

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber SB910202 IT-Gewerbe

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6229/2160000

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Bezirksamt Hamburg Nord (N/ITB)  
Weidestraße 122c  
22083 Hamburg

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –



und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### 1 Vertragsgegenstand und Vergütung

#### 1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb für das Verfahren Gewereregister migewa im Dataport Rechenzentrum sowie technisches Verfahrensmanagement

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

### 2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber SB910202 IT-Gewerbe

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6229/2160000

### 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

#### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen: gemäß Anlage 1A, 1B, 2A und 2B

#### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

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

- den Leistungsbeschreibungen des Auftragnehmers

RZ-SLA Allgemeiner Teil (Teil A)

\_\_\_\_\_ Anlage(n) Nr. 1A

RZ-SLA Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

1B

TVM SLA Allgemeiner Teil (Teil A)

2A

TVM SLA Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

2B

- folgenden weiteren Dokumenten:

Preisblatt

\_\_\_\_\_ Anlage(n) Nr. 1

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
- folgender Reihenfolge: 1, 1B, 1A, 2B, 2A

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

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

#### 3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber SB910202 IT-Gewerbe

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6229/2160000

**4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum**

**4.1 Ort der Dienstleistungen** in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gemäß Anlage 1A, 1B, 2A und 2B			01.01.2013	

**4.3 Zeiten der Dienstleistungen**

Die Leistungen des Auftragnehmers werden gemäß Anlage 1A, Pkt. 4.3, Anlage 1B, Pkt. 4.1.1.2 und Anlage 2A, Pkt. 4.1 erbracht .

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

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

**4.3.2** während sonstiger Zeiten

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

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

**5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung**

**5.1**  **Vergütung nach Aufwand**

ohne Obergrenze

mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ €

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

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

**Reisezeiten**

Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

Reisezeiten werden vergütet gemäß

**Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt  kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

Gemäß Nr. 5.2

**Vergütungsvorbehalt**

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ .

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber SB910202 IT-Gewerbe

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6229/2160000

Seite 4 von 5

5.2  **Festpreis**

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber gemäß Anlage 1 einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt 27.564,84 €**.

Die Rechnungsstellung erfolgt halbjährlich anteilig jeweils zum 01.02. (Fälligkeit 2 Wochen) und 01.07. (Fälligkeit 6 Wochen) eines Kalenderjahres.

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

Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

Reisekosten werden vergütet gemäß

Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

Nebenkosten werden vergütet gemäß

6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

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

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

6.4  Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

7 **Verantwortlicher Ansprechpartner**

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

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

8 **Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers**

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

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

8.2 Gemäß Anlage 1A, Pkt. 2.3, Anlage 1B, Pkt. 2.1, Anlage 2A, Pkt. 2.1 und Anlage 2B, Pkt. 2.1.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber SB910202 IT-Gewerbe

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6229/2160000

## 9 Schlichtungsverfahren

Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

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

## 11 Sonstige Vereinbarungen

- 11.1. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter [www.dataport.de](http://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. Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2013 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum 31.12.2013 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 11.4. Dieser Vertrag löst mit Wirkung zum 01.01.2013 den Vertrag V4283/2160000 vom 28.07.2010/16.08.2010 vollständig ab.
- 11.5. Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen.

Hamburg  
Ort

19.02.2013  
Datum

Hamburg  
Ort

06.03.2013/8.3.2013  
Datum

## Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
zahlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis in Höhe von insgesamt

**27.564,84 €**

Der jährliche Festpreis setzt sich wie folgt zusammen:

### Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikelcode	Menge	Mengeinheit (pro Jahr)	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	20000993	DP-MSS-APPS/AM/S/WIN	2	Server		
2	20001052	DP-MSS-DB/AS/S/MSSQL	2	Server		
3	20001061	DP-MSS-STO/SANH	25	GB		
4	20001062	DP-MSS-STO/SANM	40	GB		
5	20001064	DP-MSS-BACK/30	65	GB		
6	20001068	DP-MSS-TVM/Einfach	1	Paket zu 80h		

### Weitere Komponenten

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikel	Menge	Mengeinheit (pro Jahr)	Einzelpreis	Gesamtpreis
------	-------------------	---------	-------	------------------------	-------------	-------------

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahren Migewa im Rechenzentrum**

