Ausgaben 3A-Verträge 41/423

G4

EVB-IT Dienstvertrag

dataport

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V7307/2610000/1040400**

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein
Mercatorstr. 1
24106 Kiel

– im Folgenden „Auftraggeber" genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer" genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

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

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 7) mit Anlagen Nr. 1a, 1b, 2a, 2b, 3a, 3b und 4
- 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 die 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. Anlage 1a, 1b, 2a, 2b, 3a, 3b und 4**

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom _____ Anlage(n) Nr. _____

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

RZ SLA Allgemeiner Teil (Teil A)	Anlage(n) Nr.	2a
RZ SLA Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)		2b
RZ TVM allgemeiner Teil (Teil A)		3a
RZ TVM verfahrensspezifischer Teil (Teil B)		3b
SSLA		4

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Preisblatt 2013	Anlage(n) Nr.	1a
Preisblatt (ab 2014)		1b

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

☒ folgender Reihenfolge: 1a,1b, 2b, 2a, 3b, 3a, 4

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

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

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber sind

a) die Mitwirkungsleistungen der Auftraggeber gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	**Geplanter Leistungszeitraum**		**Verbindlicher Leistungszeitraum**	
	Beginn	**Ende**	**Beginn**	**Ende**
Gem. Nr. 3.1.8			01.04.2013	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anlage 2a Pkt.4.3, Anlage 2b Pkt.4.1, Anlage 3a Pkt. 4, Anlage 3b Pkt. 4.

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**
01	20001062	DP-MSS-STO/SANM; in der Leistung gem. Nr. 5.2 sind [redacted] Mengeneinheiten enthalten; jede weitere	1	GB/ jährlich	[redacted]
02	20001064	DP-MSS-BACK/30; in der Leistung gem. Nr. 5.2 sind [redacted] Mengeneinheiten enthalten; jede weitere	1	GB/ jährlich	[redacted]

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

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

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt ☒ kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

☐

Aufwandsbezogene Abrechnungen zu Beginn des Kalenderjahres erfolgen auf Basis der letztjährigen Rechnungsstellung. 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**

5.2.1 ☒ **Festpreis für den Zeitraum 01.04.2013 bis 31.12.2013**

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen **einmaligen Festpreis** in Höhe von **insgesamt € 1.140,00.**

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

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengeneinheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
01	21010345	Einrichtung und Installation des Plotservers Dedicated L	[redacted]	Std.	[redacted]	€ 1.140,00

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach Vertragsunterzeichnung.

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt € 596.409,50.**

Der angegebene jährliche Festpreis enthält die vollständigen Innovationsanteile.

Für den **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** entsteht ein **jährlicher Festpreis** in Höhe von **insgesamt €** [redacted]. Der Innovationsanteil für den Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung wird über gesonderte Verträge finanziert.

Das **Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein** zahlt **einen jährlichen Festpreis inklusive Innovationsanteil** in Höhe von **insgesamt €** [redacted]

Die Zusammensetzung des jährlichen Festpreises ist der Anlage 1a zu entnehmen. Die Rechnungsstellung wurde bereits beglichen.

5.2.2 ☒ **Festpreis ab dem 01.01.2014**

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt € 537.202,15.**

Die Zusammensetzung des jährlichen Festpreises ist der Anlage 1b zu entnehmen.

Für den **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** entsteht ein **jährlicher Festpreis** in Höhe von **insgesamt** [redacted]. **Das Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein** zahlt einen **jährlichen Festpreis in Höhe** von **insgesamt** [redacted]

Das Entgelt ist für beide Auftraggeber um den über jeweils gesonderte Verträge finanzierten Innovationsanteil reduziert.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt vierteljährlich anteilig jeweils zum 01.01, 01.04, 01.07 und 01.10 eines Kalenderquartals.

Der Auftragnehmer behält sich ab dem Jahr 2015 eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

☒ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

Die Entgelte der vereinbarten Leistungen (Serverbetrieb, Verfahrensmanagement und Speicher) werden im Verhältnis [redacted] **anteilig** dem **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** und dem **Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein** in Rechnung gestellt.

Für den Zeitraum vom 01.01.2013 bis 31.03.2013 zahlt das Landesamt für Vermessung und Geoinformation nachträglich einen Innovationsanteil in Höhe von [redacted]

Für den Zeitraum vom 01.04.2013 bis 31.12.2013 zahlt das Landesamt für Vermessung und Geoinformation nachträglich einen Innovationsanteil in Höhe von [redacted]

Insgesamt zahlt das Landesamt für Vermessung und Geoinformation für das Jahr 2013 nachträglich zum 31.12.2013 einen Innovationsanteil in Höhe von [redacted]

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791.
Die Anfahrtspauschale beträgt derzeit [redacted] pro Person/Kundenbesuch.

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791.
Die Anfahrtspauschale 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 sind die 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 sind die 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 den Auftraggebern 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

der Auftraggeber: [redacted] _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen der Auftraggeber

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

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

8.2 gem. Anlage 2a Pkt. 2.3, Anlage 2b Pkt. 2.2, Anlage 3a Pkt. 2.1 und Anlage 3b Pkt 2.1

9 Schlichtungsverfahren

☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11 Sonstige Vereinbarungen

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

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

11.4. Leistungsentgelte für das Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein wurden nach dem RZ-Servicekatalog berechnet. Die Angebotspreise stehen entsprechend unter dem Vorbehalt des Inkrafttretens des RZ-Servicekatalogs für Schleswig-Holstein.

11.5. Ab dem 01.01.2014 reduziert sich das Leistungsentgelt, das das Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein zu zahlen hat, um den über gesonderte Verträge finanzierten Innovationsanteil gem. Anlage 1b.

11.6. Die Vertragsparteien verständigen sich darauf, dass der Auftraggeber LGV im Rahmen der Kooperation des Landes Schleswig-Holstein und Hamburg als zentraler Ansprechpartner für den Auftragnehmer zur Verfügung steht. Der Auftraggeber LGV koordiniert hierbei alle Auftraggeber-spezifischen Belange und tritt mit dem Auftragnehmer in Verhandlung.

11.7. Dieser Vertrag löst mit Wirkung vom 01.04.2013 den Vertrag V6432/2610000 vom 28.05.2013/10.06.2013 vollständig ab.

11.8. Dieser Vertrag beginnt am 01.04.2013 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2014 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung kann gem. Nr. 11.6 durch den Auftraggeber LGV für die Auftraggebergemeinschaft ausgesprochen werden. Eine Kündigung kann nur auftraggebergemeinschaftlich erfolgen. Die Fortführung dieses Vertrages mit einem Auftraggeber ist nicht möglich. Die Kündigung bedarf der Textform.

