Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Finanzbehörde Hamburg
Gänsemarkt 36
20354 Hamburg

und

[redacted]

– 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 der Produktions-, Test- und Staging-Umgebung des Verfahrens GovernmentGateway sowie Personalleistungen ab 2013

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

1.3 Die Leistungen der Auftragnehmer werden

☐ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1
☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2.

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 6) mit Anlage(n) Nr. 1, 1A, 1B, 1C, 1D, 2, 3 und 4
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für die Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

3.1.1 ☐ Beratung
3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung
3.1.3 ☐ Schulung
3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung
3.1.5 ☐ Betreiberleistungen
3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen
3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen: **gemäß Anlagen 1A - 4**

3.2 Umfang der Dienstleistungen der Auftragnehmer

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

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

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

RZ- SLA Teil A, Allgemeiner Teil	Anlage(n) Nr.	1A
RZ-SLA Teil B, Produktion		1B
RZ-SLA Teil B, Stage		1C
RZ-SLA Teil B, Test		1D
Personalleistungen		2
FVM		3
RZ-SSLA Teil A		4

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Preisblatt Anlage(n) Nr. 1

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

☒ folgender Reihenfolge: Anlagen 1, 1B, 1C, 1D, 1A, 2, 3 und 4

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

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

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich der Auftraggeber sind

a) die Mitwirkungsleistungen der Auftraggeber gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	**Geplanter Leistungszeitraum**		**Verbindlicher Leistungszeitraum**	
	Beginn	**Ende**	**Beginn**	**Ende**
Gemäß Nr. 3.1.8			01.01.2013	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA RZ Teil A Pkt.4.3, SLA RZ Teil B Pkt.4.1, und SLA FVM Pkt. 10

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

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

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☐ **Vergütung nach Aufwand**

☐ ohne Obergrenze

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

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

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

☐ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

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

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt ☐ kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

☐

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☐ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

5.2 ☒ **Festpreis**

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlen die Auftraggeber **gemäß Anlage 1** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt 2.435.604,57 €.**

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.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt anteilig monatlich [redacted] 99.080,84 € Hamburg).

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

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

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

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

6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

_____

_____

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

_____

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

6.4 ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

_____

7 **Verantwortlicher Ansprechpartner**

der Auftraggeber: [redacted]

Finanzbehörde FHH

[redacted]

des Auftragnehmers: [redacted]

8 **Mitwirkungsleistungen der Auftraggeber**

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

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

8.2 gem. Anlage SLA RZ Teil A Pkt. 2.3, SLA RZ Teil B Pkt. 2.1 und SLA FVM Pkt. 3.1

9 Schlichtungsverfahren

☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11 Sonstige Vereinbarungen

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

11.2. Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person der Auftraggeber zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, 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. Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2013 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2014 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden.

11.5. Kündigt nur einer der beiden Auftraggeber diesen Vertrag, so treten der Auftragnehmer sowie der in diesem Vertrag verbleibende Auftraggeber zeitnah in Verhandlung über den unter Nr. 5.2 vereinbarten Festpreis, und legen diesen einvernehmlich im Rahmen eines EVB-IT Änderungsverfahren neu fest.

11.6. Aufgrund der Komplexität des Systems und dessen rechtsverbindlichen Hintergrundes, hält der Auftragnehmer anwendungsbezogene Kenntnisse für die Bereitstellung des lauffähigen Gesamtsystems vor, die in Anlage 3 beschrieben sind. Die Personalleistungen gemäß Anlage 2 werden nur mit Beteiligung des fachlichen Verfahrensmanagements durchgeführt.

11.7. Geplante Wartungsarbeiten an hochverfügbaren oder rechtsverbindlichen Systemen, die die Funktionalität dieses Systems beeinträchtigen könnten, meldet der Auftragnehmer mindestens 14 Werktage im Voraus der fachlichen Leitstelle und stimmt diese ab.
Der Auftragnehmer führt geplante Wartungsarbeiten in betriebsärmeren Zeiten durch und reduziert die Ausfallzeit auf das notwendige Minimum.
Notfallchanges bzw. das Einspielen von Fixes zur Behebung schwerwiegender Bugs muss kurzfristig (ggf. innerhalb weniger Stunden) möglich sein.