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

**für**

N/ITB

Weidestraße 122c

22083 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.0

Stand: 20.04.2012

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	4
1.2	Leistungsgegenstand .....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>5</b>
2.1	Beschreibung des Fachverfahrens .....	5
2.2	Changemanagement .....	5
2.2.1	Changes mit vorab gegebener Zustimmung .....	5
2.2.2	Changes mit Zustimmung des Auftraggebers .....	6
2.2.3	Freigabe .....	6
2.3	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	7
2.4	Kündigungsmodalitäten .....	7
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b> .....	<b>8</b>
3.1	Infrastruktur .....	8
3.1.1	Rechenzentrum .....	8
3.1.2	Netzwerk-Anbindung und Firewall .....	9
3.1.3	Serverbasierte Leistungen Windows und Unix .....	9
3.1.4	Technisches Design .....	10
3.2	Bereitstellung .....	10
3.2.1	Systeme im Rechenzentrum .....	10
3.2.2	Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers .....	10
3.3	Betrieb und Administration .....	11
3.3.1	Basisbetrieb .....	11
3.3.2	Backup & Recovery .....	11
3.3.3	User – Administration .....	12
3.3.4	Datenbank und Middleware Administration .....	12
3.3.5	Applikations-Betrieb und Administration .....	12
3.3.6	Batch-Betrieb .....	13
3.3.7	Erneuerung und Ergänzung .....	13
3.3.8	Wartung und Pflege .....	13
3.3.9	Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung .....	14
3.3.10	Kommunikationsanbindung zum RZ .....	15
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen</b> .....	<b>16</b>
4.1	Definition .....	16



4.1.1	Begriffsfestlegungen .....	16
4.2	Leistungsausprägung.....	17
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen .....	18
4.4	Reporting .....	19
5	Erläuterungen.....	20

## 1 Einleitung

---

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

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

**Erläuterungen (Kapitel 5)**

### 1.2 Leistungsgegenstand

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

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

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

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

### 2.2 Changemanagement

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

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

#### 2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung

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

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

## 2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

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

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

## 2.2.3 Freigabe

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

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

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

## 2.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

## 2.4 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

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

### 3 Leistungsbeschreibung

---

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

#### 3.1 Infrastruktur

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

##### 3.1.1 Rechenzentrum

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

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

### 3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

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

### 3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

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

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

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

#### Zugesicherte Ressourcen für Windows und UNIX

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

#### Leistungseinheiten zu zugesicherten Serverleistungen

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

#### Leistungseinheiten zu zugesicherten Datenbankleistungen

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

#### Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen

- Bereitgestellte Speicherleistung in GB pro Jahr

### 3.1.4 Technisches Design

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

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

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

## 3.2 Bereitstellung

Bereitstellung umfasst alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der Installation neuer oder erneuerter Hardware- bzw. Systemsoftware-Komponenten.

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

### 3.2.1 Systeme im Rechenzentrum

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

### 3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers

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

### 3.3 Betrieb und Administration

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

#### 3.3.1 Basisbetrieb

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

#### 3.3.2 Backup & Recovery

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

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

### 3.3.3 User – Administration

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

### 3.3.4 Datenbank und Middleware Administration

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

### 3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

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

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

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

### 3.3.6 Batch-Betrieb

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

### 3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

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

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

### 3.3.8 Wartung und Pflege

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

#### Wartungsarbeiten:

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

#### Softwarepflege:

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

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

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

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

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

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

### 3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

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

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

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

- Fernbedienung  
Mit Einverständnis des Nutzers kann die Fernunterstützung auch in Form einer Fernbedienung erfolgen. Der Zugreifende übernimmt die aktive Steuerung wahlweise mit dem Rechteprofil des Nutzers oder – nach dessen Abmeldung – mit einem auf dem Zielsystem hinterlegtem Fernbedienungs-Account.

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

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

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

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

### **3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ**

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

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

## 4 Leistungskennzahlen

### 4.1 Definition

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

#### 4.1.1 Begriffsfestlegungen

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

## 4.2 Leistungsausprägung

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

Für Anwendungen mit nicht definiertem oder verbindlich abgeschlossenem Servicelevel wird zunächst die Leistungsausprägung **Typ 3 Standard** festgelegt.

