

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V7307-3/2610000/1041000

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg**

– im Folgenden „Auftraggeber 1“ 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 RZ, TVM und Oracle Datenbankdienste

3. Änderung: Leistungs- und Preisanpassung

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 8)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1a, 1b, 2a – 2d, 3a, 3b, 4, 5a, 5b1 – 5b4, 6, 7, 8a und 8b (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V7307-3/2610000/1041000**

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen: gem. Anlage 3a, 3b, 4, 5a, 5b1- 5b4 , 6 und 7

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.	
<input checked="" type="checkbox"/>	der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers		
	SLA RZ Allgemeiner Teil (Teil A)	Anlage(n) Nr.	3a
	SLA RZ Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)		3b
	SLA Fileservice Economy Verfahrensspezifischer Teil		4
	RZ TVM Allgemeiner Teil (Teil A)		5a
	RZ TVM Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) 3A DHK HH		5b1
	RZ TVM Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) 3A WEB HH		5b2
	RZ TVM Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) 3A DHK SH		5b3
	RZ TVM Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) 3A WEB SH		5b4
	SSLA Teil A		6
	Bereitstellung und Nutzung sowie Support der „Oracle IDOS“ gültig vom 01.01.2018 bis 27.02.2018		7
<input checked="" type="checkbox"/>	folgenden weiteren Dokumenten:		
	Ansprechpartner für Auftraggeber 1	Anlage(n) Nr.	1a
	Ansprechpartner für Auftraggeber 2		1b
	Preisblatt Aufwände für beide Auftraggeber gültig ab dem 01.01.2018.		2a
	Preisblatt jährliche Festpreise für beide Auftraggeber gültig ab dem 01.01.2018		2b
	Preisblatt einmaliger Festpreis für beide Auftraggeber gültig vom 01.01.2018 bis 27.02.2018		2c
	Preisblatt einmaliger Festpreis für beide Auftraggeber gültig ab dem 28.02.2018		2d
	Selbstauskunft Auftragsverarbeitung für den Auftraggeber 1		8a
	Selbstauskunft Auftragsverarbeitung für den Auftraggeber 2		8b
		Anlage(n) Nr.	

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V7307-3/2610000/1041000**

folgender Reihenfolge: 1a, 1b, 2a - 2d, 8a, 8b, 3b, 3a, 4, 5b1 - 5b4, 5a, 6, 7

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

3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):
Oracle Leistungen, gem. Zentralfinanzierung der Vorvereinbarungen 4901577 und 4950038, bzw. dem abzulösenden Vertrag.

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des 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
V7307/2610000/1040400			01.04.2013	30.06.2014
V7307-1/2610000/1040400 1. Änderung			01.07.2014	29.02.2016
V7307-2/2610000/1040400 2. Änderung			01.03.2016	31.12.2017
V7307-2/2610000/1040400 3. Änderung Dieser Vertrag gem. 3.1.8			01.01.2018	
IDOS RZ-Service Nutzung gem. Anlage 7			01.01.2018	27.02.2018
IDOS RZ-Service Support gem. Anlage 7			01.01.2018	27.02.2018
IDOS RZ Service			28.02.2018	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA RZ Teil A Pkt.4.3, SLA RZ Teil B Pkt.4.1, SLA TVM Teil A Pkt. 4, TVM Anlagen 5b1 bis 5b4 Pkt 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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **Y7307-3/2610000/1041000**

- 5 Vergütung für gem. Preisblatt Anlage 2a – 2d
- 5.1 Vergütung nach Aufwand
mit einer Obergrenzenregelung gem. Anlage 2a

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)				Preis innerhalb der Zeiten gemäß 4.3.	
Pos. Nr.	SAP-Artikel- Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis
Die Artikel und Preise der Leistung sind in der Anlage 2a enthalten.					

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2a

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Nr. 11.5.1/11.5.2/11.5.3
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

- 5.2 **Festpreis**

Der **jährliche Festpreis** (Betriebsleistungen) für beide Auftraggeber setzt sich gem. Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des **jährlichen Festpreises** erfolgt für beide Auftraggeber gem. Anlage 2b.

Der **einmalige Festpreis** (IDOS Leistungen) für beide Auftraggeber setzt sich gem. Anlage 2c zusammen.

Die Rechnungsstellung des **einmaligen Festpreises** erfolgt für beide Auftraggeber gem. Anlage 2c.

Der **jährliche Festpreis** (IDOS Leistungen) für beide Auftraggeber setzt sich gem. Anlage 2d zusammen.

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

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart

- 5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

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

- 6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V7307-3/2610000/1041000

Seite 5 von 8

- 6.2 Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
- 6.3 Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.
- 6.4 Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

7 Verantwortliche Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen der Auftraggeber

- Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:
- 8.1 Die Auftraggeber benennen gem. Anlage 1a und 1b Ansprechpartner mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- 8.2 Änderungen der jeweiligen Anlage Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird jeweilig eine neue Anlage vom jeweiligen Auftraggeber ausgefüllt. Die jeweilige Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die jeweilige neue Anlage ist an _____ zu senden.
- 8.3 Die Auftraggeber liefern alle Muss-Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung durch das Ausfüllen der Anlagen 8a und 8b (Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung). Die Anlage ist vor Vertragsschluss auszufüllen und bei Vertragsannahme an den Auftragnehmer zurück zu senden.
- 8.4 gem. Anlage SLA RZ Teil A Pkt. 2.3, SLA RZ Teil B Pkt. 2.1, SLA TVM Anlage 5b1 bis 5b4 Pkt. 2.1, Anlage 7 (Oracle IDOS) Pkt. 3.1 (e) und (f).

9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V7307-3/2610000/1041000**

11 Sonstige Vereinbarungen

11.1. Allgemeines

Die AVB sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

11.2. Umsatzsteuer

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

11.3. Verschwiegenheitspflicht (für Auftraggeber 2)

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

11.4. Hamburgisches Transparenzgesetz (für Auftraggeber 1)

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

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

11.4.1. Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

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

11.4.2. Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

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

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

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

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

a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V7307-3/2610000/1041000**

Seite 7 von 8

Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.

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

11.4.3. Erteilung von Auskünften

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

11.5. Preis Anpassungen

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

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

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

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

11.5.3. RZ-Rekalkulation

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

11.6. Ablösungen von Vereinbarungen

11.6.1. Vorvereinbarung:

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

11.7. Besondere Leistungsmerkmale

11.7.1. Oracle IDOS:

Die Vergütung der in Anlage 2d aufgeführten Oracle IDOS Leistungen erfolgt durch jeweils einen Zentralfinanzierungsvertrag mit dem jeweiligen Auftraggeber.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V7307-3/2610000/1041000

11.8. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2018 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den V7307-2/2610000/1040400 sowie die Änderungsverfahren gem. Nummer 4.2 und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstiger Weise erledigt sind. Er kann von jedem Auftraggeber erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2019 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung eines Auftraggeber wirkt sich für und gegen alle Auftraggeber aus mit der Folge, dass die Kündigung für alle Auftraggeber Wirkung entfaltet. Die Kündigung bedarf der Textform.

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

11.9. Haushaltsvorbehalt (für Auftraggeber 2)

Ungeachtet dessen kann der Auftraggeber 2 diesen Vertrag außerordentlich unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende kündigen, wenn die erforderlichen Haushaltsmittel nicht zur Verfügung stehen. Der Auftraggeber hat diese Haushaltsmittel beantragt und wird sich für ihre Bewilligung einsetzen. Macht der Auftraggeber von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so hat der Auftragnehmer Anspruch auf Ersatz der aus der vorzeitigen Vertragsbeendigung resultierenden Kosten bzw. Schäden. Die Kündigung durch den Auftraggeber 2 wirkt sich für und gegen alle Auftraggeber aus mit der Folge, dass die Kündigung für alle Auftraggeber Wirkung entfaltet. Im Falle einer außerordentlichen Kündigung durch einen Auftraggeber 2, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber 1 über die Leistungen dieses Vertrages vor Vertragsbeendigung ein neues Vertragsangebot unterbreiten.

11.10. Auftragsverarbeitung

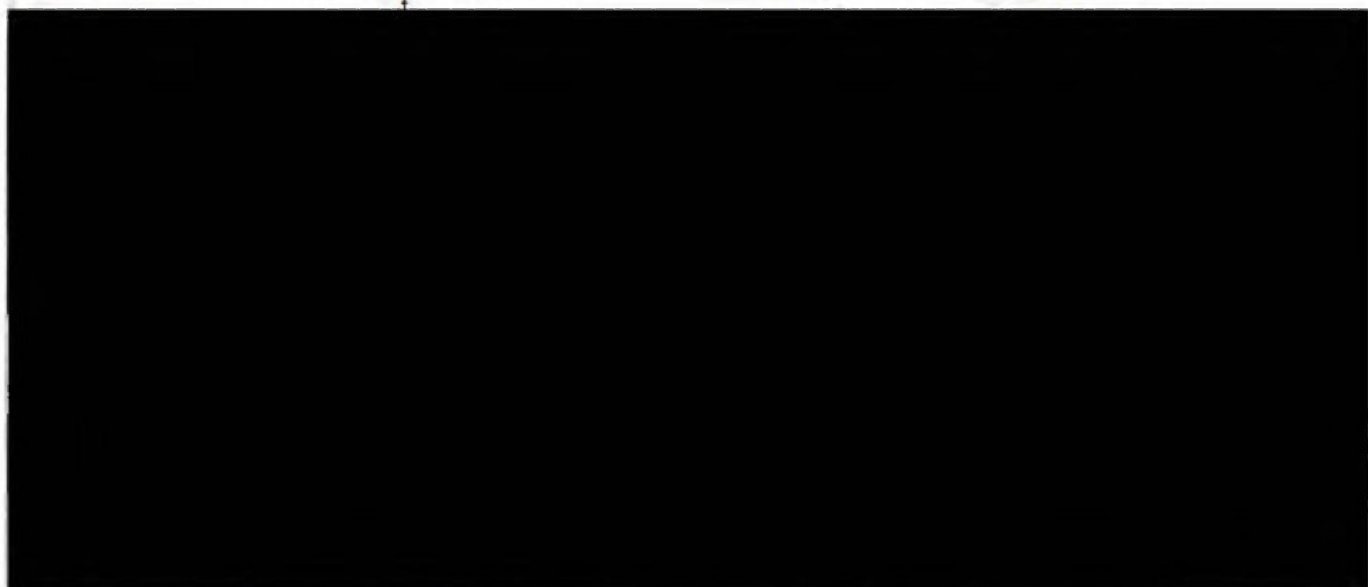
Die im Namen des Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform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

Hamburg

16.08.2018

Hamburg

23/8/18





Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb des Verfahrens 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS) im RZ, TVM und Oracle
Datenbankdienste

3. Änderung: Leistungs- und Preisanpassung

Vertragsnummer/Kennung

Auftraggeber:

Auftraggeber:

**Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg**

Der Auftraggeber ist immer auch der Mahnungsempfänger/Regulierer, dessen Konto mit der Rechnungsstellung belastet wird.

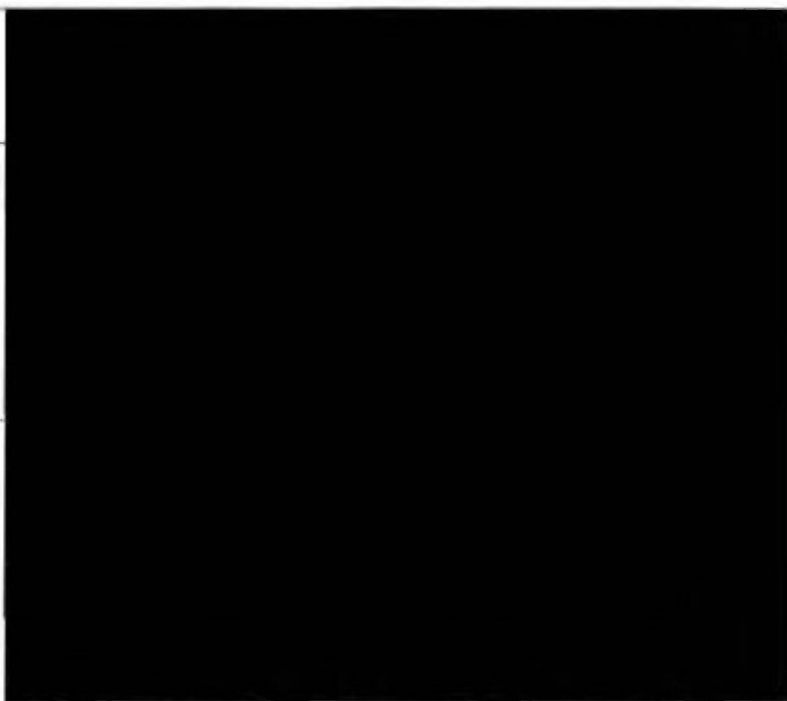
Rechnungsempfänger:

**Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg**

Ansprechpartner gem. Nr. 7:

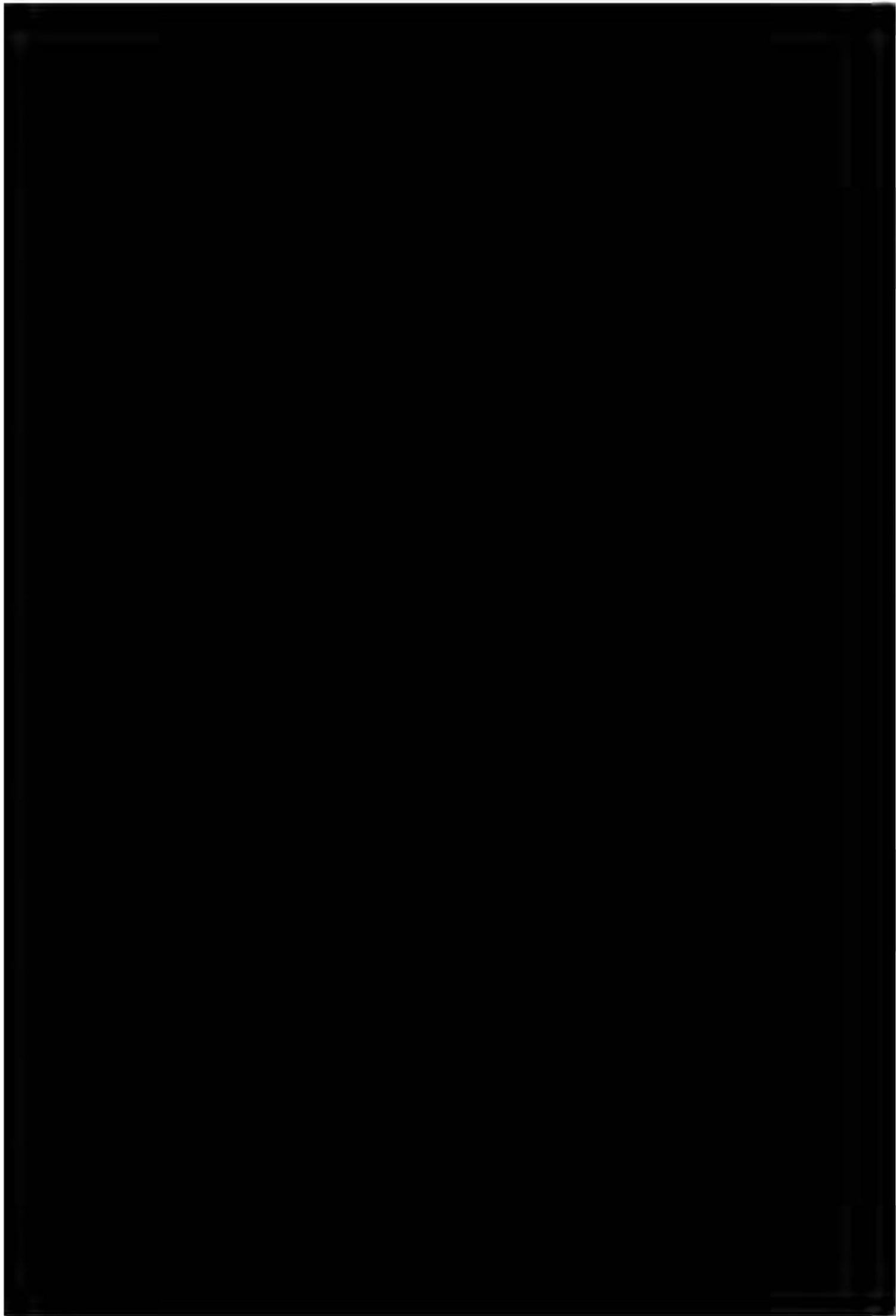
Fachliche Ansprechpartner gem. Nr. 8.1:

Technische Ansprechpartner



Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. Nr. 8:2 EVB-IT ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort _____, Datum _____



Preisblatt (für Aufwände)

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



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

Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag: [REDACTED]

Personalkostenzuschlag gesamt: [REDACTED]

Gesamtpreis: [REDACTED]

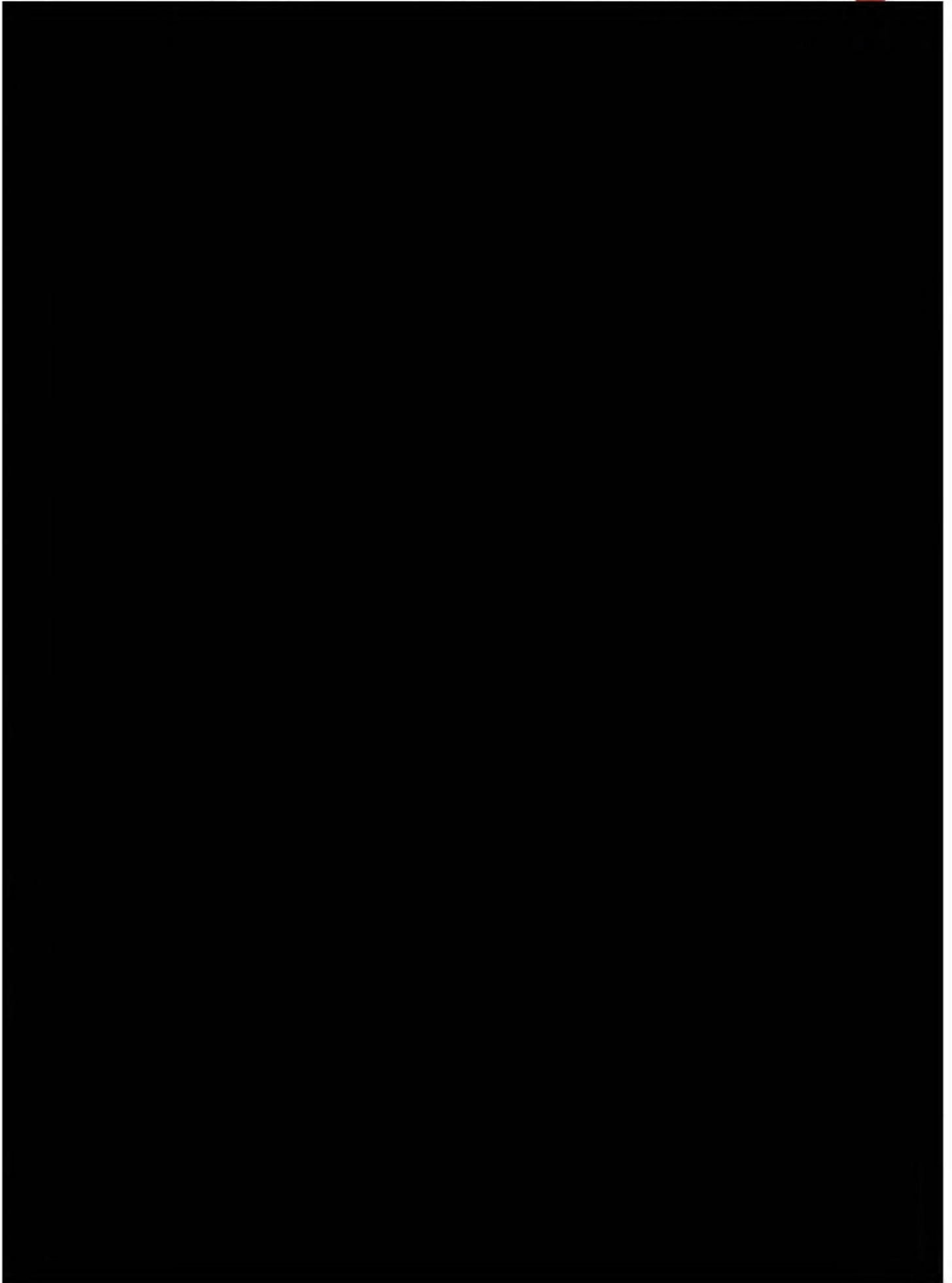
Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung HH** einen jährlichen Festpreis [REDACTED] von insgesamt

207.438,79 €

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

verbindliche Leistungen gemäß [Dataport-Servicekatalog](#)

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



Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen einmaligen **Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag: [REDACTED]

Personalkostenzuschlag gesamt: [REDACTED]

Gesamtpreis: [REDACTED]

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung HH** einen einmaligen Festpreis [REDACTED] von insgesamt

1.198,53 €

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

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Pos.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
[REDACTED]			

Die Rechnungstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach Bereitstellung.

Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	0,00 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	0,00 €

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

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

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

--	--	--	--



Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens 3A (inkl. DIA) im Rechenzentrum

Allgemeiner Teil (Teil A)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber



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.....	11
3.3.4	Datenbank und Middleware Administration	12
3.3.5	Applikations-Betrieb und Administration	12
3.3.6	Batch-Betrieb	13
3.3.7	Erneuerung und Ergänzung.....	13
3.3.8	Wartung und Pflege	13
3.3.9	Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung.....	14
3.3.10	Kommunikationsanbindung zum RZ.....	15
4	Leistungskennzahlen.....	16



4.1	Definition	16
4.1.1	Begriffsfestlegungen	16
4.2	Leistungsausprägung.....	16
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen.....	17
4.4	Reporting.....	18
5	Erläuterungen	19
5.1	Erläuterung VDBI.....	19



1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer oder Beauftragung durch den Auftraggeber.	V, D	V, D
Bei Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer wird dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten ein Änderungsantrag schriftlich oder per E-Mail zur Zustimmung übermittelt.	V, D	I, B
Durchführung von genehmigten Änderungen in einer Testumgebung (sofern beauftragt) einschließlich der Dokumentation des Auftraggebers unter Berücksichtigung der in Beauftragung enthaltenen Dringlichkeitsangabe.	V, D	I, B
Mitteilung der Testergebnisse (Testdokumentation und Stellungnahme) an den Auftraggeber oder seinen Beauftragten.	V, D	I, B
Der Auftraggeber führt den Test in der Testumgebung (sofern beauftragt) durch und beauftragt die Umsetzung der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich oder per E-Mail.	I, B	V, D
Abstimmung des Umsetzungszeitpunktes und ggf. notwendigen Wartungsfensters mit dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten.	V, D	I, B
Durchführung der Änderungen in der Produktionsumgebung und Ergänzung der Systemdokumentation.	V, D	I, B
Der Auftraggeber führt Tests in der Produktionsumgebung durch und erklärt die Freigabe der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich in Papierform oder in Textform (Fax, E-Mail, etc.).	I, B	V, D
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird.	V, D	I, B

2.2.3 Freigabe

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

Die Freigabe von Test-, Schulungs- oder Produktivsystemen kann sowohl in Papier- als auch in Textform (Fax, E-Mail, etc.) erfolgen. Im Falle von umfangreicheren Systemen kann ein Freigabeprotokoll neben dem reinen Einverständnis zudem z.B. folgende Parameter festhalten:

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



2.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

2.4 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

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



3 Leistungsbeschreibung

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

3.1 Infrastruktur

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

3.1.1 Rechenzentrum

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

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

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

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

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

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

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

Zugesicherte Ressourcen für Windows und UNIX

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Serverleistungen

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Datenbankleistungen

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen

- Bereitgestellte Speicherleistung in GB pro Jahr

3.1.4 Technisches Design

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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
------------------------------	----------------	---------------

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

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

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

- Das Technische Verfahrensmanagement ist erfüllt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile starten.
- Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers (z. B. wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sind) werden vom Auftraggeber gesondert beauftragt. Die dabei entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.



- Installationsleistungen im Rechenzentrum des Auftragnehmers durch Mitarbeiter von Fremdfirmen oder des Auftraggebers müssen von einem Mitarbeiter des Auftragnehmers begleitet werden. Die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers wird gesondert in Rechnung gestellt.

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

3.3.6 Batch-Betrieb

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

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

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

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

3.3.8 Wartung und Pflege

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

Wartungsarbeiten:

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

Softwarepflege:

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

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

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

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

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

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

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

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

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

- **Fernwartung**
Eine Fernwartung setzt eine administrative Tätigkeit von einem externen System auf ein internes System voraus.
Eine administrative Tätigkeit liegt vor, wenn die Tätigkeit der Verwaltung der Nutzbarmachung des IT-Fachverfahrens dient und nicht ausschließlich der Nutzung eines IT-Fachverfahrens oder dem Support aus Nutzersicht.
- **Fernunterstützung**
Die Fernunterstützung stellt einen „nur sehenden“ Fernzugriff, ohne direkte Kontrollmöglichkeit des Systems, dar.
- **Fernbedienung**
Mit Einverständnis des Nutzers kann die Fernunterstützung auch in Form einer Fernbedienung erfolgen. Der Zugreifende übernimmt die aktive Steuerung wahlweise mit dem Rechteprofil des Nutzers oder – nach dessen Abmeldung – mit einem auf dem Zielsystem hinterlegtem Fernbedienungs-Account.