Hamburg [redacted], 26.11.13
Datum

[redacted] Finanzbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg
(Name(n) in Druckschrift)

Hamburg _____, 19.11.2013 [redacted]

dataport

Preisblatt

[redacted]

[redacted]

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber **Freie und Hansestadt Hamburg** einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt** **1.188.970,09 €**

Der Vertragswert für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen beträgt **insgesamt** **2.435.604,57 €**

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

Leistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikelcode	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis	Einzelpreis ohne Innovation	Preis-RZ-Leistungen	Preis RZ-Leistungen ohne Innovation
1	20000987	DP-MSS-APPS/AM/P/WIN	[redacted]	Server	[redacted]			
2	20000992	DP-MSS-APPS/AS/S/WIN		Server				
3	20000993	DP-MSS-APPS/AM/S/WIN		Server				
4	20001018	DP-MSS-WEB/AL/P/IIS		Server				
5	20001022	DP-MSS-WEB/AS/S/IIS		Server				
6	20001023	DP-MSS-WEB/AM/S/IIS		Server				
7	20001024	DP-MSS-WEB/AL/S/IIS		Server				
8	20001050	DP-MSS-DB/DL/P/MSSQL		Server				
9	20001054	DP-MSS-DB/AL/S/MSSQL		Server				
10	20001056	DP-MSS-DB/DL/S/MSSQL		Server				
11	20001062	DP-MSS-STO/SANM		GB				
12	20001064	DP-MSS-BACK/30		GB				
							798.928,96 €	[redacted]

Weitere Leistungen

Pos.	SAP-Artikel-nummer	Artikel	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzel-preis		Preis-weitere Leistungen	
13		Exklusive Rufbereitschaft Government Gateway	[redacted]	Stück	[redacted]			
14		Personalleistung für technischen Betrieb Government Gateway		Paket				
15		Support Microsoft		Stunde				
16		Fachlicher Betrieb Government Gateway		Pakete				
17		Unterstützungsleistungen Rahmenvertrag Unterstützung durch Microsoft (PSfD- Premier Support for Developers)		Stück				
							1.694.340,00 €	

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des GovernmentGateway* im Rechenzentrum

Allgemeiner Teil (Teil A)

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.1
Stand: 14.06.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 4

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 4

1.2 Leistungsgegenstand ... 4

2 Rahmenbedingungen ... 5

2.1 Beschreibung des Fachverfahrens ... 5

2.2 Changemanagement ... 5

2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung ... 5

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers ... 6

2.2.3 Freigabe ... 6

2.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten ... 6

2.4 Kündigungsmodalitäten ... 7

3 Leistungsbeschreibung ... 8

3.1 Infrastruktur ... 8

3.1.1 Rechenzentrum ... 8

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 9

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix ... 9

3.1.4 Technisches Design ... 10

3.2 Bereitstellung ... 10

3.2.1 Systeme im Rechenzentrum ... 10

3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers ... 10

3.3 Betrieb und Administration ... 11

3.3.1 Basisbetrieb ... 11

3.3.2 Backup & Recovery ... 11

3.3.3 User – Administration ... 11

3.3.4 Datenbank und Middleware Administration ... 12

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration ... 12

3.3.6 Batch-Betrieb ... 13

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung ... 13

3.3.8 Wartung und Pflege ... 13

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung ... 14

3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ ... 15

4 Leistungskennzahlen ... 16

4.1 Definition ... 16

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

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

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

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

2 Rahmenbedingungen

2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

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

2.2 Changemanagement

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

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

2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung

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

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

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	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 in Papierform oder in Textform (Fax, E-Mail, etc.).	**I, B**	**V, D**
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird.	**V, D**	**I, B**