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

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

### 4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

SLA Klassen	1 Premium Plus	2 Premium	3 Standard	4 Economy
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	7 Tage x 24 Stunden			
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr			
Wartungsfenster	Di. 19:00 – Mi. 06:00 Uhr; Ausnahmen nach Vereinbarung			
Reaktionszeit im Störfall	30 Minuten		60 Minuten	120 Minuten
Zielverfügbarkeit des definierten Services	99,5	98,0	95,0	90,0
Storage- Verfügbarkeits- klassen (Obligatorisch bei RDBMS- Service)	Premium	Premium	Standard	Standard

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

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

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

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

## 4.4 Reporting

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

Der Nachweis umfasst folgende Bereiche:

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

## 5 Erläuterungen

---

### 5.1 Erläuterung VDBI

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

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahren Migewa im Rechenzentrum**

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

**für**

N/ITB

Weidestraße 122c

22083 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1  
Stand: 25.10.2012

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil.....	3
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>5</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten .....	5
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b> .....	<b>6</b>
3.1	Infrastrukturleistungen .....	6
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall .....	6
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX .....	6
3.1.2.1	Applikations- und Webservice .....	6
3.1.2.2	Datenbankservice .....	7
3.1.2.3	Fileservice.....	7
3.2	Betrieb und Administration.....	7
3.2.1	Backup & Recovery .....	7
3.2.2	Leistungsabgrenzung.....	8
3.3	Lizenzleistungen .....	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen .....	8
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen</b> .....	<b>9</b>
4.1	Leistungsausprägung.....	9
4.1.1	Betriebszeiten .....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Servicezeit - Überwachter Betrieb .....	9
4.1.2	Wartungsarbeiten.....	9
4.1.3	Support .....	9
4.1.4	Störungsannahme.....	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
<b>5</b>	<b>Erläuterungen</b> .....	<b>11</b>
5.1	Erläuterung VDBI.....	11

## 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 Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

Die folgenden Ausnahmen bleiben bis zur vollständigen Umsetzung des Architekturkonzepts für die Basisinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum bestehen, so dass diese aktuell nur teilweise bzw. nicht erfüllt werden

- Punkt 3.2.2: Eine Aufstellung in den Räumen des Auftraggebers erfordert eine gesonderte detaillierte Prüfung
- Punkt 3.3.1: Benennung möglicher Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Kostensenkung für den Auftraggeber  
Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten
- Punkt 3.3.1: Erstellung und Abstimmung von Betriebsführungshandbüchern nach BSI\_Grundschrift – diese Aufgaben werden aktuell nur nach vorheriger expliziter Beauftragung durch den Kunden vorgenommen
- Punkt 3.3.2: Nur dezentral: Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers)
- Punkt 3.3.3: Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen)

- Punkt 3.3.7: Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten
- Punkt 4.4: Reporting

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich. Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss auf die Leistungsvergütung für die bereitgestellten Ressourcen.

### 3 Leistungsbeschreibung

#### 3.1 Infrastrukturleistungen

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

##### 3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein wird ein Zugang zum Landesnetz Schleswig-Holstein vorausgesetzt.

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

##### 3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

###### 3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Applikationsservice Migewa				
Betriebssystem				
Windows2008 R2				
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup
Produktion	x	Economy		SAN Highend
QS / Stage	x	Standard	x	SAN Midrange
Test		Premium		Backup 30 Tage
Entwicklung		Premium Plus		
Schulung				
Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung in GB
1	Applikation Standard Allocated M Produktion	2	4	15
1	Applikation Standard Allocated M QS/Stage	2	4	15
Ergänzungen / Bemerkungen				
Zusätzlich wird Fileservice bereitgestellt gemäß Punkt 3.1.2.3 .				

### 3.1.2.2 Datenbankservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenbankservice Migewa					
<b>RDBMS</b>					
MS SQL2008					
<b>Betriebssystem</b>					
Windows 2008 R2					
<b>Produktionsstufen</b>		<b>SLA-Klasse</b>		<b>SAN und Backup</b>	
Produktion	x	Economy		SAN Highend	x
QS / Stage	x	Standard	x	SAN Midrange	
Test		Premium		Backup 30 Tage	x
Entwicklung		Premium Plus			
Schulung					
<b>Zugesicherte Ressourcen</b>					
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung in GB	
1	<b>Datenbank Standard Allocated S Produktion</b>	1	2	25	
1	<b>Datenbank Standard Allocated S QS/Stage</b>	1	2		
<b>Ergänzungen / Bemerkungen</b>					
Für das Produktions- und QS-System werden insgesamt 25 GB SAN für Daten und LOG-Speicher bereitgestellt.					

