

Datum:

Donnerstag, 28. Juni 2018 15:36:01

Hallo

hiermit nehmen wir das Vertragsangebot V11.788 "Umstellung der SAP RZ-Verträge auf den Servicekatalog" vom 16.05.2018 an.

Der Vertrag ist somit wirksam.

Freundliche Grüße

Finanzbehörde
Kasse.Hamburg,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

dataport

[REDACTED]





Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Seite 1 von 10

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Kasse.Hamburg
Bahrenfelder Straße 254-260
22765 Hamburg

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

SAP RZ-Leistungen für die Kasse.Hamburg

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 10)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)
- Anlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 2g, 2h, 2i, 2j, 2k, 2l, 2m, 2n, 2o, 2p, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 3f, 3g, 3h, 3i, 3j, 3k, 3l, 3m, 3n, 4a, 4b1, 4b2, 4b3, 4b4, 4b5, 4b6, 4b7, 4b8, 4b9, 4b10, 4b11, 4b12, 5a, 5b, 5b2, 5b5, 5b7, 5b8, 6a, 6b2, 6b3, 6b4, 6b5, 6b6, 6b7, 6b8, 6b9, 6b10, 6b11, 6b12, 7 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

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: 4a, 4b1, 4b2, 4b3, 4b4, 4b5, 4b6, 4b7, 4b8, 4b9, 4b10, 4b11, 4b12, 5a, 5b, 5b2, 5b5, 5b7, 5b8, 6a, 6b2, 6b3, 6b4, 6b5, 6b6, 6b7, 6b8,6b9, 6b10, 6b11, 6b12

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

_____ Anlage(n) Nr. _____

EVB-IT Dienstvertrag



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

	Anlage(n) Nr.
RZ SLA Teil A	4a
RZ SLA Teil B Fileservice	4b1
RZ SLA Teil B Basisinfrastrukturdienste	4b2
RZ SLA Teil B Blx	4b3
RZ SLA Teil B Fraud Management	4b4
RZ SLA Teil B GRC	4b5
RZ SLA Teil B Hlx	4b6
RZ SLA Teil B PSCD	4b7
RZ SLA Teil B PSM	4b8
RZ SLA Teil B RVx	4b9
RZ SLA Teil B TDMS	4b10
RZ SLA Teil B Web Dispatcher	4b11
RZ SLA Teil B Xlx	4b12
RZ SLA Teil A (zOS)	5a
RZ SLA Teil B TDMS (zOS)	5b
RZ SLA Teil B Basisinfrastrukturdienste (zOS)	5b2
RZ SLA Teil B GRC (zOS)	5b5
RZ SLA Teil B PSCD (zOS)	5b7
RZ SLA Teil B PSM (zOS)	5b8
TVM SLA Teil A	6a
TVM SLA Teil B Basisinfrastrukturdienste	6b2
TVM SLA Teil B Blx	6b3
TVM SLA Teil B Fraud Management	6b4
TVM SLA Teil B GRC	6b5
TVM SLA Teil B Hlx	6b6
TVM SLA Teil B PSCD	6b7
TVM SLA Teil B PSM	6b8
TVM SLA Teil B RVx	6b9
TVM SLA Teil B TDMS	6b10
TVM SLA Teil B Web Dispatcher	6b11
TVM SLA Teil B Xlx	6b12

folgenden weiteren Dokumenten:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr. 1
Preisblatt Aufwand ab dem 01.01.2017	2a
Preisblatt Übersicht vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2b
Preisblatt Fileservice vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2c
Preisblatt Basisinfrastrukturdienste vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2d
Preisblatt Blx vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2e
Preisblatt Fraud Management vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2f
Preisblatt GRx vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2g
Preisblatt Hlx vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2h
Preisblatt PSCD vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2i
Preisblatt PSM vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2j
Preisblatt RVx vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2k
Preisblatt TDMS vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2l
Preisblatt Web Dispatcher vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2m
Preisblatt Xlx vom 01.01.2017 bis 31.03.2018	2n
Preisblatt RZ ² Finanzierung ab 01.01.2017	2o
Einmalige Änderungen für 2017	2p
Preisblatt Aufwand ab dem 01.04.2018	3a
Preisblatt Übersicht ab dem 01.04.2018	3b
Preisblatt Fileservice ab dem 01.04.2018	3c
Preisblatt Basisinfrastrukturdienste ab dem 01.04.2018	3d
Preisblatt Blx ab dem 01.04.2018	3e
Preisblatt Fraud Management ab dem 01.04.2018	3f
Preisblatt GRx ab dem 01.04.2018	3g
Preisblatt Hlx ab dem 01.04.2018	3h
Preisblatt PSCD ab dem 01.04.2018	3i
Preisblatt PSM ab dem 01.04.2018	3j
Preisblatt RVx ab dem 01.04.2018	3k
Preisblatt TDMS ab dem 01.04.2018	3l
Preisblatt Web Dispatcher ab dem 01.04.2018	3m
Preisblatt Xlx ab dem 01.04.2018	3n
Vertragsanlage Auftragsverarbeitung	7

_____ Anlage(n) Nr. _____

Es gelten die Dokumente in

obiger Reihenfolge

folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 2g, 2h, 2i, 2j, 2k, 2l, 2m, 2n, 2o, 2p, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 3f, 3g, 3h, 3i, 3j, 3k, 3l, 3m, 3n, 7, 4b1, 4b2, 4b3, 4b4, 4b5, 4b6, 4b7, 4b8, 4b9, 4b10, 4b11, 4b12, 4a, 5b, 5b2, 5b5, 5b7, 5b8, 5a, 6b2, 6b3, 6b4, 6b5, 6b6, 6b7, 6b8, 6b9, 6b10, 6b11, 6b12, 6a

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

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

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen _____ in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers sowie des Auftraggebers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V2797/2900001			01.01.2008	31.12.2016
V11788/2900003			01.01.2017	

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, SLA TVM Teil A Pkt. 4, ggfs. SLA TVM Teil B Pkt. 3 des jeweiligen Moduls

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

Montag _____ bis Donnerstag _____ von _____ bis _____ Uhr
 Freitag _____ 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. Preisblatt Anlage 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 2g, 2h, 2i, 2j, 2k, 2l, 2m, 2n, 2o, 2p, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 3f, 3g, 3h, 3i, 3j, 3k, 3l, 3m, 3n und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 **Vergütung nach Aufwand**

mit einer Obergrenzenregelung gem. Anlage 2a und 3a

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 Artikel und Preise der Leistung sind in der Anlage 2a und 3a enthalten.					

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2a und 3a

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Nr.11.4.1/11.4.2
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____ .

5.2 Festpreis

Der **einmalige Festpreis** und der **jährliche Festpreis** setzen sich gem. Anlage 2c, 2d, 2e, 2f, 2g, 2h, 2i, 2j, 2k, 2l, 2m, 2n, 2o, 2p, 3c, 3d, 3e, 3f, 3g, 3h, 3i, 3j, 3k, 3l, 3m, 3n zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt zum Ende eines jeweiligen Kalendermonats.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gem. Nr. 11.4.1 / Nr. 11.4.2 vor.

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

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

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

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

7 Verantwortliche Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Seite 7 von 10

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:
 - 8.1 Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
 - 8.2 Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.
 - 8.3 gem. Anlage SLA RZ Teil A Pkt. 2.3, SLA RZ Teil B Pkt. 2.1 und SLA TVM Teil A Pkt. 2.1 des jeweiligen Moduls (gemäß Anlage von 4a bis 6b12)

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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Seite 8 von 10

11 Sonstige Vereinbarungen

11.1. Allgemeines

Die AVB sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

11.2. Umsatzsteuer

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

11.3. Hamburgisches Transparenzgesetz

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Der Auftraggeber erklärt durch Ankreuzen, ob dieser Vertrag bei Vertragsschluss nach dem HmbTG veröffentlicht werden soll. Dieser Vertrag wird nur wirksam, wenn bei 11.3.1 oder 11.3.2 ein Kreuz gesetzt wird.

11.3.1. Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag zurzeit nicht im Informationsregister veröffentlichen wird.

Sollte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt eine Veröffentlichung vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

11.3.2. Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag bei Vertragsschluss im Informationsregister veröffentlichen wird. Er wird alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
 - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
 - Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
 - Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertmittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Seite 9 von 10

- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

11.3.3. Erteilung von Auskünften

Sollte der Auftraggeber zu irgendeinem Zeitpunkt die Erteilung einer Auskunft an eine antragstellende Person vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden, der Auftragnehmer wird hierzu dem Auftraggeber einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten.

11.4. Preisanpassungen

11.4.1. Preisanpassungen von Leistungsentgelten (siehe Punkt 3.1 AVB):

Ergibt sich das Leistungsentgelt nicht aus dem Dataport Servicekatalog, so kann es frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöht werden. Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils weiteren 12 Monaten gefordert werden. Eine Erhöhung ist dem Auftraggeber mitzuteilen und wird frühestens 3 Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Im Falle einer Erhöhung des Leistungsentgelts hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffenen Leistungen frühestens zum Zeitpunkt des Inkraft-Tretens der neuen Leistungsentgelte innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisanpassung zu kündigen, sofern die Erhöhung 5% der zuletzt gültigen Leistungsentgelte überschreiten sollte

11.4.2. Preisanpassung von Leistungsentgelten eines Unterauftragnehmers (siehe Punkt 3.1.2 AVB):

Der Auftragnehmer behält sich vor, Preiserhöhungen für Leistungen, die von Unterauftragnehmern bezogen werden, an den Auftraggeber auch unterjährig weiterzugeben, soweit der Auftragnehmer dieses dem Auftraggeber mindestens 2 Monate im Voraus schriftlich ankündigt. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 5% ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffene Leistung innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.

11.5. Ablösungen von Vereinbarungen

11.5.1. Vorvereinbarung:

Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.

11.6. RZ-Refinanzierung

Der Auftragnehmer stellt im Auftrag seiner Träger mit dem Twin-Datacenter RZ² seinen Auftraggebern ein IT-Grundschatz zertifiziertes Rechenzentrum (ISO 27001) zur Verfügung. Die Realisierungsaufwände wurden von dem Auftragnehmer zentral finanziert und werden durch die originären Synergieeffekte von RZ² refinanziert. Der bei Transition eines Auftraggeberverfahrens jeweils berechnete Synergieeffekt-Betrag, wird gesondert ausgewiesen und bis zum Abschluss der Gesamtrefinanzierung von RZ² zum 31.12.2020 als eigene Leistungsposition „RZ²-Refinanzierung“ in Rechnung gestellt. Ab 01.01.2021 entfällt diese Leistungsposition automatisch.

11.7. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2017. Er ersetzt den Vertrag gemäß Nummer 4.2 und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2018 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.8. Auftragsverarbeitung

Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform zu benennen und Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich in Textform mitzuteilen.

EVB-IT Dienstvertrag



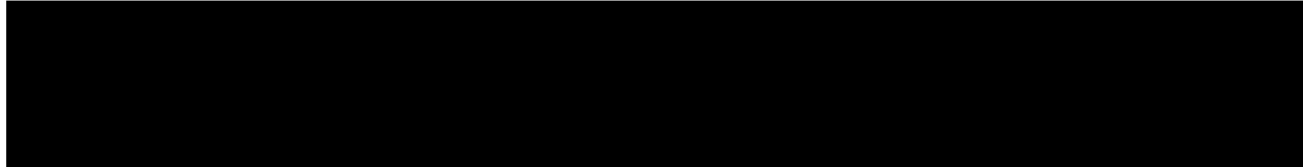
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11788/2900003

Seite 10 von 10

Hamburg _____ , 04.05.2018 _____
Ort Datum

_____ , _____
Ort Datum



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
SAP RZ-Leistungen für die Kasse.Hamburg

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Kasse.Hamburg
Bahrenfelder Straße 254 -260
22765 Hamburg

Rechnungsempfänger:

Landesbetrieb Kasse.Hamburg
[REDACTED]
Bahrenfelder Straße 254 -260
22765 Hamburg

Der Rechnungsempfänger ist stets der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner
beim Auftragnehmer gem. Nr. 7 EVB-IT:

Vertraglicher Ansprechpartner
beim Auftraggeber gem. Nr. 7 EVB-IT:

Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers gem. Nr. 8.1 EVB-IT:

Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:

1.

2.

Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. Nr. 8.2 EVB-IT ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort , Datum

Preisblatt (für Aufwände)

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber folgende Aufwände:

ohne Obergrenze

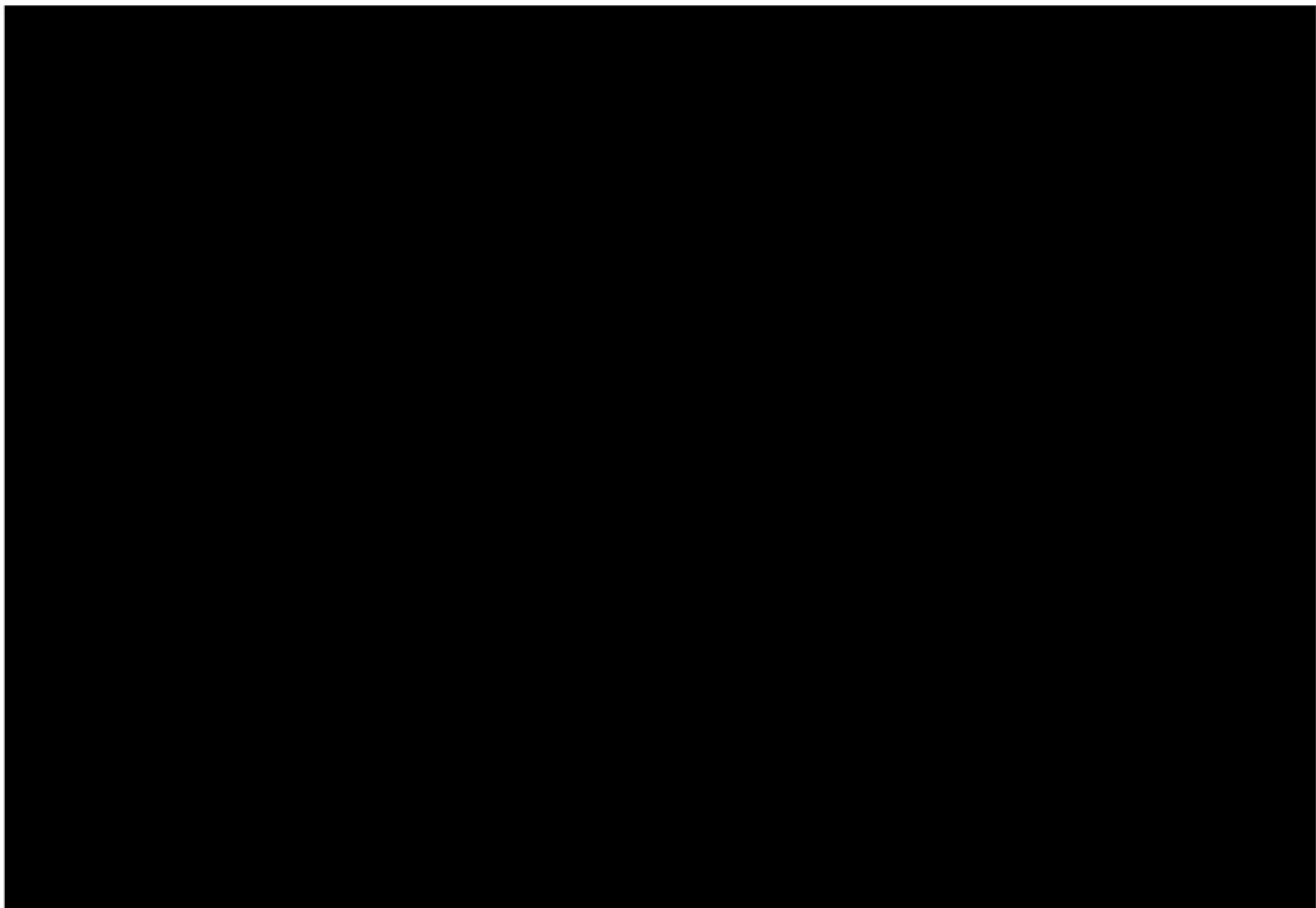
qs. Menge	Artikelcode	Mengen- einheit	Einzel- preis	PKZ	PKZ je Position	Preis je Position ohne PKZ

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß EVB-IT Nr. 5.2

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und
geschickt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht
innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

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



Preisblatt Fileservice

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

64.155,72 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikelcode	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzelpreis	Gesamtpreis

Preisblatt SAP Basisinfrastruktur

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

422.649,45 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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



Preisblatt SAP BI

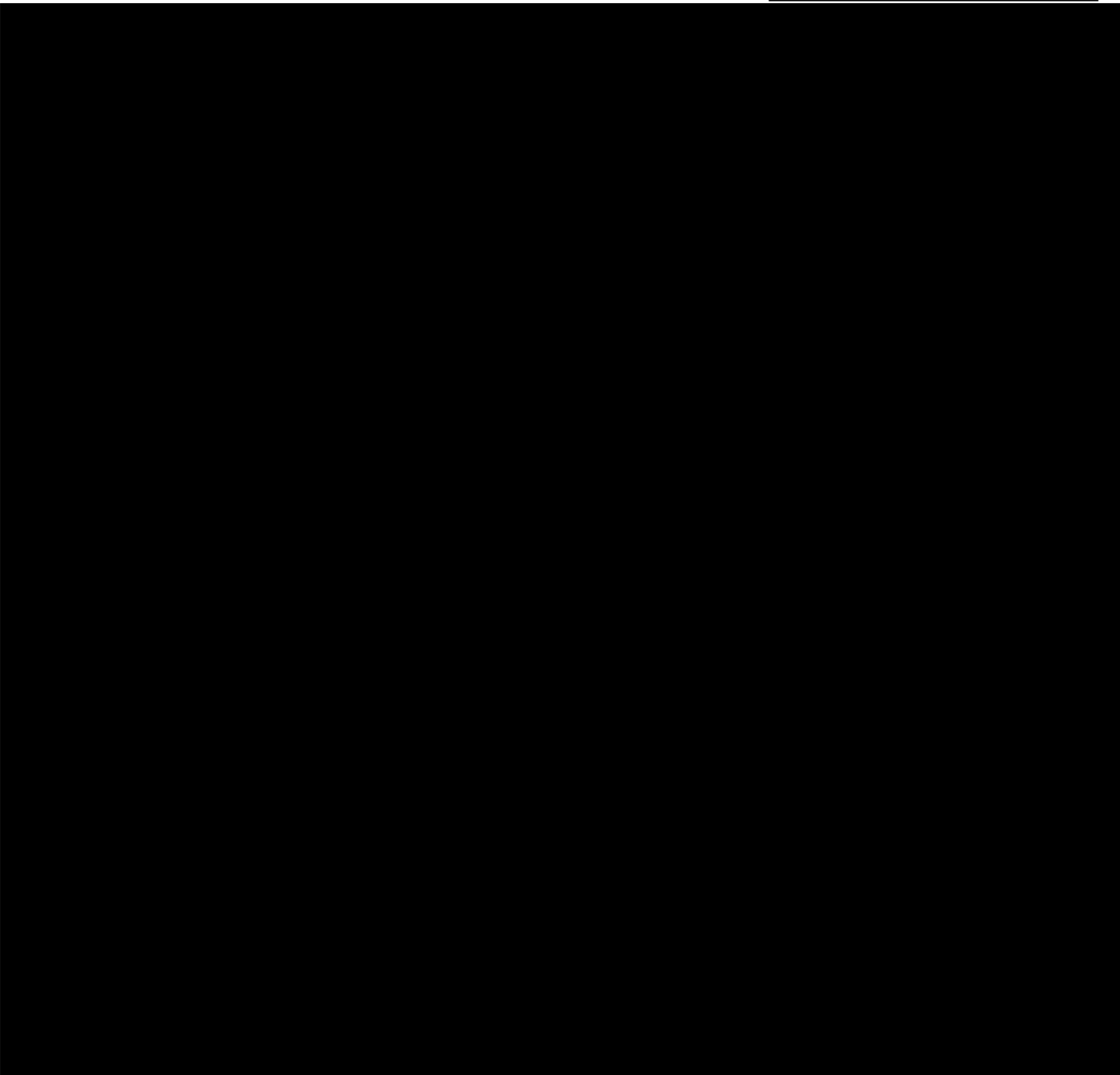
Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt**

810.965,39 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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



Preisblatt SAP Fraud Management

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

233.079,89 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

Preisblatt SAP Governance Risk Compliance

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

108.026,32 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

Preisblatt SAP Landesmaster

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

286.806,15 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

Preisblatt SAP PSCD (kameral)

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

209.893,80 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikelcode	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzelpreis	Gesamtpreis

Preisblatt SAP PSM (kameral)

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

160.274,72 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß Servicekatalog

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

Preisblatt SAP RVx (doppisch)

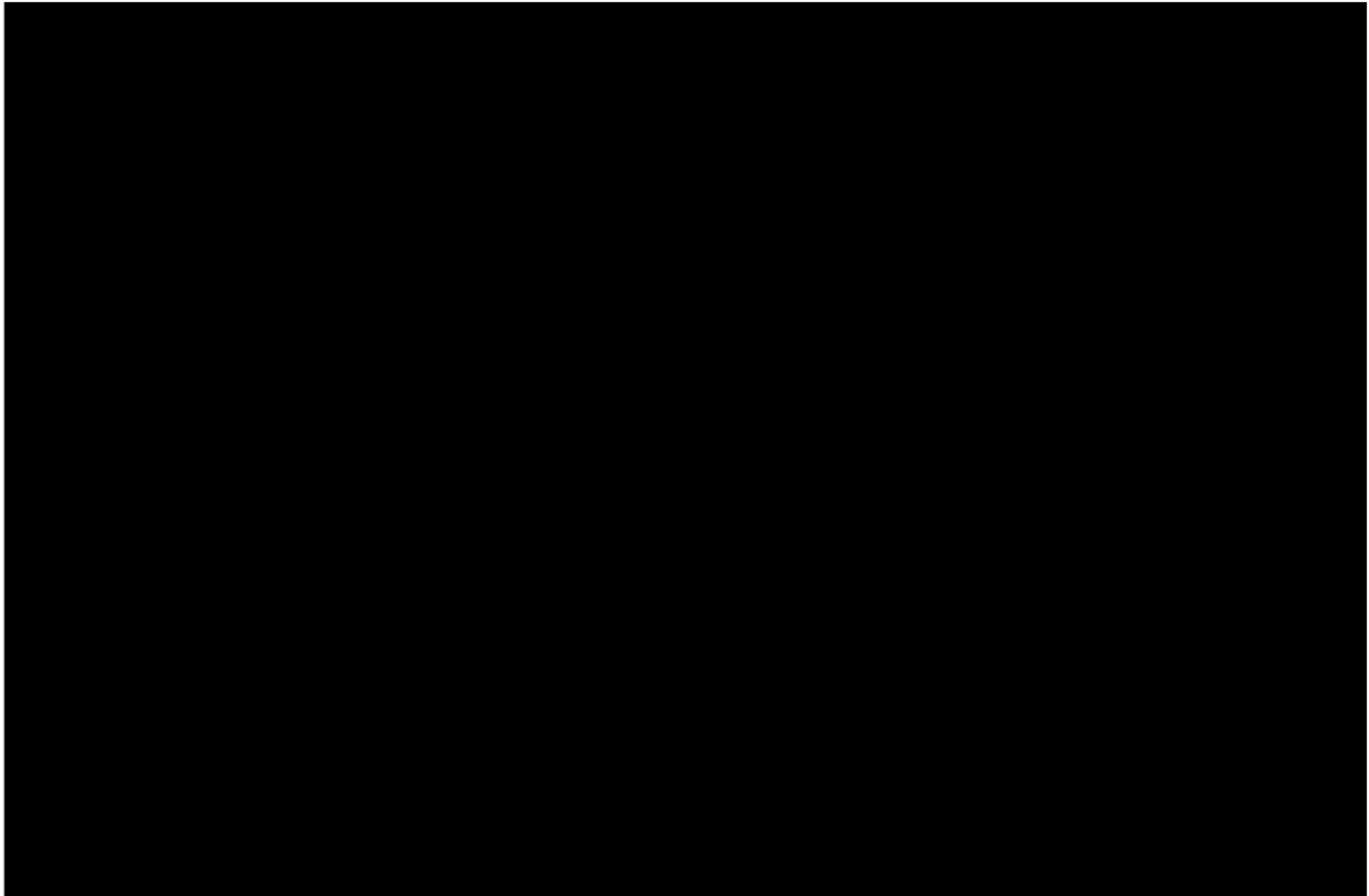
Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt**

728.215,77 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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



Preisblatt SAP TDMS

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

132.817,94 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

Preisblatt SAP Webdispatcher

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

22.630,05 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

Pos.	SAP-Artikelnummer	Artikelcode	Menge	Mengen-einheit (pro Jahr)	Einzelpreis	Gesamtpreis
[Redacted content]						

Preisblatt SAP PI

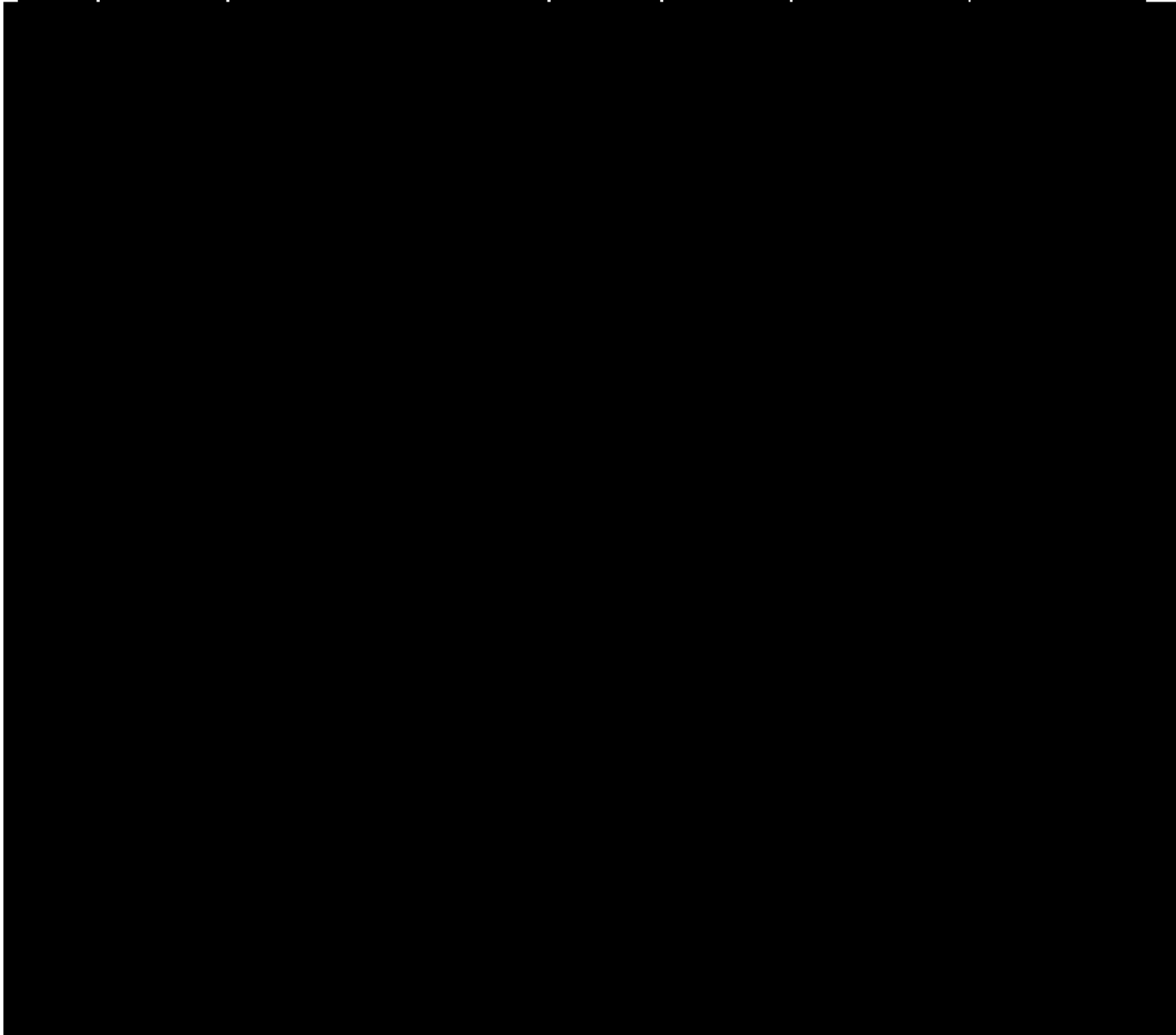
Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt**

210.902,49 €

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

Rechenzentrumsleistungen gemäß RZ-Servicekatalog

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

The main body of the table is completely redacted with a solid black rectangle, obscuring all data rows.