2.2.3 Freigabe

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

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

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

2.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

2.4 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

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

3 Leistungsbeschreibung

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

3.1 Infrastruktur

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

3.1.1 Rechenzentrum

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

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

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

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

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

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

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

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

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

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen
- Bereitgestelle Speicherleistung in GB pro Jahr

3.1.4 Technisches Design

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

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

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

3.2 Bereitstellung

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

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

3.2.1 Systeme im Rechenzentrum

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

3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers

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

3.3 Betrieb und Administration

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

3.3.1 Basisbetrieb

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

3.3.2 Backup & Recovery

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

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

3.3.3 User – Administration

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung der Auftraggeber relevanten Informationen und Vorgehensweisen, die für das Berechtigungskonzept erforderlich sind	**I, B**	**V, D**
Definition von Richtlinien für Administration (Berechtigungskonzept)	**V, D**	**I**

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

3.3.4 Datenbank und Middleware Administration

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

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

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

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

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

3.3.6 Batch-Betrieb

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

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

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

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

3.3.8 Wartung und Pflege

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

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

Softwarepflege:
Die Softwarepflege dient der Verbesserung eines Softwareproduktes in Bezug auf die Funktionalität und Performance (*Release*) oder auf Grund von Fehlerbehebung (*Patch*).
Arbeiten, die im Rahmen der Wartung oder Softwarepflege vom Auftragnehmer erbracht werden, führt der Auftragnehmer innerhalb der normalen Büroarbeitszeiten bzw. innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Service nicht übermäßig beeinträchtigen. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

Arbeiten in der RZ-Umgebung, die mit Einschränkungen für den Auftraggeber verbunden sind, werden in den vereinbarten Wartungsfenstern vorgenommen und mit dem Auftraggeber abgestimmt.
Widerspricht der Auftraggeber einer vom Auftragnehmer empfohlenen Wartungsmaßnahme und entstehen dadurch Mehraufwände, so sind diese vom Auftraggeber zu tragen.

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Richtlinien und Verfahrensweisen für Wartung und Reparatur, Einspielen von Patches und Releasewechsel	**V, D**	**I**
Prüfung der Relevanz von veröffentlichten Service Packs, Firmware, Patches etc.	**V, D**	**I**

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

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

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

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

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

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

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

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

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

3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ

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

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

4 Leistungskennzahlen

4.1 Definition

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

4.1.1 Begriffsfestlegungen

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

4.2 Leistungsausprägung

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

[redacted]

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

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

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

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

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

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

- aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
- Qualität der beigestellten Software
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers

- infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

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

4.4 Reporting

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

Der Nachweis umfasst folgende Bereiche:

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des Verfahrens GovernmentGateway Produktionsumgebung* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 12.11.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 3

1.2 Leistungsgegenstand ... 3

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil ... 3

1.3.1 Ergänzende Informationen ... 3

1.3.2 Abgrenzungen ... 4

2 Rahmenbedingungen ... 5

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten ... 5

3 Leistungsbeschreibung ... 6

3.1 Infrastrukturleistungen ... 6

3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 6

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX ... 6

3.1.2.1 Applikations- und Webservice ... 6

3.1.2.2 Datenbankservice ... 7

3.2 Betrieb und Administration ... 7

3.2.1 Backup & Recovery ... 7

3.2.2 Leistungsabgrenzung ... 8

3.3 Lizenzleistungen ... 9

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen ... 9

4 Leistungskennzahlen ... 10

4.1 Leistungsausprägung ... 10

4.1.1 Betriebszeiten ... 10

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit ... 10

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb ... 10

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb ... 10

4.1.2 Wartungsarbeiten ... 10

4.1.3 Support ... 10

4.1.4 Störungsannahme ... 11

4.1.5 Incident-Management ... 11

5 Erläuterungen ... 13

5.1 Erläuterung VDBI ... 13

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 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Applikations- und Webservice Government Gateway Produktion

