dataport

Änderungsverfahren

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Auftraggeber:	**Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** **Neuenfelder Straße 19** **21109 Hamburg**
Auftraggeber:	**Landesamt für Vermessung und Geoinformation** **Schleswig-Holstein** **Mercatorstr. 1** **24106 Kiel**
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:	HH: 411423
Auftragnehmer:	**Dataport**
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer:	**V7307/2610000/1040400**
Änderungsverfahren Nummer:	**1. ÄV**

1 **Auftraggeber beantragt Änderungen des Leistungsumfanges** (detailliert)

Anpassung des Vertrages V7307/2610000/1040400
- Anpassung der Infrastrukturleistungen aufgrund der durch die Auftraggeber durchgeführten Releasewechsel im Verfahrensteil 3A WEB HH/SH
- Austausch der Preisblätter (Anlage 1a und 1b)
- Austausch des SLA Verfahrensspezifischer Teil (Anlage 2b) ab Juli 2014
- Hinzufügen des SLA Verfahrensspezifischer Teil (Anlage 2c) ab Januar 2015
- Austausch der SLA TVM Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des Verfahrens* AAA (AFIS-ALKIS-ATKIS) im Rechenzentrum (Anlagen 3a und 3b)
- Anpassung der Nr. 11 EVB-IT auf den aktuellen Dataport-Standard

Hamburg, 10/12/14
Ort, Datum

Kiel, 11.12.2014
Ort, Datum

[redacted]

2 **Auftragnehmer prüft Änderungsverlangen** (innerhalb von 10 Arbeitstagen)

☐ Der Auftragnehmer lehnt die beantragte Änderung als nicht machbar ab, weil

☐ die Änderung nicht durchführbar ist
☐ das Änderungsverlangen für den Auftragnehmer nicht zumutbar ist.

Wesentliche Gründe für die Ablehnung: _____

Das Änderungsverfahren ist beendet. Die Arbeiten werden weiterhin auf der Grundlage des Vertrages ausgeführt.

☒ Der Auftragnehmer hält die beantragte Änderung grundsätzlich für machbar.

☒ Eine umfangreiche Prüfung ist nicht erforderlich.

☐ Die beantragte Änderung hat keine Auswirkungen auf Leistungszeitraum, Termine und Vergütung. Ihre Realisierung wird hiermit angeboten. Mit der Annahme dieses Angebotes unter Ziffer 5 ist die Änderung vereinbart.

Ziffern 3 und 4 entfallen; weiter bei Ziffer 5

☒ Die beantragte Änderung hat Auswirkungen auf Leistungszeitraum, Termine und Vergütung. Die Realisierung der beantragten Änderung wird unter Ziffer 4 angeboten.

Ziffer 3 entfällt; weiter bei Ziffer 4

☐ Eine umfangreiche Prüfung ist erforderlich.

☐ Die vom Änderungsverlangen betroffenen Dienstleistungen sollten unterbrochen werden. Einzelheiten siehe Prüfungsangebot.

Prüfungsangebot einschließlich der Angaben zu den Kosten der Prüfung: _____

weiter bei Ziffer 3

dataport

Altenholz , 02.12.2014
Ort Datum

[redacted]
Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in Druckschrift)

3 Auftraggeber entscheidet über das Prüfungsangebot

(innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Vorlage des Prüfungsangebotes des Auftragnehmers)

☐ Das Prüfungsangebot wird einschließlich einer ggf. vorgeschlagenen Unterbrechung der Dienstleistungen angenommen. Der Auftragnehmer legt als Ergebnis der Prüfung ein Realisierungsangebot vor.

☐ Das Prüfungsangebot wird nicht angenommen. Das Änderungsverfahren ist beendet. Die Arbeiten werden weiterhin auf der Grundlage des Vertrages ausgeführt.