Preisblatt RZ² Finanzierung

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	1.271.612,99 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	<u>1.271.612,99 €</u>

er verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

os. Menge Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
-----------------------	---

e Rechnungstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01. jeden Monats.

Preisblatt Änderungen 2017

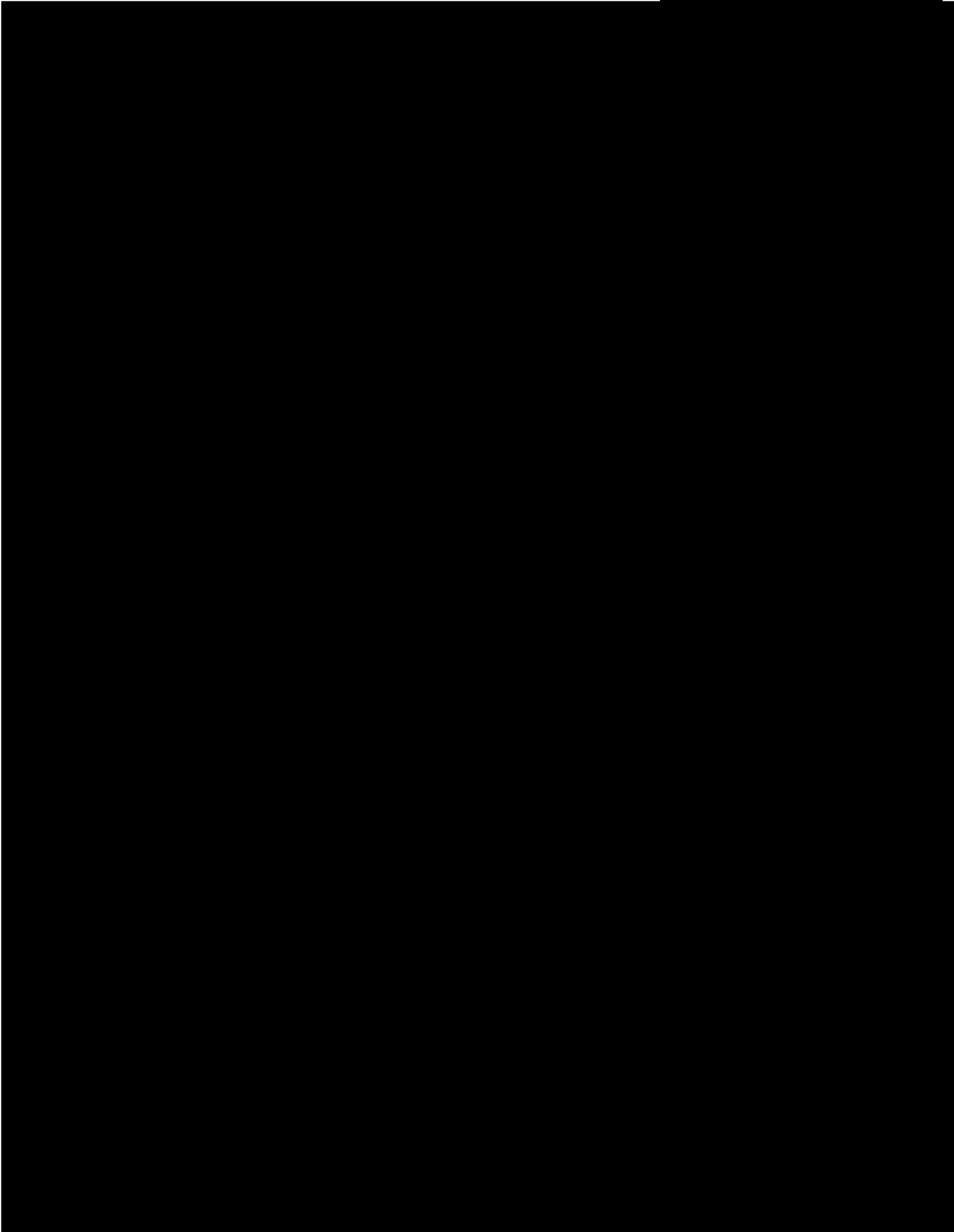
Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einmalig für 2017 folgenden Betrag:

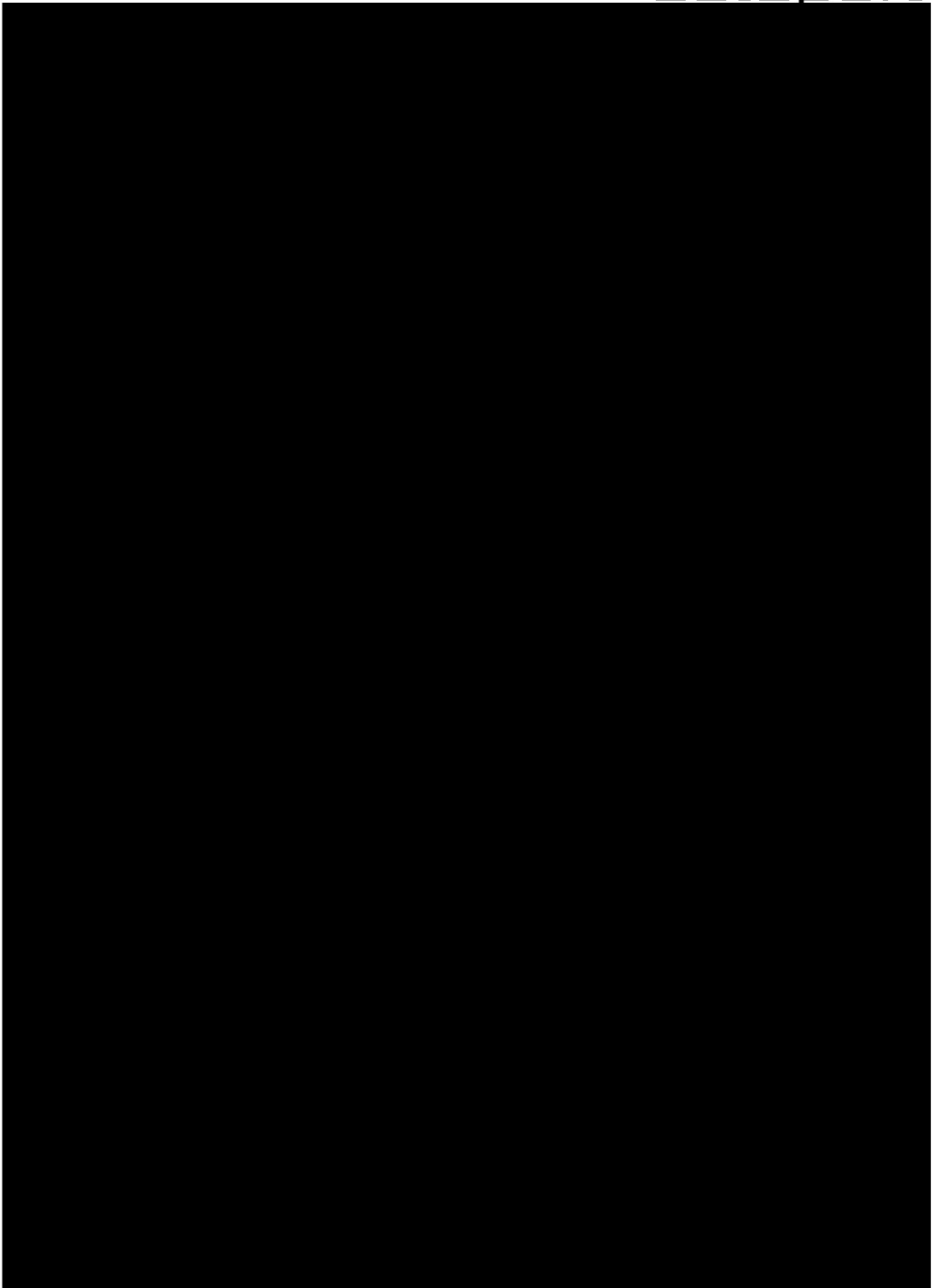
55.187,53 €

Im Jahr 2017 sind unterjährig folgende Änderungen angefallen, die auf den Festpreis angerechnet werden.

Rechenzentrumsleistungen gemäß Servicekatalog.

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





Preisblatt (für Aufwände)

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber folgende Aufwände:

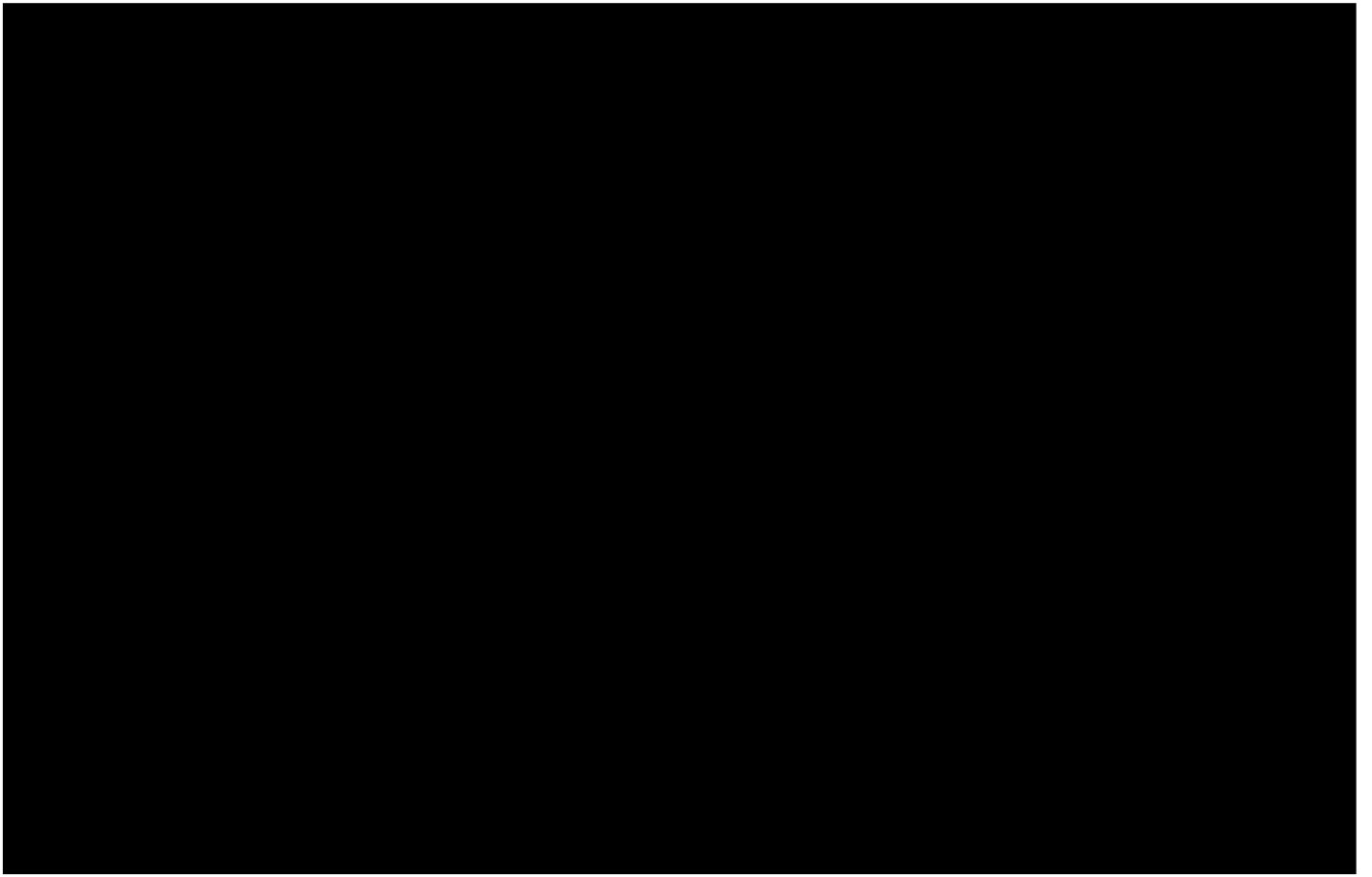
ohne Obergrenze

pos.	Menge	Artikelcode	Mengen- einheit	Einzel- preis	PKZ	PKZ je Position	Preis je Position ohne PKZ
------	-------	-------------	--------------------	------------------	-----	--------------------	----------------------------------

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.
Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß EVB-IT Nr. 5.2

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und
geschickt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht
innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

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



Preisblatt Fileservice

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

Gesamtpreis: 64.888,47 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

erbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt

Preisblatt SAP Basisinfrastruktur

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag: [REDACTED]

Personalkostenzuschlag gesamt: [REDACTED]