Hamburg , 25.02.2014
Ort Datum

Hamburg , 27. 2. 2014
Ort Datum

[redacted]

Kiel , 28.02.2014
Ort Datum

[redacted]

Vorstandsvorsitzender Leiterin Vertrieb Stadtstaaten

[redacted]

Unterschrift(en) Auftraggeber II Name(n) in Druckschrift

dataport

Preisblatt für das Jahr 2013

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt das **Landesamt für Vermessung und Geoinformation SH** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von insgesamt [redacted]

Das Entgelt für den **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** wird reduziert um den über gesonderte Verträge finanzierten Innovationsanteil* in Höhe von :

* absoluter Differenzbetrag Preis RZ-Leistungen/Preis RZ-Leistungen ohne Innovation

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe vo

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber für **das Jahr 2013** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von insgesamt **596.409,50 €**

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikelcode	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
1	20000979	DP-MSS-APPS/AL/S/SLES	[redacted]	Server	[redacted]	
2	20000981	DP-MSS-APPS/DL/S/SLES		Server		
3	20000993	DP-MSS-APPS/AM/S/WIN		Server		
4	20000994	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN		Server		
5	20000996	DP-MSS-APPS/DL/S/WIN		Server		
6	20001023	DP-MSS-WEB/AM/S/IIS		Server		
7	20001026	DP-MSS-WEB/DL/S/IIS		Server		
8	20001041	DP-MSS-DB/DL/S/Oracle		Server		
9	20001042	DP-MSS-DB/DXL/S/Oracle		Server		
10	20001062	DP-MSS-STO/SANM		GB		
11	20001064	DP-MSS-BACK/30; Backup im Rahmen der RZ-Servicekatalogumstellung		GB		
12	20001071	DP-MSS-TVM/Individuell		Paket		
13	20001072	DP-MSS-APPS/WindowsTS		Aufpreis pro Server		
zusätzliche Leistungen ab dem 01.04.2013						
14	20001026	DP-MSS-WEB/DL/S/IIS		Server		
15	20001064	DP-MSS-BACK/30; Zusätzliches Backup nach der RZ-Servicekatalogumstellung		GB		

dataport

Weitere Komponenten

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikel	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
16		TS-CAL Lizenzen	[redacted]	Lizenz	[redacted]	
17		Personalleistungen für ITSK und Produktverantwortung		Std.		
18		Oracle StandardOne Lizenzen		Lizenz		
zusätzliche Leistungen ab dem 01.06.2013						
19		Rufbereitschaft TVM		St.		

dataport

Preisblatt ab dem 01.01.2014

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

[redacted]

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

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt** **537.202,15 €**

Das Entgelt reduziert sich für beide Auftraggeber um den über jeweils gesonderte Verträge finanzierten Innovationsanteil* .

* absoluter Differenzbetrag Preis RZ-Leistungen/Preis RZ-Leistungen ohne Innovation

Die Innovationsanteile entstehen in Höhe von

für den **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung Hamburg**:

für das **Landesamt für Vermessung und Geoinformation Schleswig-Holstein**:

[redacted]

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikelcode	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
1	20000979	DP-MSS-APPS/AL/S/SLES	[redacted]	Service	[redacted]	
2	20000981	DP-MSS-APPS/DL/S/SLES		Service		
3	20000993	DP-MSS-APPS/AM/S/WIN		Service		
4	20000994	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN		Service		
5	20000996	DP-MSS-APPS/DL/S/WIN		Service		
6	20001023	DP-MSS-WEB/AM/S/IIS		Service		
7	20001026	DP-MSS-WEB/DL/S/IIS		Service		
9	20001041	DP-MSS-DB/DL/S/Oracle		Service		
10	20001042	DP-MSS-DB/DXL/S/Oracle		Service		
10	20001062	DP-MSS-STO/SANM		GB		
11	20001064	DP-MSS-BACK/30 Backup im Rahmen der RZ-Servicekatalogumstellung		GB		
12	20001064	DP-MSS-BACK/30 Zusätzliches Backup nach RZ-Servicekatalogumstellung		GB		
13	20001071	DP-MSS-TVM/Individuell		Paket		

dataport

14	20001072	DP-MSS-APPS/WindowsTS	[redacted]	Aufpreis pro Service	[redacted]

Weitere Komponenten

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikel	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
15		TS-CAL Lizenzen	[redacted]	Lizenz	[redacted]	
16		Personalleistungen für ITSK und Produktverantwortung		Std.		
17		Oracle StandardOne Lizenzen		Lizenz		
18		Rufbereitschaft TVM		St.		

Anlage 2a zum V7307/2610000/1040400

Service Level Agreement

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

Allgemeiner Teil (Teil A)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.1
Stand: 14.06.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 4

1.1 Aufbau des Dokumentes 4

1.2 Leistungsgegenstand 4

2 Rahmenbedingungen 5

2.1 Beschreibung des Fachverfahrens 5

2.2 Changemanagement 5

2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung 5

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers 6

2.2.3 Freigabe 6

2.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten 7

2.4 Kündigungsmodalitäten 7

3 Leistungsbeschreibung 8

3.1 Infrastruktur 8

3.1.1 Rechenzentrum 8

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall 9

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix 9

3.1.4 Technisches Design 10

3.2 Bereitstellung 10

3.2.1 Systeme im Rechenzentrum 10

3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers 10

3.3 Betrieb und Administration 11

3.3.1 Basisbetrieb 11

3.3.2 Backup & Recovery 11

3.3.3 User – Administration 12

3.3.4 Datenbank und Middleware Administration 12

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration 12

3.3.6 Batch-Betrieb 13

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung 13

3.3.8 Wartung und Pflege 13

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung 14

3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ 15

4 Leistungskennzahlen 16

4.1 Definition 16

4.1.1 Begriffsfestlegungen 16

4.2 Leistungsausprägung 17

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen 18

4.4 Reporting 19

5 Erläuterungen 20

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

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

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

2 Rahmenbedingungen

2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

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

2.2 Changemanagement

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

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

2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung

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

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

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

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

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

2.2.3 Freigabe

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

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

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

2.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

2.4 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

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

3 Leistungsbeschreibung

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

3.1 Infrastruktur

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

3.1.1 Rechenzentrum

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

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

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

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

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

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

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

Zugesicherte Ressourcen für Windows und UNIX
Die Leistungsbeschreibung beschreibt die jeweils bereitgestellten zugesicherten Ressourcen auf Basis normalisierter Leistungseinheiten.