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

Der Fernzugriff von beauftragten Dritten kann ausschließlich über eine vom Auftragnehmer vorgegebene Kommunikations-, Zugriff- und Infrastrukturlösung in Übereinstimmung mit einem grundschutzkonformen Sicherheitskonzept am Maßstab eines hohen Schutzbedarfs erfolgen.



Voraussetzung für die Einrichtung eines Fernzugriffs für Dritte ist der Nachweis, dass durch den Zugriff Dritter keine Gefahr für die Sicherheit der Daten und Ressourcen hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit entstehen.

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

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

3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ

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

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

4 Leistungskennzahlen

4.1 Definition

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

4.1.1 Begriffsfestlegungen

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



Für Anwendungen mit nicht definiertem oder verbindlich abgeschlossenem Servicelevel wird zunächst die Leistungsausprägung [REDACTED] festgelegt.

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

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

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

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

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

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

- aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen

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

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

4.4 Reporting

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

Der Nachweis umfasst folgende Bereiche:

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens 3A im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg



nachfolgend Auftraggeber

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.....	4
2	Rahmenbedingungen	6
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	6
3	Leistungsbeschreibung	7
3.1	Infrastrukturleistungen	7
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	7
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	7
3.1.3	Datenhaltungskomponente Produktion.....	7
3.1.3.1	Web- und Applikationservices.....	7
3.1.3.2	Datenbankservice	8
3.1.4	Präsentationskomponente Produktion.....	9
3.1.4.1	Web- und Applikationsservices.....	9
3.1.4.2	Datenbankservice	10
3.1.5	Datenhaltungskomponente QS.....	10
3.1.5.1	Web- und Applikationservices.....	11
3.1.5.2	Datenbankservice	11
3.1.6	Präsentationskomponente QS.....	12
3.1.6.1	Web- und Applikationsservices.....	12
3.1.6.2	Datenbankservice	13
3.1.7	Terminals-service für Fachadministration in Produktion und QS	13
3.1.7.1	Terminals-service.....	13
3.2	Betrieb und Administration	15
3.2.1	Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum.....	15
3.2.2	Nutzung der ALG-Funktionalität.....	16
3.2.3	Backup & Recovery.....	16
3.2.4	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	Standard Supportzeit - Betreuter Betrieb.....	19
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	19
4.1.2	Wartungsarbeiten.....	19
4.1.3	Support.....	19
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_Grundschatz“
- 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 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

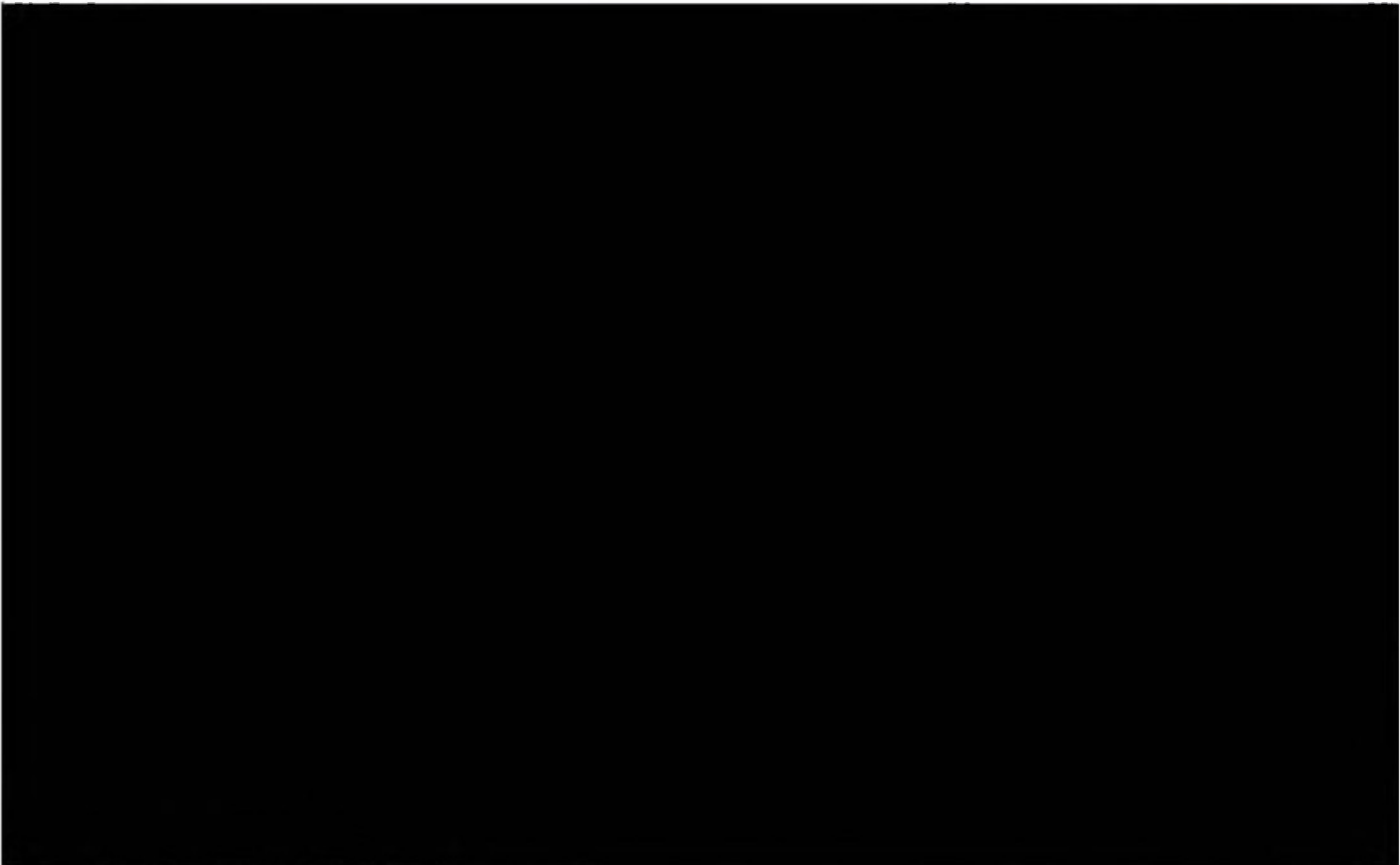
3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

3.1.3 Datenhaltungskomponente Produktion

3.1.3.1 Web- und Applikationservices

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Windows Applikationservices - Datenhaltungskomponente Hamburg Produktion						
Betriebssystem						
Windows Server [REDACTED]						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion	x	Economy	[REDACTED]	SAN-Fast		
QS / Stage		Standard		SAN Normal		
Test		Premium		Backup 30 Tage		
Entwicklung		Premium Plus				
Schulung						
Zugesicherte Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung			zugesicherte CPU Kerne	zugesicherte RAM	zugesicherte Speicherleistung
[REDACTED]						
Ergänzungen / Bemerkungen						
[REDACTED]						



3.1.3.2 Datenbankservice

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.

Datenbankservice – Datenhaltungskomponente Produktion			
RDBMS			
Oracle 11			
Betriebssystem			
SLES 11			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB



Ergänzungen / Bemerkungen

Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG.

3.1.4 Präsentationskomponente Produktion

3.1.4.1 Web- und Applikationsservices

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Windows Applikation- und Webservices - Präsentationskomponente **Hamburg** Produktion

Betriebssystem

Windows Server

Produktionsstufen

Produktion	x
QS / Stage	
Test	
Entwicklung	
Schulung	

SLA-Klasse

Economy
Standard
Premium
Premium Plus

SAN und Backup

SAN-Fast
SAN-Normal
Backup 30 Tage

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl Servicebezeichnung

zugesicherte CPU-Kerne

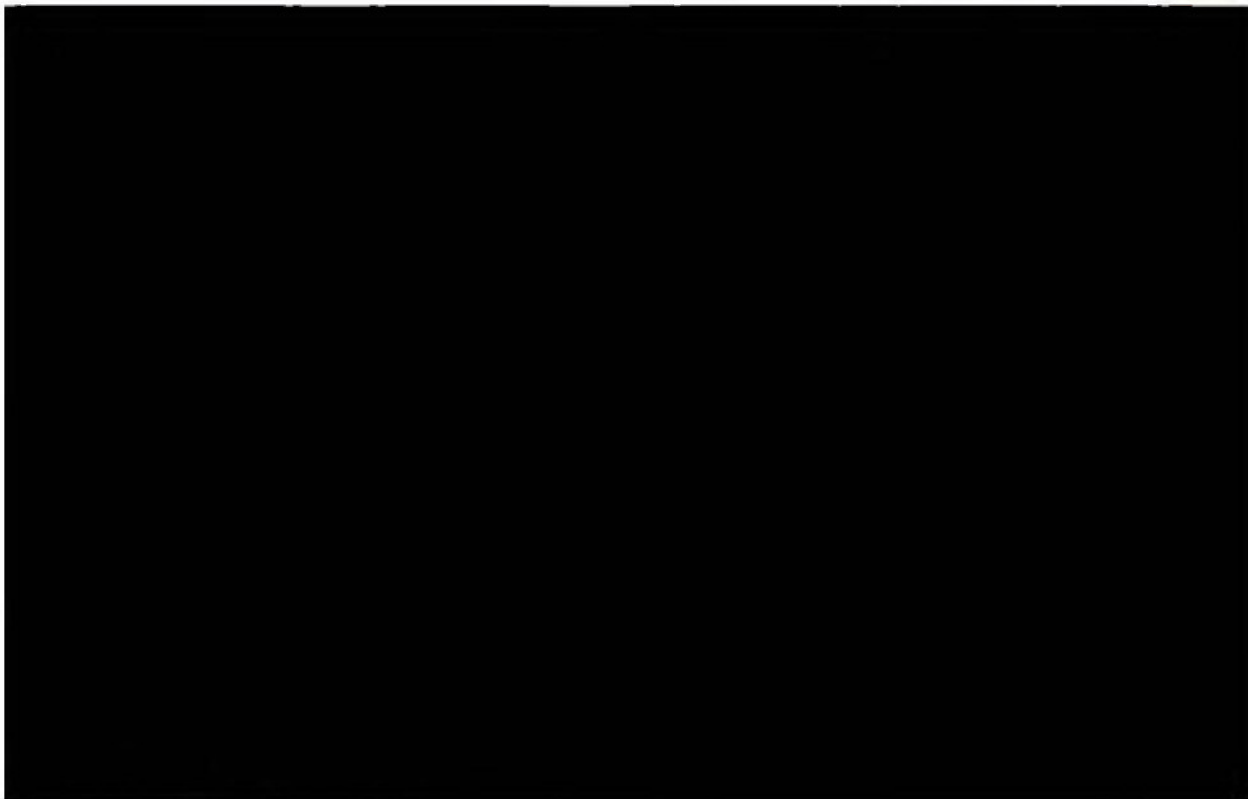
zugesicherter RAM

zugesicherte Speicherleistung in GB



Ergänzungen / Bemerkungen





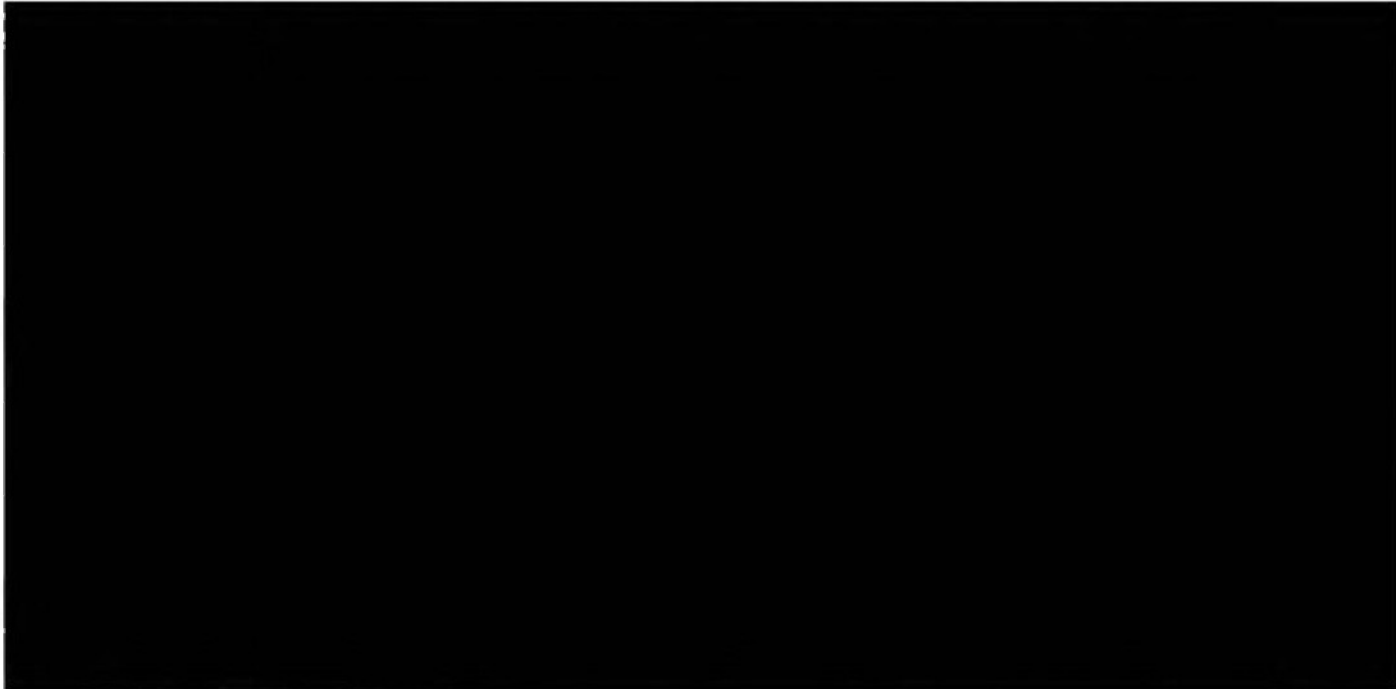
3.1.4.2 Datenbankservice

Datenbankservice Präsentationskomponente Produktion						
RDBMS						
Oracle 11						
Betriebssystem						
SLES 11						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion	x	Economy		SAN-Fast		
QS / Stage		Standard		SAN-Normal		
Test		Premium		Backup 30 Tage		
Entwicklung		Premium Plus				
Schulung						
Zugesicherte Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung	
Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG.						

3.1.5 Datenhaltungskomponente QS

3.1.5.1 Web- und Applikationservices

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.



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.

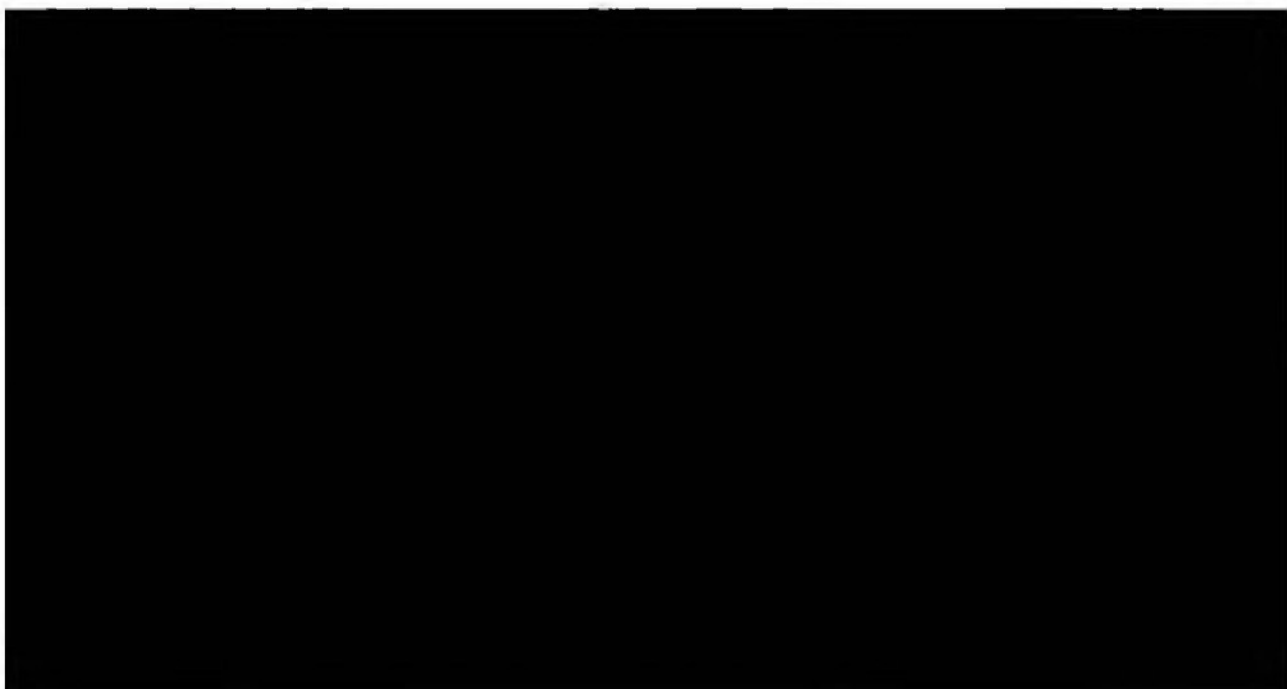
Datenbankservice – Datenhaltungskomponente QS				
RDBMS				
Oracle 11				
Betriebssystem				
SLES 11				
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion		Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	x	Standard	SAN-Normal	
Test		Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung		Premium Plus		
Schulung				
Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung GB
Ergänzungen / Bemerkungen				
Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG.				

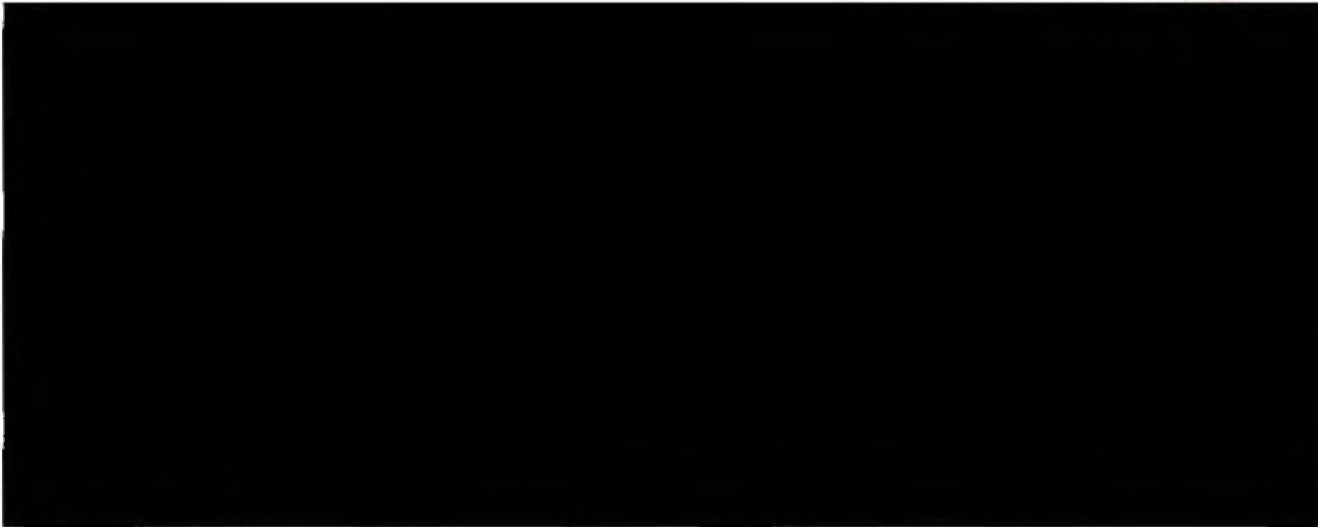
3.1.6 Präsentationskomponente QS

3.1.6.1 Web- und Applikationsservices

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Windows Applikation- und Webservices - Präsentationskomponente Hamburg QS						
Betriebssystem						
Windows Server [REDACTED]						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion		Economy	[REDACTED]	SAN-Fast	[REDACTED]	
QS / Stage	x	Standard		SAN-Normal		
Test		Premium		Backup 30 Tage		
Entwicklung		Premium Plus				
Schulung						
Zugesicherte Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung	
[REDACTED]						





3.1.6.2 Datenbankservice

Datenbankservice Präsentationskomponente QS			
RDBMS			
Oracle 11			
Betriebssystem			
SLES 11			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN Fast	
QS / Stage x	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
		zugesicherte Speicherleistung	
[Redacted Resource Table]			
Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG.			

3.1.7 Terminalservice für Fachadministration in Produktion und QS

3.1.7.1 Terminalservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Terminalserver für Fachadministration
Betriebssystem
Windows Server [Redacted]

Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup		
Produktion	<input checked="" type="checkbox"/>	Economy		SAN-Fast	-
QS / Stage	<input type="checkbox"/>	Standard		SAN-Normal	-
Test	<input type="checkbox"/>	Premium		Backup 30 Tage	-
Entwicklung	<input type="checkbox"/>	Premium Plus			
Schulung	<input type="checkbox"/>				

Zugesicherte Ressourcen		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung in GB
Anzahl	Servicebezeichnung			

Ergänzungen / Bemerkungen

Skalierung und Benutzerverhalten

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 Auftraggeber individuelles Customizing) beeinflussen die Skalierung und die damit verbundene Nutzbarkeit des Systems.

Die benutzerbezogene Rechen (CPU)- und Arbeitsspeicher(RAM)-Leistung orientiert sich an Durchschnittswerten. Der tatsächliche Speicherverbrauch pro Benutzer kann je nach Nutzerverhalten (insbesondere bei Nutzung des Internet Explorers) stark variieren.

Drucken über Terminalservices

Bei FAT-Clients (Windows) erfolgt das Drucken bei Citrix mit dem Universal Printer Driver (UPD). Über Windows Terminalservices erfolgt das Drucken mit EasyPrint.

Für Thin-Clients bzw. Non-Windows Endgeräte erfolgt seitens des Auftragnehmers eine Prüfung, welche Drucklösung möglich ist. Der Betrieb ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

Voraussetzungen/Beistellungsleistungen des Auftraggebers für den Einsatz von Terminalservices

Für die im Dataport Rechenzentrum eingesetzte Citrix-Infrastruktur wird als Endgeräte Komponente der Citrix Receiver, mindestens in der Version 4.2, vorausgesetzt.

Der Einsatz von niedrigeren Versionen und/oder parallelem Zugriff des Endgeräts auf andere Citrix-Infrastrukturen (insbesondere andere Softwareversionen) kann zu Störungen auf dem Endgerät führen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für die Bereitstellung des Citrix-Receiver auf dem Endgerät eine Installations- und Konfigurationsleistung zur Verfügung.

Für die im Dataport Rechenzentrum eingesetzte Microsoft Terminalservice-Infrastruktur wird als Endgeräte Komponente der RDP Client, mindestens in der Version 7, vorausgesetzt.

Sofern das Endgerät von Dataport betreut wird, ist durch den Auftraggeber die Paketierung und Verteilung des Citrix Receivers / RDP Client entsprechend der vereinbarten Prozesse zu beauftragen.

Der Datendurchsatz in der Netzanbindung des jeweiligen Landesnetzes (oder über das Internet) zum Dataport Rechenzentrum sollte bei Citrix mindestens 1,6 Mbit/s, bei Windows Terminalservices mindestens 2,5 Mbit/s bei jeweils 10 gleichzeitigen Anwendern betragen. Weiterer Datenverkehr (z.B. Dateitransfer/Druck) ist gesondert zu berücksichtigen.

Eine Audioübertragung bei der Nutzung des Internet Explorers wird standardmäßig nicht bereitgestellt, sondern ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

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

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

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

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

- Produktionsumgebung: [REDACTED]
- QS-Umgebung: [REDACTED]

3.2.2 Nutzung der ALG-Funktionalität

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

Diese Funktionalität wird jeweils für einen Ländermandanten eingerichtet und betrieben.

Im Verfahren 3A HH [REDACTED] kommt ein ALG im Landesmandanten Hamburg (3A HH) zum Einsatz. [REDACTED] besteht keine Anforderung ein ALG zu nutzen.

3.2.3 Backup & Recovery

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

Programm-Dateien, Konfigurations-Dateien und 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.

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

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.4 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V,D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V,D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V,D	
Fachanwendung		V,D
RDBMS (Oracle)		V,D
Terminalserver-CAL-Lizenzen (24x)		V,D
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		

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**.

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

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

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

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 Standard Supportzeit - Betreuter Betrieb¹

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

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

4.1.1.3 Betriebszeit – unbetreuter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

4.1.3 Support

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

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



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

4.1.4 Störungsannahme²

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/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 betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat,	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und

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

	Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.	muss kurzfristig durchgeführt werden.	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.

Service Level Agreement

Bereitstellung und Betrieb von *Fileservice Economy* für das Verfahren 3A im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg



nachfolgend Auftraggeber



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
1.1	Aufbau des Dokumentes.....	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil.....	3
1.3.1	Ergänzende Informationen.....	3
1.3.2	Abgrenzungen.....	4
2	Rahmenbedingungen	5
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Infrastrukturleistungen	6
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.1.2	Zentraler Fileservice Economy	6
3.1.3	Leistungsabgrenzung.....	6
4	Leistungskennzahlen.....	7
4.1	Leistungsausprägung.....	7
4.1.1	Betriebszeiten	7
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	7
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb.....	7
4.1.1.3	Servicezeit - Überwachter Betrieb	7
4.1.2	Wartungsarbeiten.....	7
4.1.3	Support.....	7
4.1.4	Störungsannahme.....	8
4.1.5	Incident-Management	8
5	Erläuterungen.....	10
5.1	Erläuterung VDBI	10

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_Grundschatz“
- 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 Netzwerk-Anbindung und Firewall

[REDACTED]

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

3.1.2 Zentraler Fileservice Economy

Der Fileservice Economy wird für Rechner angeboten, die in Active Directory Strukturen eingebunden sind, für die Dataport die Betriebsverantwortung trägt (z.B. stadt.hamburg.de, land-sh.de). Es handelt sich um zentral bereitgestellten Speicherplatz auf den vom Client per Netzlaufwerk zugegriffen wird.