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen	
Produktion	x
QS / Stage	
Test	
Entwicklung	
Schulung	

SLA-Klasse	
Economy	[redacted]
Standard	
Premium	
Premium Plus	

SAN und Backup	
SAN Highend	[redacted]
SAN Midrange	
Backup 30 Tage	

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	Webservice Premium Allocated L Produktion	[redacted]		
	Webservice Premium Allocated L Produktion Loadserver			
	Webservice Premium Allocated L Produktion F-Secure			
	Webservice Premium Allocated L Produktion Backend			
	Applikation Premium Allocated M Produktion Engine Cluster			

Ergänzungen / Bemerkungen

3.1.2.2 Datenbankservice

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenbankservice Government Gateway Produktion

RDBMS
MS SQL 2008
Betriebssystem
Windows 2008 R2

Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	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 Premium Dedicated L Produktion			

Ergänzungen / Bemerkungen

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 inklusive Wartung, Assurance	**V,D**	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	**V,D**	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	**V,D**	
Fachanwendung		**V,D**
Middleware		
RDBMS (MS SQL)	**V,D**	
Terminalserver-CAL-Lizenzen		
Citrix-Lizenzen		
Client Access Lizenzen		
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb[1]

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

4.1.3 Support

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

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

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

4.1.4 Störungsannahme[2]

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

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

4.1.5 Incident-Management

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

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

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Mittel (bisher 3)	Wenige Anwender sind von dem Incident betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat,	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

dataport

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des Verfahrens GovernmentGateway Stageumgebung* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 12.11.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 3

1.2 Leistungsgegenstand ... 3

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil ... 3

1.3.1 Ergänzende Informationen ... 3

1.3.2 Abgrenzungen ... 4

2 Rahmenbedingungen ... 5

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten ... 5

3 Leistungsbeschreibung ... 6

3.1 Infrastrukturleistungen ... 6

3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 6

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX ... 6

3.1.2.1 Applikations- und Webservice ... 6

3.1.2.2 Datenbankservice ... 7

3.2 Betrieb und Administration ... 7

3.2.1 Backup & Recovery ... 7

3.2.2 Leistungsabgrenzung ... 8

3.3 Lizenzleistungen ... 9

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen ... 9

4 Leistungskennzahlen ... 10

4.1 Leistungsausprägung ... 10

4.1.1 Betriebszeiten ... 10

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit ... 10

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb ... 10

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb ... 10

4.1.2 Wartungsarbeiten ... 10

4.1.3 Support ... 10

4.1.4 Störungsannahme ... 11

4.1.5 Incident-Management ... 11

5 Erläuterungen ... 13

5.1 Erläuterung VDBI ... 13

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 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Applikations- und Webservice Government Gateway Stage

Betriebssystem

Windows 2008 R2

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

[redacted]

Zugesicherte Ressourcen

Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicher-leistung in GB
[redacted]	Webservice Standard Allocated L Produktion	[redacted]		
	Webservice Standard Allocated L Produktion Loadserver			
	Webservice Standard Allocated L Produktion F-Secure			
	Webservice Standard Allocated L Produktion Backend			
	Applikation Standard Allocated M Produktion Engine Cluster			

Ergänzungen / Bemerkungen

3.1.2.2 Datenbankservice

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenbankservice Government Gateway Stage

RDBMS
MS SQL 2008
Betriebssystem
Windows 2008 R2

Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion		Economy	SAN Highend
QS / Stage	x	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			

Ergänzungen / Bemerkungen

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 inklusive Wartung, Assurance	**V,D**	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	**V,D**	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	**V,D**	
Fachanwendung		**V,D**
Middleware		
RDBMS (MS SQL)	**V,D**	
Terminalserver-CAL-Lizenzen		
Citrix-Lizenzen		
Client Access Lizenzen		
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb[1]