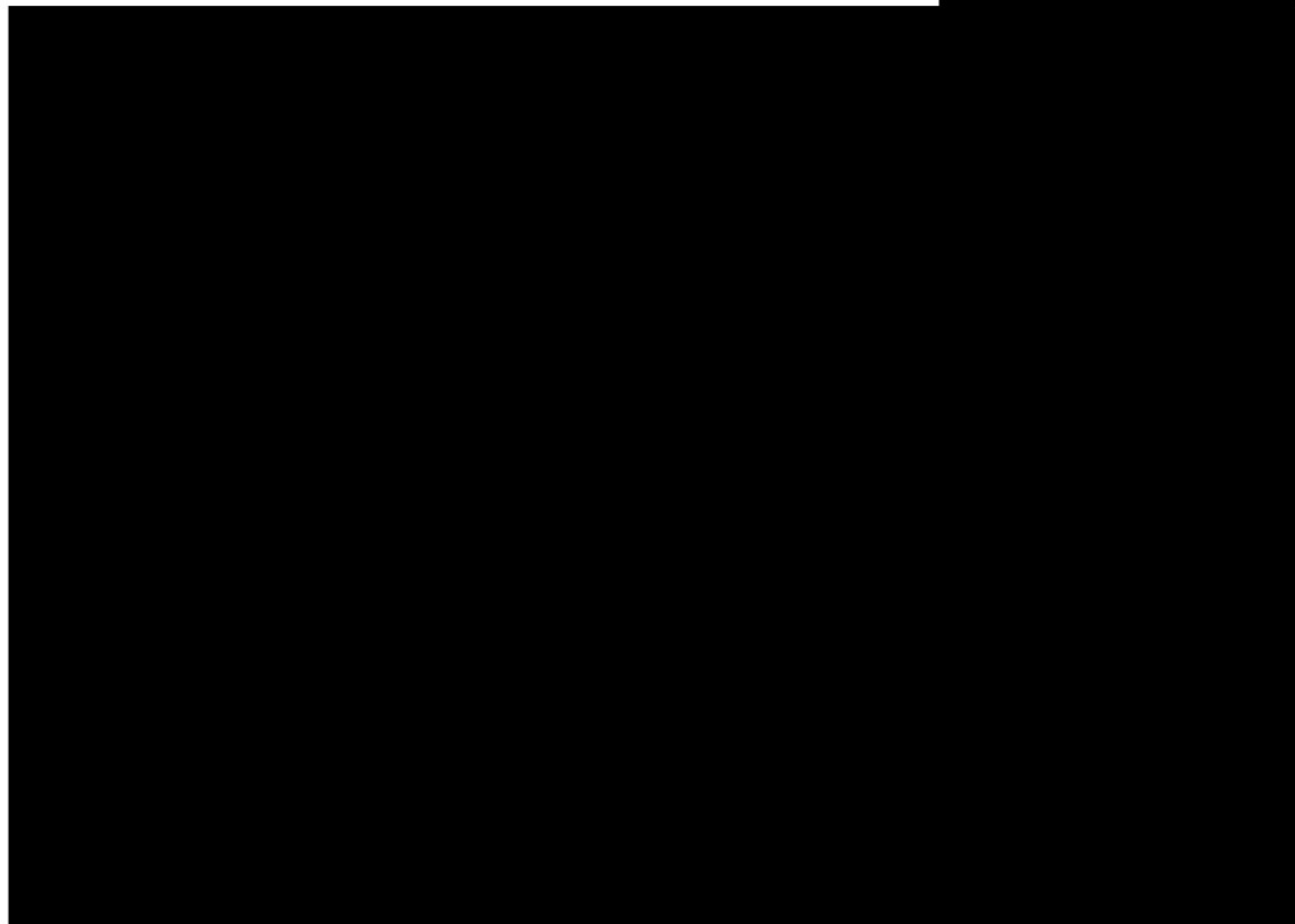
Gesamtpreis: 431.034,22 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

qs.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
-----	-------	-------------	---

[REDACTED]			
------------	--	--	--



Preisblatt SAP BI

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag: [REDACTED]

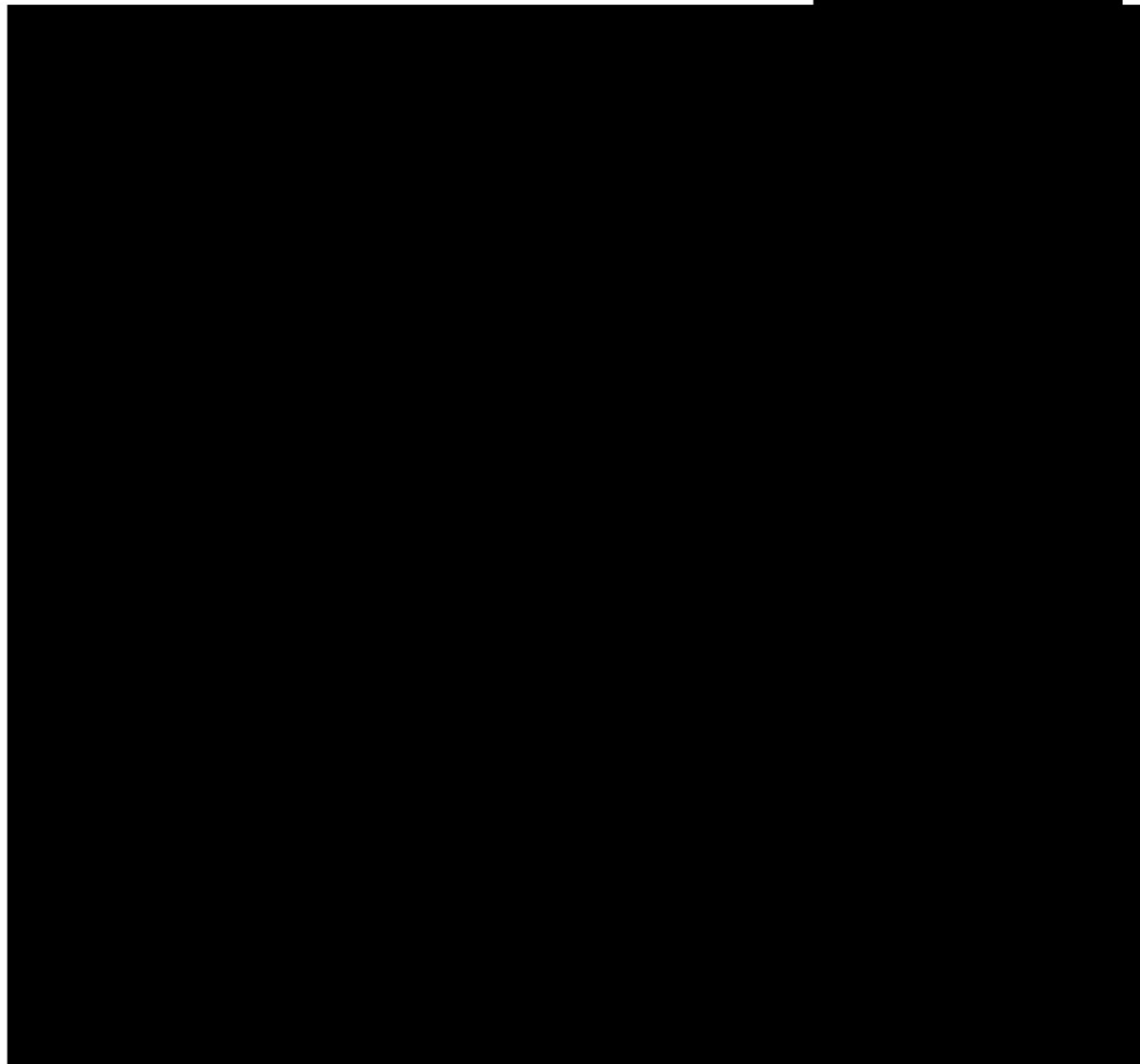
Personalkostenzuschlag gesamt: [REDACTED]

Gesamtpreis: 828.487,28 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

qs.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
[REDACTED]			



Preisblatt SAP Fraud Management

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

Gesamtpreis: 236.078,24 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt

Preisblatt SAP Governance Risk Compliance

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

Gesamtpreis: 110.128,37 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

erbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt

Preisblatt SAP Landesmaster

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

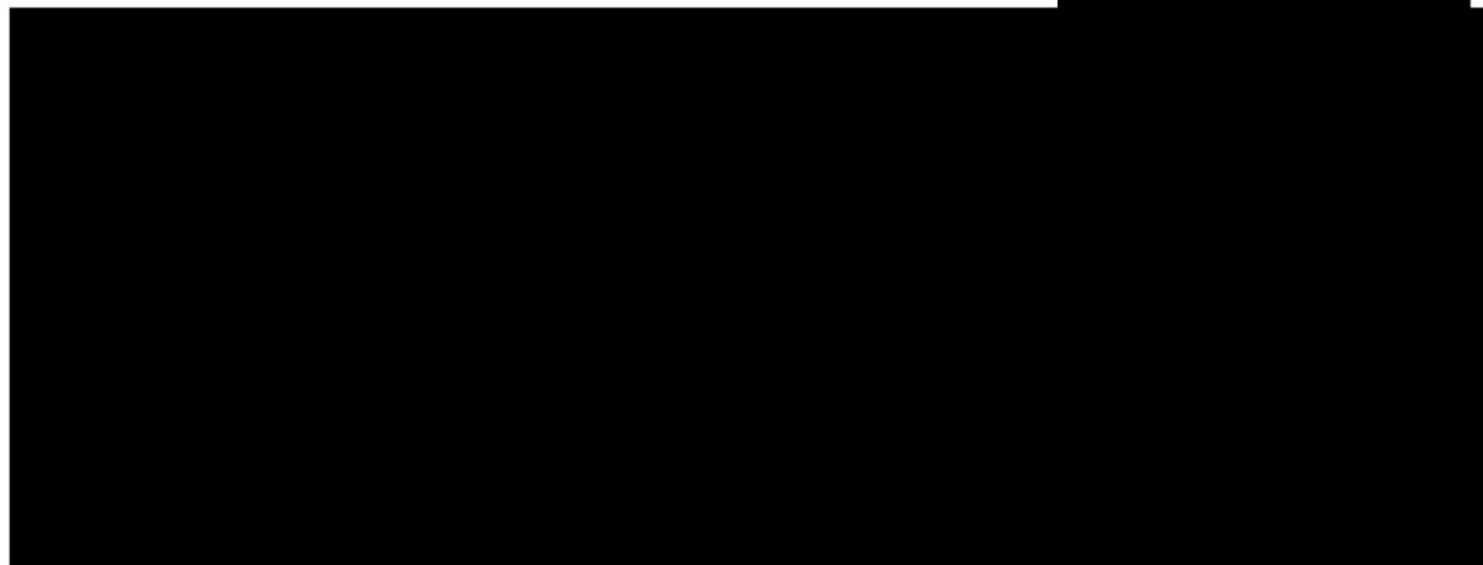
Gesamtpreis: 291.190,96 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt



Preisblatt SAP PSCD (kameral)

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

Gesamtpreis: 212.237,89 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt

Preisblatt SAP PSM (kameral)

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag: [REDACTED]
Personalkostenzuschlag gesamt: [REDACTED]
Gesamtpreis: 162.293,46 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

qs.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
-----	-------	-------------	---

[REDACTED]			
------------	--	--	--

Preisblatt SAP RVx (doppisch)

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

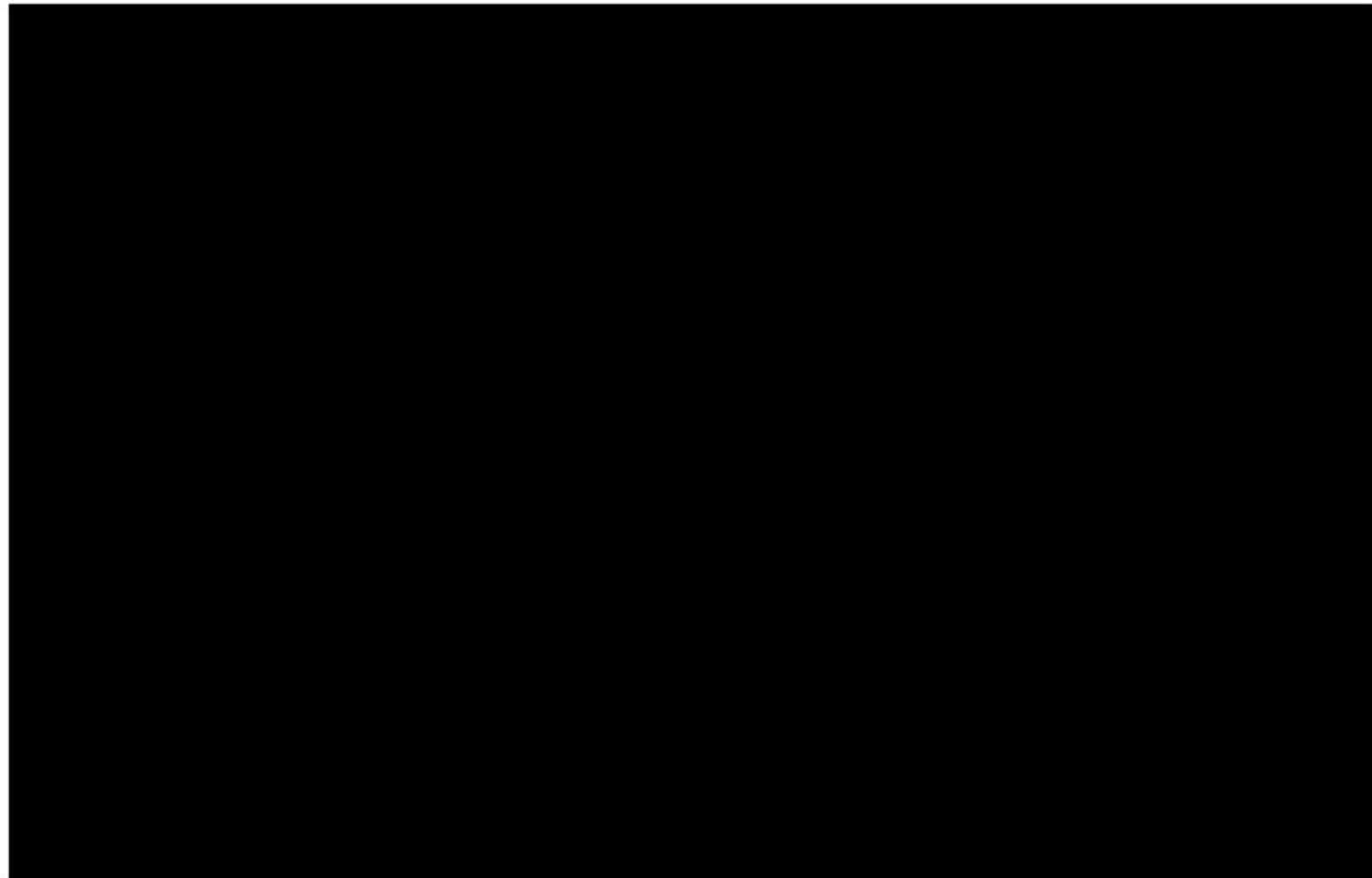
Personalkostenzuschlag gesamt

Gesamtpreis: 740.718,16 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

qs.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
-----	-------	-------------	---



