inneres und Sport
Amt für Innere Verwaltung und Planung
- A/IT 322-

Johanniswall 4
20095 Hamburg

Tel: +49 40 428 39-3848
Fax: +49 40 4279-39038

Von: Scheinost, Melanie
Gesendet: Donnerstag, 21. Mai 2015 13:32
An: IT-Service (BIS); Hermens, Detlef; Perz-Schubert, Hanna
Cc: Dataport Aufrufanlagen; Graeff, Ines
Betreff: AW: Notwendigkeit eines eigenen Support-Vertrages für Aufrufanlage der BIS

Sehr geehrte Damen und Herren,

unter Vorbehalt und der Prüfung letzter Rückmeldungen kann ich Ihnen vorab mitteilen, dass ich höchstwahrscheinlich eine Ausnahmegenehmigung für die Erweiterung Ihrer Aufrufanlage auch während der Frozen Zone durchsetzen kann. Eine finale Rückmeldung dazu steht aber noch aus.

Workflowprotokoll

Dokumentenmappe

Name: V10377_1.AeV Systemtechnischer Support der NetCallUp-Aufrufanlagen
 Mappennummer: BIS00000500
 Beschreibung:
 Ersteller Name: Moeller, Stefan (BIS)
 Ersteller Leitzeichen: A/IT 30
 Erstellt am: 03.02.2017 13:56:32

Dokument	Ersteller	Leitz.	Erstellt am	Version
V10377 1.AeV Systemtechnischer Support der NetCallUp-Aufrufanlagen_an Kunde.pdf	Moeller, Stefan (BIS)	A/IT 30	03.02.2017 13:57:39	1
V9020_Support_ARAS_Aufrufanlage.pdf	Moeller, Stefan (BIS)	A/IT 30	03.02.2017 13:58:36	1

Workflowverlauf



Workflow gestartet

03.02.2017 14:02:45

Ausgefuehrt durch:

Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30

Anforderung:

Zeichnung des V10377 1.ÄV Systemtechnischer Support der NetCallUp-Aufrufanlagen - Standorte Hammer Straße 30-34 und Bargkoppelweg 66a.
 Ablösung des bisherigen Vertrages V9020 für die ARAS-Aufrufanlagen im EZA.
 das EZA nutzt zusammen mit N/ITB eine gemeinsame rechenzentrumsplattform um Kosten zu sparen.

Workflowdefinition:	Schritt	Zuweisen zu	Leitz.
Zeichnungsphase	Mitzeichnung	Moeller, Stefan (BIS)	A/IT 30
	Mitzeichnung	Steffens, Thomas	A/IT L
Veröffentlichungsphase	z.K. - zur Kenntnis	Feldtmann, Reinhard	A/IT 10
Abschlussphase	Wgl. - Weglegen	Duden, Angelika	A/IT 323

Aufgabe erledigt

03.02.2017 14:05:03

Phase:

Zeichnungsphase

Schritt:

Mitzeichnung

Zugewiesen an: Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
Ausgefuehrt durch: Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
Kommentar:



Aufgabe erledigt

08.02.2017 12:10:52

Phase: Zeichnungsphase
Schritt: Mitzeichnung
Zugewiesen an: Steffens, Thomas, A/IT L
Ausgefuehrt durch: Steffens, Thomas, A/IT L
Kommentar:



Aufgabe erledigt

09.02.2017 06:25:43

Phase: Veröffentlichungsphase
Schritt: z.K. - zur Kenntnis
Zugewiesen an: Feldtmann, Reinhard, A/IT 10
Ausgefuehrt durch: Feldtmann, Reinhard, A/IT 10
Kommentar:



Datei angelegt

02.05.2017 12:58:45

Dateiname: V10377 1.ÄV Systemtechnischer Support der Aufrufanlagen_geschwärzt.pdf
Ausgefuehrt durch: Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
Kommentar:



Datei bearbeitet

02.05.2017 12:59:03

Dateiname: V10377 1.ÄV Systemtechnischer Support der Aufrufanlagen_geschwärzt.pdf
Ausgefuehrt durch: Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
Kommentar:



Datei angelegt

02.05.2017 12:59:30

Dateiname: V10377 Begründungskatalog.pdf
Ausgefuehrt durch: Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
Kommentar:

V10377 Begründungskatalog.pdf

 Datei bearbeitet 02.05.2017 12:59:38	Dateiname: Ausgefuehrt durch: Kommentar:	Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
 Datei entfernt 02.05.2017 13:04:25	Dateiname: Ausgefuehrt durch:	V10377 Begründungskatalog.pdf Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
 Datei angelegt 02.05.2017 13:04:52	Dateiname: Ausgefuehrt durch: Kommentar:	V10377 Begründungskatalog.pdf Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
 Datei bearbeitet 02.05.2017 13:04:58	Dateiname: Ausgefuehrt durch: Kommentar:	V10377 Begründungskatalog.pdf Moeller, Stefan (BIS), A/IT 30
 Aufgabe erledigt 11.10.2017 10:33:29	Phase: Schritt: Zugewiesen an: Ausgefuehrt durch: Kommentar:	Abschlussphase Wgl. - Weglegen Duden, Angelika, A/IT 323 Duden, Angelika, A/IT 323 Gestartet am 11.10.2017 10:33