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

4.1.3 Support

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

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

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

4.1.4 Störungsannahme[2]

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

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

4.1.5 Incident-Management

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

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

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Mittel (bisher 3)	Wenige Anwender sind von dem Incident betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat,	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

dataport

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des Verfahrens GovernmentGateway Testumgebung* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 12.11.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 3

1.2 Leistungsgegenstand ... 3

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil ... 3

1.3.1 Ergänzende Informationen ... 3

1.3.2 Abgrenzungen ... 4

2 Rahmenbedingungen ... 5

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten ... 5

3 Leistungsbeschreibung ... 6

3.1 Infrastrukturleistungen ... 6

3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall ... 6

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX ... 6

3.1.2.1 Applikations- und Webservice ... 6

3.1.2.2 Datenbankservice ... 7

3.2 Betrieb und Administration ... 7

3.2.1 Backup & Recovery ... 7

3.2.2 Leistungsabgrenzung ... 8

3.3 Lizenzleistungen ... 9

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen ... 9

4 Leistungskennzahlen ... 10

4.1 Leistungsausprägung ... 10

4.1.1 Betriebszeiten ... 10

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit ... 10

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb ... 10

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb ... 10

4.1.2 Wartungsarbeiten ... 10

4.1.3 Support ... 10

4.1.4 Störungsannahme ... 11

4.1.5 Incident-Management ... 11

5 Erläuterungen ... 13

5.1 Erläuterung VDBI ... 13

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 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Applikations- und Webservice Government Gateway Test

Betriebssystem

Windows 2008 R2

Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup	
Produktion		Economy	[redacted]	SAN Highend	[redacted]
QS / Stage		Standard		SAN Midrange	
Test	x	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 Allocated M Test	[redacted]		
	Webservice Standard Allocated S Test Backend			
	Webservice Standard Allocated S Test Loadserver			
	Applikation Standard Allocated S Test Engine			

Ergänzungen / Bemerkungen

3.1.2.2 Datenbankservice

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Datenbankservice Government Gateway Test

RDBMS
MS SQL 2008
Betriebssystem
Windows 2008 R2

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

Zugesicherte Ressourcen

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

Ergänzungen / Bemerkungen

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 inklusive Wartung, Assurance	**V,D**	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	**V,D**	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	**V,D**	
Fachanwendung		**V,D**
Middleware		
RDBMS (MS SQL)	**V,D**	
Terminalserver-CAL-Lizenzen		
Citrix-Lizenzen		
Client Access Lizenzen		
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	
	☐ Clientlizenz ☐ Serverlizenz ☐ CPU-Lizenz		☐ Wartung ☐ ☐	

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb[1]

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

4.1.3 Support

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

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

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

4.1.4 Störungsannahme[2]

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

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

4.1.5 Incident-Management

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

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

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Mittel (bisher 3)	Wenige Anwender sind von dem Incident betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat,	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Personalleistungen für das Verfahren

GovernmentGateway

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 31.10.2012

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Leistungsgegenstand ... 3

2 Leistungsbeschreibung Personalleistungen ... 3

2.1 Verfahrensumgebung ... 3

2.2 Personalleistungen ... 3

2.2.1 Technischer Betrieb des Government Gateway ... 3

2.2.2 Support Microsoft ... 4

2.2.3 Rufbereitschaft ... 4

2.2.4 Fachliches Verfahrensmanagement ... 4

1 Einleitung

Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber Personalleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung.
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 Personalleistungen für den technischen Betrieb des Verfahrens.

2 Leistungsbeschreibung Personalleistungen

2.1 Verfahrensumgebung

Für das Verfahren Government Gateway werden eine Produktionsumgebung im Servicelevel [redacted] sowie eine Stageumgebung und eine Testumgebung im Servicelevel [redacted] bereitgestellt.