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Datenbankleistungen
- Höhe der zugesicherten Leistungen (CPU-Kerne)
- Zugesicherter Hauptspeicher
- Anzahl Instanzen
- Anzahl Datenbanken
- Zugesicherte Speicherleistung (für die Datenbanken)

Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen
- Bereitgestelle Speicherleistung in GB pro Jahr

3.1.4 Technisches Design

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

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

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

3.2 Bereitstellung

Bereitstellung umfasst alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der Installation neuer oder erneuerter Hardware- bzw. Systemsoftware-Komponenten.
Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

3.2.1 Systeme im Rechenzentrum

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

3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers

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

3.3 Betrieb und Administration

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

3.3.1 Basisbetrieb

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

3.3.2 Backup & Recovery

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

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

3.3.3 User – Administration

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

3.3.4 Datenbank und Middleware Administration

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

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

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

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

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

3.3.6 Batch-Betrieb

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

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

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

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

3.3.8 Wartung und Pflege

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

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

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

Arbeiten, die im Rahmen der Wartung oder Softwarepflege vom Auftragnehmer erbracht werden, führt der Auftragnehmer innerhalb der normalen Büroarbeitszeiten bzw. innerhalb der vereinbarten

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

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

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

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

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

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

Ein Fernzugriff liegt vor, wenn Mitarbeiter des Auftragsnehmers oder beauftragte Dritte von einem System auf ein anderes System zu Wartungs-, Reparatur-, Bedienungs- oder Unterstützungszwecken, über nicht-dedizierte Kommunikationskanäle zugreifen.
„Fernzugriff" ist der Oberbegriff für die im Folgenden dargestellten Fallarten:

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

- Fernbedienung
  Mit Einverständnis des Nutzers kann die Fernunterstützung auch in Form einer Fernbedienung

erfolgen. Der Zugreifende übernimmt die aktive Steuerung wahlweise mit dem Rechteprofil des Nutzers oder – nach dessen Abmeldung – mit einem auf dem Zielsystem hinterlegtem Fernbedienungs-Account.

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

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

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

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

3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ

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

Der Auftraggeber stellt eine für den laufenden Betrieb ausreichend performante Netzanbindung sicher.

4 Leistungskennzahlen

4.1 Definition

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

4.1.1 Begriffsfestlegungen

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden.
Servicezeit	Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung steht.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)" beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.
Verfügbarkeit	Prozentualer Anteil an einer zugesagten Servicezeit (z. B. „Supportzeit betreuter Betrieb") innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind. $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten } [h]}{\text{Supportzeit (betreuter Betrieb) im Messzeitraum (Jahr) } [h]}$
Ausfallzeit	Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung. Die Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der Störung in das Ticketsystem des Auftragnehmers.
Messzeitraum	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalenderjahr.

4.2 Leistungsausprägung

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

[redacted]

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

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

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

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

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

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

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

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

4.4 Reporting

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

Der Nachweis umfasst folgende Bereiche:

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Anlage 2b zum V7307/2610000/1040400

Service Level Agreement

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

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 25.01.14

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 4

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 4

1.2 Leistungsgegenstand ... 4

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil ... 4

1.3.1 Ergänzende Informationen ... 4

1.3.2 Abgrenzungen ... 5

2 Rahmenbedingungen ... 6

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten ... 6

3 Leistungsbeschreibung ... 7

3.1 Infrastrukturleistungen ... 7

3.1.1 Beschreibung der technischen Lösung ... 7

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 7

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion ... 7

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente ... 8

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente ... 10

3.1.3.3 Präsentationskomponente ... 10

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente ... 12

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage) ... 12

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente ... 12

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente ... 13

3.1.4.3 Präsentationskomponente ... 13

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS ... 15

3.2 Betrieb und Administration ... 16

3.2.1 Backup & Recovery ... 16

3.2.2 Leistungsabgrenzung ... 17

3.3 Lizenzleistungen ... 18

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen ... 18

4 Leistungskennzahlen ... 19

4.1 Leistungsausprägung ... 19

4.1.1 Betriebszeiten ... 19

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit ... 19

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb ... 19

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb ... 19

4.1.2 Wartungsarbeiten ... 19

4.1.3 Support ... 20

4.1.4 Störungsannahme 20
4.1.5 Incident-Management 20
5 Erläuterungen 22
5.1 Erläuterung VDBI 22

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

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

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

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

1.3.1 Ergänzende Informationen

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

1.3.2 Abgrenzungen

Die hier im Folgenden aufgeführten in Teil A definierten Services können teilweise erst mit dem Umzug der hier betroffenen Fachverfahren und zugehörigen Services in die neuen Dataport Rechenzentren (RZ²) reportet werden. Der Umzug erfolgt im Rahmen der Transitionen des Projekts RZ².

- Punkt 3.3.1: Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten
- Punkt 3.3.1: „Erstellung und Abstimmung von Betriebsführungshandbüchern nach „BSI_Grundschutz"
- Punkt 3.3.3: „Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen)"
- Punkt 3.3.7: „Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten"
- Punkt 4.4: „Reporting"

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Infrastrukturleistungen

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

3.1.1 Beschreibung der technischen Lösung

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

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

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

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

ATKIS® löst das jetzige Verfahren ATKIS-alt ab.

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die Normbasierte Austauschschnittstelle (NAS).

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente

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

Die auf dem Applikationsserver installierten Komponenten dienen zum Aufbau und Pflege der DHK-Datenbank.
Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion [redacted]	Economy [redacted]	SAN Highend [redacted]
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	**Applikation Standard Dedicated L DHK HH ALKIS® Produktion**	[redacted]		
	Applikation Standard Allocated L DHK HH ATKIS® Produktion			

Ergänzungen / Bemerkungen

Der ALKIS Server verfügt über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von [redacted] Partitionen.

Software:
- Microsoft IIS
- .net Framework
- Oracle Client
- ArcGIS Desktop
- 3A-Server
- AED-SICAD Lizensierung

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion [redacted]	Economy [redacted]	SAN Highend [redacted]
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	**Applikation Standard Dedicated L DHK SH ATKIS® Produktion**	[redacted]		
	Applikation Standard Dedicated L DHK SH ALKIS®			

[redacted]	**Produktion**			
	Applikation Standard Dedicated L DHK SH NBA® Produktion	[redacted]		
Ergänzungen / Bemerkungen				
Software: - ibR DAVID				

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Datenbankserver		
RDBMS		
Oracle 11		
Betriebssystem		
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher		
Produktionsstufen	**SLA-Klasse**	**SAN und Backup**
Produktion [redacted]	Economy [redacted]	SAN Highend [redacted]
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	**Servicebezeichnung**	**zugesicherte CPU-Kerne**	**zugesicherter RAM**	**zugesicherte Speicher-leistung in GB**
[redacted]	**Datenbank Standard Dedicated XL Produktion SH**	[redacted]		
	Datenbank Standard Dedicated XL Produktion HH			