Hamburg , _____ _____
Ort Datum Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift)

Kiel , _____ _____
Ort Datum Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift)

4 Auftragnehmer legt Realisierungsangebot vor

Angebotsbindefrist: 17.12.2014

Realisierungsangebot

Der Vertrag V7307/2610000/1040400 wird gem. den beantragten Änderungen Ziff. 1 wie folgt angepasst:

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

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

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

- der Vertrag V7307/2610000/1040400 (Seite 1 bis 7) mit Anlage(n) Nr. 2a und 4
- dieses 1. Änderungsverfahren (Seite 1 bis 6) mit Anlage(n) Nr. 1a, 1b, 2b, 2c, 3a und 3b
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

3.1.1 ☐ Beratung

3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung

3.1.3 ☐ Schulung

3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung

3.1.5 ☐ Betreiberleistungen

3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen

3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen: gem. Anlagen 1a bis 4

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

☐	folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom	Anlage(n) Nr.	
☒	der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers	Anlage(n) Nr.	
	SLA RZ Teil A	2a	
	SLA RZ Verfahrensspezifischer Teil B ab Juli 2014	2b	1. ÄV
	SLA RZ Verfahrensspezifischer Teil B ab Januar 2015	2c	1. ÄV
	SLA Technisches Verfahrensmanagement Teil A	3a	1. ÄV
	SLA Technisches Verfahrensmanagement Teil B	3b	1. ÄV
	SSLA	4	
☒	folgenden weiteren Dokumenten:	Anlage(n) Nr.	
	Preisblatt (ab Juli 2014)	Anlage 1a	1. ÄV
	Preisblatt (ab Januar 2015)	Anlage 1b	1. ÄV

Es gelten die Dokumenten in
☐ obiger Reihenfolge
☒ folgender Reihenfolge: 1a, 1b, 2b, 2c, 2a, 3b, 3a, 4

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 Leistungszeitrau**	
	Beginn	**Ende**	**Beginn**	**Ende**
Gem. 3.1.8			01.07.2014	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anlagen 2a bis 3b

4.3.1 wenn nichts anderes in den Anlagen geregelt ist, während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen)

Montag	bis	Donnerstag	von	08:00	bis	17:00	Uhr
	bis		von	08:00	bis	15:00	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

dataport

5 **Vergütung** gem. Leistungsnachweis Dienstleistungen

5.1 ☒ **Vergütung nach Aufwand**

☒ ohne Obergrenze

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß 4.3.
Pos. Nr.	**SAP-Artikel-Nr.**	**Artikelbezeichnung/-code**	**Menge**	**Mengen-einheit**	**Einzelpreis**
1	20001062	DP-MSS-STO/SANM (jeder zusätzliche GB; für zusätzlichen Speicherbedarf, der über die in den Anlagen 1a und 1b genannte Anzahl hinausgeht)	[redacted]	GB	[redacted]
2	20001064	DP-MSS-Back/30 (jeder zusätzliche GB; für zusätzlichen Speicherbedarf, der über die in den Anlagen 1a und 1b genannte Anzahl hinausgeht)	[redacted]	GB	[redacted]

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

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

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß SAP-Art. Nr. 21010859. Derzeit beträgt der Stundensatz für Reisezeiten außerhalb der Trägerländer[redacted]

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt ☒ kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

☐

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

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☒ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

5.2 ☒ **Festpreis**

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber **einmalige Festpreise für Juli bis Dezember 2014** in Höhe von **insgesamt 35.383,03 €.**

(Landesbetrieb GeoInformation und Vermessung:[redacted]
Landesamt für Vermessung und GeoInformation Schleswig-Holstein:[redacted]

Der **einmalige Festpreis für Juli bis Dezember 2014** setzt sich gem. Anlage 1a zusammen.

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis ab Juli 2014** in Höhe von **insgesamt 585.170,89 €.**

(Landesbetrieb GeoInformation und Vermessung:[redacted]
Landesamt für Vermessung und GeoInformation Schleswig-Holstein:[redacted]

Der **jährliche Festpreis ab Juli 2014** setzt sich gem. Anlage 1a zusammen.