2.2 Personalleistungen

2.2.1 Technischer Betrieb des Government Gateway

Hierzu gehören: 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.
Der Technische Betrieb ist erfüllt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile starten.

Für die Deployments der Fachverfahren sind Vorbereitungen innerhalb der ITL-Prozesse erforderlich. Das Deployment der Fachverfahren erfolgt je nach Umgebung zu folgenden Rahmenbedingungen:

- **Fachverfahren Deployment Testumgebung**
  Zeitpunkt: Montag – Freitag
  Voraussetzung: Beauftragung per Change bis 12 Uhr des vorherigen Werktages durch das Fachliche Verfahrensmanagement
  Tätigkeiten: Implementation, Entstörung und Abnahme durch das Fachliche Verfahrensmanagement
- **Fachverfahren Deployment Stagingumgebung**
  Zeitpunkt: Donnerstag
  Voraussetzung: Beauftragung per Change durch das Fachliche Verfahrensmanagement bis Mittwoch 12 Uhr
  Tätigkeiten: Implementation, Entstörung und Abnahme durch das Fachliche Verfahrensmanagement

- **Fachverfahren Deployment Produktionsumgebung**
  Zeitpunkt: Dienstag
  Voraussetzung: Beauftragung per Change durch das Fachliche Verfahrensmanagement bis Montag 12 Uhr
  Tätigkeiten: Implementation, Entstörung und Abnahme durch das Fachliche Verfahrensmanagement

2.2.2 Support Microsoft

Aufgrund der Komplexität der Architektur und eingesetzten Microsoft-Produkte werden Leistungen im Rahmen des Premier Support von Microsoft durch den Technikbereich in Anspruch genommen und dessen Kosten direkt an den Auftraggeber weitergeben..

2.2.3 Rufbereitschaft

Für das Government Gateway (GovGW) sowie für den Governikus Multi Messenger (GMM) wird eine Exklusiv-Rufbereitschaft für den technischen Betrieb erbracht. Die Rufbereitschaft verteilt sich zu ¼ auf den GMM und ¾ GovGW.

2.2.4 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.

dataport

Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement

zum IT-Verfahren GovernmentGateway

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 08.11.2013

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 4

1.1 Leistungsgegenstand 4

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens 4

1.3 Vereinbarte Leistungen 4

2 Leistungsrahmen 6

2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens 6

2.2 Verfahrensinfrastruktur 6

2.3 Anwendende Fachbereiche 6

2.4 Regelungen an anderer Stelle 6

3 Rahmenbedingungen 7

3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten 7

3.2 Fachliche Gesamtverantwortung 7

3.3 Ansprechpartner 7

3.4 Datenverarbeitung im Auftrag 7

4 Steuerung und Koordination 8

4.1 Produktmanagement 8

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten 8

4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern 9

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens 10

5.1 Release Management 10

5.2 Change Management 10

5.3 Incident Management 11

5.4 Problem Management 12

5.5 Access Management 12

5.6 Aktualisierung von Stammdaten 13

5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen 13

6 Beratungsleistungen 14

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung) 14

6.2 Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens) 14
6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers 15
6.4 Information und Austausch 15
6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter 15
6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen 15

7 Unterstützung der Anwender 16
7.1 Telefonische Hilfestellung 16
7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen 16
7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien 16
7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen 17
7.5 Besondere Unterstützungsleistungen 17

8 Fachliche Verfahrenssteuerung 18
8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen 18
8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen 18

9 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag 19
9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs) 19
9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten 20

10 Service Level 21
10.1 Hinweise 21
10.2 Servicezeit 21
10.3 Reaktionszeit 21
10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber 22
10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien 22
10.6 Reporting 22

11 Leistungsabgrenzung 23

12 Erläuterung VDBI 24

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

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

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

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren GovernmentGateway handelt es sich um Infrastruktur für transaktionsorientierte Fachverfahren der Freien und Hansestadt Hamburg und des Landes Schleswig-Holstein.

