


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

Auftraggeber I: Finanzbehörde Hamburg  
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber I:  
Auftraggeber II:   
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber II: \_\_\_\_\_  
Auftragnehmer: Dataport  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6373/2900000/1041000  
Änderungsverfahren Nummer: 2

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

Anpassung des Vertrages V6373/2900000/1041000:

Erweiterung um die Bereitstellung und den Betrieb eines Lasttestservers



**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

## 2. Änderungsverfahren zum V6373/2900000/1041000



Seite 2 von 5



### 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:



Realisierungsangebot

Der Vertrag V6373/2900000/1041000 wird gem. den beantragten Änderungen Ziff. 1 wie folgt angepasst:

#### 1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

**Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb der Produktions-, Test- und Staging-Umgebung des Verfahrens GovernmentGateway sowie Personalleistungen ab 2013**

#### 1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

- ☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1
- ☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

#### 2 Vertragsbestandteile

##### 2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile

- der Vertrag V6373/2900000/1041000 (Seiten 1 bis 6) mit Anlagen Nr. 1A, 1B, 1C, 1D, 2, 3 und 4
- das 1. Änderungsverfahren (Seiten 1 bis 3)
- dieses 2. Änderungsverfahren (Seiten 1 bis 5) mit Anlagen Nr. 1, 5A und 5B
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

#### 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

##### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 ☐ Beratung
- 3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 ☐ Schulung
- 3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung
- 3.1.5 ☐ Betreiberleistungen
- 3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen: gem. Anlagen 1A, 1B, 1C, 1D, 2, 3, 4, 5A zum 2. ÄV und 5B zum 2. ÄV



## 2. Änderungsverfahren zum V6373/2900000/1041000

### 5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistungen

#### 5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

☒ ohne Obergrenze

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

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten
					gemäß 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel- Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis
01	20001062	DP-MSS-STO/SANM;			
02	20001064	DP-MSS-BACK/30;			

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

#### Reisezeiten

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791. Die Anfahrtspauschale beträgt derzeit \_\_\_\_\_ pro Person/Kundenbesuch.

#### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt ☐ kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis  
☒ gem. Nr. 5.2 zu gleichen Teilen \_\_\_\_\_

Aufwandsbezogene Abrechnungen zu Beginn des Kalenderjahres erfolgen auf Basis der letztjährigen Rechnungsstellung. Sofern eine Korrektur der abzurechnenden Mengen erforderlich ist, erfolgt diese mit der darauffolgenden Rechnungsstellung.

#### Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☒ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

#### 5.2 ☒ Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt 2.500.134,28 €**.

Der **jährliche Festpreis** setzt sich gem. Anlage 1 zum 2. ÄV zusammen.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt anteilig zum jeweils 01. des Kalendermonats \_\_\_\_\_ frühestens ab Bereitstellung.

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.

#### 5.3 Reisekosten und Nebenkosten

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791. Die Anfahrtspauschale beträgt derzeit \_\_\_\_\_ pro Person/Kundenbesuch.

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791. Die Anfahrtspauschale beträgt derzeit \_\_\_\_\_ pro Person/Kundenbesuch.

#### 7 Verantwortlicher Ansprechpartner

des Auftraggebers:

des Auftragnehmers:

Die Allgemeinen  
[www.dataport.de](http://www.dataport.de)