Ergänzungen / Bemerkungen

Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG.
Software:
- **ESRI ArcSDE (nur HH)**

3.1.3.3 Präsentationskomponente

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

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

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Hamburg		
Betriebssystem		
Windows 2008 R2		
Produktionsstufen	**SLA-Klasse**	**SAN und Backup**
Produktion [redacted]	Economy [redacted]	SAN Highend [redacted]
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		
Zugesicherte Ressourcen		

Anlage 2b zum V7307/2610000/1040400

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	**Webservice Standard Dedicated L Produktion HH**	[redacted]		
	Applikation Standard Allocated L Mapserver Produktion HH			
	Applikation Standard Allocated L 3A-Server Produktion HH			
	Applikation Standard Dedicated L PLOT-Server Produktion HH			

Ergänzungen / Bemerkungen

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

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	Economy	SAN Highend
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		
[redacted]	[redacted]	[redacted]

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	**Webservice Standard Dedicated L Produktion SH**	[redacted]		
	Applikation Standard Allocated L Mapserver Produktion SH			
	Applikation Standard Allocated L 3A-Server Produktion SH			
	Applikation Standard Dedicated L PLOT-Server Produktion SH			

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:
- Microsoft IIS
- .net Framework
- ArcIMS

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

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Datenbankserver

RDBMS

Oracle 10 / Oracle 11

Betriebssystem

Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	Economy	SAN Highend
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage)

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	Economy	SAN Highend
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	Applikation Standard Allocated L DHK SH ATKIS® ALKIS® Stage	[redacted]		
Ergänzungen / Bemerkungen				
Software: - ibR DAVID				

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenbankserver für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente					
RDBMS					
Oracle 10/11					
Betriebssystem					
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher					
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup	
Produktion	[redacted]	Economy	[redacted]	SAN Highend	[redacted]
QS / Stage		Standard		SAN Midrange	
Test		Premium		Backup 30 Tage	
Entwicklung		Premium Plus			
Schulung					
Zugesicherte Ressourcen					
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB	
[redacted]	Datenbank Standard Dedicated L Stage SH	[redacted]			
	Datenbank Standard Dedicated L Stage HH				
Ergänzungen / Bemerkungen					
Datenhaltungskomponente SH: [redacted] Präsentationskomponente SH: Präsentationskomponente HH:					

3.1.4.3 Präsentationskomponente

Eine Qualitätssicherungsumgebung ist für beide Mandanten (Hamburg und Schleswig-Holstein) eingerichtet.
Die Software für die PK liefert die AED-Sicad aus Bonn. Die PK besteht aus drei Rollen, welche in Web, Map und 3A aufgeteilt sind.

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

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	Economy	SAN Highend
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
	Webservice Standard Allocated M Stage HH			
	Applikation Standard Allocated M Mapserver Stage HH			
	Applikation Standard Allocated M 3A-Server Stage HH			
	Applikation Standard Allocated M PLOT-Server Stage HH			

Ergänzungen / Bemerkungen

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

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	Economy	SAN Highend
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	Premium Plus	
Schulung		

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
	Webservice Standard Allocated M Stage SH			
	Applikation Standard Allocated M Mapserver Stage SH			
	Applikation Standard Allocated M 3A-Server Stage SH			

[redacted]	Applikation Standard Allocated M PLOT-Server Stage SH	[redacted]

Ergänzungen / Bemerkungen

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

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Terminalserver für Fachadministration Hamburg und Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	Economy	SAN Highend
QS / Stage	Standard	SAN Midrange
Test	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung		
Schulung	Premium Plus	

[redacted]

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	Terminalservice Standard Allocated L Produktion SH inkl. Lizenzservice	[redacted]		
	Terminalservice Standard Allocated L Batch & Dialog Stage SH			
	Terminalservice Standard Allocated L Batch & Dialog Produktion und Stage HH			

Windows Terminal Service	x
Citrix Terminal Service	

Angeschlossene Benutzer (Named User)	[redacted]
Gleichzeitige Benutzer (Concurrent User)	

Ergänzungen / Bemerkungen
Auf dem Terminalservice SH Produktion wird zusätzlich der Lizenzservice für 3A betrieben. Pro TS sind [redacted] Named User eingerichtet. Die Batch & Dialog-Server verfügen jeweils über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von [redacted] GB auf zwei Partitionen. Software: - .net Framework - ArcGis Desktop - 3A Web Display - 3A Server - ESRI Lizenzmanager - AED-SICAD Lizenzierung - PlotlayoutExtensions - Acrobat Reader - UltraEdit

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

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

Mögliche Ursachen, Folgen und Maßnahmen

Ursachen:

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

Folge:

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

Maßnahmen:

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

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Backup & Recovery

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

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

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

Für Datenbankservices wird einmal tägliche eine Vollsicherung durchgeführt, dazwischen erfolgt alle drei Stunden eine Logsicherung.

Die gesicherten Daten werden 30 Tage aufbewahrt.

Im Fehlerfall bzw. auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten.

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

3.2.2 Leistungsabgrenzung

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

3.3 Lizenzleistungen

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

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

Folgende Lizenzen sind Bestandteil der Leistungsbeschreibung:

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusiv...	Bemerkungen / Ergänzungen
Oracle – Standard-Lizenzen	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Durch den Landeslizenzvertrag konnte kostenfrei ein Upgrade auf Enterprise durchgeführt werden. Bedingung: Es müssen die Standard Lizenzen weiter bezahlt werden.

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusiv...	Bemerkungen / Ergänzungen
TS CALs	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TSCAL-EA Vertrag der FHH

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb[1]

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

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

4.1.3 Support

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die vom Auftragnehmer angebotenen Leistungen. Der Auftragnehmer übernimmt keine verfahrensbezogenen fachlichen Supportleistungen. Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers für technische oder fachliche Supportleistungen werden vom Auftraggeber beauftragt und die entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.