Der Auftraggeber setzt das IT-Verfahren GovernmentGateway für folgende Aufgaben ein:

•eine komplexe Benutzerverwaltung

•eine Schnittstelle zum Online-Payment

•ein Datenbereich zur Übergabe von Informationen an Kunden („Gateway-Postfach“)

•Ausfallsicherheit

• Verfügbarkeit 7 X 24

•Sicherheit vor unbefugten Zugriffen für die Sicherheitsstufe „normal“ nach BSI

•Verschlüsselung der Kommunikation.

Das IT-Verfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.

1.3 Vereinbarte Leistungen

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

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

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

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

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

2 Leistungsrahmen

2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Komponenten zum IT-Verfahren GovernmentGateway erbracht:

- Basisarchitektur
- Fachverfahren

2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren GovernmentGateway bereitgestellten folgenden Umgebungen erbracht:

- Entwicklungsumgebung
- Testumgebung
- Stageumgebung
- Produktionsumgebung

2.3 Anwendende Fachbereiche

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

- Fachliche Leitstelle HamburgGateway
- Fachliche Leitstelle Schleswig-HolsteinGateway
- Fachliche Leitstellen der Fachverfahren

2.4 Regelungen an anderer Stelle

Es bestehen keine zusätzlichen vertraglichen Vereinbarungen

3 Rahmenbedingungen

3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

3.2 Fachliche Gesamtverantwortung

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

3.3 Ansprechpartner

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

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner[1].

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

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

3.4 Datenverarbeitung im Auftrag

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

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

4 Steuerung und Koordination

4.1 Produktmanagement

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

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:

  Sofern das SLA Technisches Verfahrensmanagement bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist, unterstützt das Produktmanagement die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.
- Steuerung der hier vereinbarten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement:

  Das Produktmanagement ist für die Durchführung sämtlicher Aufgaben zum Fachlichen Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich. Es informiert den Auftraggeber über geplante Maßnahmen seitens des Auftragnehmers und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

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

☐ Zusätzlich sollen folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart werden:

-

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

☒ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

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

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

☒ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

5.1 Release Management

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

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

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

5.2 Change Management

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

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

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

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

5.3 Incident Management

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

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

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

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

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

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

5.4 Problem Management

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

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

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

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

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

5.5 Access Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einrichtung / Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten		
• als Metadaten	**D**	**V**
• in Benutzer- / Organisationsverwaltung	**B**	**V, D**

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

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

5.6 Aktualisierung von Stammdaten

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

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

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

5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

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

Folgende Leistungen werden vereinbart:

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

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- ☐ Test / QS
- ☐ Abnahme / Stage

6 Beratungsleistungen

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

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

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

☒ Hinsichtlich der Nutzung des IT-Verfahrens in den Fachbereichen des Auftraggebers berät der Auftragnehmer verantwortliche vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner. Im Fokus steht hierbei, Empfehlungen zur Bewältigung von grundlegenden Herausforderungen bei der Bedienung und Nutzung des IT-Verfahrens zu geben und ggf. geeignete Maßnahmen festzulegen, um strukturelle Probleme zu überwinden.

☐ Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse im Fachbereich. Ziel dieser Beratungstätigkeit ist es, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des IT-Verfahrens zu bringen.

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

6.4 Information und Austausch

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

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

6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen

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

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

7 Unterstützung der Anwender

7.1 Telefonische Hilfestellung

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

- ☒ User Help Desk (UHD), Tel. [redacted]
- ☒ User Help Desk (UHD), Tel. [redacted]
- ☐ Call Center, Tel. [redacted]
- ☐ Call Center, Tel. [redacted]
- ☐ …

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

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

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

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

7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

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

Die Anwender des Auftraggebers werden ebenfalls informiert über Störungen (Incidents), deren Beseitigung sowie Hinweisen zur Umgehung von Störungen (vgl. 0).