Preisblatt SAP TDMS

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

Gesamtpreis: 134.930,69 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

erbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt

Preisblatt SAP Webdispatcher

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag: [REDACTED]
Personalkostenzuschlag gesamt: [REDACTED]
Gesamtpreis: 23.174,59 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs.	Menge	Artikelcode	Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt
-----	-------	-------------	---

Preisblatt SAP PI

ir die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
hlt der Auftraggeber einen jährlichen Festpreis (nachrichtlich) bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

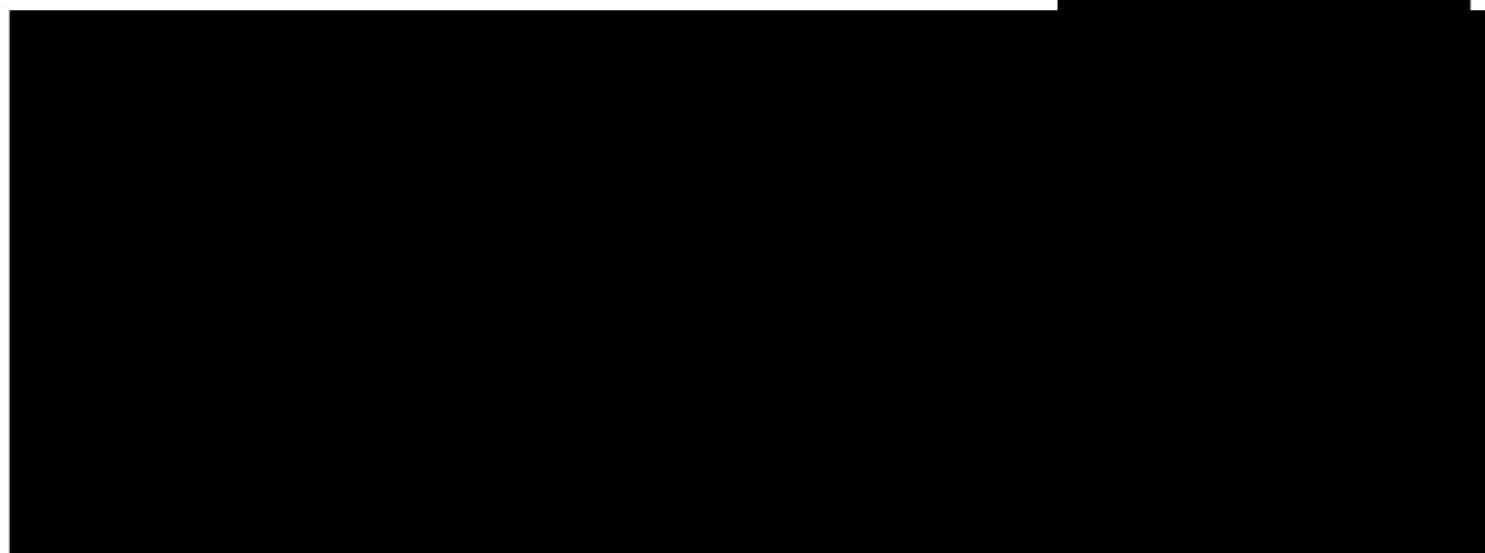
Gesamtpreis: 214.234,01 €

er verbindliche Preis setzt sich wie folgt zusammen:

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

bs. Menge Artikelcode

Personalkostenzuschlag für Leistungen gem. Preisblatt



Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb der *SAP Verfahren der FHH* im Rechenzentrum

Allgemeiner Teil (Teil A)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Straße 254-260
22765 Hamburg

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

3.1.1 Rechenzentrum

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

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

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

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

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

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

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

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

Zugesicherte Ressourcen für Windows und UNIX

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Serverleistungen

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Datenbankleistungen

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

Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen

- Bereitgestellte Speicherleistung in GB pro Jahr

3.1.4 Technisches Design

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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 betriebssystemnaher 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 und 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

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

3.3.4 Datenbank und Middleware Administration

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

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

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

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

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

3.3.6 Batch-Betrieb

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

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

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

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

3.3.8 Wartung und Pflege

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

Wartungsarbeiten:

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

Softwarepflege:

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

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

Arbeiten in der RZ-Umgebung, die mit Einschränkungen für den Auftraggeber verbunden sind, werden in den vereinbarten 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

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

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

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

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

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

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

4.2 Leistungsausprägung

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

Für Anwendungen mit nicht definiertem oder verbindlich abgeschlossenem Servicelevel wird zunächst die Leistungsausprägung [REDACTED] festgelegt.

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

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

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

SLA Klassen	1 Premium Plus	2 Premium	3 Standard	4 Economy
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	7 Tage x 24 Stunden			
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr			
Wartungsfenster	Di. 19:00 – Mi. 06:00 Uhr; Ausnahmen nach Vereinbarung			
Reaktionszeit im Störfall	30 Minuten		60 Minuten	120 Minuten
Zielverfügbarkeit des definierten Services	■	■	■	■
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 beigegebenen 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 Fileservice im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Straße 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 21.02.2017

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
2	Rahmenbedingungen	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.1.2.2	Fileservice.....	5
3.2	Betrieb und Administration.....	5
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	5
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	7
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	7
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

SAP Fileservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB

3.1.2.2 Fileservice

Für die zentrale Dateiablage wird ein zentraler Fileservice in der Größe von [redacted] bereitgestellt.

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrums Umgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Produktionsumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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 (OpenFT)	V,D	
RDBMS	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	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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.

- Support für den Betrieb erfolgt durch die Annahme von Störungsmeldungen und die Einleitung der Behebung des zugrunde liegenden Problems.

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

- Support für Verfahren sowohl vom Auftragnehmer als auch von anderen Herstellern ist nicht Bestandteil der Leistung und kann optional beauftragt werden.

4.1.4 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *SAP* *Basisinfrastrukturdienste* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 26.09.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

SAP Basisinfrastrukturdienste Applikationsservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
Anzahl	Servicebezeichnung		zugesicherte Speicherleistung in GB
Ergänzungen / Bemerkungen			

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Entwicklungsumgebung: [REDACTED]
- Produktionsumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		V,D

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

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

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP B/x* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 20.02.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.1.2.2	Datenbankservice.....	6
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	7
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten.....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb.....	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

Blx Applikationsservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB
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.

Bix Datenbankservice			
RDBMS			
MS SQL			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN-Fast
QS / Stage	x	Standard	SAN-Normal
Test	x	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus	
Schulung	x		
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

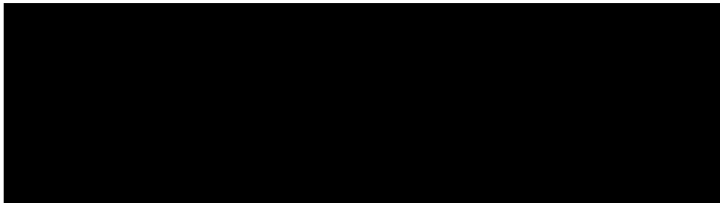
Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrums Umgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung.

Sofern bei grundsatzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundsatzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:



3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden  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.

3.2.3 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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Auftraggeber angebotenen Leistungen. Der Auftraggeber 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP FDX* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 20.02.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.1.2.2	Datenbankservice.....	6
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	7
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten.....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb.....	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

HANA Applikationsservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN-Fast
QS / Stage		Standard	SAN-Normal
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB

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.

FDx Datenbankservice			
RDBMS			
MS SQL			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN-Fast
QS / Stage		Standard	SAN-Normal
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB
[Redacted Resource Table]			

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundsatz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrums Umgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundsatz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrlenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Entwicklungsumgebung: [REDACTED]
- Produktionsumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP GRx* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 26.09.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

GRx Applikationsservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundsatz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundsatz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundsatzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundsatzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundsatzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Entwicklungsumgebung: [REDACTED]
- Produktionsumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP H/x* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 31.03.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.1.2.2	Datenbankservice.....	6
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	7
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten.....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb.....	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

Hlx Applikationsservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB
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.

Hlx Datenbankservice			
RDBMS			
MSSQL			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN-Fast
QS / Stage	x	Standard	SAN-Normal
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB
[Redacted Resource Allocation Table]			

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundsatz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrums Umgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundsatz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrlenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:



3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden  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.

3.2.3 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	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	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP PSCD* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 26.09.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

PSCD Appservice						
Betriebssystem						
Windows						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion	x	Economy		SAN-Fast		
QS / Stage	x	Standard		SAN-Normal		
Test		Premium		Backup 30 Tage		
Entwicklung	x	Premium Plus				
Schulung						
Zugesicherte Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung	

3.2 Betrieb und Administration

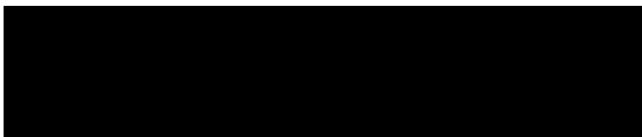
3.2.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundsatz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundsatz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundsatzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundsatzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundsatzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:



3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		V,D

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

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

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP PSM* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1
Stand: 26.09.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen.....	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten.....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

PSM Appservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundsatz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundsatz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundsatzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundsatzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundsatzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:



3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Auftraggeber angebotenen Leistungen. Der Auftraggeber 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens *SAP RVx (inkl. Trillium)* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 20.07.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.1.2.2	Datenbankservice.....	6
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	7
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten.....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb.....	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

RVx (inkl. Trillium) Applikationsservice				
Betriebssystem				
Windows				
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup
Produktion	x	Economy		SAN-Fast
QS / Stage	x	Standard		SAN-Normal
Test		Premium		Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus		
Schulung	x			
Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung

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.

RVx (inkl. Trillium) Datenbankservice			
RDBMS			
MS SQL			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN-Fast
QS / Stage	x	Standard	SAN-Normal
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus	
Schulung	x		
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung in GB

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

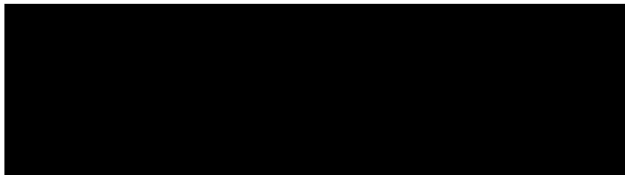
Der IT-Grundsatz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundsatz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen

identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:



3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden  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.

3.2.3 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP TDMS* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 20.02.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

TDMS Applikationsservice			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen	SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	Standard	SAN-Normal	
Test	Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	Premium Plus		
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
Anzahl	Servicebezeichnung		zugesicherte Speicherleistung in GB

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Entwicklungsumgebung: [REDACTED]
- Produktionsumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP Webdispatcher* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 20.02.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	6
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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 Übergangbestimmungen.

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

WDT Applikationsservice						
Betriebssystem						
Windows						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		SAN und Backup		
Produktion	x	Economy		SAN-Fast		
QS / Stage		Standard		SAN-Normal		
Test		Premium		Backup 30 Tage		
Entwicklung	x	Premium Plus				
Schulung						
Zugesicherte Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung		zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung	

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Entwicklungsumgebung: [REDACTED]
- Produktionsumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] 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.

3.2.3 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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
RDBMS	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
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Auftraggeber angebotenen Leistungen. Der Auftraggeber 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* *Verfahrens SAP XIx* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 20.02.2017

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
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Infrastrukturleistungen	5
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	5
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX.....	5
3.1.2.1	Applikations- und Webservice	5
3.1.2.2	Datenbankservice.....	5
3.2	Betrieb und Administration.....	6
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	6
3.2.2	Backup und Recovery.....	7
3.2.3	Leistungsabgrenzung	7
3.3	Lizenzleistungen	8
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen.....	8
4	Leistungskennzahlen	9
4.1	Leistungsausprägung	9
4.1.1	Betriebszeiten.....	9
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	9
4.1.1.2	Standard Supportzeit – betreuter Betrieb.....	9
4.1.1.3	Betriebszeit – unbetreuter Betrieb.....	9
4.1.2	Wartungsarbeiten	9
4.1.3	Support	9
4.1.4	Störungsannahme	10
4.1.5	Incident-Management.....	10
5	Erläuterungen	12
5.1	Erläuterung VDBI.....	12

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

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, des Landes Sachsen-Anhalt, 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.

Xlx Applikationsservice				
Betriebssystem				
Windows				
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup	
Produktion	x	Economy	SAN-Fast	
QS / Stage	x	Standard	SAN-Normal	
Test		Premium	Backup 30 Tage	
Entwicklung	x	Premium Plus		
Schulung				
Zugesicherte Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM	zugesicherte Speicherleistung

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.

Xlx Datenbankservice			
RDBMS			
MS SQL			
Betriebssystem			
Windows			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	SAN und Backup
Produktion	x	Economy	SAN-Fast
QS / Stage	x	Standard	SAN-Normal
Test		Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung	x	Premium Plus	
Schulung			
Zugesicherte Ressourcen			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			zugesicherte Speicherleistung

3.2 Betrieb und Administration

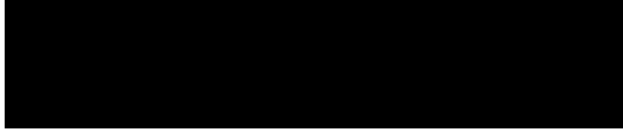
3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundschutzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:




3.2.2 Backup und 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 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.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden  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.