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

4.1.4 Störungsannahme[2]

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

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

4.1.5 Incident-Management

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

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

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

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

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

	betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt besonderer Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.
Kritisch (bisher 1)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.	Priorität Kritisch führt zur umgehenden Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Anlage 3a zum V7307/2610000/1040400

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

allgemeiner Teil (Teil A)

zum IT-Verfahren 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 17.06.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 4

1.1 Leistungsgegenstand 4

1.2 Rolle des Auftraggebers 4

1.3 Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement 4

2 Rahmenbedingungen 5

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten 5

2.2 Kündigungsmodalitäten 5

3 Leistungsbeschreibung 6

3.1 Hinweise zum Verständnis 6

3.2 Servicemanagement 6

3.3 Capacity Management 7

3.4 IT-Service Continuity Management 7

3.5 Availability Management 8

3.6 Technical Design Architecture 8

3.7 Release & Deployment Management 9

3.8 Service Asset & Configuration Management 9

3.9 Change Management 10

3.10 Event Management 10

3.11 Incident Management 11

3.12 Problem Management 11

3.13 Access Management 12

3.14 Service Request Management 12

4 Service Level 13

4.1 Hinweise zum Verständnis 13

4.2 Betriebszeit 13

4.3 Servicezeit 13

4.4 Rufbereitschaft 13

4.5 Wartungsfenster 13

4.6 Reporting 14

5 Leistungsabgrenzung 15

6 Erläuterung VDBI 16

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum Technischen Verfahrensmanagement sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur technischen Betreuung und zum laufenden technischen Betrieb von IT-Verfahren. Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, zu allen im verfahrensspezifischen Teil (Teil B) genannten Komponenten des IT-Verfahrens qualitativ hochwertige IT-Dienstleistungen zu erbringen und einen reibungslosen technischen Betrieb zum IT-Verfahren zu gewährleisten.

In diesem allgemeinen Teil (Teil A) zum SLA Technisches Verfahrensmanagement wird die grundsätzliche Leistungsqualität definiert und der mögliche Leistungsumfang skizziert. Die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Leistungen werden in der verfahrensspezifischen Leistungsvereinbarung (Teil B) beschrieben.

Darüber hinaus beschreibt dieses Dokument die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu allgemeingültigen Service Levels festgelegt.

Die Leistung wird ausschließlich auf der Grundlage des Dataport T-Servicekatalogs erbracht.

1.2 Rolle des Auftraggebers

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

1.3 Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement

Der Auftragnehmer kann einen SLA Fachliches Verfahrensmanagement anbieten.

Im Rahmen dieser Leistung können Aufgaben und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers durch das Fachliche Verfahrensmanagement auf den Auftragnehmer übertragen werden.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die in dieser Leistungsvereinbarung geregelt sind.

2.2 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören:

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

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

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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Hinweise zum Verständnis

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

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagement werden durch den Auftragnehmer mit Betriebsprozessen nach dem ITL-Prozessmodell erbracht.

Die einzelnen ITIL-Prozesse beziehen sich ausschließlich auf Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement.

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

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

3.2 Servicemanagement

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

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Servicemanagements, die unmittelbar für das technische Verfahrensmanagement erbracht werden müssen.

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements unterstützt das Servicemanagement bei Bedarf die reibungslose Durchführung der betriebsinternen Abläufe durch Koordinationsaufgaben.

Außerdem ist das Servicemanagement bei der Durchführung folgender Aufgaben zum technischen Verfahrensmanagement beteiligt:

- Kapazitätsplanung (vgl. 3.3)
- Risikobewertung (vgl. 3.4)
- Notfallkonzeption (vgl. 3.4)
- Ergänzen der Vereinbarungen um Service Design Packages (siehe 3.6)
- Unterstützung bei Planung zur Umsetzung (inkl. Abnahme) eines Release (vgl. 0)
- Aufnahme kundeninitiierter Serviceanfragen (vgl. 3.3.14)

Nicht zuletzt informiert das Servicemanagement den Auftraggeber über geplante Maßnahmen zum technischen Verfahrensmanagement und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

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

3.3 Capacity Management

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

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

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

3.4 IT-Service Continuity Management

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

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

3.5 Availability Management

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

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

3.6 Technical Design Architecture

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Beratung bei der Festlegung der Servicestandards	**V, D**	
Erstellung der Verfahrensarchitektur		
• im Rahmen der bestehenden Service Standards	**V, D**	
• im Rahmen von Projekten	**V, D**	
• bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller	**D**	**V**
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsvereinbarung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	**V, D**	
Engineering und Pre-Test des Service	**V, D**	
Abschluss notwendiger Verträge mit Unterauftragnehmer	**V, D**	
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	**V, D**	

3.7 Release & Deployment Management

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

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

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

3.8 Service Asset & Configuration Management

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

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

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

3.9 Change Management

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

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

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

3.10 Event Management

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

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

3.11 Incident Management

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

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

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

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.

3.12 Problem Management

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

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

3.13 Access Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einrichtung der (AD) Berechtigungen und Konten		
• administrativ: Systemkonto, techn. Anwender	**V, D**	
• operativ: Verfahrensbenutzer		**V, D**
Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ	**D**	**V**
Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung)	**B**	**V, D**

3.14 Service Request Management

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

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

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

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

4 Service Level

4.1 Hinweise zum Verständnis

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

4.2 Betriebszeit

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

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

4.3 Servicezeit

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

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

4.4 Rufbereitschaft

Zusätzlich kann eine Rufbereitschaft beauftragt werden. Sie ist optionaler Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung und muss explizit vereinbart werden.

Die Rufbereitschaft stellt außerhalb der Servicezeiten ein unverzügliches Handeln des technischen Verfahrensmanagements sicher, sofern dies für Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebs zwingend erforderlich ist.

4.5 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist ein regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind.

Wartungsmaßnahmen werden vorher vereinbart und können zu folgender Zeit stattfinden:

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

Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber kann nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

4.6 Reporting

Die Einhaltung der vereinbarten Service Levels wertet der Auftragnehmer aus und weist diese periodisch nach.

5 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung der technischen Infrastruktur**
  Die Bereitstellung aller zentralen wie dezentralen Hardware- und Systemsoftwarekomponenten, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, muss gesondert vereinbart werden:
  - Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsvereinbarung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.
  - Die Bereitstellung der Netzinfrastruktur ist nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung.
  - Client-Komponenten und der Support von Client-Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Beratung**
  Eine Beratung des Auftraggebers (oder anwendender Fachbereiche) in allgemeinen wie verfahrensspezifischen technischen oder fachlichen Fragestellungen ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- **Fachliches Verfahrensmanagement**
  Leistungen zum Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb des IT-Verfahrens im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
  Für das fachliche Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Fachliches Verfahrensmanagement). Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb der Fachanwendung zuzuordnen sind, z. B.
  - fachliche Bewertung neuer Versionen,
  - Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
  - Erstellung von (Installations- und Konfigurations-)Vorgaben für das Technische Verfahrensmanagement,
  - Herstellerkontakte,
  - funktionaler Test der Fachanwendung.
- **Sicherheitsmanagement**
  Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) an.
- **Durchführung von Audits und Projekten**
  Projektleistungen zur Einführung bzw. Inbetriebnahme neuer IT-Verfahren sind in dieser Vereinbarung nicht enthalten. Dies gilt auch für die Durchführung von speziellen Untersuchungs- oder Zulassungsverfahren (Audits).

6 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.