Die Bereitstellung erfolgt in einer gesicherten Rechenzentrums Umgebung. Die Netzanbindung erfolgt über die bestehenden breitbandigen Verbindungen des Behördennetzes.

Die Rechteverwaltung erfolgt über die bestehenden Benutzerkonten und ermöglicht dadurch einen Zugriff ohne eine zusätzliche Anmeldung für diesen Dienst („single sign on“).

Die Mindestabnahmemenge beträgt [REDACTED]. Die Menge ist beliebig erweiterbar.

Die Servicezeiten und Supportwegen ergeben sich aus Punkt 4 dieser Leistungsbeschreibung.

Es werden insgesamt [REDACTED] zentraler Speicherplatz im Bereich Fileservice Economy bereitgestellt.

3.1.3 Leistungsabgrenzung

Die Datensicherung somit auch die Wiederherstellung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Die Rechteverwaltung und die Zuordnung der Netzlaufwerke auf den Arbeitsplatzrechnern sind kein Leistungsbestandteil, sondern erfolgen durch den Kunden.

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb¹

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

4.1.3 Support

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

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

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

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

4.1.4 Störungsannahme²

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/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 betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der

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



	Einschränkungen aufrechterhalten werden.		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.

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

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	Service Management	6
3.3	Capacity Management	7
3.4	IT-Service Continuity Management	7
3.5	Availability Management	7
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	10
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 kundeninitiiertes 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
Fastlegung der Compliance Rules und Risikobewertungsdimensionen	V, D	
Fastlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der vereinbarten Wiederherstellungszeiten	V, D	
Erstellung der verfahrensspezifischen Notfallkonzepte und Handbücher, Ausarbeitung von Continuity-Konzepten im Disaster Fall	V, D	
Durchführung regelmäßiger Tests anhand von Notfallszenarien (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		
<ul style="list-style-type: none"> im Rahmen der bestehenden Service Standards 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> im Rahmen von Projekten 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller 	D	V
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsvereinbarung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	V, D	
Engineering und Pre-Test des Service	V, D	
Abschluss notwendiger Verträge mit Unterauftragnehmer	V, D	
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	V, D	

3.7 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 Verfahrensänderungen 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 vereinbarten Services.

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

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

Der Auftraggeber ist grundsätzlich verpflichtet, die Anwender in die Bedienung des IT-Verfahrens schulert 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		
<ul style="list-style-type: none"> administrativ: Systemkonto, techn. Anwender 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> 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 kundeninitiiertter 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.

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

zum IT-Verfahren 3A DHK HH

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

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
3.1.1	Datenübertragung.....	5
3.2	Schnittstellen zu anderen IT-Verfahren.....	6
3.3	Leistungen zur Bereitstellung des IT-Verfahrens	7
3.3.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung	7
3.3.2	Migrationsleistungen	7
3.3.3	Installation und Konfiguration der Fachanwendung	7
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

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.

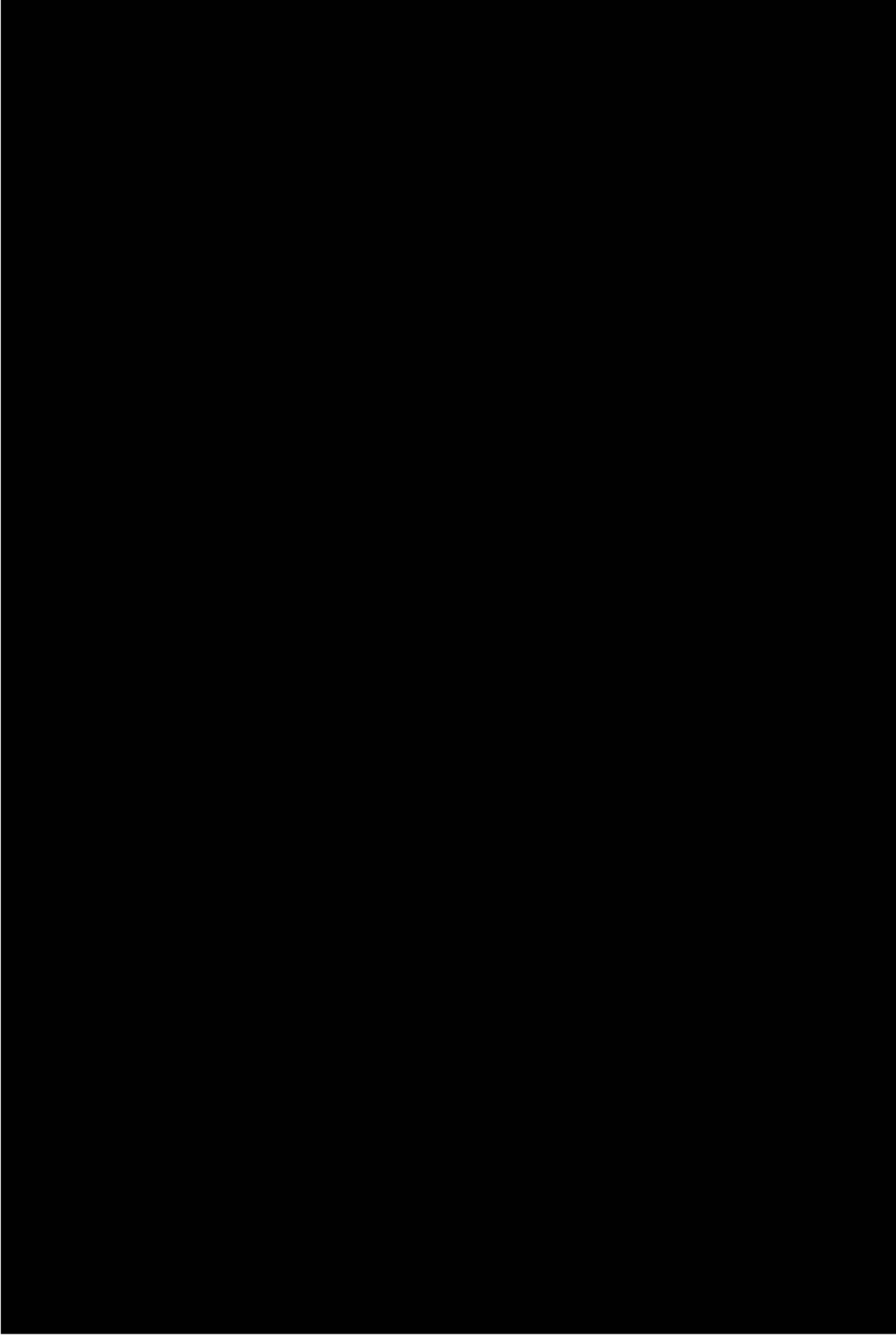
Im ALKIS® wird das amtliche Liegenschaftskataster digital vorgehalten und gepflegt. Bereits existierende Vorgängerverfahren -- für den Buchnachweis das **HALB** bzw. **ALB** und für den grafischen Nachweis die **DSGK** bzw. **ALK** - werden hiermit abgelöst. Im Katasterbereich werden erstmals die Bestandteile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

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die normbasierte Austauschchnittstelle (NAS).

Das IT-Verfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.



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

3.1.1 Datenübertragung

Für die fachliche Konfiguration des Verfahrens werden die vom Auftraggeber beauftragten Terminalserver zur Verfügung gestellt. Über die Schnittstellen und Weboberflächen der Fachanwendungen ist somit ein Zugriff auf Komponenten der jeweiligen Web- bzw.- Applikationsserver möglich. Die Anmeldungen an den Terminalserver erfolgt mit personalisierten Benutzerkonten via Remote Desktop Protocol (RDP) von den Arbeitsplätzen der fachlichen Leitstelle des Auftraggebers.

Für die Übertragung von Daten auf den jeweiligen Terminalserver sind folgende Wege eingerichtet.

- Übertragung der Zwischenablage (RDP)
- Einbinden von lokalen Laufwerken (RDP)
- FTPs

Der für die FTPs Verbindung benötigte FTP-Server wird mit Windows Bordmitteln auf dem Terminalserver bereitgestellt. Die Einrichtung dieses Übertragungsweges erfolgt nach separater Beauftragung. Die entstehenden Einmalaufwände werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

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.:

- [Redacted]

- Produktionsumgebung

Es existieren folgende Schnittstellen:

Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

Besondere Bedeutung haben z.B.:

- [Redacted]

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 verfahrensspezifische 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 Patches 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-Patches oder Fachverfahrens-Updates.

Ein Produktionsausfall aufgrund fehlerhafter Fachverfahrens-Updates oder Fachverfahrens-Patches wird nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet. Dies gilt auch für die Ausfälle, die aufgrund von freigebenden Systempatches 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

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	Auftragnehmer	Auftraggeber
Fachanwendung/ Fachverfahren		V,D

4 Service Level

4.1 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

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

Telefon: XXXXXXXXXX

4.1.1 Leistungsabgrenzung

Die Rufbereitschaft wurde ausschließlich für das Technische Verfahrensmanagement beauftragt.

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

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

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

Die Rufbereitschaft gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change Management
 - o Mehrfach auftretende identische Störungen werden im Dataport Problem Mariagement 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)

Anlage 5b1 zum V7307-3/2610000/1041000

- 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:

██████████ ██████████ ██████████

██

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

██████████ ██████████ ██████████

5 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind
(verfahrensspezifische Ergänzungen zu Kapitel 5 in Teil A):

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

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

zum IT-Verfahren 3A WEB HH

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

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
3.1.1	Datenübertragung	5
3.2	Schnittstellen zu anderen IT-Verfahren	6
3.3	Leistungen zur Bereitstellung des IT-Verfahrens	7
3.3.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung	7
3.3.2	Migrationsleistungen	7
3.3.3	Installation und Konfiguration der Fachanwendung	7
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

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.

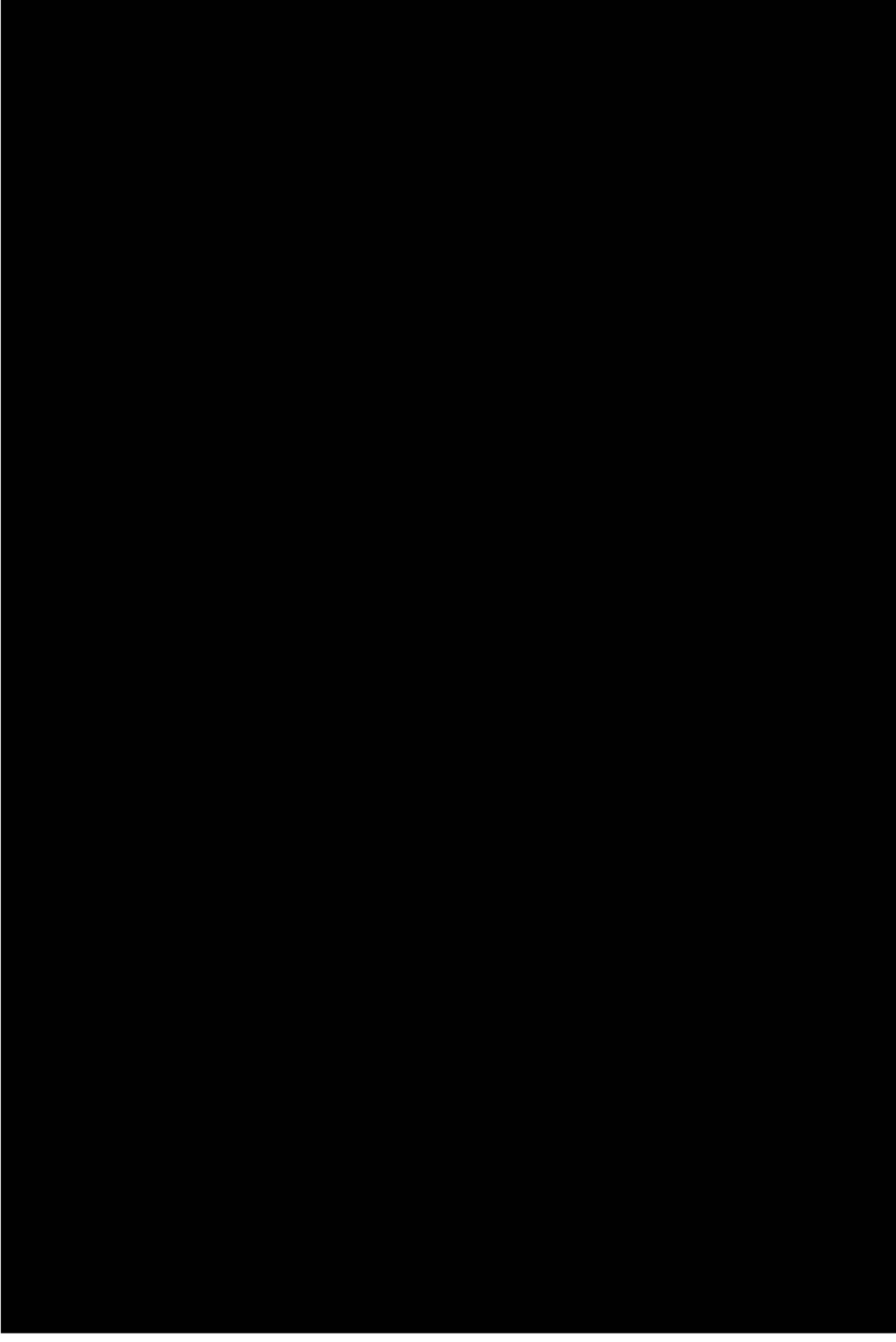
Im ALKIS® wird das amtliche Liegenschaftskataster digital vorgehalten und gepflegt. Bereits existierende Vorgängerverfahren – für den Buchnachweis das **HALB** bzw. **ALB** und für den grafischen Nachweis die **DSGK** bzw. **ALK** - werden hiermit abgelöst. Im Katasterbereich werden erstmals die Bestandteile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

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die normbasierte Austauschchnittstelle (NAS).

Das IT-Verfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.



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

3.1.1 Datenübertragung

Für die fachliche Konfiguration des Verfahrens werden die vom Auftraggeber beauftragten Terminalserver zur Verfügung gestellt. Über die Schnittstellen und Weboberflächen der Fachanwendungen ist somit ein Zugriff auf Komponenten der jeweiligen Web- bzw. - Applikationsserver möglich. Die Anmeldungen an den Terminalserver erfolgt mit personalisierten Benutzerkonten via Remote Desktop Protocol (RDP) von den Arbeitsplätzen der fachlichen Leitstelle des Auftraggebers.

Für die Übertragung von Daten auf den jeweiligen Terminalserver sind folgende Wege eingerichtet.

- Übertragung der Zwischenablage (RDP)
- Einbinden von lokalen Laufwerken (RDP)
- FTPs

Der für die FTPs Verbindung benötigte FTP-Server wird mit Windows Bordmitteln auf dem Terminalserver bereitgestellt. Die Einrichtung dieses Übertragungsweges erfolgt nach separater Beauftragung. Die entstehenden Einmalaufwände werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

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.:

! [REDACTED]
! [REDACTED]

- Produktionsumgebung

Es existieren folgende Schnittstellen:

Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

Besondere Bedeutung haben z.B.:

! [REDACTED]
! [REDACTED]

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 verfahrensspezifische 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
██████████

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

- 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:

██████████ ██████████ ██████████

██

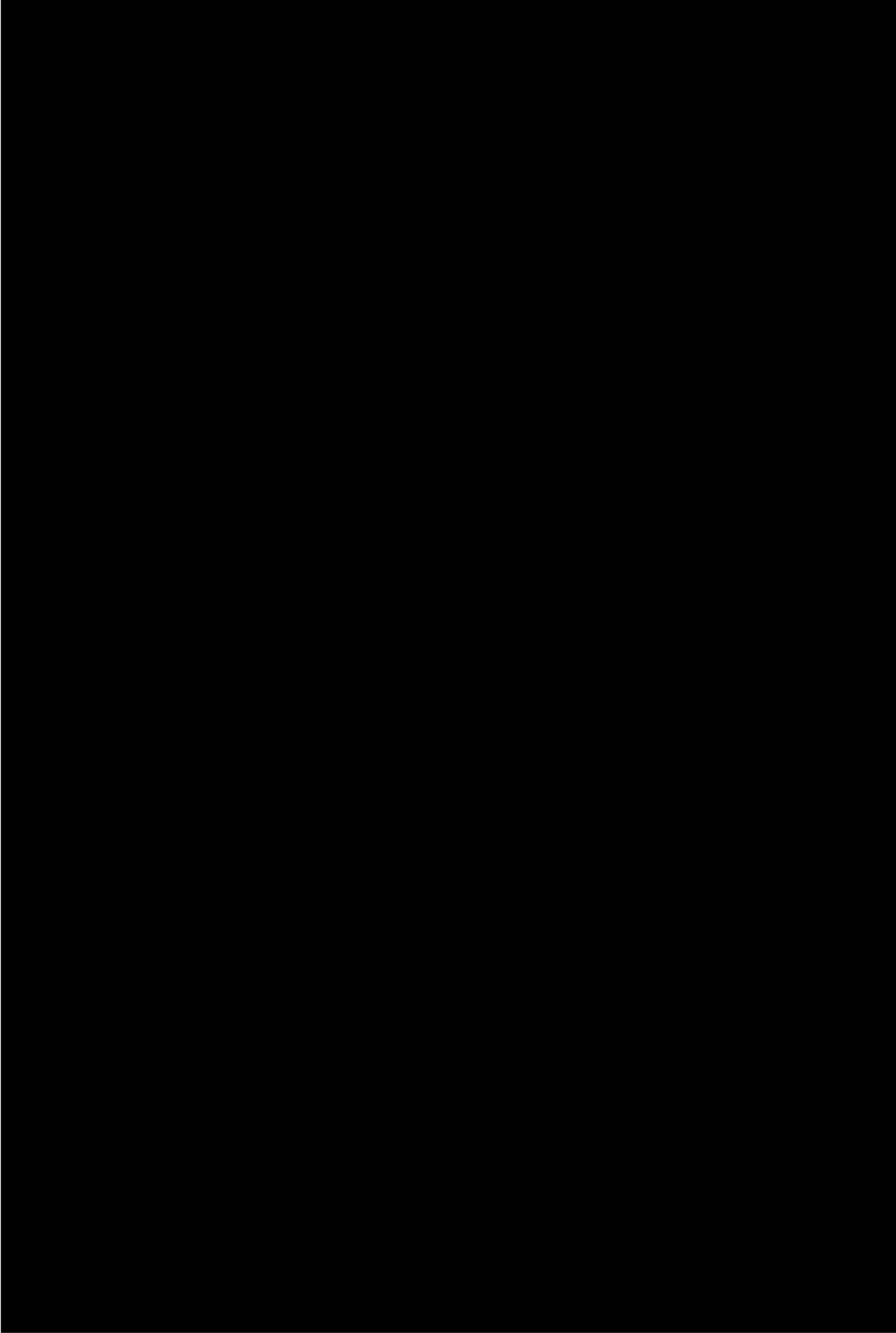
Ihre Störung wird innerhalb der regulären Servicezeit im 1st Level unter folgenden Rufnummern entgegen genommen:

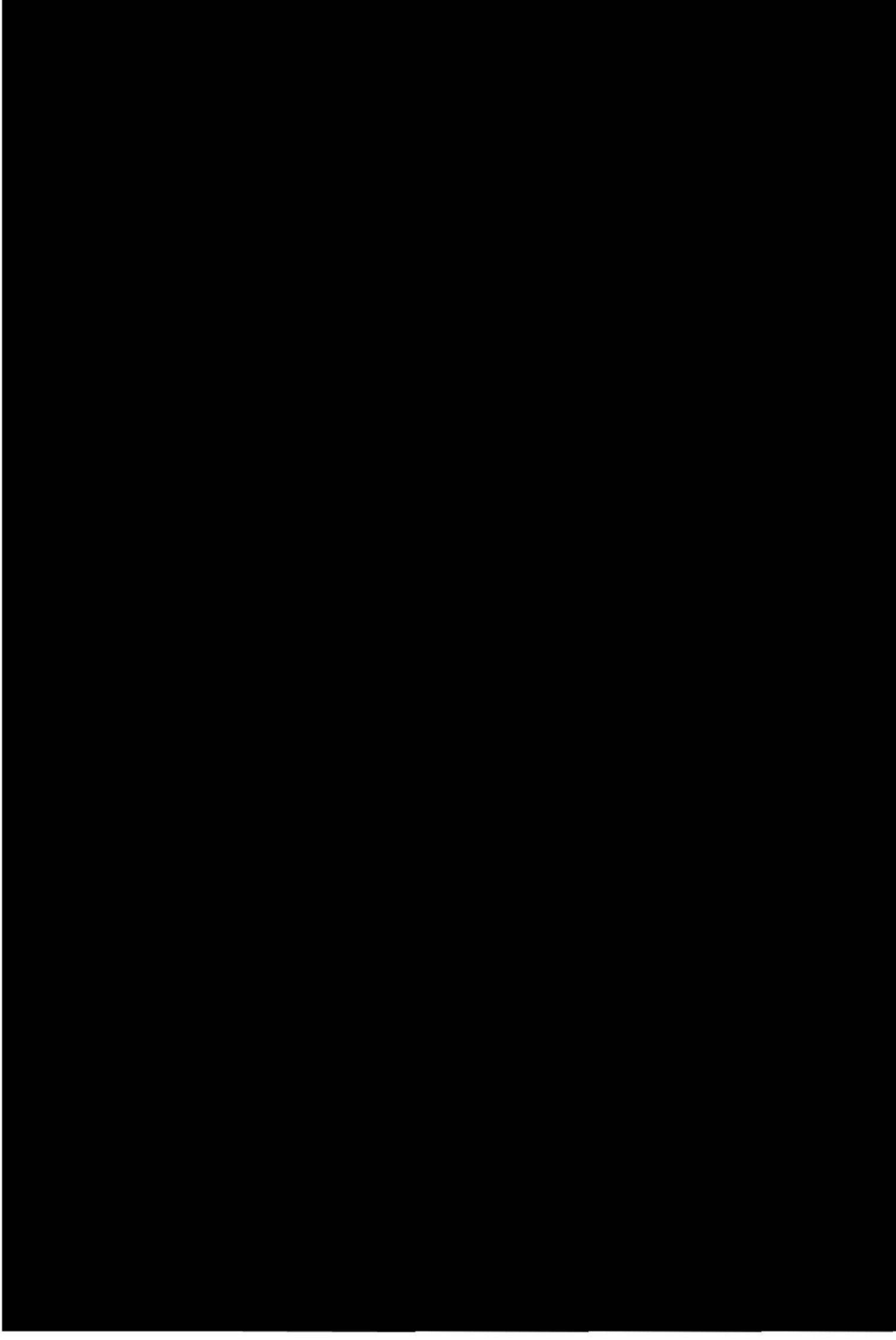
██████████ ██████████ ██████████

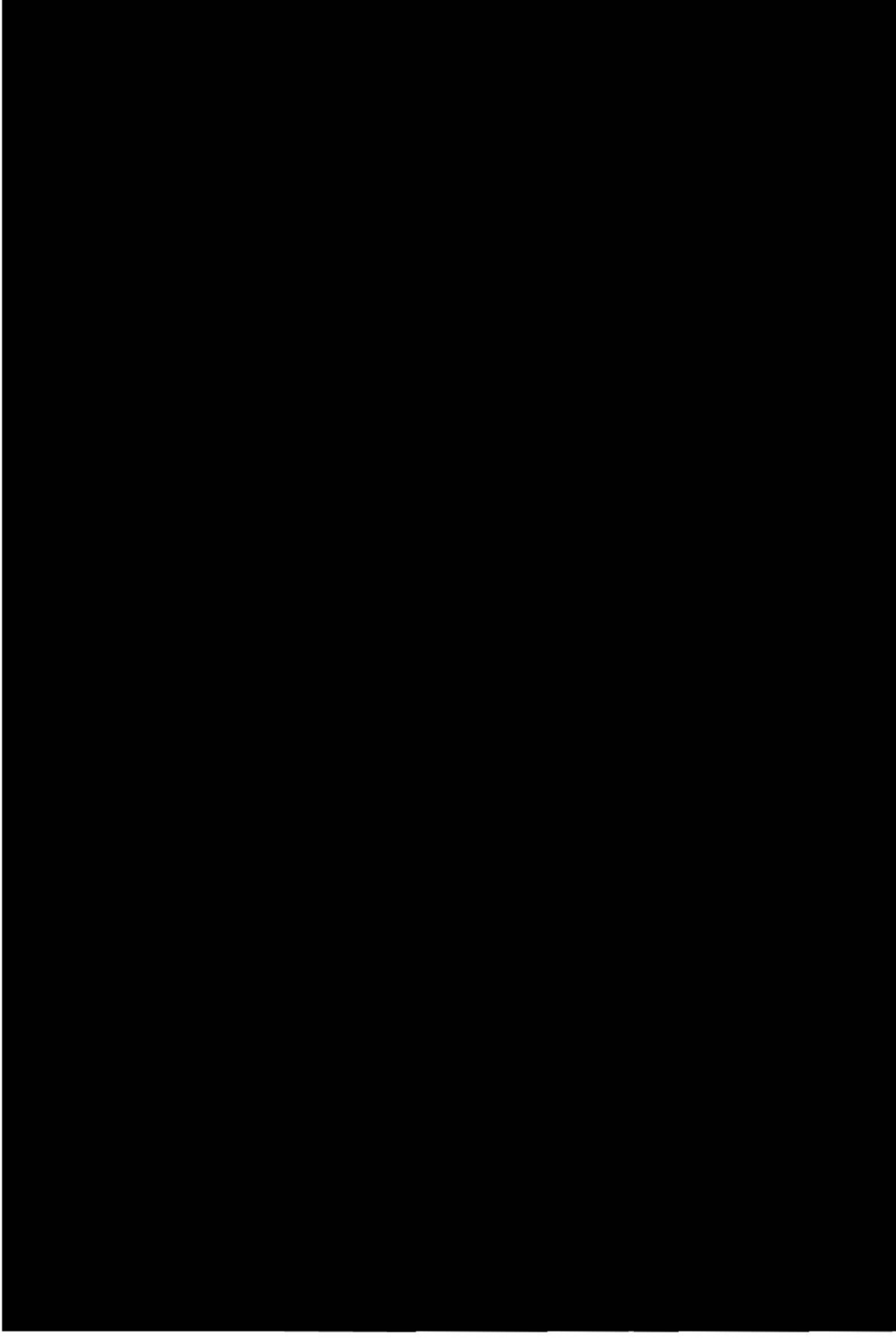
5 Leistungsabgrenzung

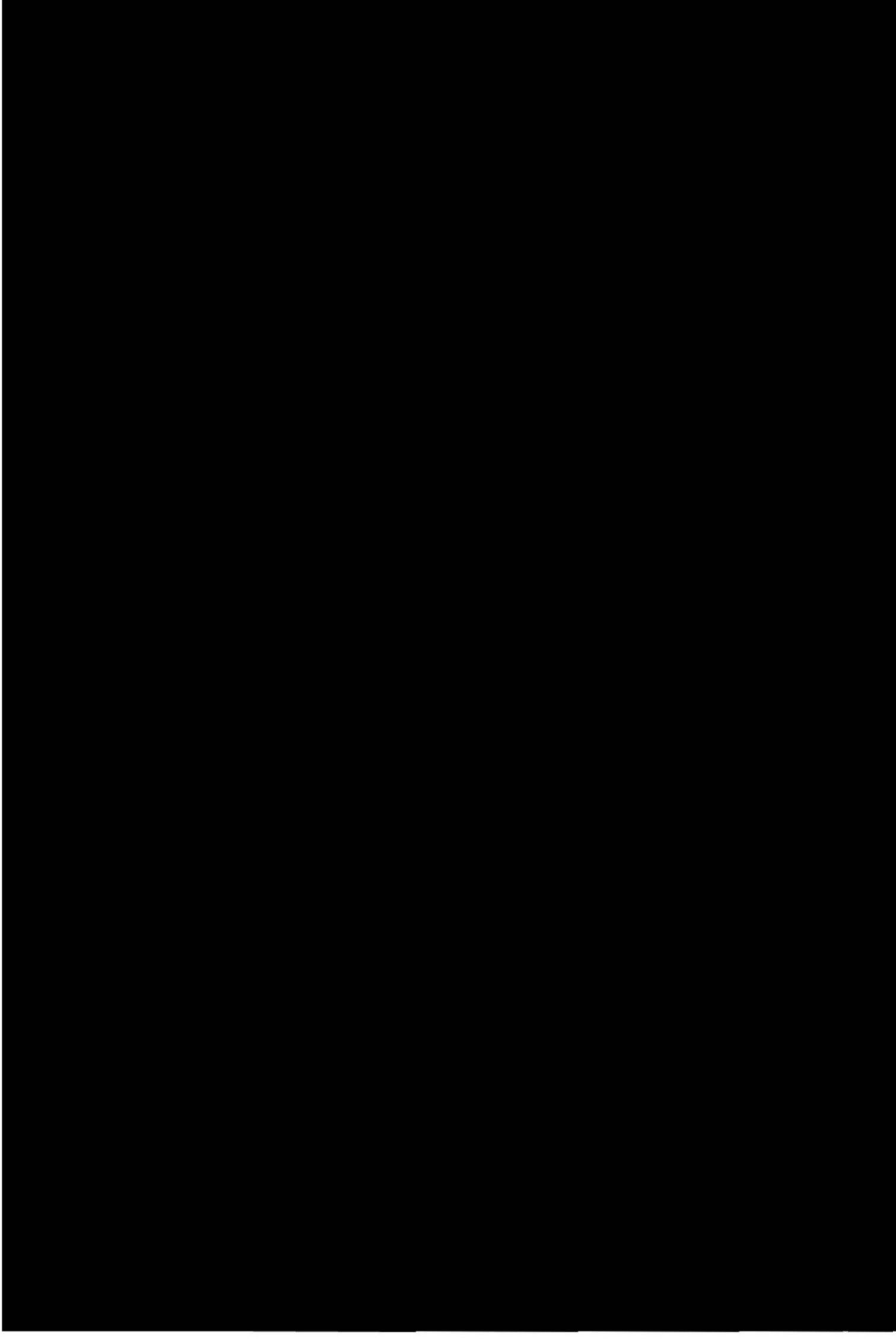
Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind
(verfahrensspezifische Ergänzungen zu Kapitel 5 in Teil A):

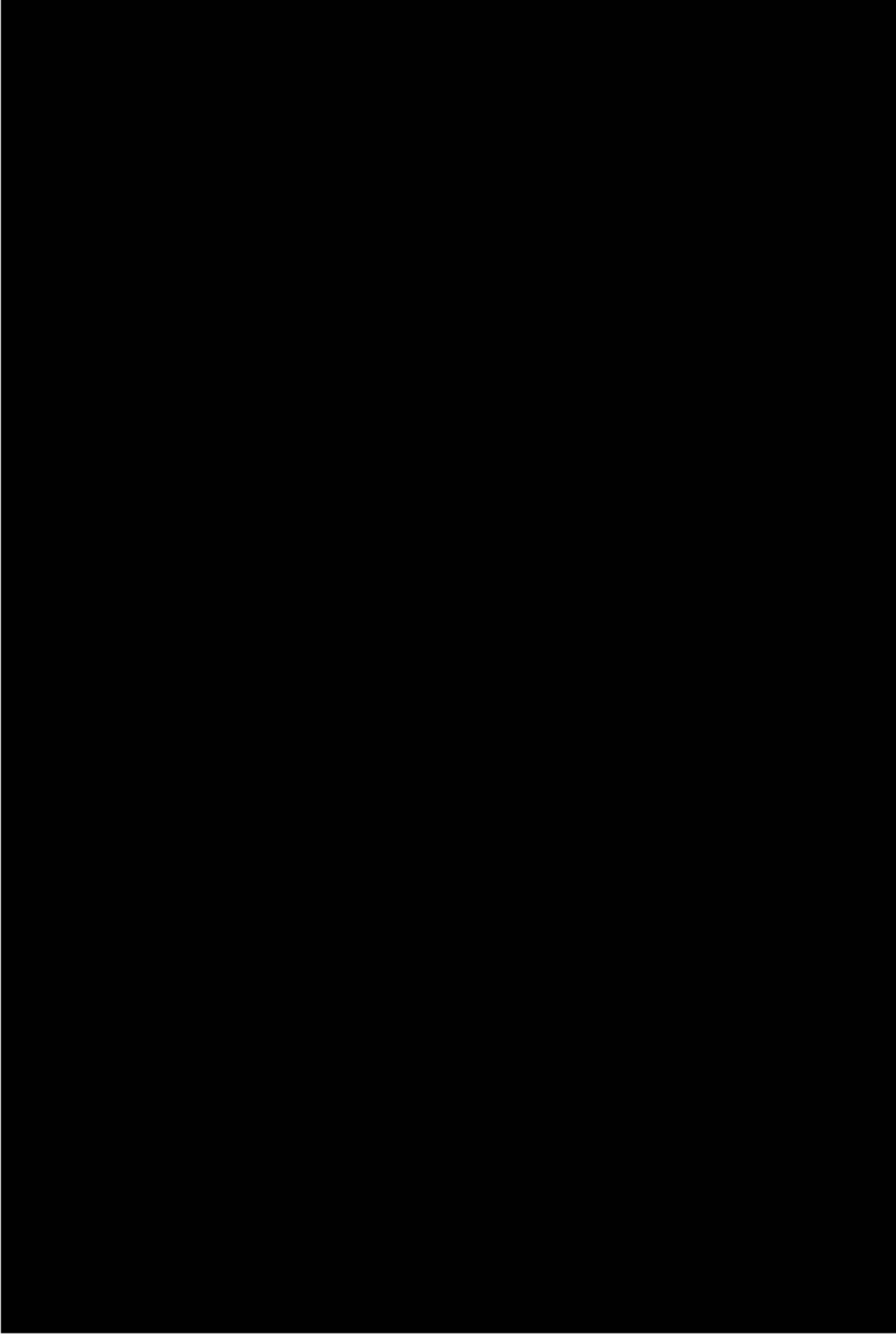
- **Benutzerverwaltung**
Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Fernzugriff**
Ein Fernzugriff ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