### 3.1.2.3 Fileservice

Für die zentrale Dateiablage wird ein zentraler Fileservice in der Größe von 5 GB für das Produktionssystem und 5 GB für das QS/Stagesystem bereitgestellt.

## 3.2 Betrieb und Administration

### 3.2.1 Backup & Recovery

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nahmer	Auftrag-geber
Definition von Backup Anforderungen mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern, Aufbewahrungszeiträumen etc. gemäß vereinbarter SLA-Klasse	V,D	I
Implementierung der System- und Datenbanksicherung	V,D	B,I
Erstellung von Backup Richtlinien entsprechend der Auftraggeberanforderungen	V,D	I
Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers) und vereinbarter SLA-Klasse	V,D	I
Durchführung von Recovery Maßnahmen falls erforderlich bzw. auf Anfrage des Auftraggebers entsprechend der bestehenden Richtlinien	V,D	I

### 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 inklusiv 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		V,D
Middleware		
RDBMS (MS SQL)		
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		V, D

#### 3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

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

## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Leistungsausprägung

#### 4.1.1 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<sup>1</sup>

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

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

##### 4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

#### 4.1.2 Wartungsarbeiten

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

#### 4.1.3 Support

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

---

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



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

#### 4.1.4 Störungsannahme<sup>2</sup>

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center des Auftragnehmers das von Montag bis Freitag zwischen 06.30 Uhr und 18.00 Uhr erreichbar ist.

- Hamburg Telefon [REDACTED]

Die Störungsannahme **für BASIS-Kunden in Hamburg** erfolgt über den Userhelpdesk (UHD) des Auftragnehmers, welcher von Montag bis Donnerstag zwischen 06.30 Uhr und 18.00 Uhr und am Freitag zwischen 06.30 Uhr und 17 Uhr erreichbar ist.

Telefon [REDACTED]

Im Rahmen der Problemannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Problembeschreibung erfasst und ausschließlich für die Problembhebung gespeichert. Der Problemabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

#### 4.1.5 Incident-Management

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

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

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch Dataport 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.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch Dataport und unterliegt

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

	Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	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 Dataport 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 Dataport und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.

## 5 Erläuterungen

### 5.1 Erläuterung VDBI

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



## **Service Level Agreement**

### **Application Services für das Verfahren**

#### ***MIGEWA***

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

**für**

**N/ITB**

**Weidestraße 122c**

**22083 Hamburg**

**nachfolgend Auftraggeber**

**Version: 1.2**  
**Stand: 13.02.2012**  
**Erstellt: 14.06.2012**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	3
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>4</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	4
2.2	Kündigungsmodalitäten .....	4
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung Application Services.....</b>	<b>5</b>
3.1	Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung .....	5
3.1.1	Bereitstellung der RZ-Infrastruktur.....	5
3.1.2	Bereitstellung der Netzinfrastruktur .....	5
3.1.3	Client Komponenten .....	5
3.2	Capacity Management .....	5
3.3	IT-Service Continuity Management .....	5
3.4	Availability Management.....	6
3.5	Technical Design Architecture.....	6
3.6	Release & Deployment Management.....	7
3.7	Service Asset & Configuration Management.....	7
3.8	Change Management .....	8
3.9	Event Management.....	9
3.10	Incident Management .....	9
3.11	Problem Management.....	9
3.12	Access Management .....	10
3.13	Service Request Management .....	10
<b>4</b>	<b>Service Level .....</b>	<b>12</b>
4.1	Serviceleistungen.....	12
4.1.1	Betriebszeit .....	12
4.1.2	Servicezeit .....	12
4.1.3	Rufbereitschaft.....	12
4.1.4	Wartungsfenster.....	12
4.1.5	Reporting .....	12
<b>5</b>	<b>Erläuterungen.....</b>	<b>13</b>

## 1 Einleitung

---

Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber Verfahrensleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die Service Levels.

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

**Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3):** Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Verfahrensleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister (VDBI – Matrix, Erläuterungen s. Pkt. 5.1).