3.2.3 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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
RDBMS	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	Lizentyp	Anzahl	inklusive...	Bemerkungen / Ergänzungen
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			
	Clientlizenz		Wartung	
	Serverlizenz			
	CPU-Lizenz			

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Standard Supportzeit – betreuter Betrieb¹

- 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 Betriebszeit – unbetreuter 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 Störungsannahme²

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Bereitstellung der Mainframe Infrastruktur und Betrieb der *SAP Verfahren der FHH* im Rechenzentrum

Allgemeiner Teil (Teil A)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 10.04.2017

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	System z Infrastruktur.....	10
3.1.3	Disaster Recovery	11
3.1.4	Betriebssysteme	11
3.1.5	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	11
3.1.6	Technisches Design	11
3.2	Serverbasierte Leistungen und Services System z.....	12
3.2.1	Mainframe Basis Services	12
3.2.2	Mainframe Web und Application Service.....	13
3.2.3	Mainframe Database Services	14
3.2.4	Mainframe Output Management Services.....	15
3.2.5	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	15
3.2.6	Mainframe Verfahrensmanagement.....	16
3.3	Bereitstellung.....	16
3.3.1	Systeme im Rechenzentrum.....	16
3.3.2	Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers.....	17
3.4	Betrieb und Administration.....	17
3.4.1	Basisbetrieb.....	17
3.4.2	Monitoring.....	17
3.4.3	Backup und Recovery.....	18

3.4.4	User-Administration	18
3.4.5	Datenbank und Middleware Administration.....	19
3.4.6	System Administration für alle implementierten SAG Produkte	20
3.4.7	Applikations-Betrieb und Administration (Mainframe Verfahrensmanagement)	21
3.4.8	Batch-Betrieb	22
3.4.9	Erneuerung und Ergänzung	24
3.4.10	Wartung und Pflege.....	24
3.4.11	Fernwartung.....	25
3.5	Lizenzleistungen	25
3.5.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen	25
4	Leistungskennzahlen	26
4.1	Definition.....	26
4.1.1	Begriffsfestlegungen.....	26
4.2	Leistungsausprägung	27
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen	28
4.3.1	Kennzahlen und Betriebszeiten.....	28
4.3.2	Wartungsarbeiten	29
4.3.3	Support	29
4.3.4	Störungsannahme	29
4.3.5	Incident-Management.....	29
4.3.6	Problem Management	30
4.3.7	Release Management.....	31
5	Erläuterungen	32
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 Level).

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 auf System z unter z/OS, z/VM oder zLinux.

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

Das Fachverfahren ist in Teil B des System z RZ SLA beschrieben.

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	V, D	I, B
Umsetzung der in der Testumgebung getesteten Änderungen in der Produktionsumgebung im vertraglich festgelegten Wartungsfenster und Ergänzung der Systemdokumentation	V, D	I, B
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird	V, D	I, B

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

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

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

2.2.3 Freigabe

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

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

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

2.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die im Teil B des System z RZ SLA 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 fortzusetzen.

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

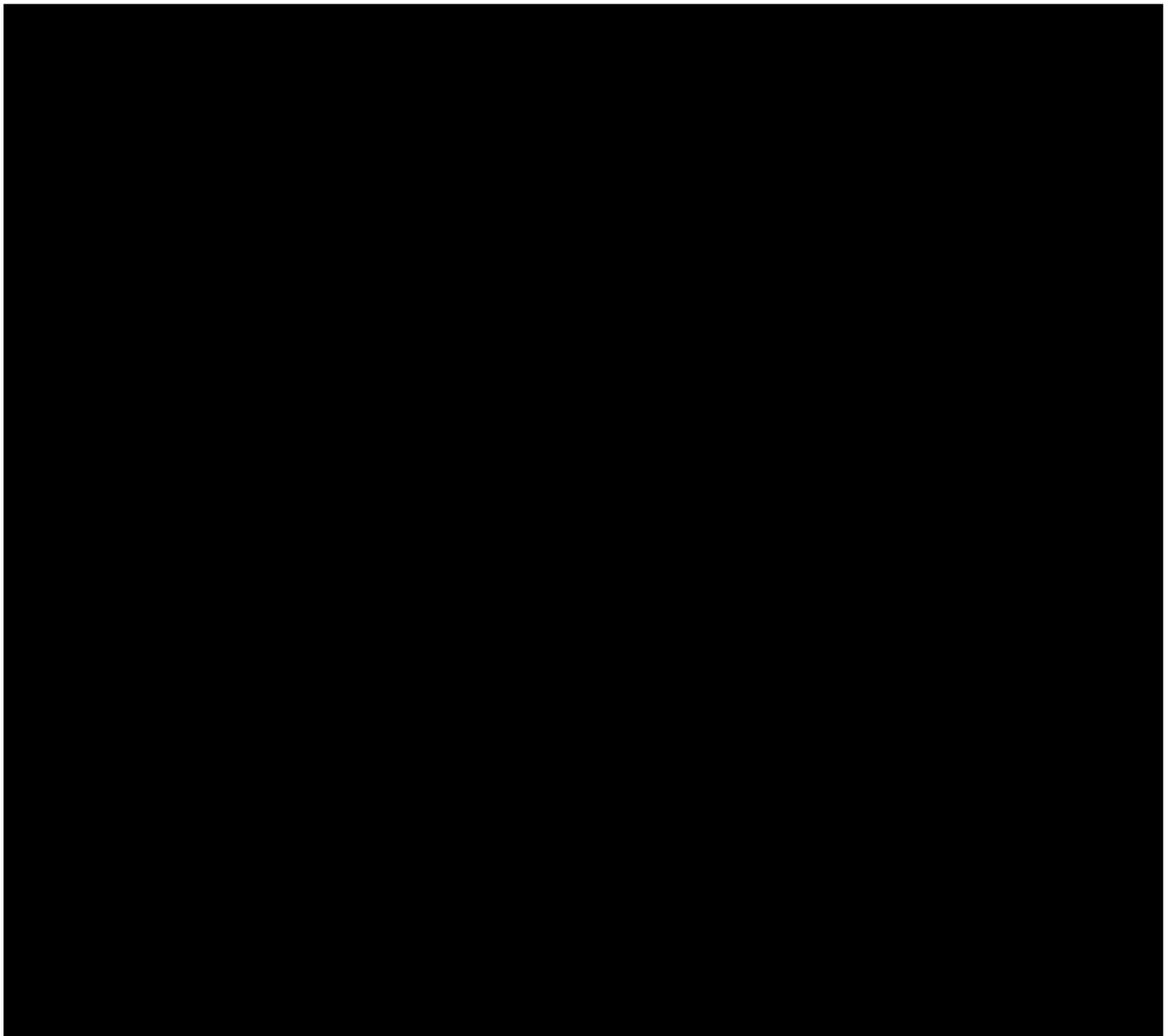
Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen.

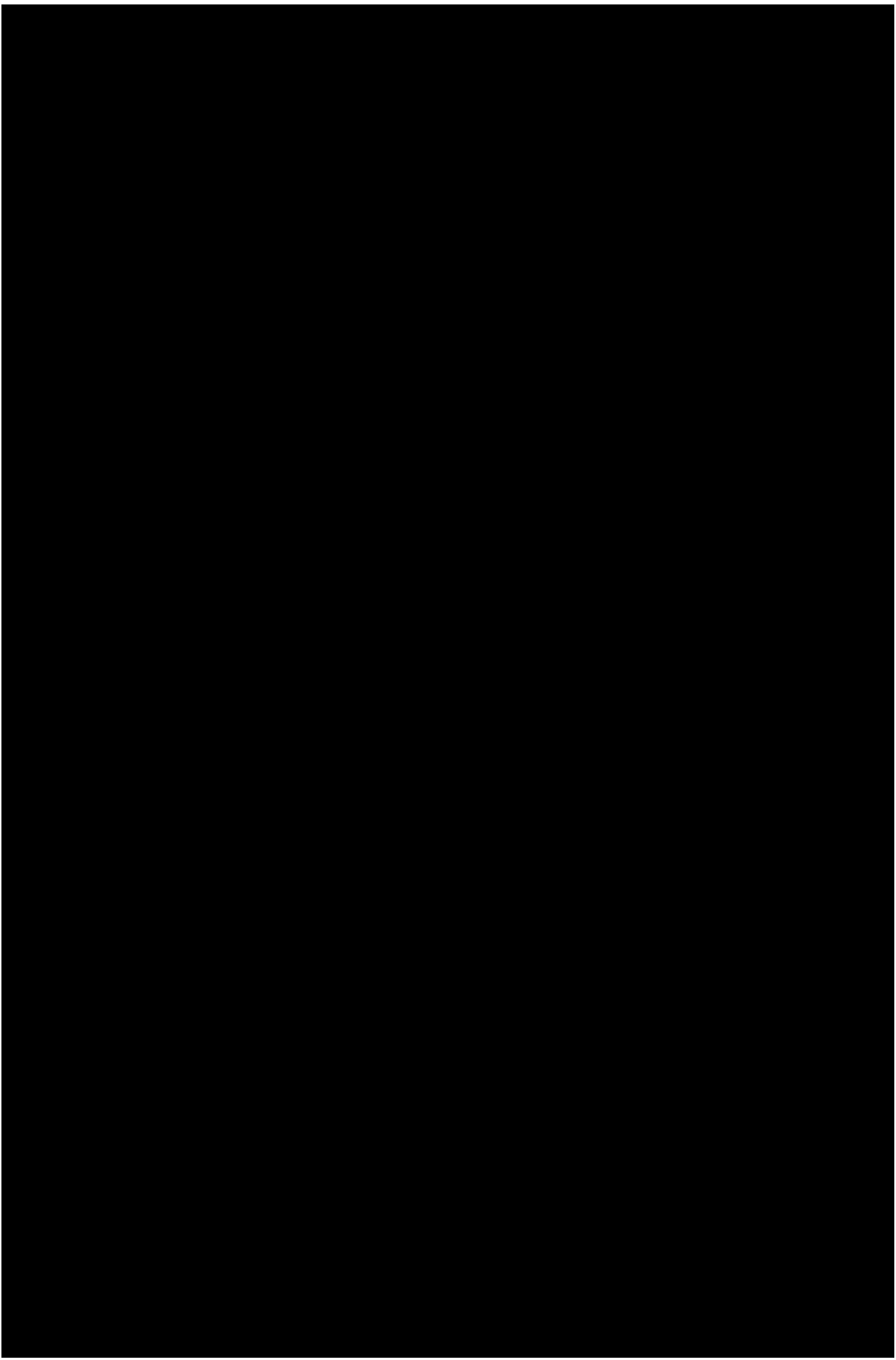
3 Leistungsbeschreibung

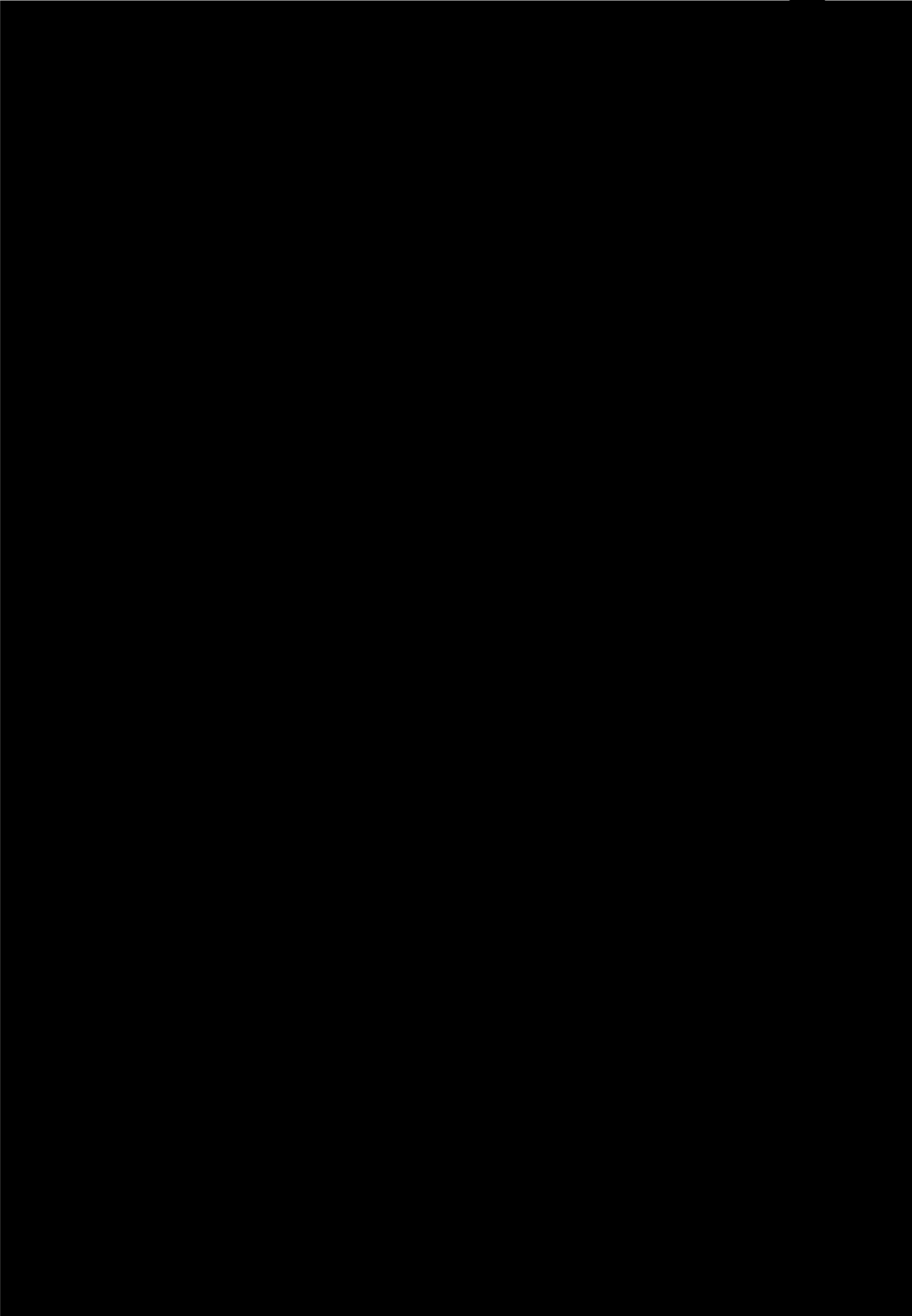
Für den Betrieb des Verfahrens werden die im Teil B beschriebenen IT-Services durch den Auftragnehmer erbracht. Dies beinhaltet die anteilige Nutzung der erforderlichen Systemkonfiguration (Host, Server, Betriebssystem, betriebssystemnahe Software, Platten etc.) und alle notwendigen Services zur Sicherstellung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