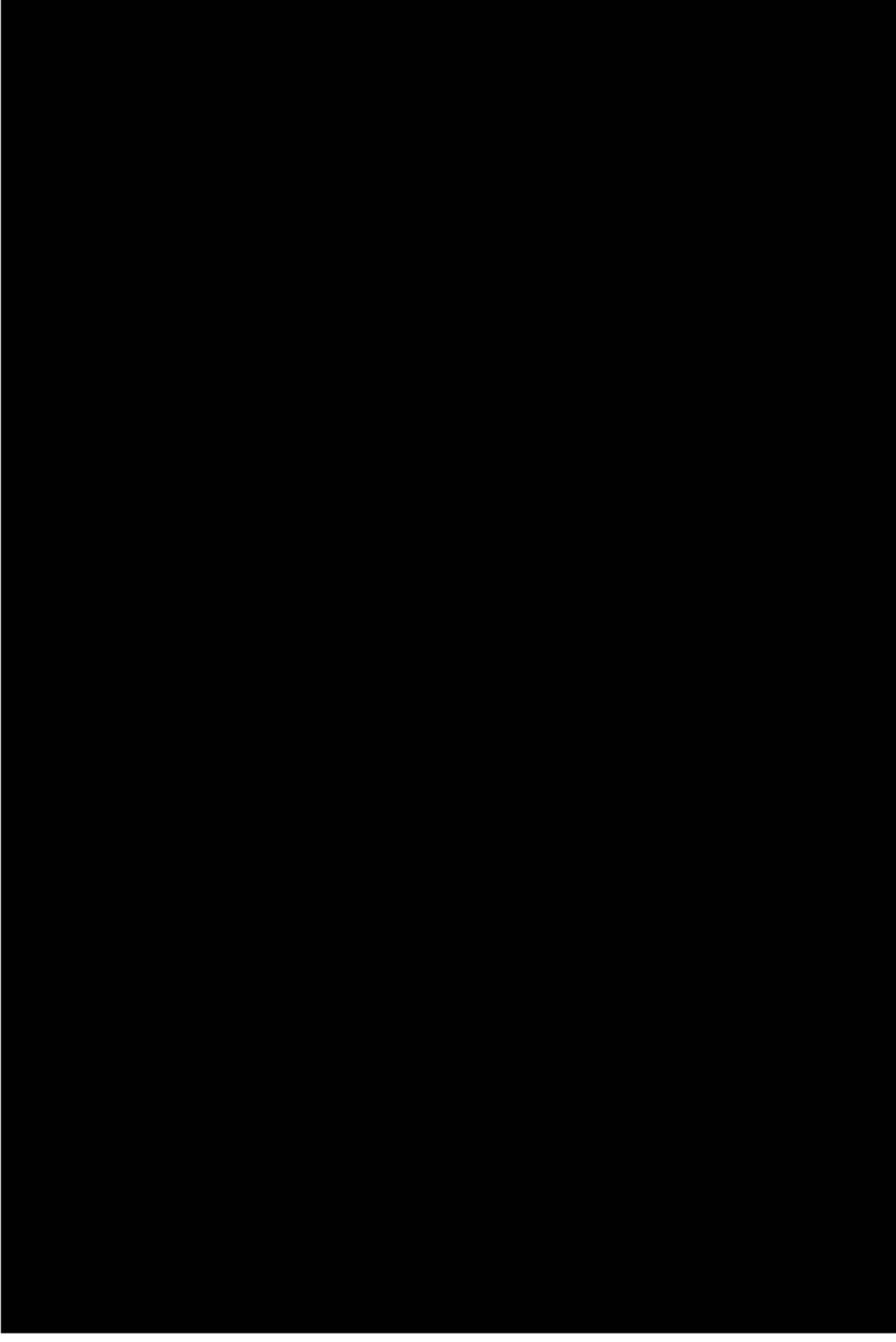


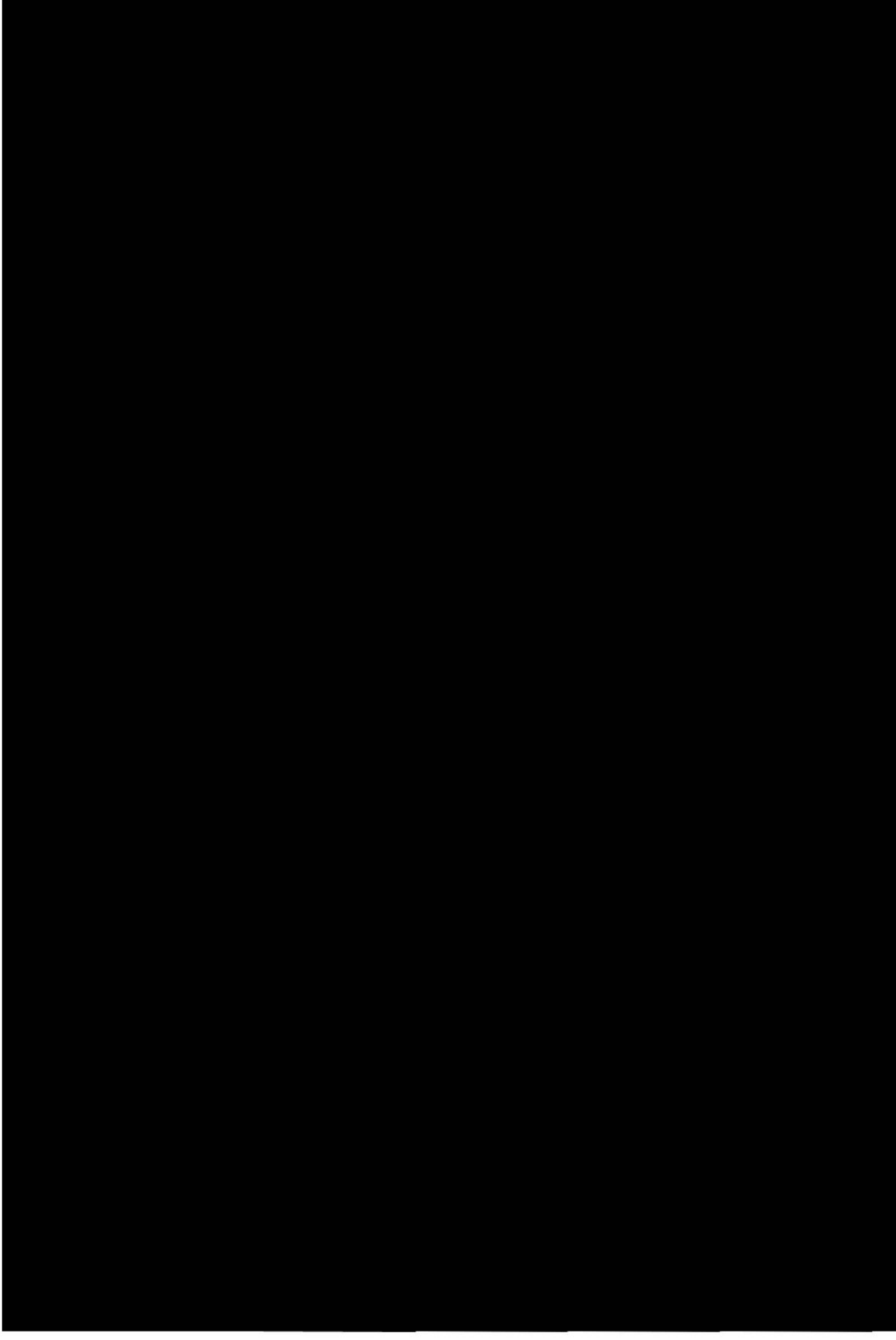


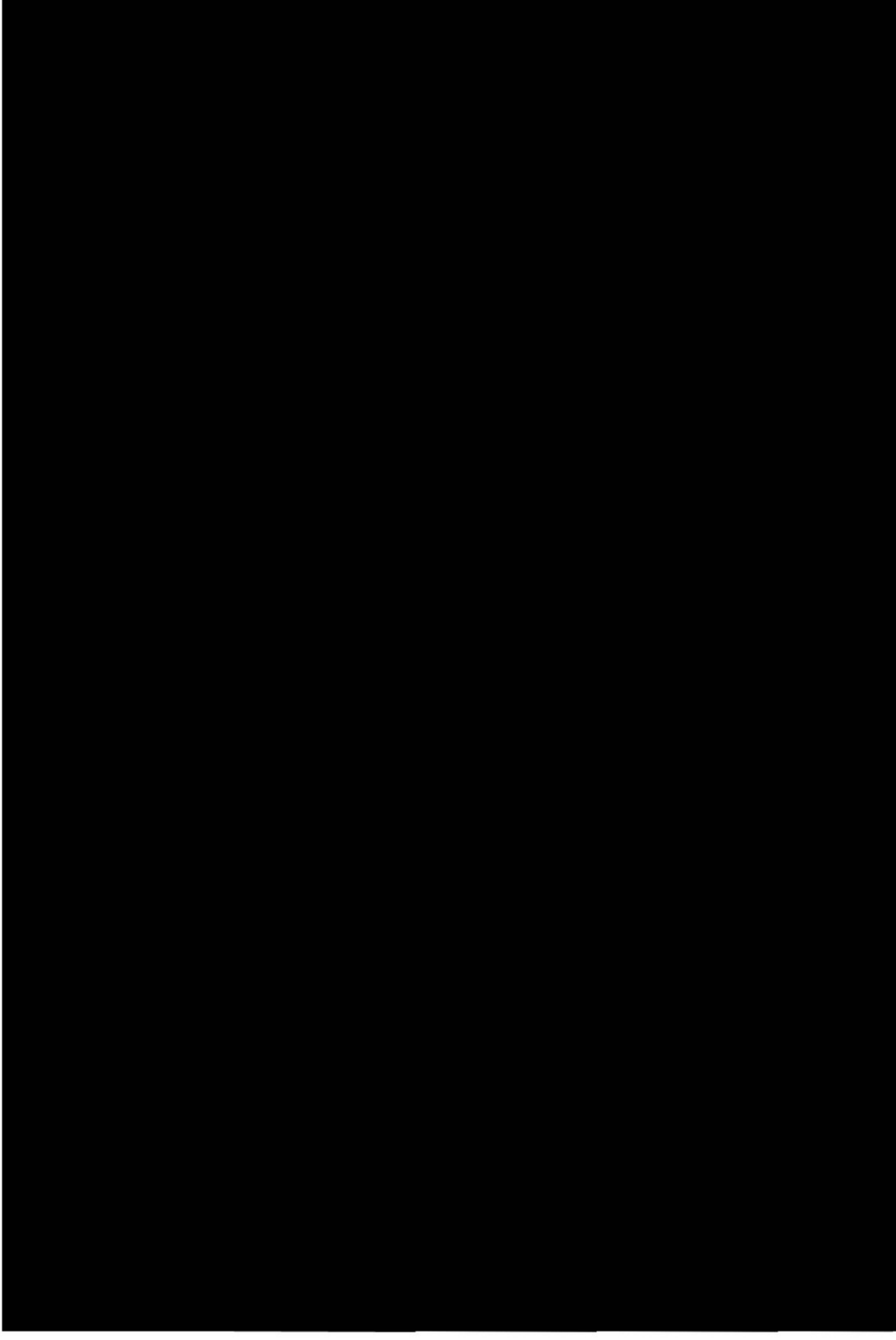


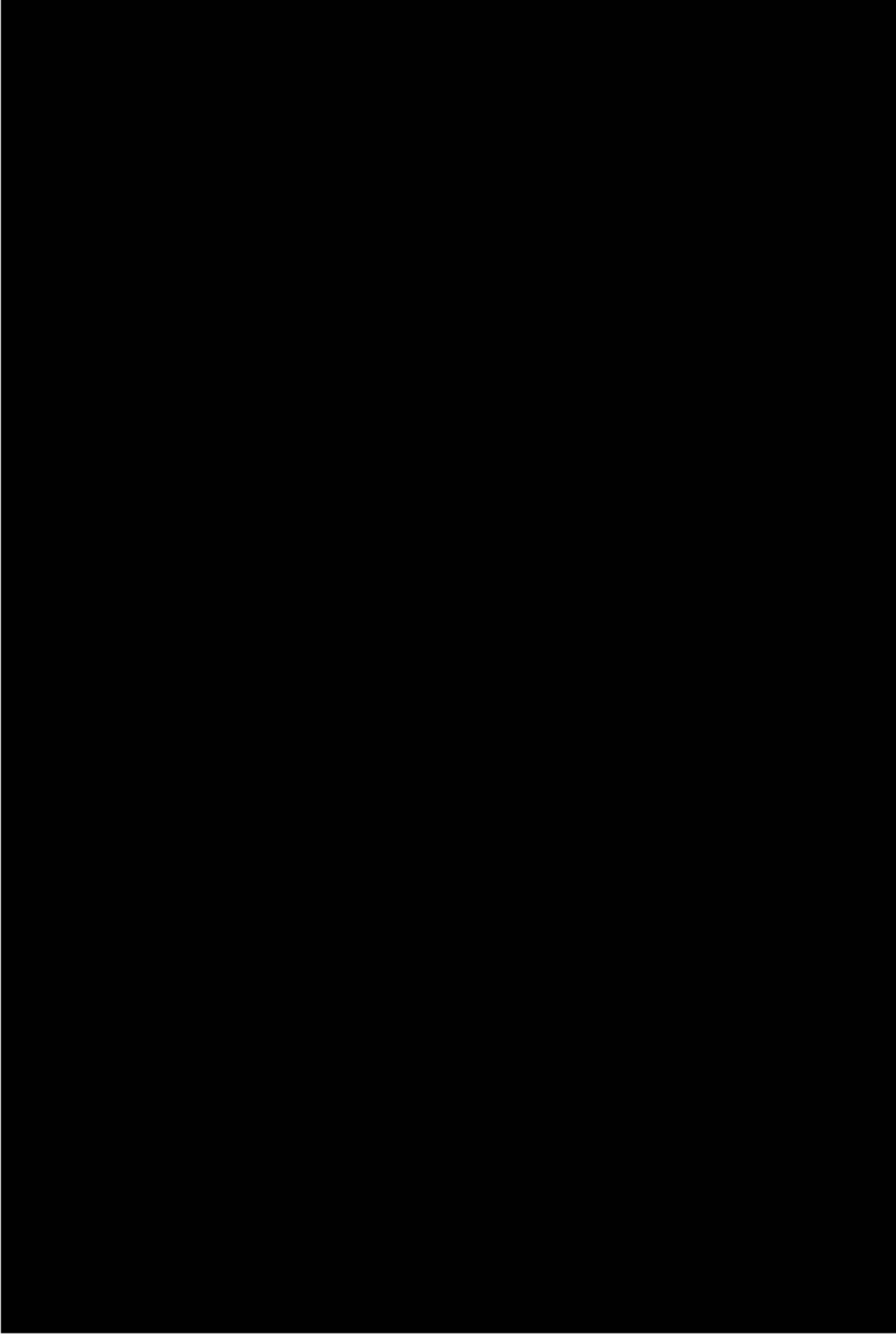


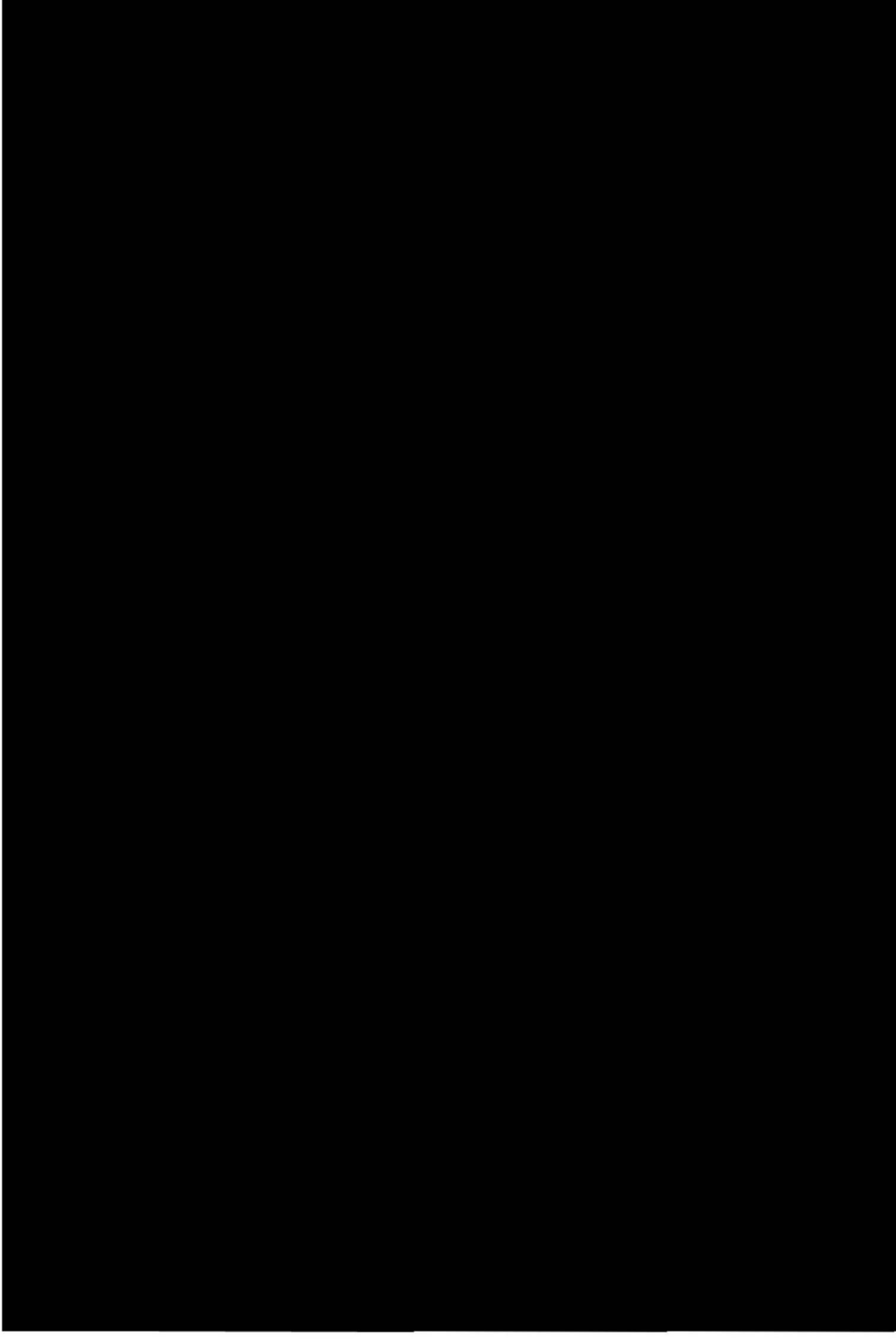


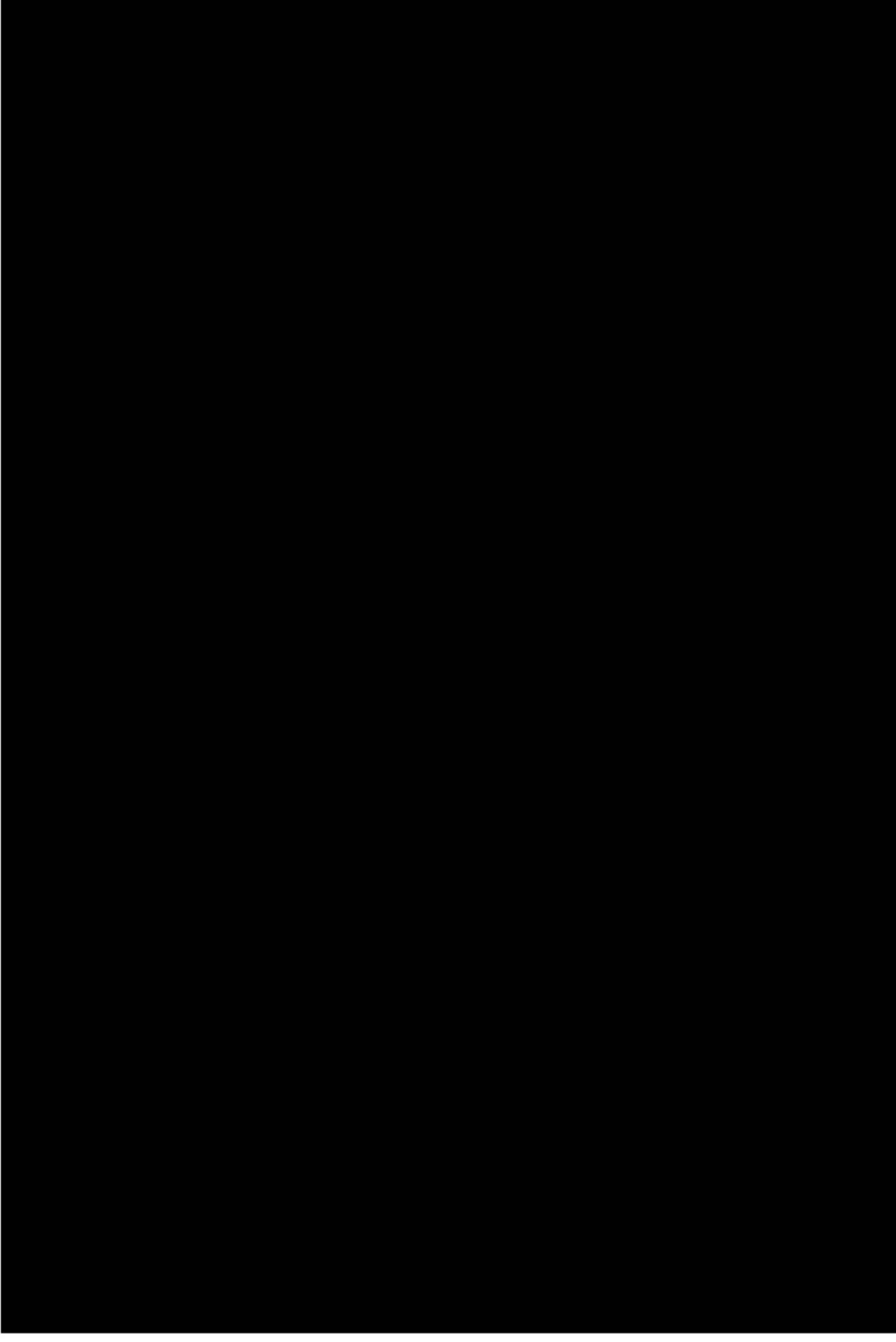


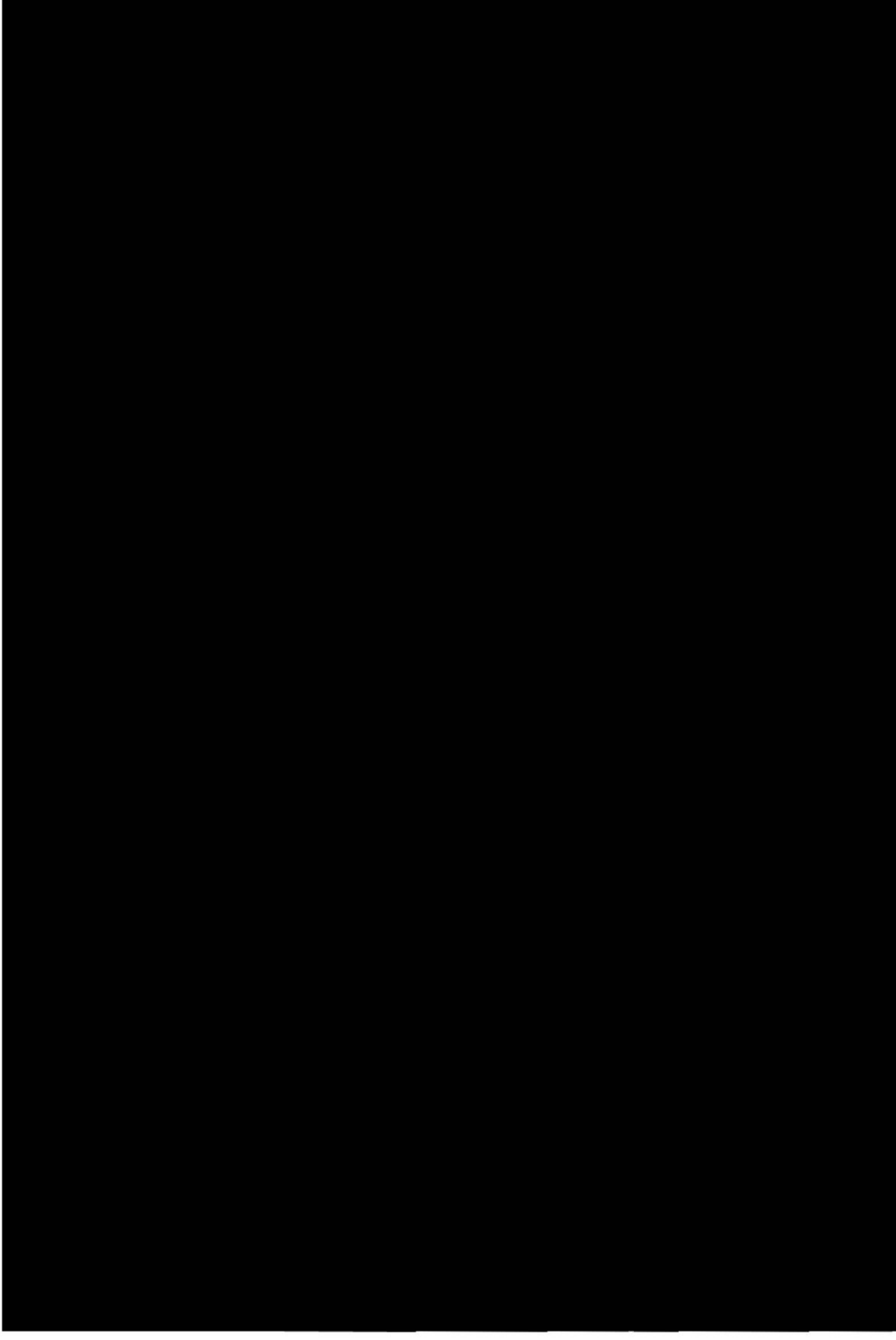


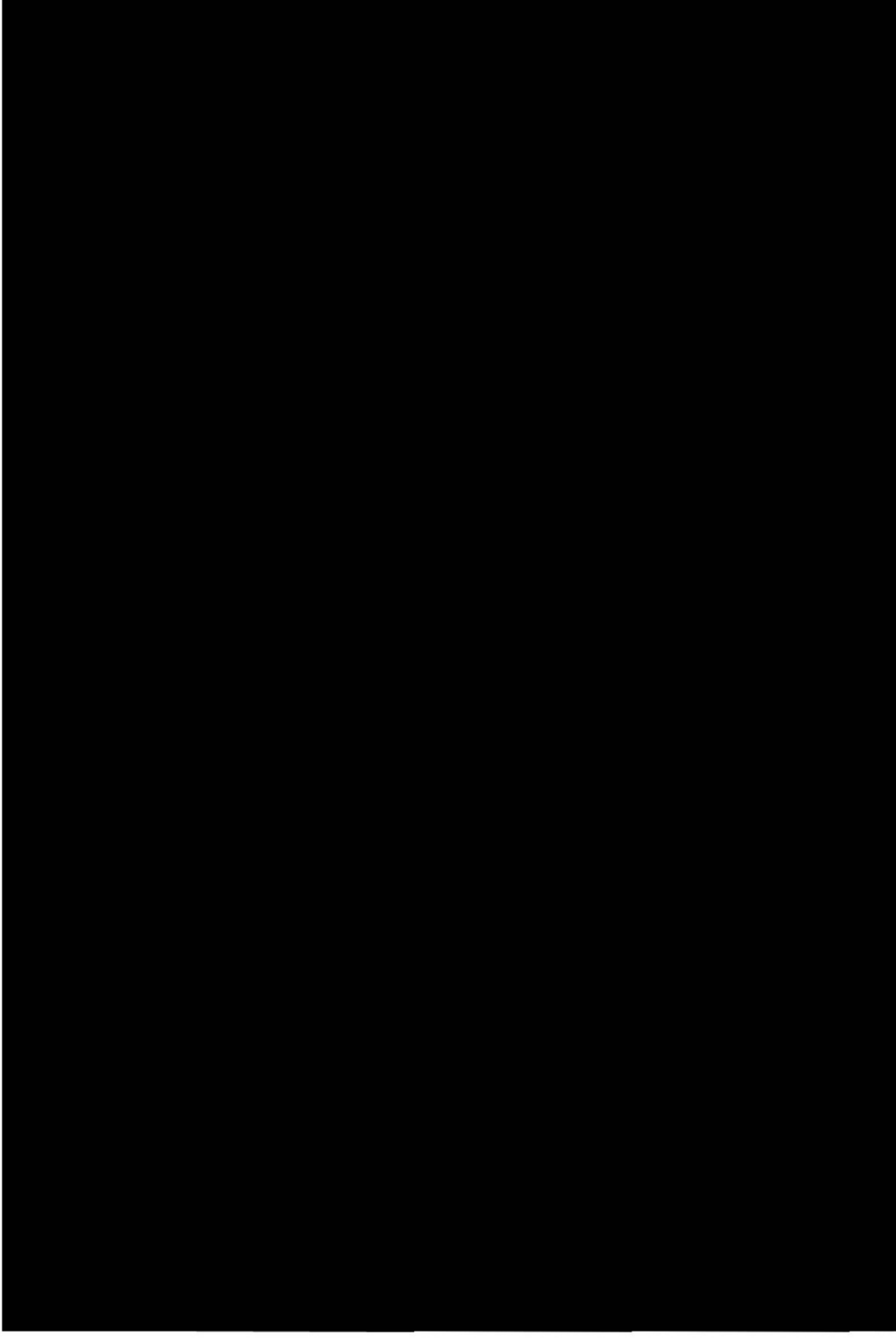


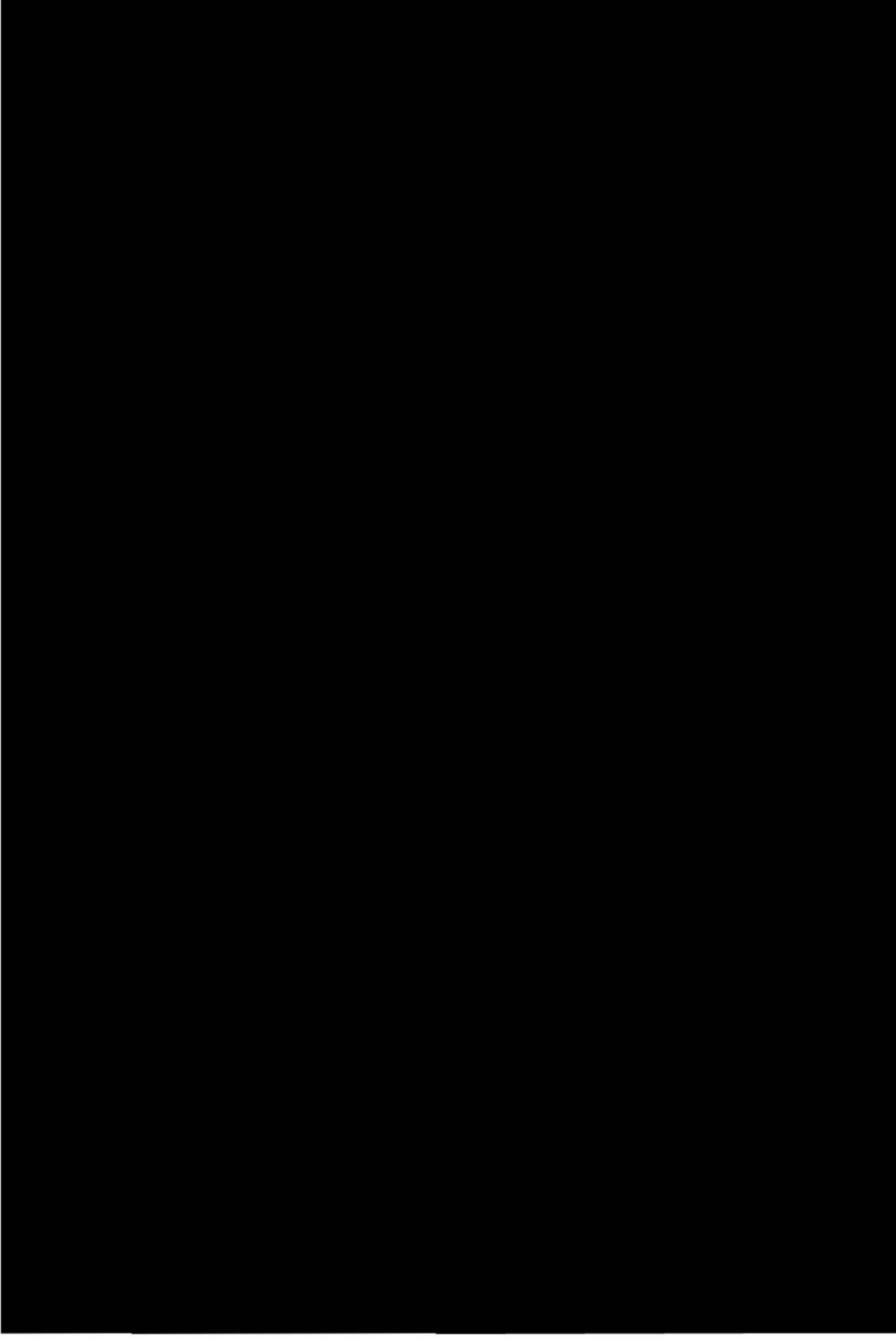


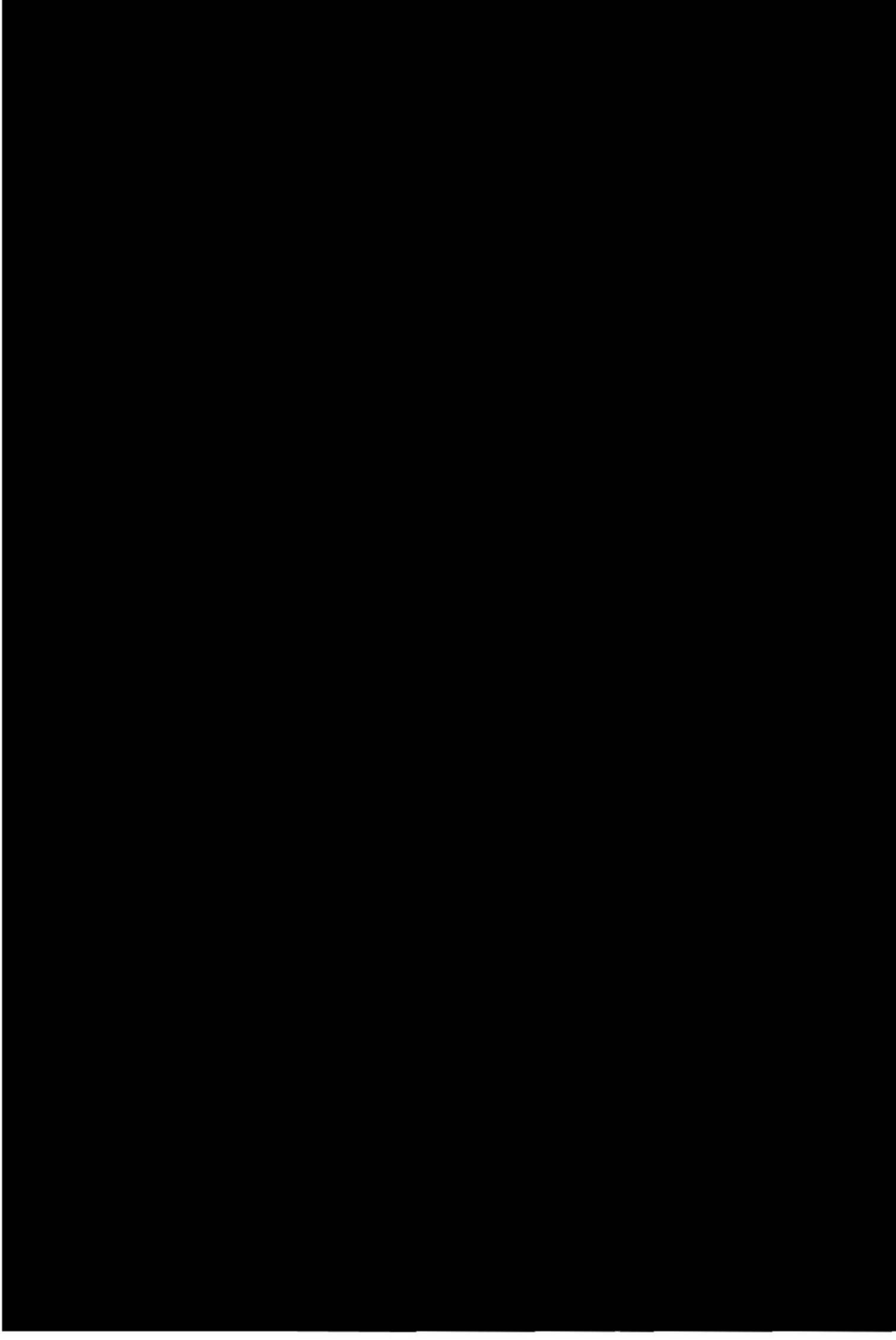


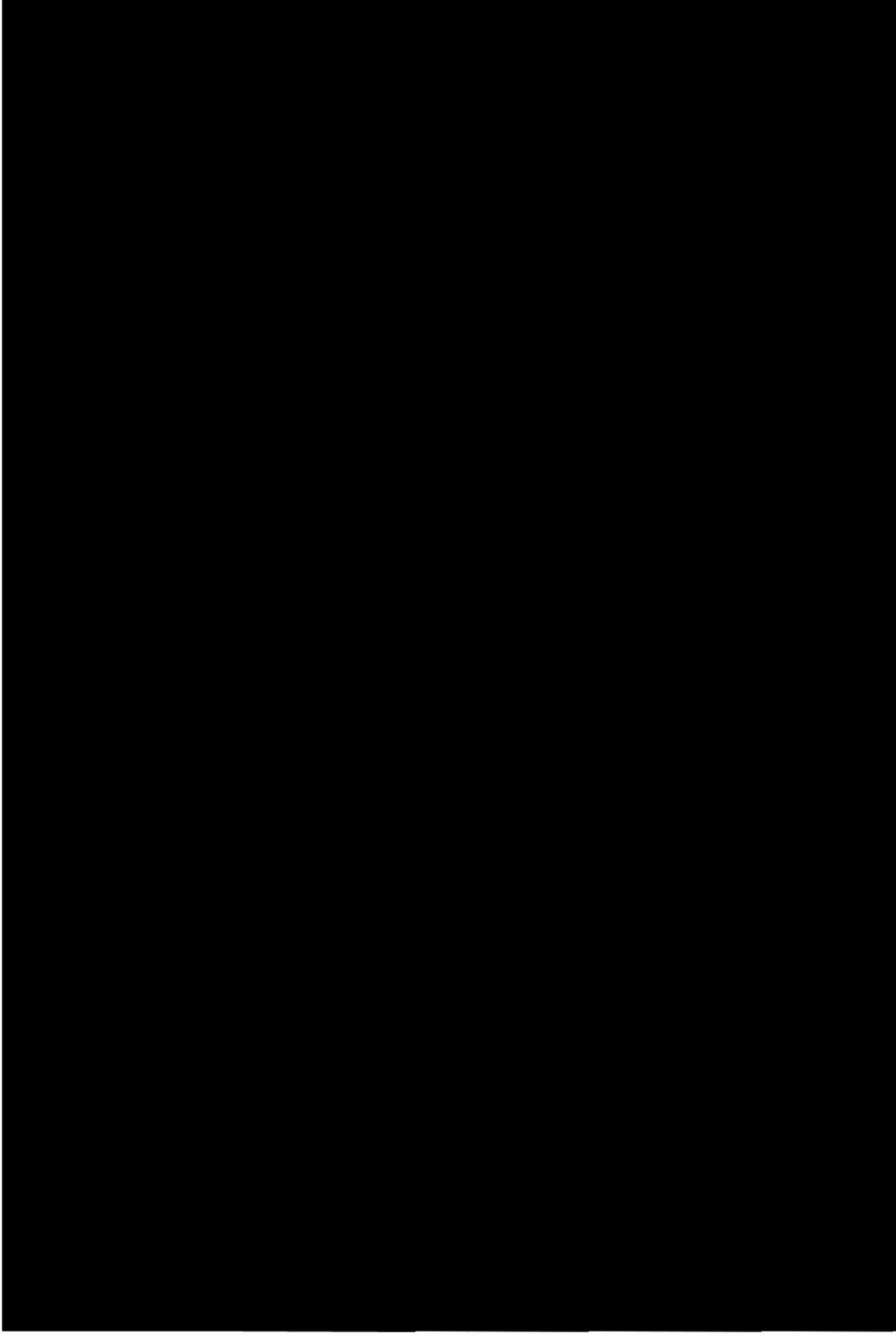


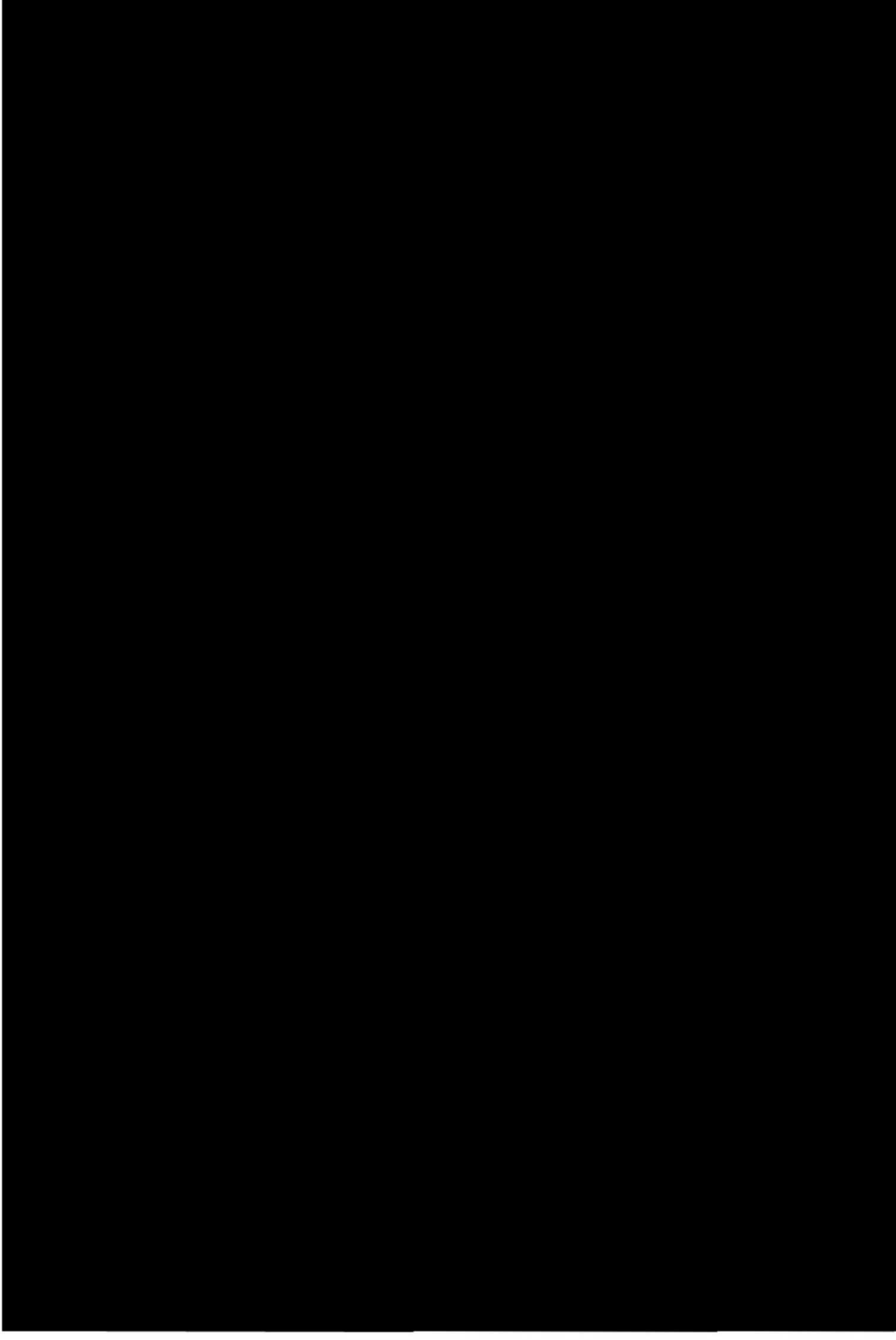


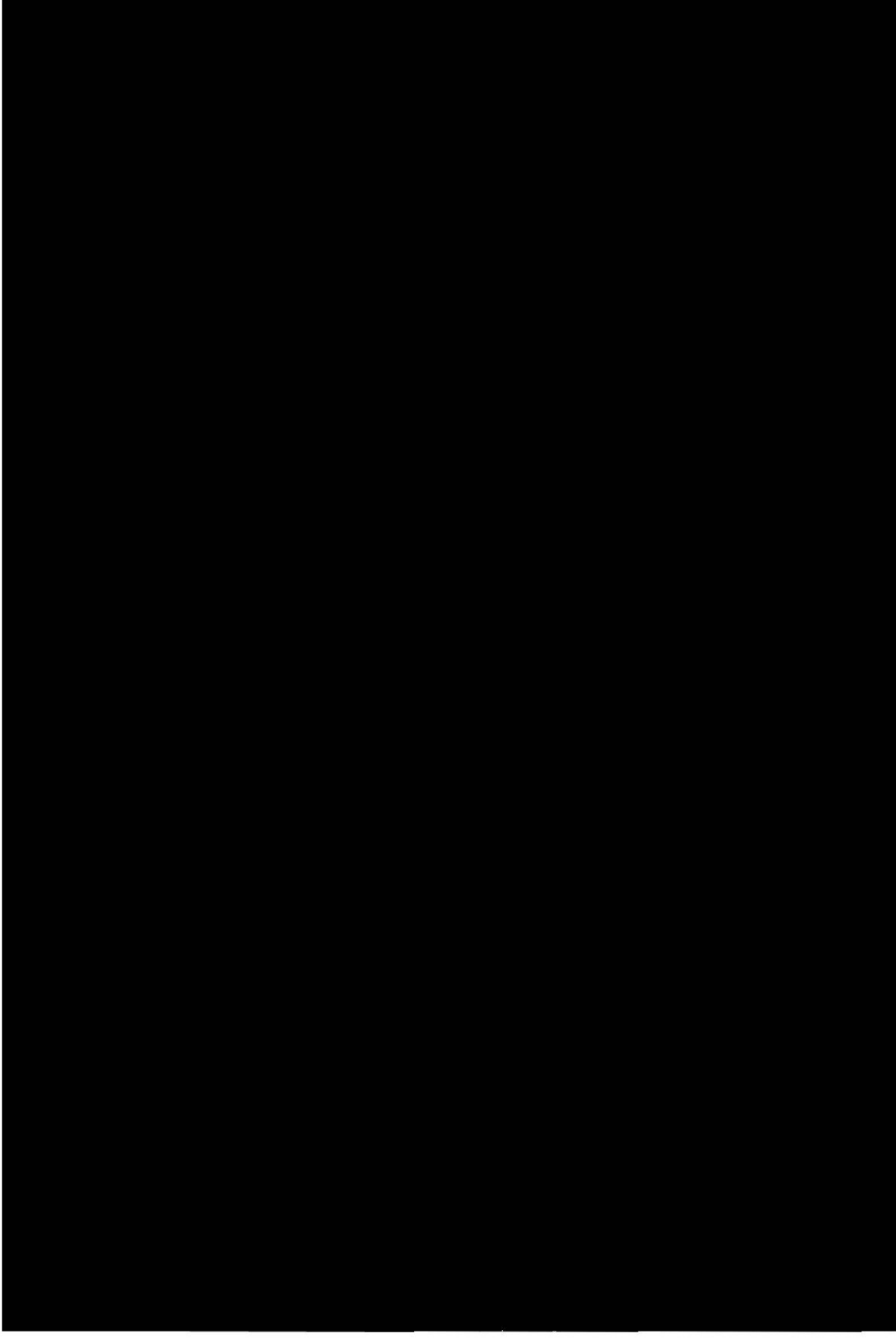


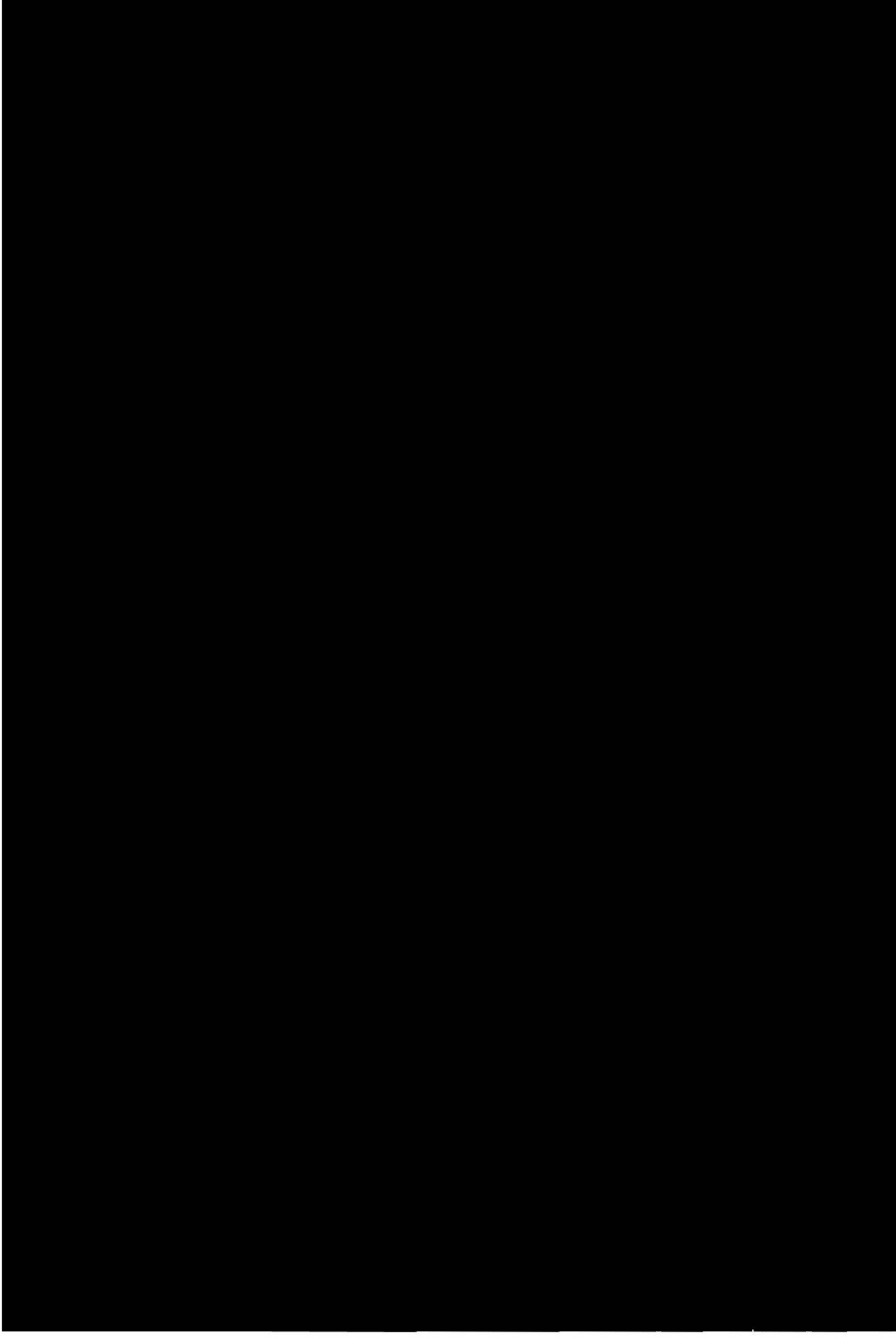


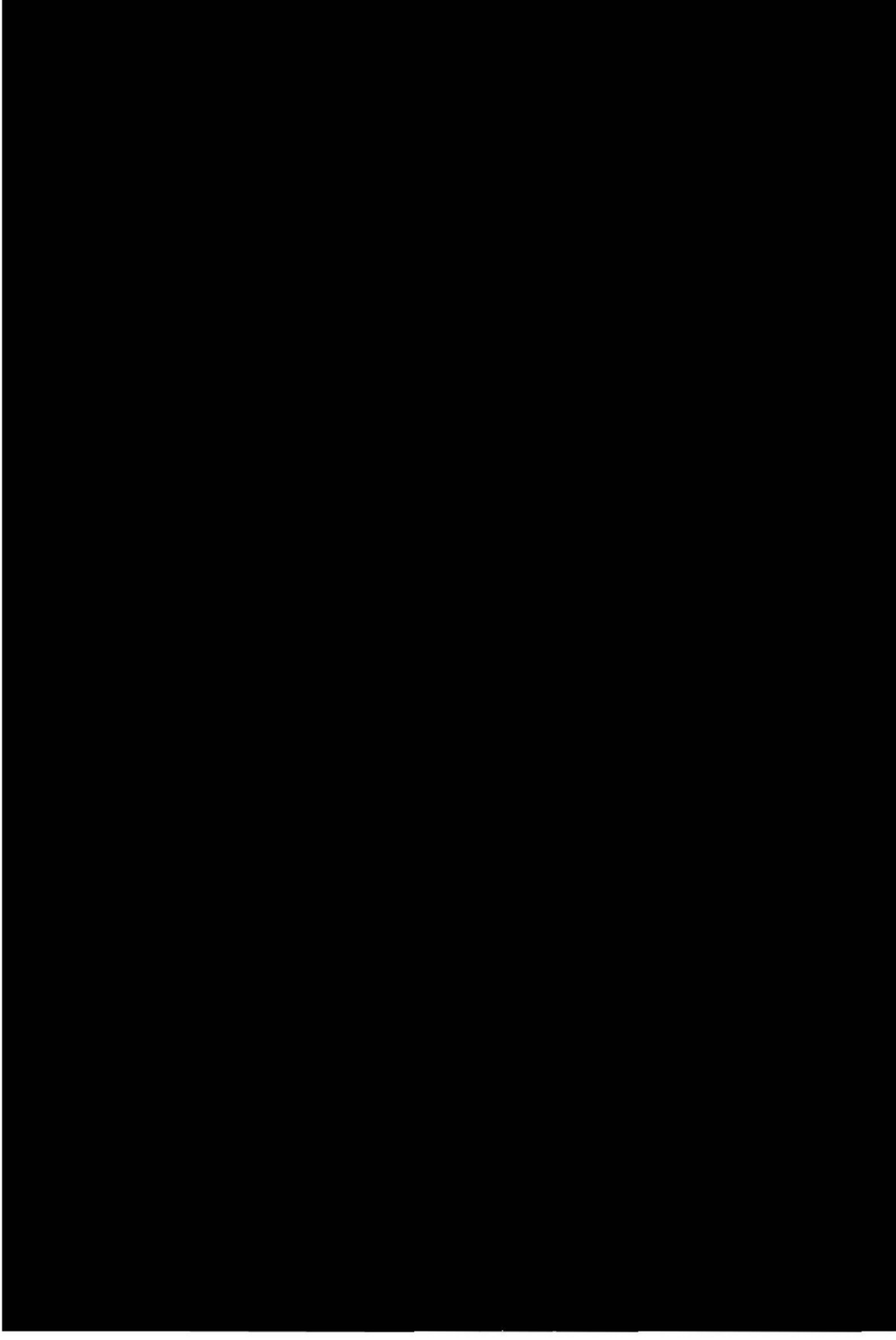


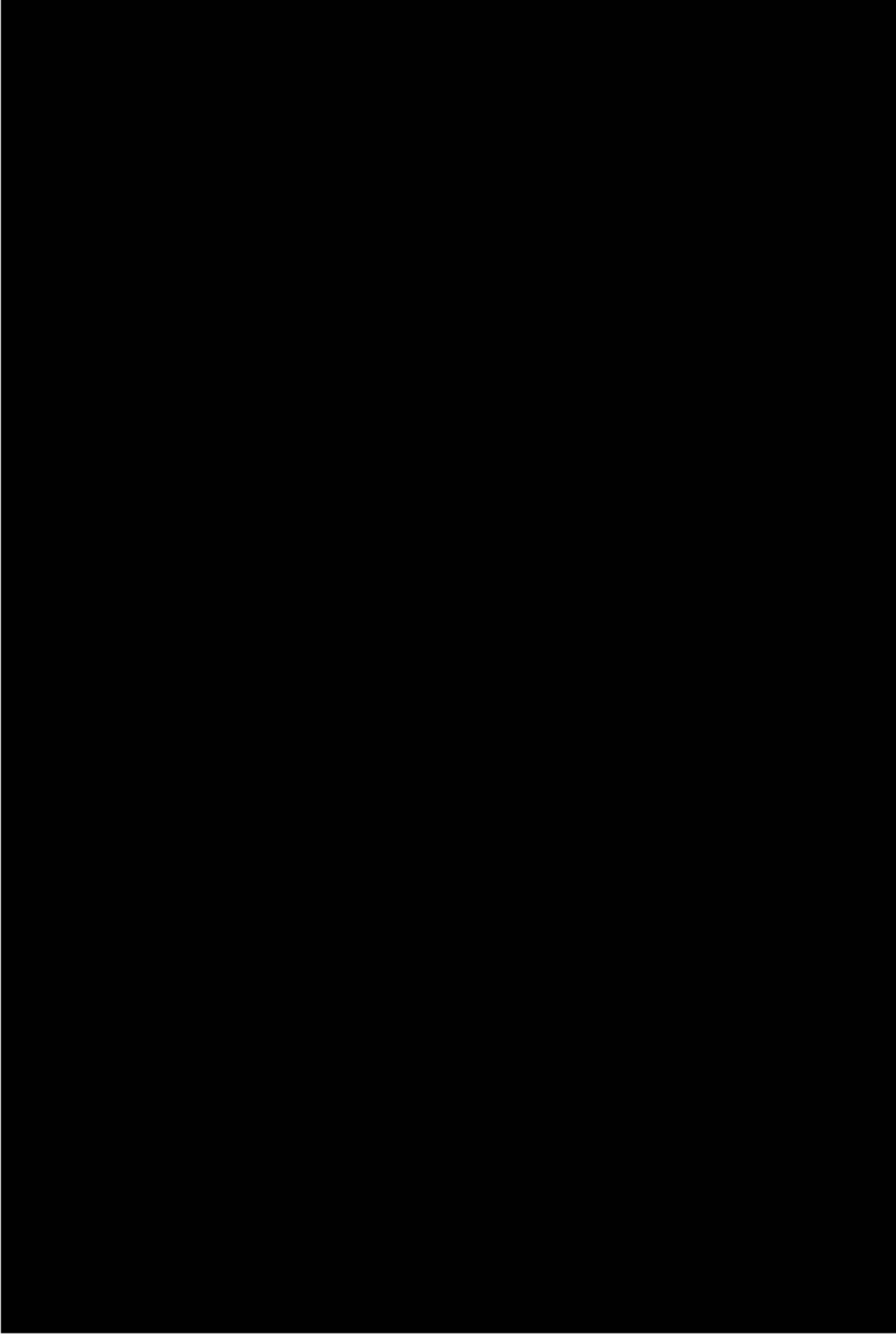


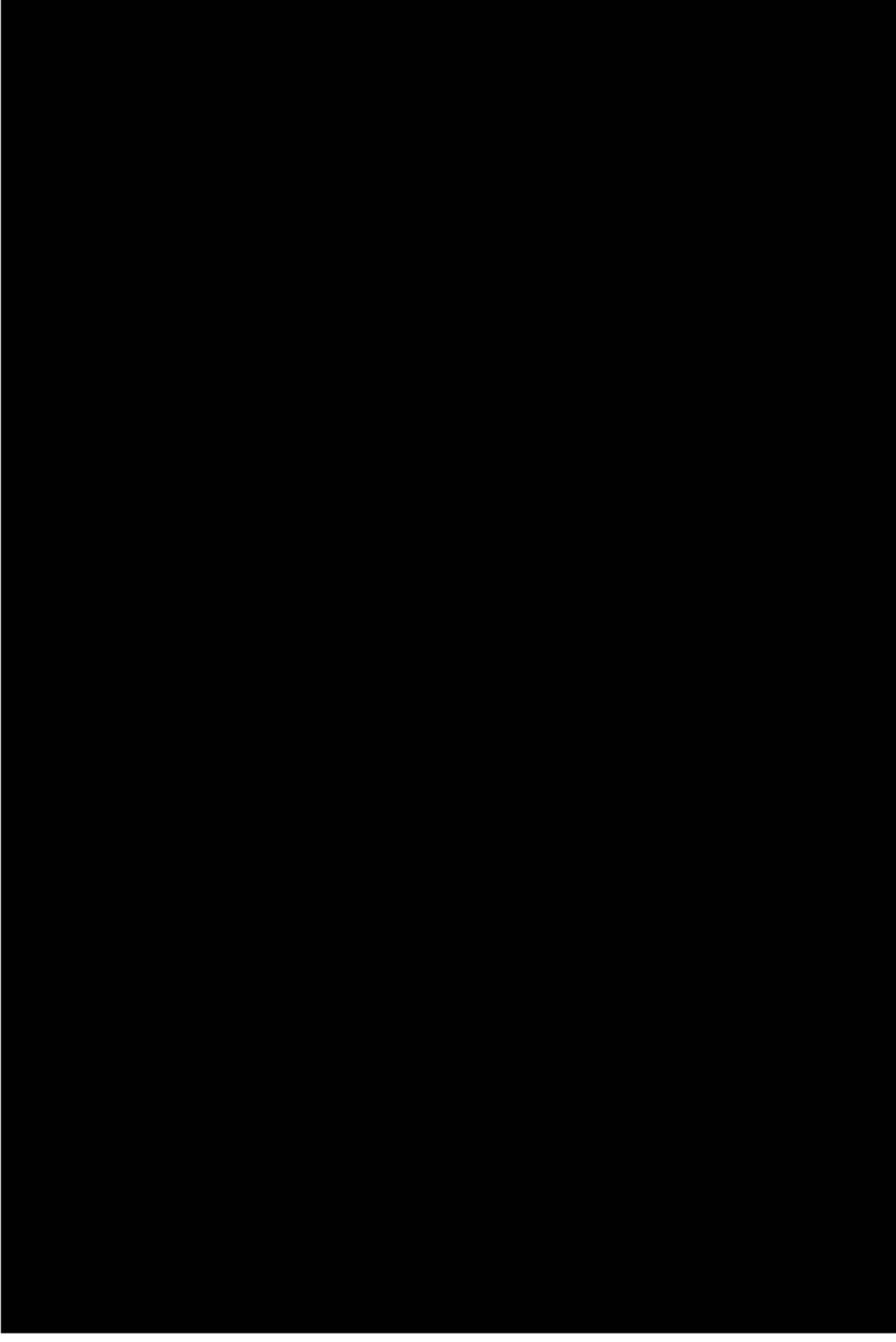












Security Service Level Agreement

Grundsatzkonformer Verfahrensbetrieb 3A Hamburg [REDACTED]
[REDACTED]

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.0.11



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Aufbau des Dokumentes	3
1.2 Leistungsgegenstand	3
2. Leistungsumfang und -beschreibung	4
2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)	4
2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)	4
2.3 Grundsatzkonformer Betrieb	5
2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation	5
2.4.1 Umfang	5
2.4.2 Struktur und Standardordner	6
2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente	8
2.5 Gemeinsame Workshop	8
2.6 Bereitstellung	9
2.7 Prüfung der Maßnahmenumsetzung	9
3. Abgrenzung der Leistungen	10
3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen	10
3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes	10
3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers	11
3.4 Abweichungen von der dokumentierten Maßnahmenumsetzung	11
3.5 Fortschreibung des IT-Grundschatzes	11
3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund	12
4. Ausgeschlossene Leistungen	13
4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene	13
4.2 Datenexport	13
5. Leistungsvoraussetzungen	14
5.1 Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschatz	14
5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	14
5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe	15

1. Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT-Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT-Dienstleistungen in definiertem Leistungsumfang zur Verfügung. Die Leistungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieser Vereinbarung erbringt, folgen der Vorgehensweise, die im BSI-Standard 100-1 (Managementsysteme für Informationssicherheit) sowie im BSI-Standard 100-2 (IT-Grundschutz-Vorgehensweise) beschrieben wird.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Leistungsumfang und -beschreibung (Kapitel 2): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

Abgrenzung der Leistungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen in Abgrenzung weiterer Leistungen.

Ausgeschlossenen Leistungen (Kapitel 4): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer nicht über diesen SSLA bereitgestellten Leistungen.

Leistungsvoraussetzungen (Kapitel 5): Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

1.2 Leistungsgegenstand