Die beschriebenen Service Leistungen sind an ITIL V3 angelehnt. ITIL bietet dabei ein prozessorientiertes Vorgehensmodell, das sich auf die Erbringung und Einhaltung qualitativ hochwertiger IT-Dienstleistungen konzentriert.

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

**Erläuterungen (Kapitel 5)**

## 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 Leistungsbeschreibung 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 AG zuzuordnenden Verfahrensdokumentationen.

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

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

### 3 Leistungsbeschreibung Application Services

Dieser Teil der Leistungsbeschreibung enthält standardisierte, englische Begriffe, die an ITIL V3 angelehnt sind. Es werden die standardisierten Services mit den jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten in Form der VDBI-Matrix (V=Verantwortung, D=Durchführung, B=Beratung und Mitwirkung, I=Information) beschrieben.

#### 3.1 Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Application Services.

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

##### 3.1.1 Bereitstellung der RZ-Infrastruktur

Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsbeschreibung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.

##### 3.1.2 Bereitstellung der Netzinfrastruktur

Diese Leistung ist nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung.

##### 3.1.3 Client Komponenten

Client Komponenten und der Support dieser, sind nicht Bestandteil der Leistungsbeschreibung.

#### 3.2 Capacity Management

Capacity Management ist der Prozess, bei dem sichergestellt wird, dass die Kapazität der IT Services und die IT-Infrastruktur ausreicht, um die vereinbarten Service Level Ziele wirtschaftlich und zeitnah erreichen zu können. Beim Capacity Management werden alle Ressourcen, die für die Erbringung von IT Services erforderlich sind, sowie Pläne für kurz- mittel- und langfristige Business-Anforderungen berücksichtigt.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erstellung von Kapazitätsplänen	D, B	
Überwachung und Auswertung von Servicekapazitäten (Hardware und Systemsoftware)	D, I	
Überwachung und Auswertung von Servicekapazitäten (Verfahrenssoftware)	V, D	
Überwachung der Personalressourcen Aufwendungen	D, B	
Erstellung von Maßnahmenplänen bei Kapazitätsverletzungen (+/-)	V, B	B

#### 3.3 IT-Service Continuity Management

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

für IT Services erfolgt. Das ITSCM sollte so konzipiert sein, dass es das Business Continuity Management unterstützt.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Compliance Rules und Risikobewertungsdimensionen	V, D	
Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der Schutzbedarfs spezifischen Wiederherstellungszeiten	V, D	
Erstellung der Verfahrensspezifischen Notfallkonzepte und Handbücher / Ausarbeitung von Continuity Konzepten im Desaster Fall	V, D	
Durchführung regelmäßiger Test der Notfallkonzepte für den Service	V, D	B
Unterstützung bei der Durchführung von Audits	V, D	B

### 3.4 Availability Management

Das Availability Management ist der Prozess, der für die Definition, Analyse, Planung, Messung und Verbesserung sämtlicher Aspekte in Bezug auf die Verfügbarkeit von IT Services verantwortlich ist. Im Availability Management muss sichergestellt werden, dass die gesamte IT-Infrastruktur, sowie sämtliche Prozesse, Hilfsmittel, Rollen etc. für die vereinbarten Service Level Ziele eine entsprechende Verfügbarkeit ermöglichen

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

### 3.5 Technical Design Architecture

Die Technical Design Architecture ist der Prozess, der für den Aufbau und das Design der technischen Infrastruktur zuständig ist.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Festlegung der Servicestandards	V, D	
Erstellung der Verfahrensarchitektur		
<ul style="list-style-type: none"> <li>im Rahmen der bestehenden Service Standards</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Im Rahmen von Projekten</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller</li> </ul>	D	

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsbeschreibung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	V, D	
Engineering und Pre-Test des Service	V, D	
Abschluss notwendiger Verträge	V, D	
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	V, D	

### 3.6 Release & Deployment Management

Das Release and Deployment Management ist der Prozess, der sowohl für das Release Management als auch für das Deployment verantwortlich ist.

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Releaseplanung des Verfahrens	V, D	
Erstellung der Installationspakete/-routinen	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
Erstellung der Betriebshandbücher	V, D	

### 3.7 Service Asset & Configuration Management

Der Prozess, der sowohl für das Configuration Management als auch das Asset Management verantwortlich ist.