Seite



— **1990** — **1991** — **1992** — **1993** — **1994** — **1995** — **1996** — **1997** — **1998** — **1999** — **2000** — **2001** — **2002** — **2003** — **2004** — **2005** — **2006** — **2007** — **2008** — **2009** — **2010** — **2011** — **2012** — **2013** — **2014** — **2015** — **2016** — **2017** — **2018** — **2019** — **2020** — **2021** — **2022** — **2023** — **2024** — **2025** — **2026** — **2027** — **2028** — **2029** — **2030** — **2031** — **2032** — **2033** — **2034** — **2035** — **2036** — **2037** — **2038** — **2039** — **2040** — **2041** — **2042** — **2043** — **2044** — **2045** — **2046** — **2047** — **2048** — **2049** — **2050** — **2051** — **2052** — **2053** — **2054** — **2055** — **2056** — **2057** — **2058** — **2059** — **2060** — **2061** — **2062** — **2063** — **2064** — **2065** — **2066** — **2067** — **2068** — **2069** — **2070** — **2071** — **2072** — **2073** — **2074** — **2075** — **2076** — **2077** — **2078** — **2079** — **2080** — **2081** — **2082** — **2083** — **2084** — **2085** — **2086** — **2087** — **2088** — **2089** — **2090** — **2091** — **2092** — **2093** — **2094** — **2095** — **2096** — **2097** — **2098** — **2099** — **2100** — **2101** — **2102** — **2103** — **2104** — **2105** — **2106** — **2107** — **2108** — **2109** — **2110** — **2111** — **2112** — **2113** — **2114** — **2115** — **2116** — **2117** — **2118** — **2119** — **2120** — **2121** — **2122** — **2123** — **2124** — **2125** — **2126** — **2127** — **2128** — **2129** — **2130** — **2131** — **2132** — **2133** — **2134** — **2135** — **2136** — **2137** — **2138** — **2139** — **2140** — **2141** — **2142** — **2143** — **2144** — **2145** — **2146** — **2147** — **2148** — **2149** — **2150** — **2151** — **2152** — **2153** — **2154** — **2155** — **2156** — **2157** — **2158** — **2159** — **2160** — **2161** — **2162** — **2163** — **2164** — **2165** — **2166** — **2167** — **2168** — **2169** — **2170** — **2171** — **2172** — **2173** — **2174** — **2175** — **2176** — **2177** — **2178** — **2179** — **2180** — **2181** — **2182** — **2183** — **2184** — **2185** — **2186** — **2187** — **2188** — **2189** — **2190** — **2191** — **2192** — **2193** — **2194** — **2195** — **2196** — **2197** — **2198** — **2199** — **2200** — **2201** — **2202** — **2203** — **2204** — **2205** — **2206** — **2207** — **2208** — **2209** — **2210** — **2211** — **2212** — **2213** — **2214** — **2215** — **2216** — **2217** — **2218** — **2219** — **2220** — **2221** — **2222** — **2223** — **2224** — **2225** — **2226** — **2227** — **2228** — **2229** — **2230** — **2231** — **2232** — **2233** — **2234** — **2235** — **2236** — **2237** — **2238** — **2239** — **2240** — **2241** — **2242** — **2243** — **2244** — **2245** — **2246** — **2247** — **2248** — **2249** — **2250** — **2251** — **2252** — **2253** — **2254** — **2255** — **2256** — **2257** — **2258** — **2259** — **2260** — **2261** — **2262** — **2263** — **2264** — **2265** — **2266** — **2267** — **2268** — **2269** — **2270** — **2271** — **2272** — **2273** — **2274** — **2275** — **2276** — **2277** — **2278** — **2279** — **2280** — **2281** — **2282** — **2283** — **2284** — **2285** — **2286** — **2287** — **2288** — **2289** — **2290** — **2291** — **2292** — **2293** — **2294** — **2295** — **2296** — **2297** — **2298** — **2299** — **2300** — **2301** — **2302** — **2303** — **2304** — **2305** — **2306** — **2307** — **2308** — **2309** — **2310** — **2311** — **2312** — **2313** — **2314** — **2315** — **2316** — **2317** — **2318** — **2319** — **2320** — **2321** — **2322** — **2323** — **2324** — **2325** — **2326** — **2327** — **2328** — **2329** — **2330** — **2331** — **2332** — **2333** — **2334** — **2335** — **2336** — **2337** — **2338** — **2339** — **2340** — **2341** — **2342** — **2343** — **2344** — **2345** — **2346** — **2347** — **2348** — **2349** — **2350** — **2351** — **2352** — **2353** — **2354** — **2355** — **2356** — **2357** — **2358** — **2359** — **2360** — **2361** — <

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb eines *Lasttestserver für das Verfahren GovernmentGateway* im Rechenzentrum**

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

**für**

Finanzbehörde  
- Amt 1-  
Gänsemarkt 36  
20354 Hamburg

**und**



nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0  
Stand: 14.06.2013







## **1 Einleitung**

---

### **1.1 Aufbau des Dokumentes**

### **1.2 Leistungsgegenstand**

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

### 2.2 Changemanagement

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
------------------------------	--------------------	-------------------

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
------------------------------	--------------------	-------------------

## 2.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten

## **2.4 Kündigungsmodalitäten**

### 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 gehosteten Verfahren und Komponenten rechtzeitig an diese veränderten Anforderungen anzupassen.

##### 3.1.1 Rechenzentrum

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
------------------------------	--------------------	-------------------





1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

[illegible]

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
------------------------------	--------------------	-------------------

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
------------------------------	--------------------	-------------------

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
-	V D	I



3

]

## 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.

#### **4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen**

## 4.4 Reporting



## 5.1 Erläuterung VDBI

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *eines Lasttestserver für das Verfahren* GovernmentGateway im Rechenzentrum**

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

**für**

Finanzbehörde  
- Amt 1-  
Gänsemarkt 36  
20354 Hamburg

**und**



nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0  
Stand: 18.06.14





# **1 Einleitung**

---

## **1.1 Aufbau des Dokumentes**

## **1.2 Leistungsgegenstand**

## **1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil**



## **2 Rahmenbedingungen**

---

### **2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten**



### 3.2 Betrieb und Administration



### 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
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	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

- 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/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.	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit,	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung

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

三

二

## 5 Erläuterungen

---

### 5.1 Erläuterung VDBI

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