Anlage 3b zum V7307/2610000/1040400

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

zum IT-Verfahren 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 21.03.2014

Anlage 3b zum V7307/2610000/1040400

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Leistungsgegenstand ... 3

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens ... 3

2 Rahmenbedingungen ... 4

2.1 Ansprechpartner ... 4

3 Leistungsbeschreibung ... 5

3.1 Verfahrensinfrastruktur ... 5

3.2 Schnittstellen zu anderen IT-Verfahren ... 6

3.3 Leistungen zur Bereitstellung des IT-Verfahrens ... 6

3.3.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung ... 6

3.3.2 Migrationsleistungen ... 6

3.3.3 Installation und Konfiguration der Fachanwendung ... 6

3.3.4 Patchmanagement ... 8

3.3.5 Verfahrensleistungen durch Dritte ... 8

3.3.6 Leistungsbeschränkung bei Verzicht auf Referenzumgebungen ... 8

3.3.7 Regelungen zum Service Request Management ... 8

3.4 Serviceklassifikation ... 8

3.5 Service Level ... 9

3.6 Lizenzleistungen ... 9

4 Service Level ... 10

4.1 Rufbereitschaft ... 10

4.1.1 Leistungsabgrenzung ... 10

4.2 Störungsannahme ... 11

5 Leistungsabgrenzung ... 11

Anlage 3b zum V7307/2610000/1040400

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zum IT-Verfahren 3A.

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

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

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

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

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

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die normbasierte Austauschschnittstelle (NAS).

Das IT-Verfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Ansprechpartner

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

	Name, Vorname,; Telefonnummer; E-Mail
Vertragsrechtlicher Ansprechpartner für den EVB-IT und die SLA`s	LGV: [redacted] LVermGeo SH: [redacted]
Fachlicher Ansprechpartner für das Fachverfahren	LGV: [redacted] LVermGeo SH: [redacted]
Hersteller des Fachverfahrens	AED-SICAD (3A-Web, DHK (LGV)) IBR (DHK (LVermGeo))
Ansprechpartner beim Hersteller des Fachverfahrens	AED-SICAD [redacted] ibR: [redacted]

Auftragsberechtigte des Auftraggebers	LGV: [redacted] LVermGeo SH: [redacted]
Ansprechpartner für Informationen durch das zentrale Dataport Kundeninformationsmanagement (KIM). Die Informationen werden per E-Mail verteilt. Der Name und die E-Mail-Adresse sind ausreichend.	LGV: [redacted]

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren 3A im Rechenzentrum von Dataport bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Um welche technische Infrastruktur es sich handelt, ist dem Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) zu entnehmen.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Referenzumgebung
- Produktionsumgebung

3.2 Schnittstellen zu anderen IT-Verfahren

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

- Referenzumgebung
  Es existieren folgende Schnittstellen:

  Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

  Besondere Bedeutung haben z.B.:

  - Schnittstelle zum Verfahren Geoserver
  - Schnittstelle zu Verfahren der Polizei

- Produktionsumgebung
  Es existieren folgende Schnittstellen:

  Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

  Besondere Bedeutung haben z.B.:

  - Schnittstelle zum Verfahren Geoserver
  - Schnittstelle zu Verfahren der Polizei

3.3 Leistungen zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

3.3.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt

- im Rahmen der bestehenden Service Standards und nach
- Vorgaben durch den Verfahrenshersteller

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

3.3.2 Migrationsleistungen

Eine Migrationsleistung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

3.3.3 Installation und Konfiguration der Fachanwendung

Das Technische Verfahrensmanagement beinhaltet die systemtechnische Installation, die systemtechnische Konfiguration und das gemäß der vom Auftraggeber (oder von ihm beauftragten Dritten) vorgegebenen und bereitgestellten Installationspakete und Anweisungen (z. B. Ausführung von Setupprogrammen und Konfigurationen nach Checklisten). Der Auftragnehmer hält keine eigenen anwendungsbezogenen Kenntnisse für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung vor.

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

Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers werden vom Auftraggeber beauftragt. Den - auch für den Auftragnehmer - entstehenden Aufwand trägt der Auftraggeber.

Installationsleistungen im Rechenzentrum des Auftragnehmers durch Mitarbeiter von Fremdfirmen oder des Auftraggebers müssen von einem Mitarbeiter des Auftragnehmers begleitet werden. Die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers ist entgeltpflichtig.
Installationsleistungen des Software-Herstellers über eine (optional einzurichtende, entgeltpflichtige) Remote Access Verbindung gemäß Vereinbarungen zur Fernwartung, müssen in Abstimmung mit dem Systembetreuer des Auftragnehmers und im Rahmen eines geregelten Change-Management-Prozesses erfolgen.

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

Eine ganzheitliche Verfahrensüberwachung des Services ist nicht Gegenstand dieses SLAs.

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

3.3.4 Patchmanagement

Bestandteil des Technischen Verfahrensmanagements ist das systemtechnische Patchmanagement zur Fachanwendung.

3.3.5 Verfahrensleistungen durch Dritte

Grundsätzlich liegt das technische Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer. Installationsleistungen von Mitarbeitern des Auftraggebers über eine (optional einzurichtende, entgeltpflichtige) Remote Access Verbindung gemäß Vereinbarungen zur Fernwartung müssen in Abstimmung mit dem Systembetreuer des Auftragnehmers und im Rahmen eines geregelten Change-Management-Prozesses erfolgen.

3.3.6 Leistungsbeschränkung bei Verzicht auf Referenzumgebungen

Wenn der Auftraggeber neben der Produktionsumgebung keinen Betrieb einer Referenzumgebung (Abnahmeumgebung) beauftragt hat, ist ein ITIL konformer IT-Betrieb nur eingeschränkt möglich.

Die in Auftrag gegebenen verfahrensbezogenen Patche oder Updates werden direkt, ohne weitere technische Tests, in die Produktionsumgebung eingespielt.

Für zusätzliche Sicherungsmaßnahmen wie beispielsweise Erstellung eines Images, bedarf es der gesonderten Beauftragung, welche dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden.

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für die Lauffähigkeit des Fachverfahrens, nach dem Einspielen eines nicht in der Referenzumgebung getesteten Fachverfahrens-Patchs oder Fachverfahrens-Updates.

Ein Produktionsausfall aufgrund fehlerhafter Fachverfahrens-Updates oder Fachverfahrens-Patche wird nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet. Dies gilt auch für die Ausfälle, die aufgrund von freigebenden Systempatchen des Betriebssystems oder andere Systemkomponenten auftreten. Der Auftragnehmer stellt hier den evtl. notwendigen Rollback sicher.

3.3.7 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer im Rahmen des Changemanagement-Prozesses zum sichergestellt.