Mit dem **Security Service Level Agreement (SSLA)** wird zwischen den Vertragspartnern ergänzend vereinbart, wie der Betrieb unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers erfolgt. Ferner wird festgelegt, wie die vom Auftragnehmer in dessen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsmaßnahmen gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert werden.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis des BSI-Standards 100-1¹. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP²) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
 - der Betrieb des ISMS
 - die Umsetzung der Grundsicherheits-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 100-2
 - die Sicherheitskonzepterstellung
 - das Sicherheitsvorfallmanagement
 - das Notfall- und Notfallvorsorgemanagement
- sowie das sicherheitsrelevante Regelwerk des Auftragnehmers zur Informationssicherheit

Das ISMS des Auftragnehmers stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 100-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsmaßnahmen der IT-Grundsicherheits-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden können. Es liefert dem Auftragnehmer die Berücksichtigung relevanter Grundsicherheitsmaßnahmen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren des Auftraggebers sowie die Grundlagen für den Nachweis über die aktuell umgesetzten Sicherheitsmaßnahmen.

2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem Auftraggeber einen IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) als Ansprechpartner. Die Benennung des ITSK sowie die Veränderung der Rollenbesetzung wird dem Auftraggeber angezeigt. Die Benennung wird im Geschäftsverteilungsplan des Auftragnehmers dokumentiert.

Der ITSK steht für die Beantwortung verfahrensbezogener Sicherheitsfragen im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Verfügung. Er ist für das verfahrensbezogene Sicherheitsvorfallmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich und damit die Schnittstelle des Auftraggebers in die Sicherheitsmanagementorganisation und die Sicherheitsmanagementprozesse des Auftragnehmers.

Der ITSK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises³ (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Ver-

¹ https://www.bsi.bund.de/cdn_165/DE/Themen/ITGrundsicherheits/ITGrundsicherheitsStandards/ITGrundsicherheitsStandards_node.html

² Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentliches Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

³ Der Sicherheitsnachweis ist die Dokumentation des Umsetzungsstandes aller relevanten Sicherheitsmaßnahmen.

tragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundschutzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

Der ITSK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das beinhaltet insbesondere die Abstimmung von Terminen sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von erforderlichen Personen und Ressourcen (z.B. Räumen oder Dokumenten für die Einsichtnahme vor Ort). Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä. die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle hinausgehen, sind nicht Teil der hier vereinbarten Leistung (vgl. Kapitel 2.7).

2.3 Grundschutzkonformer Betrieb

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vom BSI in den IT-Grundschutzkatalogen⁴ vorgegebenen A-, B- und C-Maßnahmen, die in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen, für den von dieser Vereinbarung betroffenen Informationsverbund umzusetzen.

