

**Änderungsverfahren**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Auftraggeber: Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: 41/383  
Auftragnehmer: Dataport  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6400/2610000  
Änderungsverfahren Nummer: 1

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

Die Produktiv- Datenbank wird um (SAN-H) erweitert. Das Leistungsentgelt für den jährlichen Betrieb steigen um 8.262,84 € auf 182.624,92 €.

Hamburg, 7.5.13  
Ort Datum

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

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

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

Wesentliche Gründe für die Ablehnung: \_\_\_\_\_

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

☒ Der Auftragnehmer hält die beantragte Änderung grundsätzlich für machbar.

☒ Eine umfangreiche Prüfung ist nicht erforderlich.

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

[ Ziffern 3 und 4 entfallen; weiter bei Ziffer 5

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

[ Ziffer 3 entfällt; weiter bei Ziffer 4

☐ Eine umfangreiche Prüfung ist erforderlich.

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

Prüfungsangebot einschließlich der Angaben zu den Kosten der Prüfung: \_\_\_\_\_

[ weiter bei Ziffer 3

Hamburg, 25.04.2013  
Ort Datum

Leiter Vertrieb Kooperationen Vertragsmanagement  
Unterschrift(en) Auftragnehmer

## 3 Auftraggeber entscheidet über das Prüfungsangebot

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

- ☐ Das Prüfungsangebot wird einschließlich einer ggf. vorgeschlagenen Unterbrechung der Dienstleistungen angenommen. Der Auftragnehmer legt als Ergebnis der Prüfung ein Realisierungsangebot vor.
- ☐ Das Prüfungsangebot wird nicht angenommen. Das Änderungsverfahren ist beendet. Die Arbeiten werden weiterhin auf der Grundlage des Vertrages ausgeführt.

Ort

Datum

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

## 4 Auftragnehmer legt Realisierungsangebot vor

Angebotsbindefrist: 03.05.2013

Realisierungsangebot

Der Vertrag V6400/2610000 wird beantragten Änderungen gem. Ziff. 1 wie folgt angepasst:

### 2 Vertragsbestandteile

#### 2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile

- der Vertrag V6400/2610000 (Seite 1 bis 5) mit Anlage(n) Nr. 1, 1a, 1b, 2a und 2b
- dieses 1. Änderungsverfahren (Seite 1 bis 4) mit Anlage(n) Nr. 1b
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

### 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

#### 3.1 Art der Dienstleistungen

3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen: gemäß Anlagen 1a, 1b, 2a und 2b

#### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

<input type="checkbox"/>	folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom	Anlage(n) Nr.	
<input checked="" type="checkbox"/>	der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers	Anlage(n) Nr.	
	RZ-SLA Allgemeiner Teil (Teil A)	1a	
	RZ-SLA Allgemeiner Teil (Teil B)	1b	1.ÄV
	TVM-SLA Allgemeiner Teil (Teil A)	2a	
	TVM-SLA Allgemeiner Teil (Teil B)	2b	
<input type="checkbox"/>	folgenden weiteren Dokumenten:	Anlage(n) Nr.	
	Preisblatt	1	

Es gelten

- ☐ folgender Reihenfolge: 1, 1b, 1a, 2b, 2a

### 5.2 Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber **jährliche Festpreise** in Höhe von **insgesamt 182.624,92 €**.

Der **jährliche Festpreis** setzt gemäß Anlage 1 des V6400/2610000 zusammen. In diesem Änderungsverfahren erfolgt eine Erhöhung der Speicherleistung um [REDACTED]



Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengeneinheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	20001062	DP-MSS-STO-SANM				
2	20001064	DP-MSS-BACK/30				

Die Rechnungsstellung erfolgt vierteljährlich anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08., 01.11 eines Kalenderjahres.

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

**11 Sonstige Vereinbarungen**

11.1. Dieses Änderungsverfahren beginnt am 01.01.2013 und gilt für unbestimmte Zeit. Der Vertrag V6400/2610000 kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2013 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden.

Hamburg

Ort

25.04.2013  
Datum

Leiter Vertrieb Kooperationen Vertragsmanagement  
Unterschrift(en) Auftragnehmer

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

- ☒ Das Realisierungsangebot wird angenommen. Die Arbeiten werden auf der Grundlage des so geänderten Vertrages weitergeführt.
- ☐ Das Realisierungsangebot wird nicht angenommen. Die Arbeiten werden auf Basis des bisherigen Dienstleistungsvertrages weitergeführt.