Im Rahmen der Jahresabschlussrechnung für 2014 erfolgt **eine einmalige Nachberechnung gegenüber dem gemäß V7307 vereinbarten jährlichen Festpreis in Höhe von 23.984,37 €.**

(Landesbetrieb GeoInformation und Vermessung:[redacted]
Landesamt für Vermessung und GeoInformation Schleswig-Holstein:[redacted]

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis ab Januar 2015** in Höhe von **insgesamt 584.473,09 €.**

(Landesbetrieb GeoInformation und Vermessung: [redacted]
Landesamt für Vermessung und GeoInformation Schleswig-Holstein: [redacted]

Der **jährliche Festpreis für 2015** setzt sich gem. Anlage 1b zusammen.

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

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

☒ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
Die Entgelte der vereinbarten Leistungen (Serverbetrieb, Verfahrensmanagement und Speicher) werden im Verhältnis [redacted] anteilig dem Landesbetrieb GeoInformation und Vermessung und dem Landesamt für Vermessung und GeoInformation Schleswig-Holstein in Rechnung gestellt.

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

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

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

7 Verantwortlicher Ansprechpartner

des Auftraggebers: [redacted]
des Auftragnehmers: [redacted]

8 Mitwirkungspflichten

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

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

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

11 Sonstige Vereinbarungen

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

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

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

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

11.5 Dieses Änderungsverfahren gilt für unbestimmte Zeit. Der Vertrag V7307/2610000/1040400 kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2015 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung kann gem. Nr. 11.5 des 1. ÄV zum V7307/2610000/1040400 durch den Auftraggeber LGV für die Auftraggebergemeinschaft ausgesprochen werden. Eine Kündigung kann nur auftraggebergemeinschaftlich erfolgen. Die Fortführung dieses Vertrages mit einem Auftraggeber ist nicht möglich. Die Kündigung bedarf der Textform.

dataport

Altenholz , 02.12.2014
Ort Datum

[redacted]
Unterschrift(en) Auftragnehmer (Name(n) in Druckschrift)

5 **Auftraggeber entscheidet über Realisierungsangebot**
(innerhalb Angebotsbindefrist)

☒ Das Realisierungsangebot wird angenommen. Die Arbeiten werden auf der Grundlage des so geänderten Vertrages weitergeführt.

☐ Das Realisierungsangebot wird nicht angenommen. Die Arbeiten werden auf Basis des bisherigen Dienstleistungsvertrages weitergeführt.

Hamburg , 10/12/14
Ort Datum

Kiel , 11.12.2014
Ort Datum

[redacted]

dataport

Preisblatt für das Jahr 2014

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

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe vor [redacted]

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber für **das Jahr 2014** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von insgesamt **585.170,89 €**

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

Gemäß RZ-Servicekatalog Version 1.4

Anlage 1a zum V7307/2610000/1040400

Weitere Komponenten

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikel	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
17	20001509	Personalleistungen für ITSK und Produktverantwortung	[redacted]	Std.	[redacted]	
18	20001513	Oracle StandardOne Lizenzen		Lizenz		
19	20001533	Rufbereitschaft TVM		St.		

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

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen und Leistungsanpassungen **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** einen einmaligen Festpreis in Höhe von insgesamt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber für **das Jahr 2014** einen **einmaligen Festpreis** in Höhe von insgesamt **35.383,03 €**

Einmalleistungen 2014

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikel	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
1	20001511	Einrichtung FTPs Service	[redacted]		[redacted]	
2	20001534	Leistungsanpassungen 3A WEB HH (Zeitraum März bis Juni 2014)				
3	20001535	Leistungsanpassungen 3A WEB SH (Zeitraum März bis Juni 2014)				
4	20001536	Bereitstellung einer Parallelumgebung für den Releasewechsel 3A WEB SH (Zeitraum Januar bis April 2014)				