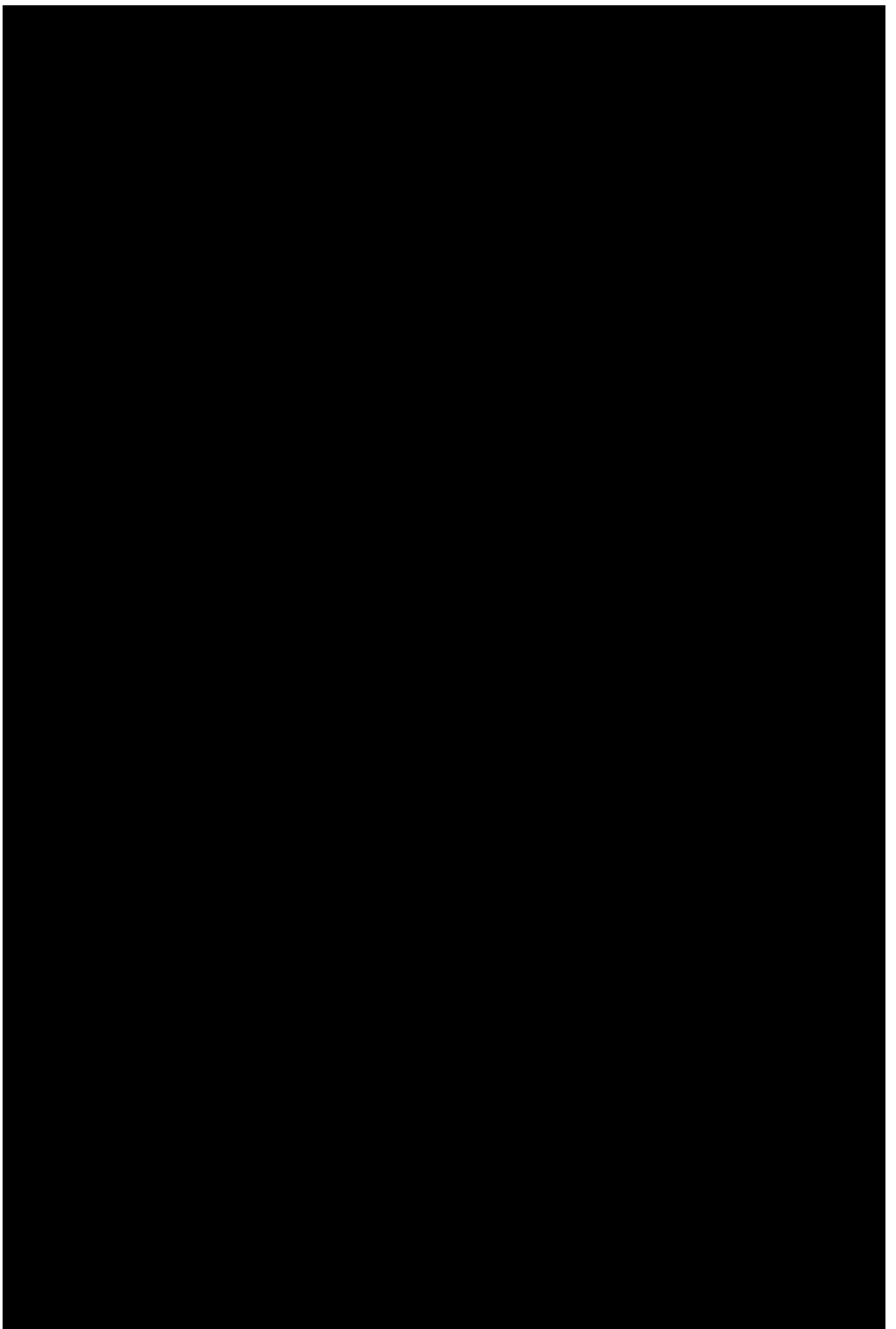
3.1 Infrastruktur

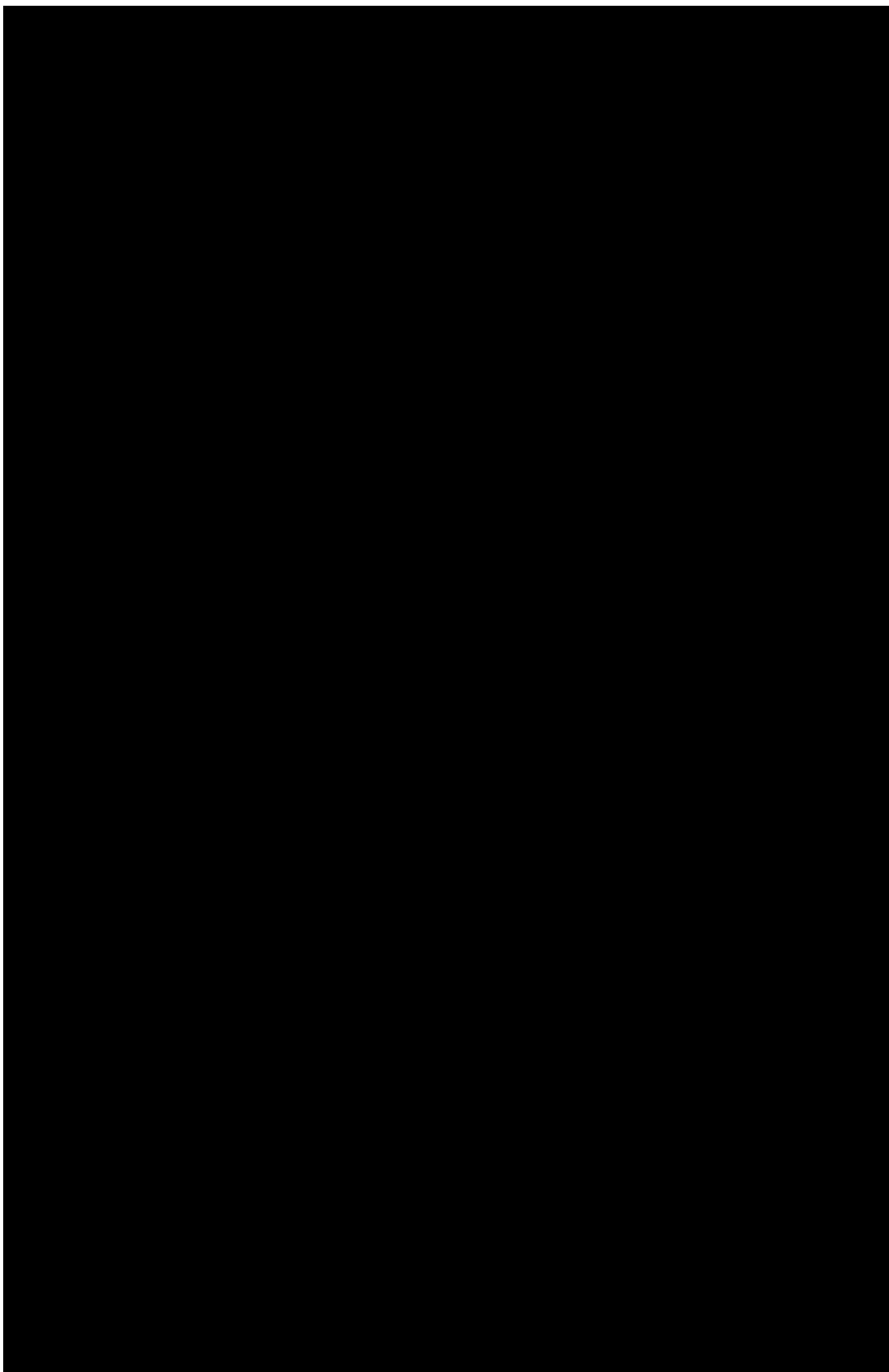
Die Leistung des Auftragnehmers erfolgt ausschließlich auf unterstützten Plattformen, die durch Hersteller freigegeben sind. Daraus ergibt sich regelmäßig eine Veränderung der Infrastruktur / Plattform. Um den laufenden Betrieb zu sichern, werden diese Veränderungen für den zentralen Teil nach Maßgabe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