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	

### 3.8 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
Erfassung Request for Change (RFC)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Technische RFCs</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachliche RFCs</li> </ul>	V, D	
Planung von Change Durchführungen	V, D	
Erstellung der Testpläne (technisch)	V, D	
Erstellung der Testpläne (fachlich)		V, D
Erstellung der Fallback-Pläne	V, D	
Fachl. Genehmigung der Change Durchführung	V, D	
Change Implementierung	V, D	
Change Abnahme und Review - technisch	V, D	
Change Abnahme und Review - fachlich	I	V, D

### 3.9 Event Management

Das Event Management ist der Prozess, der für die Verwaltung von Events während ihres Lebenszyklus verantwortlich ist.

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	

### 3.10 Incident Management

Das Incident Management hat zum Ziel, im Fall von Störungen, die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs zu erreichen.

Störungen (Incidents) werden im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozess bearbeitet und umfassen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Call-Annahme – Incident Management	V, D	
2nd und 3rd Level Incident Steuerung	V, D	
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers	V, D	B
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen	V, D	

### 3.11 Problem Management

Das Problem Management hat zum Ziel, die nachhaltige Beseitigung von Störungen (Incidents), durch die Suche nach der zu Grunde liegenden Ursache (Problem).

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Proaktive Erstellung von Problem Tickets	V, D	
Reaktive Erstellung von Problem Tickets	V, D	
Untersuchung und Diagnose eines Problems	V, D	
Einbeziehung externer Dienstleister bzw. Hersteller und Prüfung der Ergebnisse	V, D	B

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erarbeitung einer Lösung	V, D	
Überprüfung der Lösung (Konzept)	V, D	
Überprüfung Umsetzbarkeit aus Request for Change	V, D	B
Kommunikation und Abschluss Problem Ticket	V, D	

### 3.12 Access Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einrichtung der (AD) Berechtigungen und Konten		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrativ/Systemkonto/Techn. User</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operativ/Verfahrensbutzer</li> </ul>		V, D
Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ	D	V, D
Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung)	B	V, D

### 3.13 Service Request Management

Der Service Request ist eine Anfrage eines Anwenders 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.

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Erteilung der Service Request Aufträge an Dataport. 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 kundeninitiiertes Service Request (Change)	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	

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Anpassung der Netzwerkkonfiguration	V, D	
Änderung der Systemparameter (Verfahrensspezifisch)	V, D	

## 4 Service Level

---

### 4.1 Serviceleistungen

Die folgenden Serviceleistungen werden vereinbart.

Erweiterte Serviceleistungen werden im verfahrensspezifischen Teil B geregelt.

#### 4.1.1 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen von Dataport zur Verfügung gestellt und bedient und überwacht werden.

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

#### 4.1.2 Servicezeit

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

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

#### 4.1.3 Rufbereitschaft

Die Rufbereitschaft ist der Zeitraum, in dem Dienstleistungen in einer vereinbarten Zeit, auf Abruf zur Verfügung gestellt werden.

#### 4.1.4 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.

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

Wartungsfenster werden vorher vereinbart und können zu folgender Zeit stattfinden:

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

#### 4.1.5 Reporting

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

## 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 und Mitwirkung	"B" bedeutet, dass die Partei zu konsultieren ist und z.B. Vorgaben für Umsetzungsparameter setzen oder Vorbehalte formulieren kann. „B“ bezeichnet somit ein Mitwirkungsrecht bzw. eine Mitwirkungspflicht.
I = Information	"I" bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.



## **Service Level Agreement**

### **Application Services für das Verfahren**

#### ***MIGEWA***

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

**für**

**N/ITB**

**Weidestraße 122c**

**22083 Hamburg**

**nachfolgend Auftraggeber**

**Version: 1.2**  
**Stand: 13.02.2012**  
**Erstellt: 14.06.2012**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1	Leistungsgegenstand.....	3
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Ansprechpartner .....	3
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung Application Services</b> .....	<b>4</b>
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	4
3.1.1	Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung.....	4
3.2	Verfahrensumgebung .....	4
3.2.1	Testumgebung.....	4
3.2.2	Produktionsumgebung.....	4
3.3	Schnittstellen.....	4
3.3.1	Testumgebung .....	4
3.3.2	Produktionsumgebung.....	4
3.4	Verfahrensleistungen .....	5
3.4.1	Technisches Verfahrensmanagement.....	5
3.4.2	Fachliches Verfahrensmanagement.....	5
3.5	Leistungsausprägung – Verfahrensklassifizierung .....	6
3.5.1	Einfaches / Standard/ Komplexes/ Individuelles Verfahren.....	6
3.6	Lizenzleistungen .....	6

## 1 Einleitung

Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber Verfahrensleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet).

Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Systemumgebung, die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die vereinbarten Leistungskennzahlen (Service Levels).

### 1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen. In dieser Leistungsbeschreibung werden nur Leistungen beschrieben, die das Verfahrensmanagement betreffen.

## 2 Rahmenbedingungen

### 2.1 Ansprechpartner

Der Auftraggeber stellt einen **vertragsrechtlichen, einen fachlichen verantwortlichen und Auftragsberechtigten 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	
Fachlicher Ansprechpartner für das Fachverfahren	
Hersteller des Fachverfahrens	
Ansprechpartner beim Hersteller des Fachverfahrens	
Auftragsberechtigte des Auftraggebers	
Ansprechpartner für Informationen durch das zentrale Dataport Kundeninformationsmanagement (KIM). Die Informationen werden per E-Mail verteilt. Der Name und die E-Mail-Adresse ist ausreichend.	

## **3 Leistungsbeschreibung Application Services**

---

### **3.1 Beschreibung des Fachverfahrens**

Migewa ist ein Teil der „eGewerbe-Infrastruktur“. Es ermöglicht dem Anwender umfangreiche Vorgänge eines Gewerberegisters (Meldungen, Anträge, Genehmigungen, Erlaubnisse) zu bearbeiten und zu verwalten.

#### **3.1.1 Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung**

Leistungsgegenstand ist das Technische Verfahrensmanagement des Fachverfahrens, der Fachanwendung.

### **3.2 Verfahrensumgebung**

Es werden folgende Umgebungen zur Verfügung gestellt.

#### **3.2.1 Testumgebung**

Die Umgebung besteht aus einem Applikationsserver und einer MS-SQL Datenbank.

#### **3.2.2 Produktionsumgebung**

Die Umgebung besteht aus einem Applikationsserver und einer MS-SQL Datenbank.

### **3.3 Schnittstellen**

Hier werden die Schnittstellen zu anderen Verfahren beschrieben. Folgende Schnittstellen werden benannt mit der Anzahl je Schnittstelle:

- Batch Schnittstellen und/oder
- Online Schnittstellen

#### **3.3.1 Testumgebung**

Es liegen keine Schnittstellen vor.

#### **3.3.2 Produktionsumgebung**

Es liegen keine Schnittstellen vor.

## 3.4 Verfahrensleistungen

### 3.4.1 Technisches Verfahrensmanagement

Grundsätzlich liegt das technische Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer.

Das Technische Verfahrensmanagement beinhaltet: die systemtechnische Installation, die systemtechnische Konfiguration und das systemtechnische Patchmanagement der Fachanwendung 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 starten.

Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers (z. B. wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sind) werden vom Auftraggeber beauftragt und die entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.

Installationsleistungen im Rechenzentrum des Auftragnehmers durch Mitarbeiter von Fremdfirmen oder des Auftraggebers müssen von einem Mitarbeiter des Auftragnehmers begleitet werden. Die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers ist entgeltpflichtig.

### 3.4.2 Fachliches Verfahrensmanagement

Das fachliche Verfahrensmanagement ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Es beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb der Fachanwendung zuzuordnen sind, z. B.

- fachliche Bewertung neuer Versionen,
- Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
- Erstellung von Installations- und Konfigurationsvorgaben für das Technische Verfahrensmanagement,
- Herstellerkontakte und
- funktionaler Test der Fachanwendung.

### 3.5 Leistungsausprägung – Verfahrensklassifizierung

Die Klassifizierung erfolgt auf Grundlage des T-Servicekataloges.

#### 3.5.1 Einfaches / Standard/ Komplexes/ Individuelles Verfahren

Beschreibung des Verfahrens in der Ausprägung Einfach/ Standard/ Komplex/ Individuell (Auswahl einer Klasse)

Die Klassifizierung erfolgt auf Grundlage des T-Servicekataloges in die Klasse „Einfach“.

### 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/ MIGEWA		V,D