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

7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

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

7.5 Besondere Unterstützungsleistungen

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

☐ Unterstützung der Arbeit von Multiplikatoren (Key-Usern) durch intensivere Beratung und einen verstärkten Informationsaustausch

☐ Beratung von Anwendern, die im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens besondere Fachkenntnisse benötigen

☐ Beratung von Anwendern, die für die Erledigung ihrer Aufgabe besondere Kenntnisse im Umgang mit dem IT-Verfahren benötigen

☐ …

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

8 Fachliche Verfahrenssteuerung

8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen

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

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

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

Die Auswertungen erfolgen pro

- ☐ Monat
- ☐ Quartal
- ☐ Halbjahr
- ☐ Jahr

8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

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

9 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag

9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

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

- …

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

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

10 Service Level

10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart.

☒ Vereinbart werden die Service Levels, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.

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

☐ Service Levels, die nicht markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

10.2 Servicezeit

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

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

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

10.3 Reaktionszeit

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

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

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (Kap. 4.1)	6 Stunden
Anfragen des Auftraggebers (Kap. 3.1)	48 Stunden
Anfragen der Fachbereiche (Kap. 3.2)	48 Stunden

10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

☒ Auftragnehmer und Auftraggeber tauschen sich regelmäßig über relevante Inhalte und geplante Maßnahmen zum IT-Verfahren miteinander aus (vgl. 6.4).

Die Gesprächsrunden finden statt

☒ beim Auftraggeber

☐ beim Auftragnehmer

☐ wechselnd

in folgendem Intervall:

☐ wöchentlich

☒ 14tägig

☐ monatlich

☐ einmal im Quartal

☐ einmal im Halbjahr

☐ einmal im Jahr

10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

☐ Der Auftragnehmer bietet regelmäßig eine Veranstaltung für Anwender des Auftraggebers an, auf der über neue Entwicklungen zum IT-Verfahren informiert wird und Anwender Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch erhalten (vgl. 7.3).

Der Auftragnehmer führt einmal im

☐ Quartal

☐ Halbjahr

☐ Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

☐ des Auftragnehmers

☐ des Auftraggebers

durch.

10.6 Reporting

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

11 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

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

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

12 Erläuterung VDBI

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

dataport

Security Service Level Agreement

Betrieb des Government Gateway

für

Finanzbehörde Hamburg

Gänsemarkt 36

20354 Hamburg

[redacted]

nachfolgend Auftraggeber

Version 1.1 Stand: 14.11.2011

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3

1.1 Aufbau des Dokumentes ... 3

1.2 Leistungsgegenstand ... 3

2 Rahmenbedingungen ... 4

2.1 Rahmenbedingungen und zugrundeliegende Sicherheitsstandards ... 4

3 Leistungsbeschreibung ... 5

3.1 IT-Strukturanalyse ... 5

3.2 Modellierung ... 6

3.3 Basis-Sicherheits-Check ... 6

3.4 Weitere enthaltene Leistungen ... 7

4 Leistungsnachweis ... 8

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

4.2 Abgrenzung der Leistungen ... 8

5 Erläuterungen und Glossar ... 9

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

1.2 Leistungsgegenstand

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

2 Rahmenbedingungen

2.1 Rahmenbedingungen und zugrundeliegende Sicherheitsstandards

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

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

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

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

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

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

3 Leistungsbeschreibung

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

Funktionsträger	Mailadresse	Telefonnummer
[redacted]		

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

3.1 IT-Strukturanalyse

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

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

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

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

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

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

3.2 Modellierung

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

3.3 Basis-Sicherheits-Check

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

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

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

Die Umsetzungsdokumentation beinhaltet:

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

3.4 Weitere enthaltene Leistungen

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

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

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

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

4 Leistungsnachweis

4.1 Zusammenfassung: Aufbau und Inhalte des Sicherheitsnachweises

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

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

4.2 Abgrenzung der Leistungen

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

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

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

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

5 Erläuterungen und Glossar

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