35.383,03 €

Gemäß RZ-Servicekatalog Version 1.4

dataport

Preisblatt für das Jahr 2015

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

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

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber für **das Jahr 2015** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von insgesamt **584.473,09 €**

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

Gemäß RZ-Servicekatalog Version 1.4

dataport

Weitere Komponenten

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikel	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Gesamt-preis
17	20001509	Personalleistungen für ITSK und Produktverantwortung	[redacted]	Std.	[redacted]	
18	20001513	Oracle StandardOne Lizenzen		Lizenz		
19	20001533	Rufbereitschaft TVM		St.		

dataport

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des Verfahrens* AAA (AFIS-ALKIS-ATKIS) im Rechenzentrum ab Juli 2014

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel
nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.0
Stand: 31.10.14

dataport

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 Beschreibung der technischen Lösung ... 7

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 7

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion ... 8

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente ... 8

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente ... 10

3.1.3.3 Präsentationskomponente ... 10

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente ... 13

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage) ... 13

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente ... 13

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente ... 14

3.1.4.3 Präsentationskomponente ... 14

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS ... 17

3.2 Betrieb und Administration ... 18

3.2.1 Backup & Recovery ... 18

3.2.2 Leistungsabgrenzung ... 19

3.3 Lizenzleistungen ... 19

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen ... 19

4 Leistungskennzahlen ... 20

4.1 Leistungsausprägung ... 20

4.1.1 Betriebszeiten ... 20

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit ... 20

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb ... 20

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb ... 20

4.1.2 Wartungsarbeiten ... 21

4.1.3 Support ... 21

4.1.4 Störungsannahme 21
4.1.5 Incident-Management 21
5 Erläuterungen 23
5.1 Erläuterung VDBI 23

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

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

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

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

1.3.1 Ergänzende Informationen

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

1.3.2 Abgrenzungen

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

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

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Infrastrukturleistungen

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

3.1.1 Beschreibung der technischen Lösung

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

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

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

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

ATKIS® löst das jetzige Verfahren ATKIS-alt ab.

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die Normbasierte Austauschschnittstelle (NAS).

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

dataport

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente

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

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

Datenhaltungskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Der ALKIS Server verfügt über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von 417 GB auf zwei Partitionen.

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

dataport

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:
- ibR DAVID

dataport

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Datenbankserver					
RDBMS					
Oracle 11					
Betriebssystem					
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher					
Produktionsstufen		**SLA-Klasse**		**SAN und Backup**	
Produktion	[redacted]	Economy	[redacted]	SAN Highend	[redacted]
QS / Stage		Standard		SAN Midrange	
Test		Premium		Backup 30 Tage	
Entwicklung		Premium Plus			
Schulung					
Zugesicherte Ressourcen					
Anzahl	**Servicebezeichnung**	**zugesicherte CPU-Kerne**	**zugesicherter RAM**	**zugesicherte Speicher-leistung in GB**	
[redacted]	**Datenbank Standard Dedicated XL Produktion SH**	[redacted]			
	Datenbank Standard Dedicated XL Produktion HH				
Ergänzungen / Bemerkungen					
Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG. **Software:** **- ESRI ArcSDE (nur HH)**					

3.1.3.3 Präsentationskomponente

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

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

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

dataport

Präsentationskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Datenbankserver

RDBMS
Oracle 10 / Oracle 11
Betriebssystem
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage)

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

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

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
	Applikation Standard Allocated L DHK SH ATKIS® ALKIS® Stage			

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:
- ibR DAVID

dataport

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

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

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
	Datenbank Standard Dedicated L Stage HH			
	Datenbank Standard Dedicated L Stage RZ[2]			

Ergänzungen / Bemerkungen

Präsentationskomponente HH:
Datenhaltungskomponente SH
Präsentationskomponente SH:

3.1.4.3 Präsentationskomponente

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

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

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

dataport

Präsentationskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Terminalserver für Fachadministration Hamburg und Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Windows Terminal Service	x
Citrix Terminal Service	

Angeschlossene Benutzer (Named User)	
Gleichzeitige Benutzer (Concurrent User)	

Ergänzungen / Bemerkungen

Auf dem Terminalservice SH Produktion wird zusätzlich der Lizenzservice für 3A betrieben.
Die Batch & Dialog-Server verfügen jeweils über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von auf zwei Partitionen.