3.4 Serviceklassifikation

Für das Technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse
TVM Klasse Individuell

3.5 Service Level

Die im Servicekatalog beschriebenen Service Level (Economy, Standard, Premium) sind bezüglich des technischen Verfahrensmanagement in den einzelnen Umgebungen wie folgt definiert:

- **Produktionsumgebung**

  Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagement entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.

- **Referenzumgebung**

  Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.6 Lizenzleistungen

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

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

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

4 Service Level

4.1 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

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

Telefon: [redacted]

4.1.1 Leistungsabgrenzung

Die Rufbereitschaft wurde ausschließlich für das Technische Verfahrensmanagement beauftragt.

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

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

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

Die Rufbereitschaft gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

Folgende Leistungen sind enthalten:

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

Kundeninformation nach Störungsbehebung

4.2 Störungsannahme

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

Schleswig-Holstein: Telefon: **0431 - 3295 - 444**

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

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

User Help Desk Telefon: **040 - 428-333**

5 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind
(verfahrensspezifische Ergänzungen zu Kapitel 6 in Teil A):

- **Benutzerverwaltung**
  Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Fernzugriff**
  Ein Fernzugriff ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

Anlage 4 zum V7307/2610000/1040400

Security Service Level Agreement

Betrieb des Verfahrens 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version 1.1 Stand: 01.09.2010

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 3

1.2 Leistungsgegenstand ... 3

2 Rahmenbedingungen ... 4

2.1 Rahmenbedingungen und zugrundeliegende Sicherheitsstandards ... 4

3 Leistungsbeschreibung ... 5

3.1 IT-Strukturanalyse ... 5

3.2 Modellierung ... 6

3.3 Basis-Sicherheits-Check ... 6

3.4 Weitere enthaltene Leistungen ... 7

4 Leistungsnachweis ... 8

4.1 Zusammenfassung: Aufbau und Inhalte des Sicherheitsnachweises ... 8

4.2 Abgrenzung der Leistungen ... 8

5 Erläuterungen und Glossar ... 9

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) wird geregelt, wie unter Informationssicherheitsgesichtspunkten der Betrieb erfolgt und wie die von Dataport im eigenen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsmaßnahmen dem Kunden nachgewiesen werden (Sicherheitsnachweis).

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

Leistungsnachweis (Kapitel 4): Beschreibung des Nachweises über die erbrachten Leistungen zur Informationssicherheit.

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Security Service Level Agreements sind die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Kundenverfahren auf Basis von IT-Grundschutz.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Rahmenbedingungen und zugrundeliegende Sicherheitsstandards

Dataport betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis von IT-Grundschutz, herausgegeben durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Der Aufbau des ISMS erfolgt auf Grundlage des BSI-Standards 100-1[1]. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

1. die Aufbauorganisation mit den im Geschäftsverteilungsplan (GVP) dokumentierten Funktionsträgern im Informationssicherheitsmanagement;
2. die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch beschriebenen Prozesse des Informationssicherheitsmanagements, insb.
    a. die Umsetzung der Grundschutz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 100-2,
    b. das Sicherheitsvorfallmanagement und
    c. das Notfallmanagement sowie
3. das Dataport-Regelwerk zur Informationssicherheit.

Das ISMS stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 100-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsmaßnahmen der IT-Grundschutz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden. Es liefert dem Auftragnehmer

1. die Berücksichtigung einschlägiger Grundschutzmaßnahmen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren des Auftraggebers sowie
2. den Nachweis über aktuell umgesetzte Sicherheitsmaßnahmen (Sicherheitsnachweis).

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen geht der Auftragnehmer von einem normalen Schutzbedarf für das Kundenverfahren aus. Bei abweichendem Schutzbedarf sind geeignete, über das Schutzniveau normal hinausgehende Maßnahmen im Rahmen einer Risikoanalyse durch den Auftraggeber festzulegen und beim Auftragnehmer gesondert zu beauftragen (SSLA Anlage Teil B).

[1] Eine Übersicht über die aktuelle Version der BSI-Standards findet sich unter https://www.bsi.bund.de/cln_165/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzStandards/ITGrundschutzStandards_node.html

3 Leistungsbeschreibung

Als persönlichen Ansprechpartner für die Fortentwicklung der Sicherheitskonzeption im Kundenverfahren und als Schnittstelle in die o.g. Sicherheitsprozesse des Auftragnehmers wird ein IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) benannt. Für das Verfahren 3A wird durch den Auftragnehmer benannt:

Funktionsträger	Mailadresse	Telefonnummer
ITSK	[redacted]	

Die weiteren Leistungen, die der Auftragnehmer erbringt, folgen der im BSI-Standard 100-2 beschriebenen Vorgehensweise. Hierbei werden wesentliche Teile des Sicherheitskonzeptes eines Kundenverfahrens in der IT-Grundschutzsystematik erstellt (Sicherheitskonzeption) und die Umsetzung der in der Konzeption festgelegten Maßnahmen nachgewiesen (Sicherheitsnachweis).
Folgende Leistungen werden im Einzelnen erbracht:

3.1 IT-Strukturanalyse

Dem Auftraggeber wird eine Übersicht über die zu seinem Verfahren gehörige IT-Infrastruktur in standardisierter Form zur Verfügung gestellt. Dies beinhaltet

1. einen verdichteten Netzplan in der IT-Grundschutzsystematik und
2. Listen der beteiligten Systeme und Netzwerkkomponenten (sog. Komponentenliste, gem. Formvorgabe im BSI-Standard 100-2).

Zur IT-Infrastruktur (auch IT-Verbund) zugehörig betrachtet werden die folgenden Infrastrukturen des Auftragnehmers:

- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS);
- betroffene Gebäude und Räume beim Auftragnehmer;
- Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients;
- beteiligte Netzinfrastruktur beim Auftragnehmer bis zum Übergaberouter in das jeweilige Landesnetz sowie
- Anwendungen und Dienste, sofern sie in den IT-Grundschutz-Katalogen[2] betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden.

Objekte wie z.B. Gebäude, Systeme und Netzwerkkomponenten werden in allen Teilen der Dokumentation mit einem eindeutigen Kürzel bezeichnet. Dieses Kürzel findet sich sowohl im Netzplan und der Komponentenliste als auch in den nachfolgend erläuterten Reports aus der Verwaltungssoftware.

[2] Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge findet sich unter https://www.bsi.bund.de/cln_165/DE/Themen/weitereThemen/ITGrundschutzKataloge/itgrundschutzkataloge_node.html

3.2 Modellierung

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware (derzeit das GSTool, bereitgestellt vom BSI) weist der Auftragnehmer nach, welche Bausteine der IT-Grundschutz-Kataloge auf den IT-Verbund des Auftragnehmers und einzelne Objekte aus dem IT-Verbund angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsmaßnahmen. Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

3.3 Basis-Sicherheits-Check

In Form eines weiteren Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der festgelegten Sicherheitsmaßnahmen nach. Dabei folgt die Dokumentation dem vom BSI vorgegebenen Schema der Dokumentation in fünf Stufen (Ja, Teilweise, Nein, Entbehrlich, Unbearbeitet).