Hamburg  
Ort

7.5.13  
Datum

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens Fachdatenhaltung im Rechenzentrum**

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

**für**

Landesbetrieb für Geoinformation und Vermessung  
Sachsenkamp 4  
20097 Hamburg  
nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1  
Stand: 20.02.2013

## Inhaltsverzeichnis

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



## 1 Einleitung

---

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

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

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

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

**Erläuterungen (Kapitel 5)**

### 1.2 Leistungsgegenstand

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

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

### 1.3 Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

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

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

Anlage 1b zum 1. Änderungsverfahren V6400/2610000

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

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

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



### 3 Leistungsbeschreibung

#### 3.1 Infrastrukturleistungen

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

##### 3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

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

##### 3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

###### 3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Fachdatenhaltung / Applikationsservice						
Betriebssystem						
Microsoft Windows Server 2008 R2						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion	x	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 Speicherleistung in GB
2	Applikation Premium Allocated L Produktion ArcGIS					
2	Applikation Premium Allocated L Produktion FDS Image					
2	Applikation Standard Allocated L Test FDS Image					
2	Applikation Standard Allocated L Test ArcGIS					
Ergänzungen / Bemerkungen						

### 3.1.2.2 Datenbankservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Fachdatenhaltung / Datenbankservice			
<b>RDBMS</b>			
Microsoft SQL Server 2008			
<b>Betriebssystem</b>			
Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise			
<b>Produktionsstufen</b>		<b>SLA-Klasse</b>	<b>SAN und Backup</b>
Produktion	x	Economy	SAN Highend
QS / Stage		Standard	SAN Midrange
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung		Premium Plus	
Schulung			
<b>Zugesicherte Ressourcen</b>			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB
1	Datenbankservice Premium Dedicated XL Produktion		
<b>Ergänzungen / Bemerkungen</b>			
Der Datenbankservice wird im Cluster betrieben. Dadurch wird die Hochverfügbarkeit gewährleistet. Die zugesicherte Speicherleistung wird für Daten und LOG bereitgestellt.			

## 3.2 Betrieb und Administration

### 3.2.1 Backup & Recovery

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

### 3.2.2 Leistungsabgrenzung

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



### 3.3 Lizenzleistungen

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Betriebssystemlizenzen inklusiv Wartung, Assurance	V,D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemsmanagement, Netzwerküberwachung	V,D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V,D	
Fachanwendung		V,D
RDBMS ( hier Microsoft SQL 2008)	V,D	
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		V, D

#### 3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

Lizenz	Lizenztyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	<input type="checkbox"/> Clientlizenz		<input type="checkbox"/> Wartung	
	<input type="checkbox"/> Serverlizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> CPU-Lizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Clientlizenz		<input type="checkbox"/> Wartung	
	<input type="checkbox"/> Serverlizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> CPU-Lizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Clientlizenz		<input type="checkbox"/> Wartung	
	<input type="checkbox"/> Serverlizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> CPU-Lizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Clientlizenz		<input type="checkbox"/> Wartung	
	<input type="checkbox"/> Serverlizenz		<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> CPU-Lizenz		<input type="checkbox"/>	



## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Leistungsausprägung

#### 4.1.1 Betriebszeiten

##### 4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

##### 4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb<sup>1</sup>

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

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

##### 4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

#### 4.1.2 Wartungsarbeiten

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

#### 4.1.3 Support

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

---

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

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

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

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

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

- |                          |         |                  |
|--------------------------|---------|------------------|
| • Bremen                 | Telefon | 0421 83558 - 444 |
| • Hamburg                | Telefon | 040 42846 - 444  |
| • Mecklenburg-Vorpommern | Telefon | 0381 44899 - 444 |
| • Schleswig-Holstein     | Telefon | 0431 3295 - 444  |

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

Telefon 040 428 - 333

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

#### 4.1.5 Incident-Management

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

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

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird,	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter

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



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

## 5 Erläuterungen

### 5.1 Erläuterung VDBI

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



I = Information	"I" bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.
-----------------	--