Die Maßnahmenermittlung und Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen erfolgt auf Basis der Bausteine der IT-Grundschutzkataloge in der beim Auftragnehmer eingesetzten Fassung und unter Einhaltung der für BSI-Zertifizierungen geltenden Übergangsfristen.

Die für den betrachteten Informationsverbund maßgeblichen Sicherheitsmaßnahmen und der jeweilige Umsetzungsstand werden im Sicherheitskonzept dokumentiert. Sofern zusätzliche Maßnahmen umgesetzt werden müssen, sind diese im SSLA Teil B zu benennen und die Umsetzung zu beauftragen.

2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation

2.4.1 Umfang

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein in Form und Struktur standardisiertes, grundschutzkonformes Sicherheitskonzept und weist dem Auftraggeber auf dieser Basis den grundschutzkonformen Betrieb nach (Sicherheitsnachweis).

Das Sicherheitskonzept beschreibt die nach IT-Grundschutz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen⁵ Sicherheitsmaßnahmen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen sicher. Zu diesem Zweck prüft er im Rahmen von Basissicherheitschecks regelmäßig den Umsetzungsstand der Sicherheitsmaßnahmen und dokumentiert diesen im Sicherheitsnachweis.

Die Betrachtung und Prüfung von Sachverhalten im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, die über die Leistungen nach Kapitel 2.5 hinausgehen, sind nicht Gegenstand der Leistungsvereinbarung.

⁴ Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge des BSI kann unter https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/itgrundschutzkataloge_node.html abgerufen werden.

⁵ Die Festlegung der relevanten Maßnahmen erfolgt auf Grundlage der Modellierungsvorschriften des BSI-Standards 100-2.

2.4.2 Struktur und Standardordner

Die Sicherheitsdokumentation wird strukturiert in verschiedenen Unterordnern übergeben. Die Struktur sowie das Namensschema der Ordner orientieren sich dabei an den Vorgaben des BSI, insbesondere der im BSI-Standard 100-2 festgelegten Vorgehensweise. Der Inhalt der jeweiligen Ordner ist in den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2.1 bis 2.4.2.6 näher erläutert. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Ordner einschließlich der Inhalte liegt ferner der übergebenen Sicherheitsdokumentation bei.

Je nach technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Abhängigkeit des im SLA vereinbarten Leistungsschnitts, kann der Dokumentationsumfang (beispielsweise im Ordner "A.D1 Begleitdokumentation") variieren.

2.4.2.1 A.0 Richtlinien für Informationssicherheit

Die Rahmenbedingungen zur Umsetzung des grundschutzkonformen Betriebes beim Auftragnehmer sind in dem jeweils geltenden Regelwerk des Auftragnehmers festgelegt. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien als Teil der Sicherheitsdokumentation für die interne Bewertung zur Verfügung.

Betriebliche Detaildokumentation, die über die Ebene der Richtlinien hinausgeht (wie beispielsweise detaillierte physikalische Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder spezifische sicherheitsrelevante Konfigurationsvorgaben) hält der Auftragnehmer vor Ort zur Einsichtnahme durch den Auftraggeber bereit.

2.4.2.2 A.1 IT-Strukturanalyse

Der Auftragnehmer erstellt eine standardisierte Übersicht über die zu dem betrachteten Verfahren gehörige IT-Infrastruktur. Diese beinhaltet:

- Beschreibung des betrachteten IT-Verbundes sowie dessen Abgrenzung
- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
- Übersicht über die relevanten Kommunikationsverbindungen
- Komponentenlisten zu den jeweils betroffenen Komponenten beim Auftragnehmer
 - Gebäude und Räume
 - Server und Netzwerkkomponenten
 - Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. unmittelbar genutzter Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients
 - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
 - ergänzende Zielobjekte wie Anwendungen und Dienste, sofern sie in den eingesetzten IT-Grundschutz-Katalogen betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden
- Übersicht über die beteiligten Netze (verdichtete Netzpläne in der IT-Grundschutzsystematik)
- Beschreibung der Administratorrollen

Sofern für die Betrachtung relevante Teile bereits in anderen Sicherheitskonzepten vollständig betrachtet wurden (beispielsweise das der IT-Grundschutzzertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums), werden diese Teilkonzepte beigefügt, mindestens jedoch darauf verwiesen (siehe 2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte).

2.4.2.3 A.3 Modellierung des IT-Verbundes

Der Auftragnehmer weist in Form eines Reports aus der eingesetzten Verwaltungssoftware nach, welche Bausteine des IT-Grundschutz-Katalogs auf die Objekte des Informationsverbundes des Auftragnehmers 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.

2.4.2.4 A.4 Ergebnis des Basis-Sicherheitschecks (Sicherheitsnachweis)

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der sich aus der Modellierung ergebenden Sicherheitsmaßnahmen nach (Sicherheitsnachweis). Dabei folgt die Dokumentation des Umsetzungsstandes dem vom BSI vorgegebenen Schema in fünf Stufen:

- Ja (Maßnahme ist vollständig umgesetzt)
- Teilweise (Maßnahme ist teilweise umgesetzt)
- Nein (Maßnahme ist nicht umgesetzt)
- Entbehrlich (Maßnahme/Baustein wird als nicht relevant bewertet)
- Unbearbeitet

Der Report beinhaltet Angaben zur Durchführung der Prüfung (Datum, Personen), eine Beschreibung der Maßnahmenumsetzung, Verweise zum jeweils maßgeblichen Regelwerk des Auftragnehmers sowie bei Abweichungen eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz sowie den Umgang mit den festgestellten Abweichungen (vgl. auch Kapitel 3.4).

2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte

Sofern für den unter dieser Vereinbarung betrachteten Informationsverbund weitere Sicherheitskonzepte maßgeblich sind, werden diese in diesem Ordner beigelegt.⁸

Teil-Sicherheitskonzepte, bei denen die verantwortliche Stelle nicht identisch mit dem hier relevanten Auftraggeber ist, können ohne Zustimmung der jeweils verantwortlichen Stelle nicht herausgegeben werden. Liegt dem Auftragnehmer eine entsprechende Freigabe vor, werden diese Teil-Sicherheitskonzepte der Sicherheitsdokumentation im Ordner A.D0 beigelegt.

2.4.2.6 A.D1 Begleitdokumentation

Sofern für das vom Auftragnehmer erstellte Sicherheitskonzept weitere Dokumente zum Verständnis oder zum Nachweis der Maßnahmenumsetzung erforderlich sind, werden diese in die Sicherheitsdokumentation (Ordner A.D1) aufgenommen.

Dokumente, die als intern bzw. nicht kundenöffentlich eingestuft sind, stehen nur zur Einsichtnahme bereit.

⁸ Für Verfahren, die mindestens in Teilen im Green Twin Data Center (RZ²) betrieben werden, ist dies das der BSI-Zertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums.

2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente

2.4.3.1 A.2 Schutzbedarfsfeststellung

Bei der Schutzbedarfsfeststellung nach BSI-Standard 100-2 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber das Ergebnis der Schutzbedarfsfeststellung bereitstellt, wird dieses in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

2.4.3.2 A.5 Ergänzende Sicherheits- und Risikoanalyse

Bei der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 100-3 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber die Ergebnisse der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse bereitstellt, werden diese in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

Die Bereitstellung der Ergebnisse der Risikoanalyse ersetzt jedoch nicht die konkrete Beauftragung von zusätzlichen Maßnahmen (z.B. im Rahmen des SSLA Teil B).

2.4.3.3 A.7 Risikobehandlung

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Maßnahmen des betrachteten Informationsverbundes werden im Rahmen der Basissicherheitschecks dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sofern z.B. für Zwecke der Zertifizierung ein separater Risikobehandlungsplan erforderlich ist, werden nicht vollständig umgesetzte Maßnahmen sowie ggf. ergänzende Informationen zur Risikobewertung und Behandlung auf Wunsch des Auftraggebers separat ausgewiesen.

2.5 Gemeinsamer Workshop

Der Auftragnehmer führt mit dem Auftraggeber einen gemeinsamen Workshop zur Sicherheitsbetrachtung der für den Informationsverbund maßgeblichen Fachanwendung durch. Gegenstand des Workshops ist die Durchführung von Basissicherheitschecks für den oder die maßgeblichen Anwendungsbausteine (wie Allgemeine Anwendung, Webanwendung oder WebServices).

Sofern weitere Bausteine eine gemeinsame Betrachtung erfordern, werden diese in diesem Workshop behandelt (siehe Kapitel 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infrastrukturbetrieb) kann der Workshop entbehrlich sein.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers und wird im Rahmen des Sicherheitsnachweises (Ordner A.4) in die übergebene Sicherheitsdokumentation aufgenommen.

Die Planung und Durchführung des Workshops erfolgt unter Beachtung der Verfügbarkeit des erforderlichen Personals des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

Lehnt der Auftraggeber die Teilnahme an dem Workshop ab, werden Maßnahmen in seinem Verantwortungsbereich im Sicherheitskonzept des Auftragnehmers als entbehrlich dokumentiert.

2.6 Bereitstellung

Der Auftraggeber erhält jährlich eine Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (vgl. Kapitel 2.4). Gleichzeitig erfolgt die Aufnahme in das Sicherheitskonzept des betroffenen Informationsverbundes.

Die erstellte bzw. aktualisierte Sicherheitsdokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Eine davon abweichende Übergabeform kann zwischen den Vertragsparteien formlos vereinbart werden.

2.7 Prüfung der Maßnahmenumsetzung

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit, Wirksamkeit und Umsetzungsstand des Sicherheitskonzeptes nach IT-Grundschutz-Vorgehensweise. Dies beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation durch den ITSK sowie die Überprüfung des Regelwerkes und der Umsetzung der Maßnahmen vor Ort beim Auftragnehmer.

Die Koordination einer Überprüfung erfolgt auf Seiten des Auftragnehmers durch den benannten ITSK. Die Durchführung von Prüfungen ist vom Auftraggeber mit angemessenem Vorlauf anzukündigen, um den entsprechenden Personal- bzw. Ressourcenbedarf einplanen und einen reibungslosen Ablauf der Kontrolle gewährleisten zu können. Sofern die Prüfung der Maßnahmenumsetzung durch den Auftraggeber einen jährlichen Aufwand von 16 Stunden beim Auftragnehmer überschreitet, ist diese Leistung gesondert zu beauftragen.

Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä., die durch Dritte durchgeführt werden und die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung hinausgehen, sind nicht Leistungsgegenstand dieser Vereinbarung und gesondert zu beauftragen.

3. Abgrenzung der Leistungen

3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen

Der mit dem SSLA vereinbarte IT-Grundsatzkonforme Betrieb für das Fachverfahren bzw. die Infrastruktur behandelt die Grundwerte der Informationssicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität). Der alleinige Abschluss des SSLAs ist nicht ausreichend, um alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der datenverarbeitenden Stelle (Auftraggeber) zu erfüllen. Abdeckungslücken können sich insbesondere bei datenschutzrechtlichen Maßnahmen- und Kontrollzielen wie z. B. Transparenz, Nicht-Verkettbarkeit, Intervenierbarkeit⁷, Authentizität und Revisionsfähigkeit, bei datenschutzrechtlichen Dokumentations- und Meldepflichten⁸ sowie der Gewährleistung der Datenschutzgrundsätze wie der Datenvermeidung und Datensparsamkeit ergeben.

Die datenschutzrechtliche Verantwortung für die benötigten technischen und organisatorischen Maßnahmen liegt bei der datenverarbeitenden Stelle und geht im Zuge der Auftragsdatenverarbeitung nicht auf den Auftragnehmer über. Der unter Kapitel 2 aufgeführte Leistungsumfang ist geeignet, im Sinne einer Zuarbeit für das Datenschutzkonzept des Auftraggebers, einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung der datenschutzrechtlichen Anforderungen an Planung, Dokumentation und Umsetzung von technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Daten- bzw. Informationssicherheit beim Auftraggeber zu leisten.⁹ Besondere Maßnahmen- oder Dokumentationsanforderungen, die sich aus spezifischen datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben, sind - soweit nicht an anderer Stelle im EVB-IT-Vertrag berücksichtigt¹⁰ - gesondert zu beauftragen.

3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes

Der im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung betrachtete Informationsverbund umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen. Die unter Kapitel 5 (Leistungsvoraussetzungen) aufgeführten und vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen stellen dann aus Sicht des Auftraggebers unter Umständen kein vollständiges, IT-Grundsatzkonformes Sicherheitskonzept des betreffenden Verfahrens dar.

Die Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen kann nur dann zugesichert und geeignet nachgewiesen werden, wenn die jeweilige Maßnahmenverantwortung ausschließlich beim Auftragnehmer liegt (siehe hierzu Kapitel 5 Leistungsvoraussetzungen sowie 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene).

Verfahrenskomponenten des Auftraggebers, die auf Basis anderer vertraglicher Vereinbarungen betrieben oder sicherheitstechnisch betrachtet werden, sind von dem betrachteten Informationsverbund abgegrenzt und daher nicht Teil des hier betrachteten Informationsverbundes.

¹⁰ z.B. im Rahmen der Dataport-Datenschutzleitlinie

3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers

Interne Dokumente des Auftragnehmers wie z.B. der Geschäftsverteilungsplan oder die detaillierte Umsetzungsdokumentation konkreter technischer Sicherheitsmaßnahmen sind nicht Teil des übergebenen Sicherheitskonzeptes. Diese als nicht kundenöffentlich bezeichneten Dokumente können jedoch in Rücksprache vor Ort, in Begleitung des ITSK oder eines Vertreters des Sicherheitsmanagements des Auftragnehmers, eingesehen werden.

3.4 Abweichungen von der dokumentierten Maßnahmenumsetzung

Im laufenden Betrieb können temporäre Abweichungen zwischen der Dokumentation des Umsetzungsstandes und der tatsächlichen Umsetzung einzelner Sicherheitsmaßnahmen auftreten. Die Ursachen für temporäre Abweichungen können in der Änderung der IT-Infrastruktur oder durch neue oder veränderte IT-Grundsicherheitsmaßnahmen verursacht werden.

Werden im Rahmen der Durchführung von Basissicherheitschecks solche Abweichungen festgestellt, werden diese im Sicherheitsnachweis dokumentiert (vgl. 2.4.2.4). Der ITSK koordiniert die Maßnahmenumsetzung mit den jeweils verantwortlichen Fachbereichen.

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Maßnahmen, die im Rahmen der regelmäßigen Prüfung durch Basissicherheitschecks identifiziert wurden, werden in der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst:

- eine Beschreibung der Abweichung
- geplante und erforderliche Aktivitäten zur vollständigen Maßnahmenumsetzung
- ein Zieldatum, bis zu dem die Umsetzung abgeschlossen werden soll

Unter Einhaltung dieser Regelungen stellt eine solche temporäre Abweichung keinen Leistungsmangel dar.

Sofern es sich bei einer Abweichung um eine dauerhafte Abweichung handelt, wird diese unter Einbeziehung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer bewertet und im Risikobehandlungsplan gesondert ausgewiesen (vgl. 2.4.2.4 sowie 2.4.3.3).

3.5 Fortschreibung des IT-Grundschatzes

Der IT-Grundschatz des Bundesamtes für Informationssicherheit unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundschatzstandards (z.B. neue oder geänderte Sicherheitsmaßnahmen) eine Veränderung des Leistungsumfanges ergeben.

Zusätzliche Aufwände, die sich aus einer solchen Veränderung ergeben, sind nicht Teil dieser Vereinbarung. Der ITSK informiert den Auftraggeber über derartige Änderungen und stimmt das weitere Vorgehen insbesondere den Umgang diesen Änderungen ab.

3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund

Änderungen an der unter dieser Vereinbarung betrachteten Infrastruktur können eine Anpassung des Sicherheitskonzeptes erfordern, welche über die bloße Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (A.4) hinausgeht. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die für die Sicherheitsbetrachtung maßgebliche Verfahrensinfrastruktur aus- oder umgebaut wird. Sofern diese Änderungen durch den Auftraggeber veranlasst werden, sind die gegebenenfalls erforderlichen Zusatzaufwände zur Aktualisierung der Sicherheitsdokumentation gesondert zu beauftragen.

4. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende für ein nach BSI-Standard 100-2 vollständiges Sicherheitskonzept erforderliche Leistungen sind nicht Teil der vorliegenden Vereinbarung:

1. Durchführung der Schutzbedarfsfeststellung
2. Durchführung der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 100-3
3. Umsetzung zusätzlicher, über den Schutzbedarf "Normal" hinausgehender, Sicherheitsmaßnahmen
4. Berücksichtigung übergeordneter Regelungen beim Auftraggeber
5. Erfassung der zum Informationsverbund gehörenden Geschäftsprozesse des Auftraggebers
6. Dokumentation und Umsetzung spezifischer Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers (wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. IT-Grundschutz)
7. Prüfung auf Eignung von Sicherheitsfunktionen in der von Dritten bereitgestellten Fachanwendung(en)/Fachanwendungssoftware oder Infrastrukturkomponenten

Sofern der Auftraggeber die Erbringung dieser Leistungen durch den Auftragnehmer wünscht, müssen diese gesondert beauftragt werden (z.B. im Rahmen eines SSLA Teil B).

4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Maßnahmen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt¹¹. Sofern die Umsetzung dieser Maßnahmen beim Auftragnehmer nicht beauftragt wurde, werden diese Maßnahmen als "entbehrlich" dokumentiert. Erfolgt die Prüfung der Maßnahmenumsetzung in einem gemeinsamen Workshop (vgl. Kapitel 2.4.2), wird der Maßnahmenumsetzungsstand in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers dokumentiert.

4.2 Datenexport

Ein Datenexport aus der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware, der über die bereitgestellten Reports als Teil der Sicherheitsdokumentation hinausgeht, ist nicht Bestandteil der zu erbringenden Leistungen. Sofern auf Nachfrage ein Datenexport durch den Auftragnehmer erbracht wird, besteht jedoch kein Anspruch auf die Verwendung einer spezifischen Verwaltungssoftware oder einer spezifischen Softwareversion.

¹¹ Bausteine die einer "geteilten" Verantwortung unterliegen, finden sich insbesondere auf Schicht der Anwendungen wieder. Hierbei handelt es sich beispielsweise um Maßnahmen wie Freigabeprozesse für Patches der Fachanwendung, Einrichtung eines Internet-Redaktionsteams oder Freigabe von Webseiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.

5. Leistungsvoraussetzungen

5.1 Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfes erfolgt durch den Auftraggeber. Bei festgestelltem erhöhten Schutzbedarf oder besonderen Sicherheitsanforderungen ist durch den Auftraggeber eine ergänzende Sicherheitsanalyse sowie bei Bedarf eine Risikoanalyse nach BSI-Standard 100-3 durchzuführen. Die ergänzende Risikoanalyse dient der Identifikation erhöhter Risiken sowie geeigneter Maßnahmen zur Risikobehandlung.

Sofern diese Maßnahmen zusätzlichen zu den bereits im Kapitel 2 (Leistungsumfang und -beschreibung) und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers umzusetzen sind, ist die gesonderte Beauftragung dieser Maßnahmen erforderlich. Die Beauftragung dieser zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen erfolgt gesondert im SSLA Teil B.

Legt der Auftraggeber keinen Schutzbedarf fest oder werden keine zusätzlichen Maßnahmen beauftragt, wird für die Erstellung des Sicherheitskonzeptes vom Schutzbedarf Normal ausgegangen (Umsetzung der für diesen Schutzbedarf maßgeblichen Standardmaßnahmen).

Maßnahmen, die bereits im Standardleistungsumfang enthalten sind, bedürfen keiner gesonderten Beauftragung.

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Für ein vollständiges IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept und den durchgängigen IT-Grundschutz-konformen Betrieb des gesamten Informationsverbundes ist die Betrachtung aller relevanten Verfahrensteile erforderlich. Der Auftragnehmer kann Grundschutzkonformität jedoch nur für die von ihm verantworteten Komponenten sicherstellen. Maßnahmen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, sind durch diesen selbst umzusetzen.

Bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen durch den Auftragnehmer sind zum Teil weitergehende Informationen, Regelungen, Dokumente und/oder Leistungen durch den Auftraggeber oder auch durch Dritte beizusteuern (z.B. Hersteller der zu betreibenden Software/Komponenten). Diese Mitwirkung ist zur Gewährleistung des grundschutzkonformen Betriebes im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers erforderlich.

Die Mitwirkung ist insbesondere bei folgenden Leistungen für den Auftraggeber verpflichtend:

- 1) Benennung eines Ansprechpartners beim Auftraggeber für die:
 - a) Klärung sicherheitsrelevanter, verfahrensspezifischer Fragestellungen
 - b) Klärung / Zulieferung von anwendungsspezifischen Angaben
 - c) Unterstützung bei der Erstellung eines verfahrensspezifischen Notfallkonzeptes
 - d) Etablierung von Prozessschnittstellen für das Sicherheitsvorfall- und Notfallmanagement

- 2) Risikobewertung¹² bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau¹³
- 3) Bereitstellung von relevanten anwendungs- bzw. verfahrensspezifischen Informationen/Dokumentationen/Konzepten wie beispielsweise:
 - a) Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtekonzept)
 - b) Protokollierungskonzept (bspw. für die zu betreibende Fachanwendung)
 - c) Mandantenkonzept
 - d) Schnittstellenkonzept
 - e) Installations- und Betriebshandbuch bzw. Betriebsvorgaben des Herstellers
 - f) Dokumentation von Sicherheitsfunktionen in relevanten Softwareprodukten
- 4) Bereitstellung und Freigabe von Sicherheitsupdates, Patches und hierfür notwendiger Installationsdokumentation für die betreffende Fachanwendung (einschließlich der erforderlichen Middleware) oder Infrastrukturkomponenten

Die Mitwirkungsleistungen sind unter Umständen durch Dritte zu erbringen, mit denen der Auftragnehmer keine Vereinbarung über den Bezug dieser Leistungen geschlossen hat (z.B. Hersteller der Verfahrensssoftware). Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die Beistellung relevanter Leistungen oder Informationen durch geeignete vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

Im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung können sich in Abhängigkeit zur verwendeten Verfahrensinfrastruktur weitere Mitwirkungsleistungen für spezifische Sicherheitsmaßnahmen ergeben. Der Auftragnehmer teilt diese dem Auftraggeber bei Kenntniserlangung unverzüglich mit.

5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe

Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen des SSLAs ausgetauschten Informationen, wie beispielsweise sicherheitsbezogene Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationsanleitungen, Softwarematerialien oder Daten, unabhängig von der Art der Bereitstellung als ihr anvertraute Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten.

Durch die jeweils entgegennehmende Partei wird sichergestellt, dass sämtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, denen die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, der Geheimhaltung im gleichen und im gesetzlich möglichen Rahmen unterworfen werden.

Für die Weitergabe an Dritte (z.B. externe Berater, andere Auftragnehmer etc.) gelten die gleichen Vorgaben. Die Weitergabe an Dritte bedarf immer der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

¹² ggf. schließt das auch die Aktualisierung der Risikoanalyse nach BSI-Standard 100-3 mit ein

¹³ z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundschutzkonform betrieben werden



**Vereinbarung über die
Bereitstellung und Nutzung
sowie
Support
der
„Integrierten Dataport Oracle Services“,
nachfolgend IDOS genannt**

Inhaltsverzeichnis

1	Rahmenbedingungen	2
1.1	Allgemeines.....	2
1.2	Hinweise.....	2
2	Leistungsbeschreibung	3
2.1	Zentrales Vertrags- und Lizenzmanagement.....	3
2.2	Bereitstellung und Nutzung von IDOS	3
2.3	4
3	Mengen und Preise	4



1 Rahmenbedingungen

1.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer bietet mit dem „Integrierten Dataport Oracle Service“ (nachfolgend IDOS genannt) einen Service zur Erfüllung fachspezifischer Anforderungen des Auftraggebers mit der Zielsetzung die IT effizienter zu gestalten und den Auftraggeber in die Lage zu versetzen, skalierbare, flexible und zuverlässige Oracle - Leistungen zu nutzen.

[REDACTED]

Im Rahmen dieses Vertrages mit Oracle hat der Auftragnehmer Lizenzen sowie den erforderlichen Support für einen festgelegten Oracle – Produktumfang beschafft und ist berechtigt, daraus Leistungen für Zwecke des Auftraggebers zu erbringen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Produktumfang bedarfsorientiert zu erweitern.

1.2 Hinweise

[REDACTED]

2 Leistungsbeschreibung

Mit IDOS stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber folgende Leistungen zur Verfügung:

- Zentrales Vertrags- und Lizenzmanagement durch den Auftragnehmer.
- Bereitstellung und Nutzung von IDOS.

!

Der konkrete Leistungsgegenstand zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer ergibt sich aus den nachfolgenden Ausführungen.

2.1 Zentrales Vertrags- und Lizenzmanagement

Leistungen des Auftragnehmers:

- a) Koordination und Klärung von Fragestellungen im Zusammenhang mit der vertragskonformen Nutzung von IDOS.
- b) Sicherstellung der Compliance, d.h., Sicherstellung der Einhaltung der Oracle Lizenzbedingungen.
- c) Kontinuierliche Fortschreibung der Lizenzbilanz.
- d) Regelmäßige Bereitstellung der für die zentrale Lizenzbilanz des Auftragnehmers erforderlichen Informationen.

Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers:

- e) Keine.