Software:
- .net Framework
- ArcGis Desktop
- 3A Web Display
- 3A Server
- ESRI Lizenzmanager
- AED-SICAD Lizenzierung
- PlotlayoutExtensions
- Acrobat Reader
- UltraEdit

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

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

Mögliche Ursachen, Folgen und Maßnahmen

Ursachen:

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

Folge:

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

Maßnahmen:

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

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Backup & Recovery

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

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

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

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

Die gesicherten Daten werden 30 Tage aufbewahrt.

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

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

3.2.2 Leistungsabgrenzung

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

3.3 Lizenzleistungen

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen inlusiv Wartung, Assurance	**V,D**	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemsmanagement, Netzwerküberwachung	**V,D**	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	**V,D**	
Fachanwendung (3A Geoservice)		**V,D**
Middleware	**V,D**	
RDBMS (Oracle 10 oder höher)		
Terminalserver-CAL-Lizenzen Hamburg (8 Lizenzen)		**V,D**
Terminalserver-CAL-Lizenzen Schleswig-Holstein (19 Lizenzen)		**V,D**
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers (TS CALs HH, TS CALs SH)		**V,D**

Folgende Lizenzen sind Bestandteil der Leistungsbeschreibung:

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

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusiv...	Bemerkungen / Ergänzungen
TS CALs	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TSCAL-EA Vertrag der FHH (8) TSCAL-EA Vertrag mit SH-Land (19)

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb[1]

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

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.

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

4.1.4 Störungsannahme[2]

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

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

4.1.5 Incident-Management

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

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

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

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

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 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.

dataport

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des Verfahrens* AAA (AFIS-ALKIS-ATKIS) im Rechenzentrum ab Januar 2015

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.1
Stand: 31.10.14

dataport

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 Beschreibung der technischen Lösung ... 7

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 7

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion ... 8

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente ... 8

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente ... 10

3.1.3.3 Präsentationskomponente ... 10

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente ... 13

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage) ... 13

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente ... 13

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente ... 14

3.1.4.3 Präsentationskomponente ... 14

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS ... 17

3.2 Betrieb und Administration ... 18

3.2.1 Backup & Recovery ... 18

3.2.2 Leistungsabgrenzung ... 19

3.3 Lizenzleistungen ... 19

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen ... 19

4 Leistungskennzahlen ... 20

4.1 Leistungsausprägung ... 20

4.1.1 Betriebszeiten ... 20

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit ... 20

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb ... 20

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb ... 20

4.1.2 Wartungsarbeiten ... 21

4.1.3 Support ... 21

4.1.4 Störungsannahme 21
4.1.5 Incident-Management 21
5 Erläuterungen 23
5.1 Erläuterung VDBI 23

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

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

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

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

1.3.1 Ergänzende Informationen

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

1.3.2 Abgrenzungen

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

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

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Infrastrukturleistungen

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

3.1.1 Beschreibung der technischen Lösung

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

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

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

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

ATKIS® löst das jetzige Verfahren ATKIS-alt ab.

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die Normbasierte Austauschschnittstelle (NAS).