Dataport verpflichtet sich in den SSLA, im eigenen Zuständigkeitsbereich des Kundenverfahrens die vom BSI in den IT-Grundschutzkatalogen vorgegebenen Maßnahmen für den Schutzbedarf normal umzusetzen (Maßnahmen der Kategorien A, B und C).
Im laufenden Betrieb können bei einzelnen Maßnahmen Abweichungen auftreten, die im Basis-Sicherheits-Check berichtet werden. Ursachen für Abweichungen können sein:

- Änderungen in der IT-Infrastruktur führen im laufenden Projekt vorübergehend zu einer Abweichung von IT-Grundschutz.
- Neue IT-Grundschutzmaßnahmen, die sich aus einer Aktualisierung der IT-Grundschutzkataloge ergeben, sind noch nicht umgesetzt.
- Zur IT-Infrastruktur des Verfahrens gehören bereits vorhandene Infrastrukturen vom Auftragnehmer, die noch nicht IT-grundschutzkonform errichtet wurden bzw. betrieben werden.

Die Umsetzungsdokumentation beinhaltet:

- Hinweise auf das zugrundeliegende Regelwerk des Auftragnehmers;
- eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz, sofern vorhanden sowie
- den geplanten Umgang mit durch den Auftragnehmer festgestellten Abweichungen (geplantes Vorgehen und Zeitplan).

3.4 Weitere enthaltene Leistungen

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber in Ergänzung zu den genannten Dokumenten das im Umfeld des IT-Verbundes einschlägige Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien zur Verfügung. Die im Kap. 3 beschriebene Dokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt (üblicherweise auf CD). Auf Nachfrage des Auftragnehmers wird eine aktualisierte Dokumentation zur Verfügung gestellt.

Betriebliche Detaildokumentation über die Ebene der Richtlinien hinaus wie detaillierte Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder Konfigurationsdateien von Systemen hält der Auftragnehmer auf Nachfrage für den Auftraggeber zur Einsicht vor Ort bereit.

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit und Wirksamkeit der Umsetzung der IT-Grundschutz-Vorgehensweise.
Dies beinhaltet

- die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation über den ITSK sowie
- die Überprüfung der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen vor Ort beim Auftragnehmer in Begleitung durch den ITSK.

4 Leistungsnachweis

4.1 Zusammenfassung: Aufbau und Inhalte des Sicherheitsnachweises

Der Sicherheitsnachweis des Auftragnehmers beinhaltet wesentliche Teile eines IT-grundschutzkonformen Sicherheitskonzeptes. Dies sind:

- eine kurze Einführung im Umgang mit der übergebenen Dokumentation;
- im Verzeichnis Sicherheitsnachweis:
  - die IT-Strukturanalyse (Netzplan und Komponentenlisten),
  - Modellierung und
  - Ergebnisse des Basis-Sicherheits-Checks;
- im Verzeichnis Projektdokumentationen:
  - eine Übersicht über das Regelwerk des Auftragnehmers und
  - das Regelwerk bis zur Ebene der Richtlinien.

4.2 Abgrenzung der Leistungen

Die genannten, vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen stellen kein vollständiges, IT-grundschutzkonformes Sicherheitskonzept dar. Fehlende Teile können insbesondere sein:

- Dokumentation spezifischer Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. BSI-Grundschutz;
- eine Schutzbedarfsfeststellung;
- bei hohem oder sehr hohem Schutzbedarf eine ergänzende Sicherheits- und Risikoanalyse sowie die Umsetzung der daraus folgenden, über IT-Grundschutz hinausgehenden Sicherheitsmaßnahmen;
- die Sicherheitskonzeption für Teile des IT-Verbundes, die nicht unmittelbar vom Auftragnehmer betrieben werden.

Der Auftragnehmer bietet Beratung und Unterstützung für die Erstellung der hier genannten fehlenden Teile des Sicherheitskonzeptes an. Diese ist gesondert zu beauftragen.

Ebenfalls gesondert zu beauftragen sind Überprüfungen der Maßnahmenumsetzung und Audits, die über den bereitgestellten ITSK hinaus Personal beim Auftragnehmer binden. Dies sind insbesondere Audits in Anlehnung an das Prüfschema des BSI für ISO 27001 Zertifizierungen und Zertifizierungsaudits.

5 Erläuterungen und Glossar

Basis-Sicherheits-Check	Überprüfung und Dokumentation des Umsetzungsstandes der in der Modellierung festgelegten IT-Grundschutzmaßnahmen
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
IT-Grundschutz-Kataloge	Vom BSI bereitgestellte, in Bausteine gegliederte Kataloge mit Gefährdungen (Risiken) und zugehörigen Standard-Sicherheitsmaßnahmen; die beschriebenen Sicherheitsmaßnahmen entsprechen den Anforderungen der ISO/IEC 27002
ISMS	Informationssicherheitsmanagementsystem; die Anforderungen an derartige Systeme sind den Standards ISO/IEC 27001 und BSI 100-1 beschrieben.
ITSK	IT-Sicherheitskoordinator; Ansprechpartner für Kundenanfragen und Informationssicherheitsmanagementprozesse bei Dataport
IT-Strukturanalyse	Beschreibung der zu einem (Teil-) Verfahren gehörenden IT-Infrastruktur bestehend aus einem verdichteten Netzplan und einer Übersichtsliste über beteiligte Systeme und Netzwerkkomponenten
IT-Verbund	In der IT-Strukturanalyse zu beschreibende IT-Infrastruktur zur Umsetzung eines Verwaltungsverfahrens
Modellierung	Auswahl einschlägiger Bausteine (d.h. Gefährdungen und zugehörigen Grundschutzmaßnahmen) für die Objekte in einem IT-Verbund
Sicherheitskonzept	Auch IT-Sicherheitskonzept; das formale Vorgehen nach BSI-Standard 100-2 wird eingehalten
Sicherheitskonzeption	Teil-Sicherheitskonzept, dem nach der IT-Grundschutz-vorgehensweise im BSI-Standard 100-2 vorgegebene Teile fehlen können. Die Sicherheitskonzeption enthält bei Dataport in jedem Falle Maßnahmen, die nach den Modellierungsregeln des BSI ausgewählt werden.
Sicherheitsnachweis	Elektronische Dokumentation der von Dataport für das Kundenverfahren erstellten, grundschutzkonformen Sicherheitskonzeption und Dokumentation der Maßnahmenumsetzung
SSLA	Security Service Level Agreements