2.2 Bereitstellung und Nutzung von IDOS

Leistungen des Auftragnehmers:

- a) Bereitstellung der Oracle-Produkte
 - i. Der Auftragnehmer stellt für den beauftragten Betrieb einer Fachanwendung / Applikation unter Nutzung von IDOS die benötigten Produkte intern bereit.
- b) Nutzerkreis
 - i. Der Auftragnehmer nutzt die Produkte zur Erfüllung des vom Auftraggeber beauftragten Betriebs der Fachanwendung / Applikation.

Mengen und Preise:

- ii. Die jeweiligen Mengen und Preise ergeben sich aus dem EVB-IT Vertrag oder aus einem ggf. beiliegendem Preisblatt.

[REDACTED]

[REDACTED]

Leistungen des Auftragnehmers:

- a) Der Auftragnehmer wendet sich im Rahmen des gesondert beauftragten Betriebs einer Fachanwendung / Applikation bzw. vereinbarten Database Services (siehe auch Dataport Servicekatalog) im Bedarfsfall direkt an [REDACTED]

Mengen und Preise:

- b) Die jeweiligen Mengen und Preise ergeben sich aus dem EVB-IT Vertrag oder aus einem ggf. beiliegendem Preisblatt.

3 Mengen und Preise

Für die Nutzung von IDOS und die Bereitstellung des Supports werden Entgelte in Rechnung gestellt. Diese sind im EVB-IT Vertrag oder in einem ggf. beiliegendem Preisblatt niedergelegt.

Vertragsnummer: V7307-3/2610000/1041000
 Auftraggeber: LGV HH

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

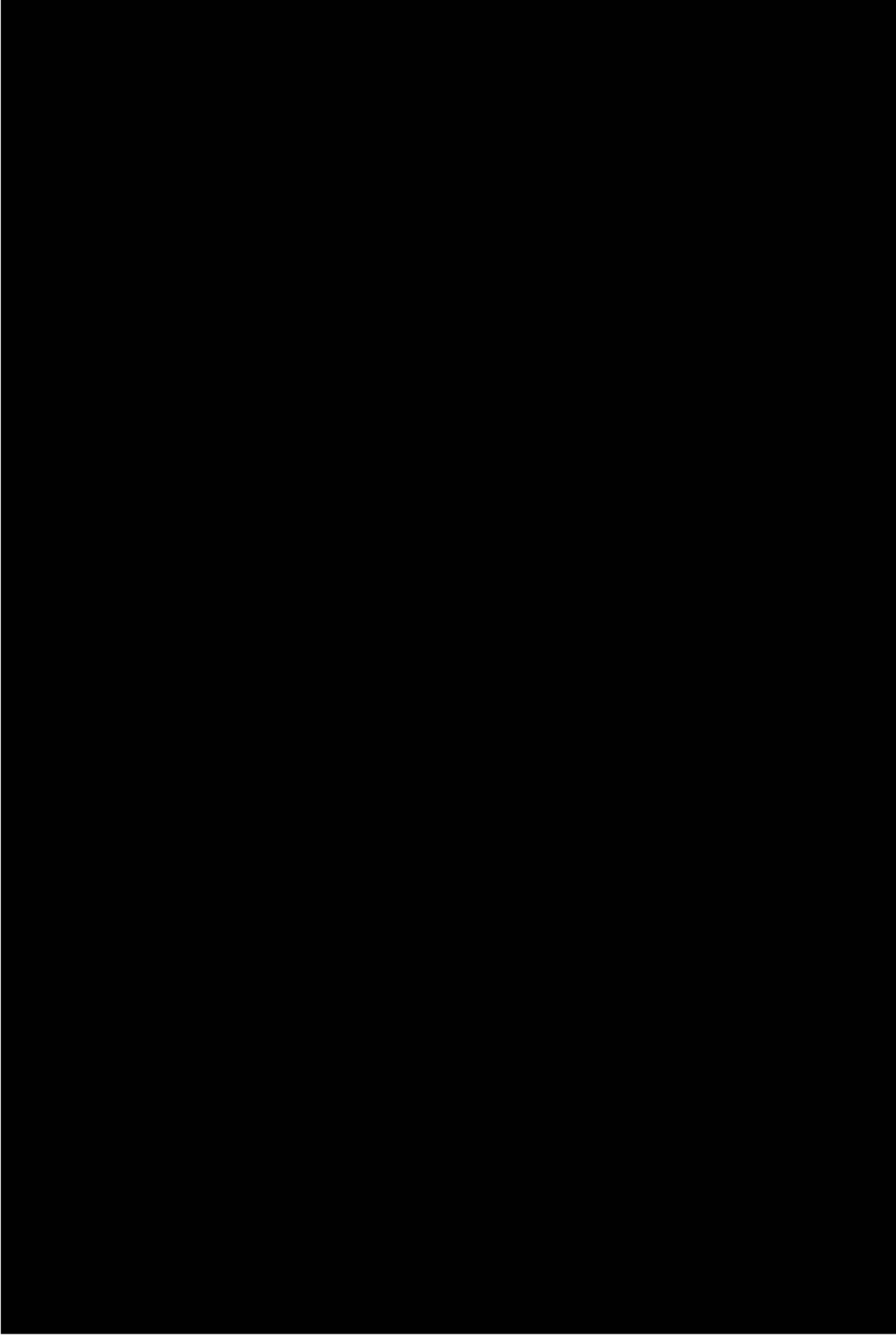
Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

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

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO) Betrieb des Verfahrens 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS) Im ALKIS wird das amtliche Liegenschaftskataster digital vorgehalten und gepflegt. Es besteht aus Grafikdaten und Sachdaten. Die in den Sachdaten geführten Eigentümerdaten sind personenbezogene Daten.
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e) Unter den Eigentümerdaten werden folgende Angaben geführt: Name und Anschrift. darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO) keine
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO) entfällt
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO) nein

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



Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

1. Definitionen

In diesen Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung werden bezeichnet als

Auftraggeber: Der im EVB-IT-Vertrag als Auftraggeber Genannte.

Vertrag; Auftrag: Der zwischen dem Auftraggeber und Dataport geschlossene EVB-IT-Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten einschließlich der darin in Bezug genommenen oder diesem beigefügten Anlagen.

Daten; personenbezogene Daten: Die von Dataport auf der Grundlage und nach Maßgabe des Vertrages im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten.

Weitere Auftragsverarbeiter: Unterauftragnehmer von Dataport, derer sich Dataport bei der Auftragsverarbeitung als weitere Auftragsverarbeiter im Sinne der Datenschutzgesetze bedient.

2. Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung

Die Angaben zum Vertragsgegenstand, insbesondere zu Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten und den Kategorien betroffener Personen sowie zur Dauer der Verarbeitung sind im Vertrag bzw. dessen weiteren Anlagen (z.B. Leistungsbeschreibung, SLA) enthalten.

3. Verantwortung und Unterstützungsleistungen des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber ist bezüglich der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Auftragsverarbeitung sind, für die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen verantwortlich. Er ist insbesondere verantwortlich für

- die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, mit deren Verarbeitung er Dataport beauftragt,
- die Einholung und Dokumentation von Einwilligungserklärungen, sofern die Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung erfolgt, sowie für die Dokumentation von Widerrufserklärungen und die Umsetzung der im Falle eines Widerrufs erforderlichen Maßnahmen,
- die Feststellung des Schutzbedarfes der im Auftrag zu verarbeitenden Daten,
- die Prüfung, ob eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen ist, und falls ja, für die Durchführung derselben,
- Test und Freigabe der von Dataport im Auftrag betriebenen Verfahren,
- die Dokumentation der zum Schutz der Daten getroffenen Maßnahmen,
- die Maßnahmen zur Wahrung der Rechte der betroffenen Personen insbes. des Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung, sowie die Erfüllung der Informationspflichten,
- die Klärung der Zulässigkeit einer Datenübermittlung an Drittländer oder internationale Organisationen
- die Einhaltung von Löschfristen und zulässiger Speicherdauer auf der Anwendungsebene,
- die Erstellung und Aktualisierung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten.

Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

- 3.2 Benötigt Dataport zur Erstellung und Aktualisierung des von Dataport als Auftragsverarbeiter zu führenden Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten Angaben des Auftraggebers, stellt der Auftraggeber Dataport diese Angaben zur Verfügung.
- 3.3 Hat der Auftraggeber eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen, stellt er Dataport das Ergebnis einschließlich der daraus von ihm abgeleiteten Maßnahmen zur Verfügung. Dataport setzt die Maßnahmen nach Maßgabe des erteilten Auftrages um.
- 3.4 Der Auftraggeber nimmt Datenübermittlungen an Dataport oder an von ihm selbst beauftragte weitere Auftragsverarbeiter in eigener Verantwortung nach Maßgabe der für ihn geltenden Datenschutzbestimmungen vor.

4. Verpflichtungen und Unterstützungsleistungen Dataports

- 4.1 Dataport verarbeitet die Daten und unterstützt den Auftraggeber bei der Wahrnehmung seiner gesetzlichen Verpflichtungen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen des Vertrages und den nachfolgenden, ergänzenden Regelungen Dies gilt insbesondere hinsichtlich der gesetzlichen Anforderungen
 - an die Verarbeitung ausschließlich auf dokumentierte Weisung,
 - an die Gewährleistung der Vertraulichkeit,
 - an die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten,
 - an die Inanspruchnahme der Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters,
 - den Verantwortlichen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen, dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der Rechte betroffener Personen nachzukommen,
 - unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Dataport zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung seiner Pflichten zum Nachweis der Sicherheit der Verarbeitung, der Melde- und Informationspflichten bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten und der Erstellung einer Datenschutzfolgenabschätzung zu unterstützen,
 - an Löschung oder Rückgabe der Daten nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistung,
 - an die Zurverfügungstellung aller erforderlichen Informationen zum Nachweis der Ordnungsgemäßheit der Verarbeitung,
 - an die Ermöglichung und Unterstützung bei Prüfungen des Auftraggebers.
- 4.2 Die eigene Verantwortung Dataports für die Einhaltung der für Dataport als Auftragsverarbeiter unmittelbar geltenden Datenschutzbestimmungen bleibt hiervon unberührt.

5. Weisungsrechte des Auftraggebers; Bindung an den Auftrag

- 5.1 Dataport verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers und im Rahmen des Auftrages, es sei denn, dass Dataport nach einer Rechtsvorschrift zur Verarbeitung verpflichtet ist. Die im Vertrag und dessen Anlagen enthaltenen Regelungen stellen Weisungen des Auftraggebers dar. Weisungen im Einzelfall (Einzelauftrag) sind durch den Auftraggeber schriftlich oder in einem elektronischen Format zu erteilen. Werden Weisungen wegen Eilbedürftigkeit mündlich erteilt, sind sie unverzüglich schriftlich oder in einem elektronischen Format zu bestätigen.

Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

5.2 Dataport unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn eine vom Auftraggeber durch den Vertrag oder gesondert nach Vertragsabschluss in anderer Weise erteilte Weisung nach Auffassung von Dataport zu einem Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften führen kann. Dataport ist berechtigt, die Datenverarbeitung bzw. die Umsetzung der Weisung solange auszusetzen, bis die Weisung durch den Auftraggeber schriftlich oder in einem elektronischen Format bestätigt oder geändert wird.

6. Wahrung der Vertraulichkeit

- 6.1 Dataport macht die mit der Durchführung der Arbeiten Beschäftigten mit den maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut und verpflichtet sie schriftlich unter Hinweis auf die ordnungswidrigkeits- und strafrechtlichen Folgen zur Einhaltung dieser Bestimmungen, insbesondere zur Wahrung der Vertraulichkeit und des Datengeheimnisses, soweit sie nicht einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- 6.2 Kopien und Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherungskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Kopien, soweit diese zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- 6.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von schutzwürdigen Sachverhalten und Daten (insbes. Geschäftsgeheimnisse, Sicherheitsmaßnahmen, als intern oder vertraulich gekennzeichnete Unterlagen, Vertragsinhalte, Leistungsentgelte) vertraulich zu behandeln. Eine Kenntnissgabe oder Übermittlung an Dritte ist nur nach vorheriger, durch Dataport schriftlich oder in einem elektronischen Format erteilter Einwilligung zulässig; dies gilt nicht für die Kenntnissgabe oder Übermittlung an öffentliche Stellen im Rahmen der Ausübung von gesetzlichen Aufsichts- oder Prüfungshandlungen und an mit der Durchführung solcher Handlungen von öffentlichen Stellen beauftragte Dritte. Die Übermittlung an Dritte durch den Auftraggeber aufgrund für ihn geltender gesetzlicher Bestimmungen und nach Maßgabe der hierfür jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, zur Geheimhaltung und zur Wahrung der Vertraulichkeit bleibt unberührt.
- 6.4 Ist der Auftraggeber gegenüber einer öffentlichen Stelle oder einer betroffenen Person verpflichtet, Auskünfte über die Verarbeitung von Daten zu geben, so wird Dataport den Auftraggeber darin unterstützen, diese Auskünfte zu erteilen.
- 6.5 Dataport legt Daten, welche im Auftrag verarbeitet werden, nicht gegenüber Dritten offen, außer auf Weisung des Auftraggebers, oder wenn Dataport nach deutschem Recht oder nach Unionsrecht hierzu verpflichtet ist.
- 6.6 Dataport legt Daten, welche im Auftrag verarbeitet werden, nicht gegenüber Vollzugsbehörden oder Gerichten offen, außer Dataport ist hierzu nach deutschem Recht oder nach Unionsrecht und/oder auf der Grundlage einer hoheitlichen Maßnahme (z.B. Anordnung zur Beschlagnahme oder Durchsuchung) verpflichtet. Wird Dataport zur Offenlegung von im Auftrag verarbeiteten Daten durch eine hoheitliche Maßnahme verpflichtet, informiert Dataport den Auftraggeber hierüber unverzüglich und stellt ihm eine Kopie der Anordnung zur Verfügung, es sei denn, dies ist Dataport gesetzlich verboten.

Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

6.7 Wird Dataport von einer betroffenen Person zur Herausgabe von Daten oder zur Auskunft über diese Person gespeicherten Daten oder zu deren Sperrung, Berichtigung oder Löschung aufgefordert, wird Dataport die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen.

7. Ort der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung der Daten durch Dataport sowie durch etwaige weitere Auftragsverarbeiter findet vorbehaltlich abweichender Vereinbarung mit dem Auftraggeber in von Dataport betriebenen Rechenzentren in Deutschland statt.

8. Technische und Organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und Nachweis der datenschutzkonformen Verarbeitung

- 8.1 Dataport trifft unter Berücksichtigung des Stands der Technik sowie der einschlägigen Technischen Richtlinien und Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schwere der mit der Verarbeitung verbundenen Gefahren für die Rechtsgüter der betroffenen Personen die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten, insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten.
- 8.2 Dataport betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz des Bundesamtes für die Sicherheit in der Informationstechnik. Dieses umfasst alle IT-Infrastrukturen und -dienste, die Dataport eigenverantwortlich betreibt. Für diese IT-Infrastrukturen und -Dienste stellt das ISMS sicher, dass aktuelle Sicherheitskonzepte und eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und in Übereinstimmung mit Datenschutzanforderungen vorliegen.
- 8.3 Im Rahmen des Betriebes der IT-Infrastrukturen und -dienste werden alle administrativen Zugriffe auf durch Dataport im Auftrag verarbeitete Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen und gemäß den Anforderungen gemäß BSI-Grundschutz protokolliert. Die Protokollierung umfasst insbesondere die Informationen über die betroffenen Daten, den Zeitpunkt, den Anlass und die Art des Zugriffs sowie die Identifikation der jeweiligen Person, durch welche der Zugriff erfolgt. Die Protokollierung von Nutzerzugriffen im Rahmen des Verfahrensbetriebes erfolgt nach Maßgabe des verfahrensspezifischen Protokollierungskonzeptes.
- 8.4 Sofern beauftragt unterstützt Dataport den Auftraggeber bei dem von ihm zu erbringenden Nachweis über den datenschutzkonformen Verfahrensbetrieb auf der Grundlage von Security Service Level Agreements (SSLA Teil A und B). Die Unterstützungsleistung beinhaltet insbesondere die Erstellung und Aktualisierung eines Sicherheitskonzeptes (Planung und Umsetzung technischer und organisatorischer Maßnahmen auf Grundlage von IT-Grundschutz für die IT-Infrastruktur und für das Fachverfahren bzw. die Fachanwendung), sowie eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

- 8.5 Beauftragt der Auftraggeber Dataport mit der Verarbeitung personenbezogener Daten ohne Abschluss der in Nr. 8.4 bezeichneten Security Service Level Agreements oder beauftragt er die Umsetzung von technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen, welche nicht dem Stand der Technik entsprechen, stellt er Dataport im Innenverhältnis von Ansprüchen betroffener Personen auf Schadensersatz für materielle oder immaterielle Schäden aufgrund eines dadurch begründeten Verstoßes gegen datenschutzrechtliche Pflichten frei.
- 8.6 Dataport ist hinsichtlich der in seinem Verantwortungsbereich liegenden technischen und organisatorischen Maßnahmen nach eigenem, pflichtgemäßen Ermessen berechtigt, diese durch andere, gleichwertige Maßnahmen zu ersetzen, sowie berechtigt und verpflichtet, diese der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung anzupassen. Hierbei darf das Sicherheitsniveau der ursprünglich vereinbarten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Änderungen werden von Dataport dokumentiert.

9. Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

- 9.1 Wird Dataport eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt, meldet Dataport diese dem Auftraggeber unverzüglich. Dataport stellt dem Auftraggeber
- a) die Informationen zur Verfügung, welche von diesem für die Beurteilung benötigt werden, ob durch ihn eine Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde oder an die betroffene(n) Person(en) zu erfolgen hat,
 - b) die Informationen zum Sachverhalt zur Verfügung, welche vom Auftraggeber in der Meldung aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmungen anzugeben sind. Hierzu gehören insbesondere
 - eine Beschreibung der Art des Vorfalls, Kategorien und ungefähre Anzahl der betroffenen Personen und Daten,
 - eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Vorfalls,
 - eine Beschreibung der ergriffenen Sofortmaßnahmen zur Behebung oder Abmilderung der Verletzung,
 - Ansprechpartner für weitere Informationen.
- Liegen diese Informationen nicht gleichzeitig vor, kann eine Meldung schrittweise erfolgen.
- 9.2 Dataport ermöglicht es dem Auftraggeber, den Prozess zum IT-Sicherheitsvorfallmanagement zur Unterstützung der Meldepflicht des Auftraggebers bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörden auf der Grundlage eines diese Leistung beinhaltenden Security Service Level Agreements (SSLA Teil A) zu nutzen.
- 9.3 Dataport ergreift unverzüglich angemessene Maßnahmen zur Identifikation und zur Beseitigung der Ursache sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für betroffene Personen. Kann aufgrund der Dringlichkeit über die Maßnahmen das Benehmen mit dem Auftraggeber nicht vorab hergestellt werden, setzt Dataport diesen unverzüglich darüber in Kenntnis.

10. Rückgabe und Löschung von Daten

- 10.1 Personenbezogene Daten, welche für die Durchführung der Dataport im Rahmen der Auftragsverarbeitung obliegenden Tätigkeiten nicht mehr benötigt werden, werden durch Dataport datenschutzgerecht gelöscht bzw. sofern es sich um nicht in elektronischer Form vorliegende Daten handelt, datenschutzgerecht entsorgt. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial.

Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

10.2 Nach Ablauf oder Kündigung des Vertrages wird Dataport die im Auftrag verarbeiteten Daten für maximal 90 Tage speichern. Innerhalb dieser Frist hat der Auftraggeber Dataport mitzuteilen, ob er die Übergabe dieser Daten an eine von ihm zu benennende Adresse bzw. einen von ihm zur Verfügung zu stellenden Speicherort beauftragt. Nach Ablauf des Speicherungszeitraums von 90 Tagen wird Dataport sämtliche Daten löschen. Ausgenommen hiervon sind die aufgrund gesetzlicher Verpflichtung durch Dataport weiter aufzubewahrenden Daten; diese werden nach Ablauf der jeweils geltenden Aufbewahrungsfrist gelöscht.

11. Weitere Auftragsverarbeiter

11.1 Dataport ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglich geschuldeten Leistungen weitere Auftragsverarbeiter nach vorheriger, schriftlich oder in elektronischer Form erteilten Genehmigung durch den Auftraggeber einzusetzen. Wartungsarbeiten und andere technische Unterstützungsleistungen durch Dritte mit Zugriff auf die von Dataport im Auftrag verarbeiteten Daten erfolgen als Datenverarbeitung im Unterauftrag; die von Dataport hiermit Beauftragten gelten als weitere Auftragsverarbeiter.

11.2 Dataport überträgt seine im Verhältnis zum Auftraggeber geltenden vertraglichen Pflichten und die für Dataport unmittelbar geltenden gesetzlichen Pflichten zum Schutz der Daten vertraglich in entsprechendem Umfang auf seine weiteren Auftragsverarbeiter.

11.3 Dataport teilt dem Auftraggeber die weiteren Auftragsverarbeiter im Vertragsangebot mit. Die Annahme des Vertragsangebotes durch den Auftraggeber gilt als Genehmigung.

11.4 Sind zum Zeitpunkt der Angebotserstellung bzw. der Annahme des Angebotes weitere Auftragsverarbeiter noch nicht bekannt oder ist eine Änderung bezüglich bereits genehmigter weiterer Auftragsverarbeiter erforderlich, teilt Dataport dem Auftraggeber den oder die weiteren Auftragsverarbeiter zwecks Einholung der Genehmigung unverzüglich mit. Der Auftraggeber teilt Dataport innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung die Genehmigung oder den Einspruch unter Angabe von Gründen mit. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Mitteilung des Auftraggebers an Dataport, gilt die Genehmigung als erteilt.

11.5 Versagt der Auftraggeber die Genehmigung zum Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters oder erhebt er gegen den Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters Einspruch, sind beide Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Unbeschadet des Kündigungsrechts werden die Vertragsparteien eine einvernehmliche Lösung anstreben.

11.6 Erfolgt der Einsatz eines bestimmten weiteren Auftragsverarbeiters durch Dataport auf Verlangen des Auftraggebers als Bestandteil des Dataport vertraglich erteilten Auftrages, stellt dieser Auftrag zugleich die Genehmigung des Auftraggebers dar.

11.7 Der Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter durch den Auftraggeber für Tätigkeiten, welche nicht Bestandteil der von Dataport zu vertraglich zu erbringenden Leistungen sind, ist nicht Gegenstand der in dieser Nr. 9 getroffenen Regelungen. Der Auftraggeber trägt in diesem Fall die alleinige Verantwortung für den Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter.

Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

12. Informations-, Mitwirkungs- und Unterstützungspflichten Dataports

- 12.1 Dataport informiert den Auftraggeber unverzüglich über schwerwiegende Betriebsstörungen.
- 12.2 Werden Anträge betroffener Personen auf Geltendmachung von Betroffenenrechten an Dataport gerichtet, wird Dataport die Antragsteller an den Auftraggeber verweisen. Dataport unterstützt den Auftraggeber auf Anfrage bei der Wahrung von Betroffenenrechten.
- 12.3 Dataport unterstützt den Auftraggeber bei der Erstellung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten und bei der Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung jeweils hinsichtlich der Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen; für den Umfang der Beschreibung ist Nr. 8.4 maßgeblich. Die Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung durch Dataport für den Auftraggeber bedarf unbeschadet der Unterstützung gemäß Satz 1 gesonderter Beauftragung.
- 12.4 Dataport unterstützt den Auftraggeber bei Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

13. Prüfungsrechte des Auftraggebers

- 13.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, nach Vorankündigung mit angemessener Frist und während der üblichen Geschäftszeiten von Dataport die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen zu überprüfen (Kontrollen, Audits).
- 13.2 Im Rahmen der Überprüfung ist der Auftraggeber insbesondere zur Einsichtnahme in die in seinem Auftrag betriebenen Datenverarbeitungsprogramme, zum Zugang zu den Arbeitsräumen oder zum Mitlesen an Kontrollbildschirmen bei Ausführung der Arbeiten im Rahmen administrativer Tätigkeiten oder des Fernwartungs-Zugriffs durch Dataport sowie zur Einholung von Auskünften auch beim Datenschutzbeauftragten Dataports berechtigt. Eine Störung des Betriebsablaufs bei Dataport ist dabei nach Möglichkeit zu vermeiden.
- 13.3 Der Auftraggeber kann mit der Kontrolle Dritte beauftragen, soweit diese nicht in einem Wettbewerbsverhältnis zu Dataport stehen und die Gefahr eines Interessenkonflikts nicht besteht. Die aufgrund des Hamburgischen Sicherheitsüberprüfungsgesetzes geltenden Zutrittsbeschränkungen zu Sicherheitsbereichen sind zu beachten, sofern Prüfungshandlungen von Personen durchgeführt werden sollen, für welche eine Sicherheitsüberprüfung nicht nachgewiesen wird.
- 13.4 Unterstützungsleistungen Dataports für den Auftraggeber im Rahmen von Audits und Prüfungen von in dessen Auftrag betriebenen Verfahren, welche über die Bereitstellung einer auftragsgemäßen verfahrensbezogenen Dokumentation, die Erteilung von schriftlichen oder mündlichen Auskünften oder die Vorlage von Abrechnungsunterlagen hinaus gehen, werden von Dataport auf der Grundlage gesondert zu erteilender Aufträge bereitgestellt.
- 13.5 Dataport stellt dem Auftraggeber Nachweise über von Dataport veranlasste Zertifizierungen für die von Dataport eigenverantwortlich betriebene Infrastruktur oder für die von Dataport eigenverantwortlich betriebenen Verfahren auf Anforderung zur Verfügung.