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

dataport

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Produktion

3.1.3.1 Datenhaltungskomponente

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

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

Datenhaltungskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

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

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

dataport

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:
- ibR DAVID

dataport

3.1.3.2 Datenbankservice für die Datenhaltungskomponente

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

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

3.1.3.3 Präsentationskomponente

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

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

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

dataport

Präsentationskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

3.1.3.4 Datenbankservice für die Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Präsentationskomponente Datenbankserver

RDBMS
Oracle 10 / Oracle 11
Betriebssystem
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

3.1.4 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX, Qualitätssicherung (Stage)

3.1.4.1 Datenhaltungskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenhaltungskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem
Suse Linux Enterprise Server 10 64 Bit oder höher

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

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
	Applikation Standard Allocated L DHK SH ATKIS® ALKIS® Stage			

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:
- ibR DAVID

dataport

3.1.4.2 Datenbankservice für die Datenhaltungs- und Präsentationskomponente

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

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

Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	**Servicebezeichnung**	**zugesicherte CPU-Kerne**	**zugesicherter RAM**	**zugesicherte Speicher-leistung in GB**
[redacted]	**Datenbank Standard Dedicated L Stage HH**	[redacted]		
	Datenbank Standard Dedicated L Stage RZ[2]			

Ergänzungen / Bemerkungen

Präsentationskomponente HH: [redacted]
Datenhaltungskomponente SH
Präsentationskomponente SH:

3.1.4.3 Präsentationskomponente

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

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

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

dataport

Präsentationskomponente Hamburg

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Software:

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

dataport

Präsentationskomponente Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

50GB SAN der Applikation Standard Allocated L Mapserver Stage SH werden nicht gesichert

Software:

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

dataport

3.1.5 Terminalservice für Fachadministration Produktion und QS

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Terminalserver für Fachadministration Hamburg und Schleswig-Holstein

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Windows Terminal Service	x
Citrix Terminal Service	

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

Ergänzungen / Bemerkungen

Auf dem Terminalservice SH Produktion wird zusätzlich der Lizenzservice für 3A betrieben.
Die Batch & Dialog-Server verfügen jeweils über lokale Festplatten mit einem nutzbaren Speicherplatz von [redacted] auf zwei Partitionen.

Software:
- .net Framework
- ArcGis Desktop
- 3A Web Display
- 3A Server
- ESRI Lizenzmanager
- AED-SICAD Lizenzierung
- PlotlayoutExtensions
- Acrobat Reader
- UltraEdit

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

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

Mögliche Ursachen, Folgen und Maßnahmen

Ursachen:

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

Folge:

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

Maßnahmen:

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

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Backup & Recovery

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

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

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

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

Die gesicherten Daten werden 30 Tage aufbewahrt.

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

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

3.2.2 Leistungsabgrenzung

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

3.3 Lizenzleistungen

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen inlusiv Wartung, Assurance	**V,D**	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemsmanagement, Netzwerküberwachung	**V,D**	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	**V,D**	
Fachanwendung (3A Geoservice)		**V,D**
Middleware	**V,D**	
RDBMS (Oracle 10 oder höher)		
Terminalserver-CAL-Lizenzen Hamburg (8 Lizenzen)		**V,D**
Terminalserver-CAL-Lizenzen Schleswig-Holstein (19 Lizenzen)		**V,D**
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers (TS CALs HH, TS CALs SH)		**V,D**

Folgende Lizenzen sind Bestandteil der Leistungsbeschreibung:

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

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusiv...	Bemerkungen / Ergänzungen
TS CALs	[redacted]	[redacted]	[redacted]	TSCAL-EA Vertrag der FHH (8) TSCAL-EA Vertrag mit SH-Land (19)

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb[1]

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

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.

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

4.1.4 Störungsannahme[2]

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

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

4.1.5 Incident-Management

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

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

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

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

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 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.

dataport

Anlage 3a zum 1. ÄV zum V7307/2610000/1040400

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

allgemeiner Teil (Teil A)

zum Backendverfahren 3A (AFIS-ALKIS-ATKIS)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 01.01.2014

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 4

1.1 Leistungsgegenstand 4

1.2 Rolle des Auftraggebers 4

1.3 Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement 4

2 Rahmenbedingungen 5

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten 5

2.2 Kündigungsmodalitäten 5

3 Leistungsbeschreibung 6

3.1 Hinweise zum Verständnis 6

3.2 Servicemanagement 6

3.3 Capacity Management 7

3.4 IT-Service Continuity Management 7

3.5 Availability Management 8

3.6 Technical Design Architecture 8

3.7 Release & Deployment Management 9

3.8 Service Asset & Configuration Management 9

3.9 Change Management 10

3.10 Event Management 10

3.11 Incident Management 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 Backendverfahren. Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, zu allen im verfahrensspezifischen Teil (Teil B) genannten Komponenten des Backendverfahrens qualitativ hochwertige IT-Dienstleistungen zu erbringen und einen reibungslosen technischen Betrieb zum Backendverfahren 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 des Auftragnehmers und des Auftraggebers. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu allgemeingültigen Service Levels festgelegt.

Die Leistung wird ausschließlich auf der Grundlage des Dataport RZ-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, welche sich durch das fachliche Verfahrensmanagement ergeben, auf den Auftragnehmer übertragen werden.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

2.2 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 Backendverfahren 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 Backendverfahren (vgl. Nr. 7 im EVB-IT-Dienstvertragsformular). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über das technische Verfahrensmanagement hinaus Leistungen zum Backendverfahren beauftragt werden sollen.

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

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

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

- Kapazitätsplanung (vgl. 3.3)
- Risikobewertung (vgl. 3.4)
- Notfallkonzeption (vgl. 3.4)
- Ergänzen der Vereinbarungen um Service Design Packages (siehe 3.6)
- Unterstützung bei Planung zur Umsetzung (inkl. Abnahme) eines Release (vgl. 0)
- Aufnahme kundeninitiierter Serviceanfragen (vgl. 3.14)

Darüber hinaus 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 Backendverfahren wie vereinbart erbringen zu können.

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Kapazitätsplanung	**D, B**	**V**
Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Hardware und Systemsoftware	**D**	**V**
Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Verfahrenssoftware (verfahrensspezifische Komponenten und Lizenzen), sofern das Backendverfahren 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 zum Backendverfahren erfolgt.

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

3.5 Availability Management

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

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

3.6 Technical Design Architecture

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

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

3.7 Release & Deployment Management

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

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

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

3.8 Service Asset & Configuration Management

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

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

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

3.9 Change Management

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

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

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

3.10 Event Management

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

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

3.11 Incident Management

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

Anlage 3a zum 1. Änderungsverfahren zum V7307/2610000/1040400

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 Backendverfahrens schulen bzw. einweisen zu lassen. Der Auftragnehmer ist daher berechtigt, Störungsmeldungen abzuweisen, die darin begründet sind, dass Anwender noch keine Schulung zum Backendverfahren 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 Backendverfahren und Daten. Das Access Management bietet Unterstützung beim Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit, indem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Anwender Backendverfahren nutzen bzw. auf Daten zugreifen oder Änderungen an diesen vornehmen können. Das Access Management kann auch als Berechtigungs-Management oder Identitäts-Management (Identity Management) bezeichnet werden.

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

3.14 Service Request Management

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

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

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

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

4 Service Level

4.1 Hinweise zum Verständnis

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

4.2 Betriebszeit

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

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

4.3 Servicezeit

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

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
technisches Verfahrensmanagement	Montag bis Donnerstag	08:00 Uhr	17:00 Uhr
technisches Verfahrensmanagement	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 Backendverfahrens erforderlich sind, muss gesondert vereinbart werden:
  - Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsvereinbarung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.
  - Die Bereitstellung der Netzinfrastruktur ist nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung.
  - Client-Komponenten und der Support von Client-Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Beratung**
  Eine Beratung des Auftraggebers (oder anwendender Fachbereiche) in allgemeinen wie verfahrensspezifischen technischen oder fachlichen Fragestellungen ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- **Fachliches Verfahrensmanagement**
  Leistungen zum Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb des Backendverfahrens im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
  Für das fachliche Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Fachliches Verfahrensmanagement). Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.
  - fachliche Bewertung neuer Versionen,
  - Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
  - Erstellung von (Installations- und Konfigurations-)Vorgaben für das technische Verfahrensmanagement,
  - Herstellerkontakte,
  - funktionaler Test der Fachanwendung.
- **Sicherheitsmanagement**
  Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Backendverfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) an.
- **Durchführung von Audits und Projekten**
  Projektleistungen zur Einführung bzw. Inbetriebnahme neuer Backendverfahren sind in dieser Vereinbarung nicht enthalten. Dies gilt auch für die Durchführung von speziellen Untersuchungs- oder Zulassungsverfahren (Audits).

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.

dataport

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

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

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

und

Landesamt für Vermessung und Geoinformation
Meractorstr. 1
24106 Kiel
nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 27.11.2014

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Leistungsgegenstand ... 3

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens ... 3

2 Rahmenbedingungen ... 4

2.1 Ansprechpartner ... 4

3 Leistungsbeschreibung ... 6

3.1 Verfahrensinfrastruktur ... 6

3.1.1 Datenübertragung ... 6

3.2 Schnittstellen zu anderen IT-Verfahren ... 7

3.3 Leistungen zur Bereitstellung des IT-Verfahrens ... 8

3.3.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung ... 8

3.3.2 Migrationsleistungen ... 8

3.3.3 Installation und Konfiguration der Fachanwendung ... 8

3.3.4 Patchmanagement ... 9

3.3.5 Verfahrensleistungen durch Dritte ... 9

3.3.6 Leistungsbeschränkung bei Verzicht auf Referenzumgebungen ... 9

3.3.7 Regelungen zum Service Request Management ... 9

3.4 Serviceklassifikation ... 9

3.5 Service Level ... 10

3.6 Lizenzleistungen ... 10

4 Service Level ... 11

4.1 Rufbereitschaft ... 11

4.1.1 Leistungsabgrenzung ... 11

4.2 Störungsannahme ... 12

5 Leistungsabgrenzung ... 12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

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

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

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

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

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

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

Die Komponenten kommunizieren über die normbasierte Austauschschnittstelle (NAS).

Das IT-Verfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Ansprechpartner

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

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

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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Verfahrensinfrastruktur

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

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Referenzumgebung
- Produktionsumgebung

3.1.1 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 personifizierten 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 benötige 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.:

  - Schnittstelle zum Verfahren Geoserver
  - Schnittstelle zu Verfahren der Polizei

- Produktionsumgebung
  Es existieren folgende Schnittstellen:

  Es liegen diverse Schnittstellen zu anderen Verfahren/Umgebungen vor.

  Besondere Bedeutung haben z.B.:

  - Schnittstelle zum Verfahren Geoserver
  - Schnittstelle zu Verfahren der Polizei

3.3 Leistungen zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

3.3.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

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

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

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

3.3.2 Migrationsleistungen

Eine Migrationsleistung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

3.3.3 Installation und Konfiguration der Fachanwendung

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

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

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

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

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

Eine ganzheitliche Verfahrensüberwachung des Services ist nicht Gegenstand dieses SLAs.

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

3.3.4 Patchmanagement

Bestandteil des Technischen Verfahrensmanagements ist das systemtechnische Patchmanagement zur Fachanwendung.

3.3.5 Verfahrensleistungen durch Dritte

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

3.3.6 Leistungsbeschränkung bei Verzicht auf Referenzumgebungen

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

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

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

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

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

3.3.7 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich eingestellt.

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

3.4 Serviceklassifikation

Für das Technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse
TVM Klasse Individuell

3.5 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**

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

- **Referenzumgebung**

  Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.6 Lizenzleistungen

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

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

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

4 Service Level

4.1 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

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

Telefon: [redacted]

4.1.1 Leistungsabgrenzung

Die Rufbereitschaft wurde ausschließlich für das Technische Verfahrensmanagement beauftragt.

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

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

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

Die Rufbereitschaft gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

Folgende Leistungen sind enthalten:

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

Kundeninformation nach Störungsbehebung

4.2 Störungsannahme

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

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

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

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

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

5 Leistungsabgrenzung

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

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