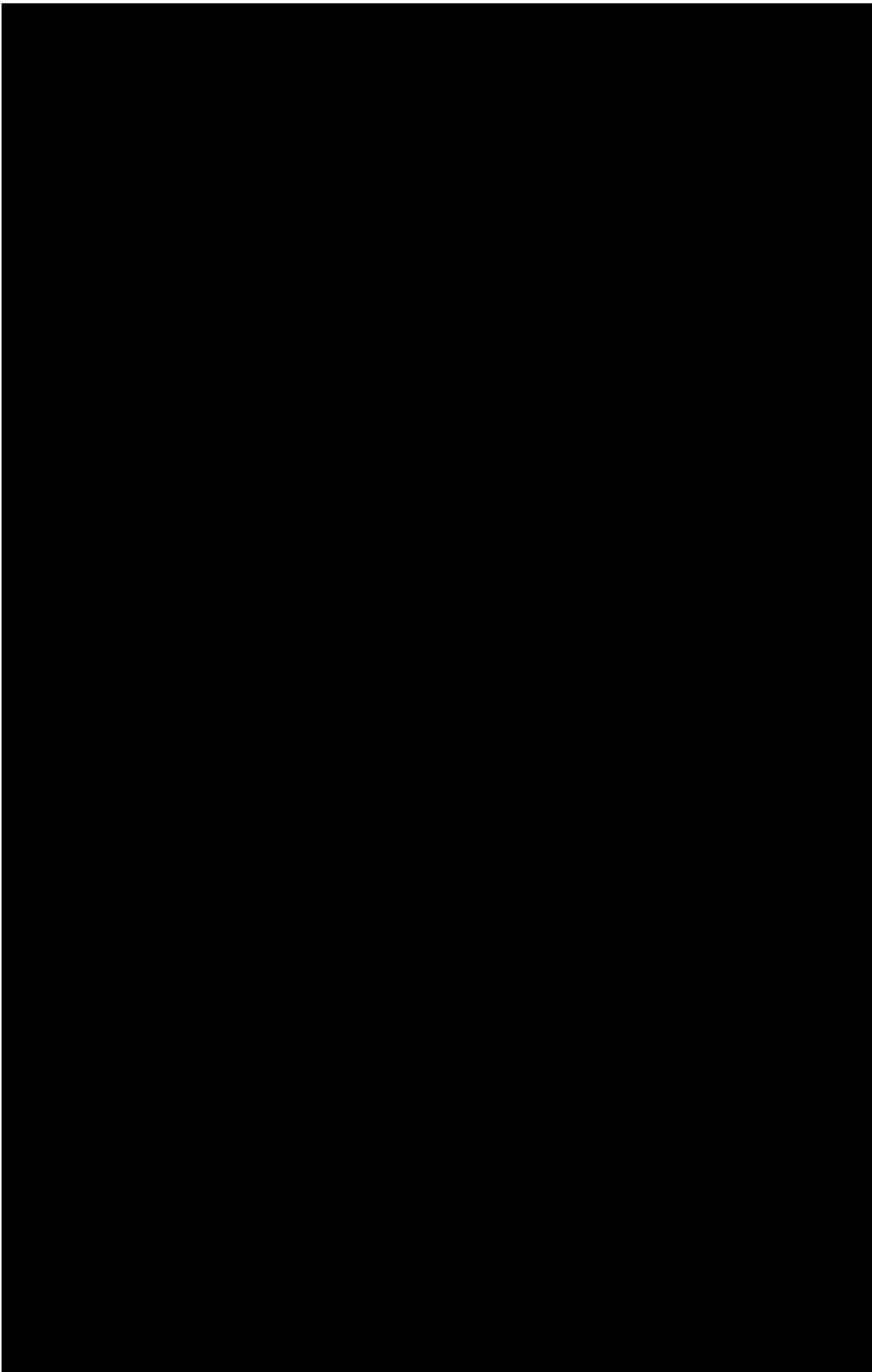


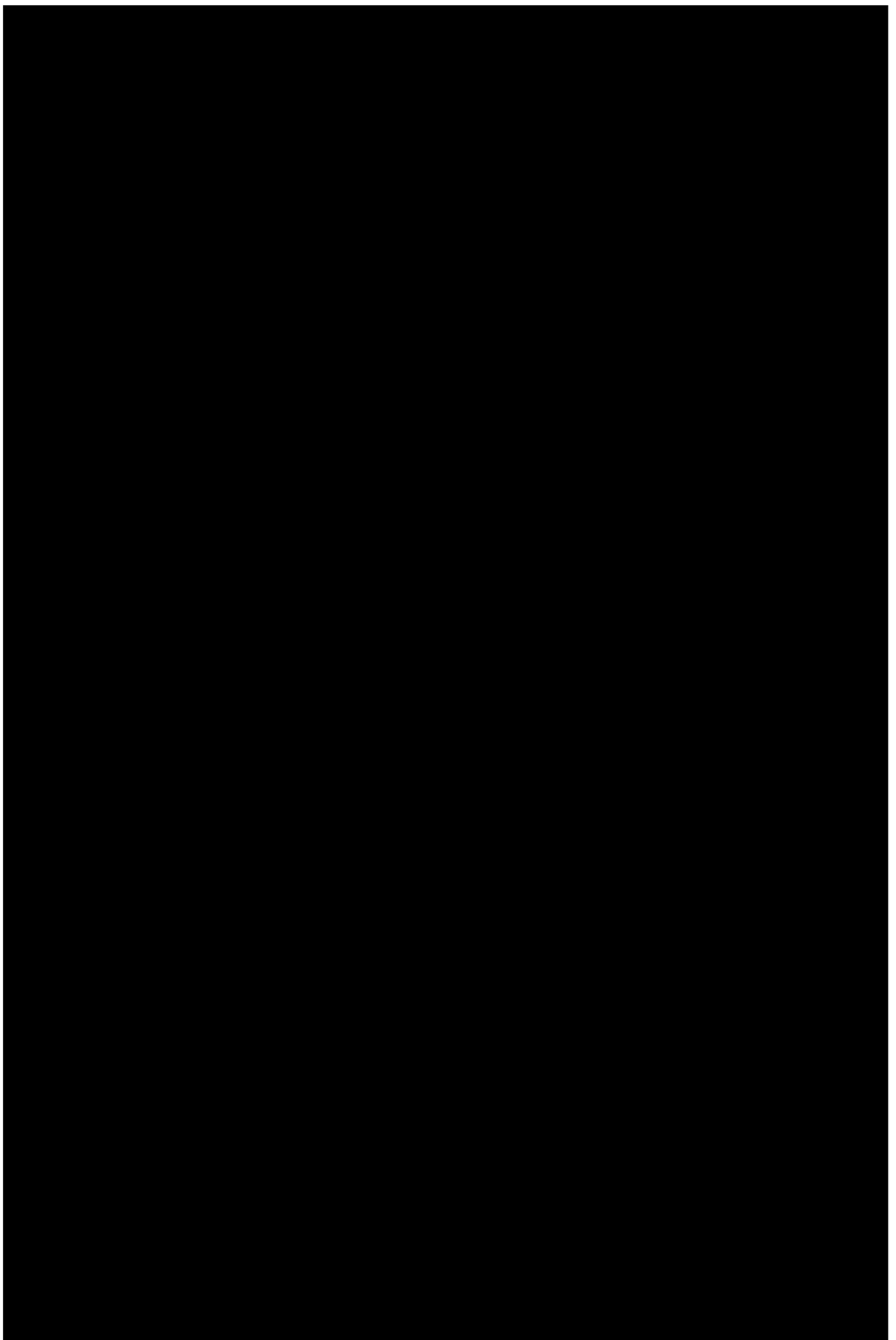


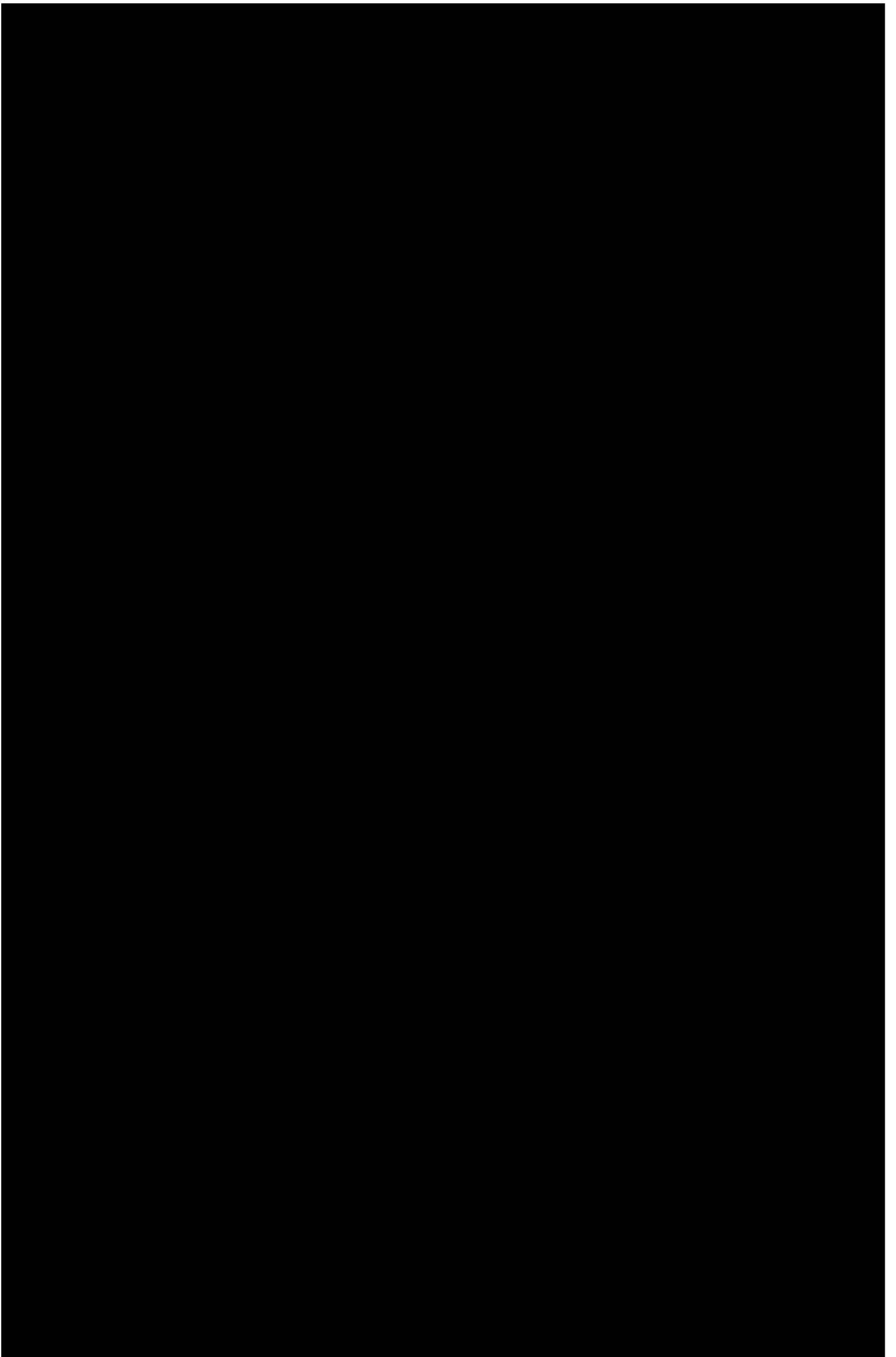


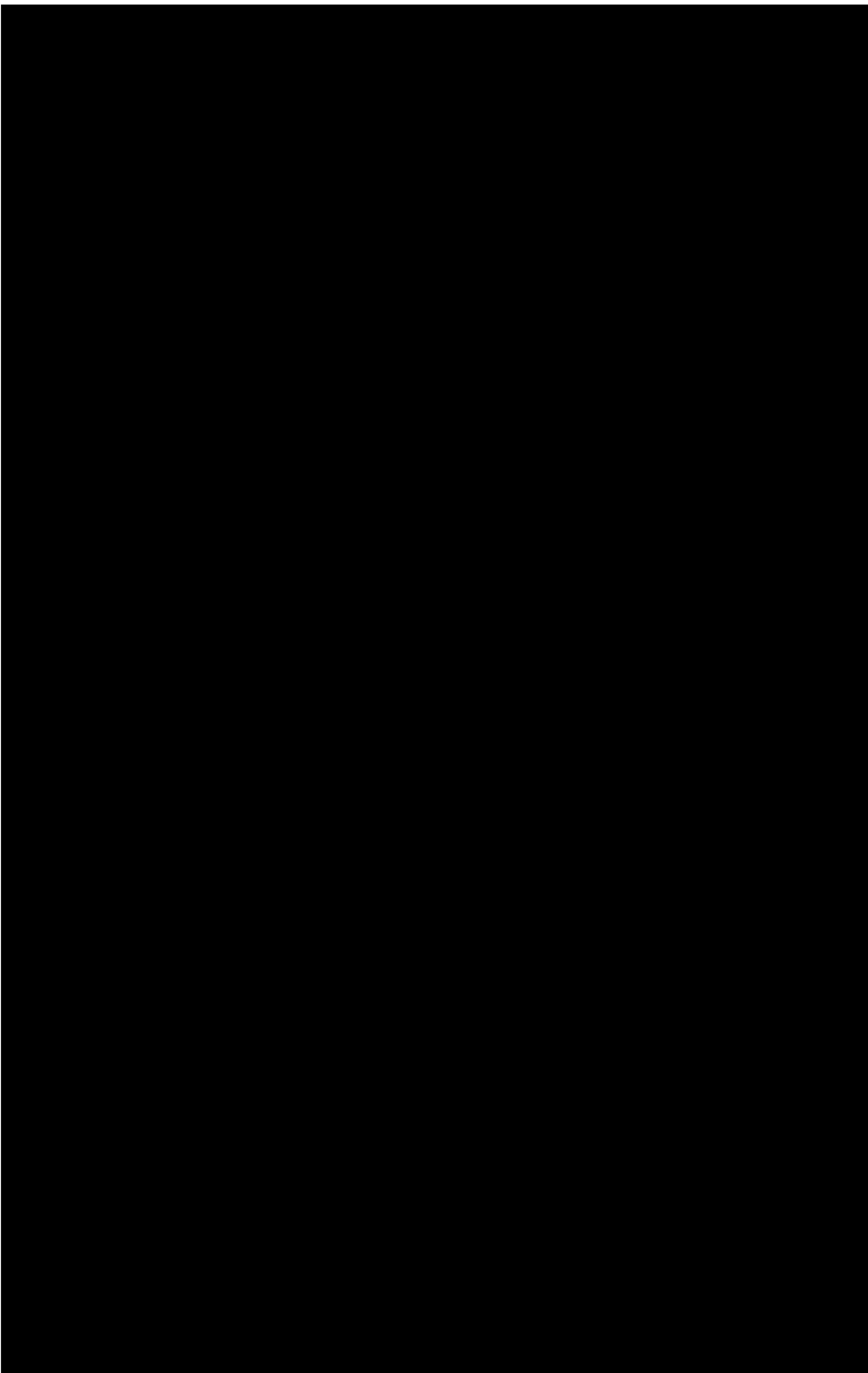


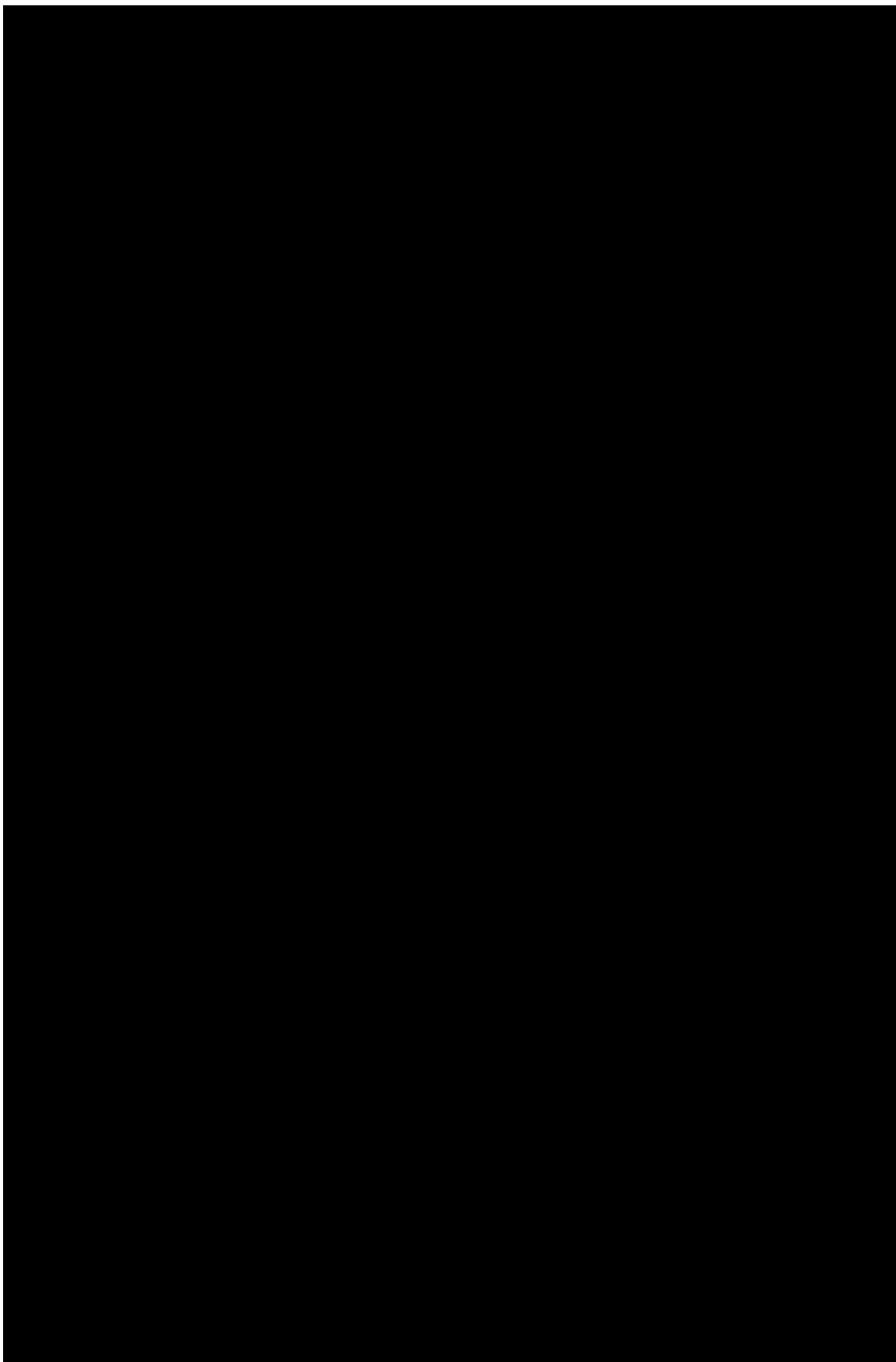


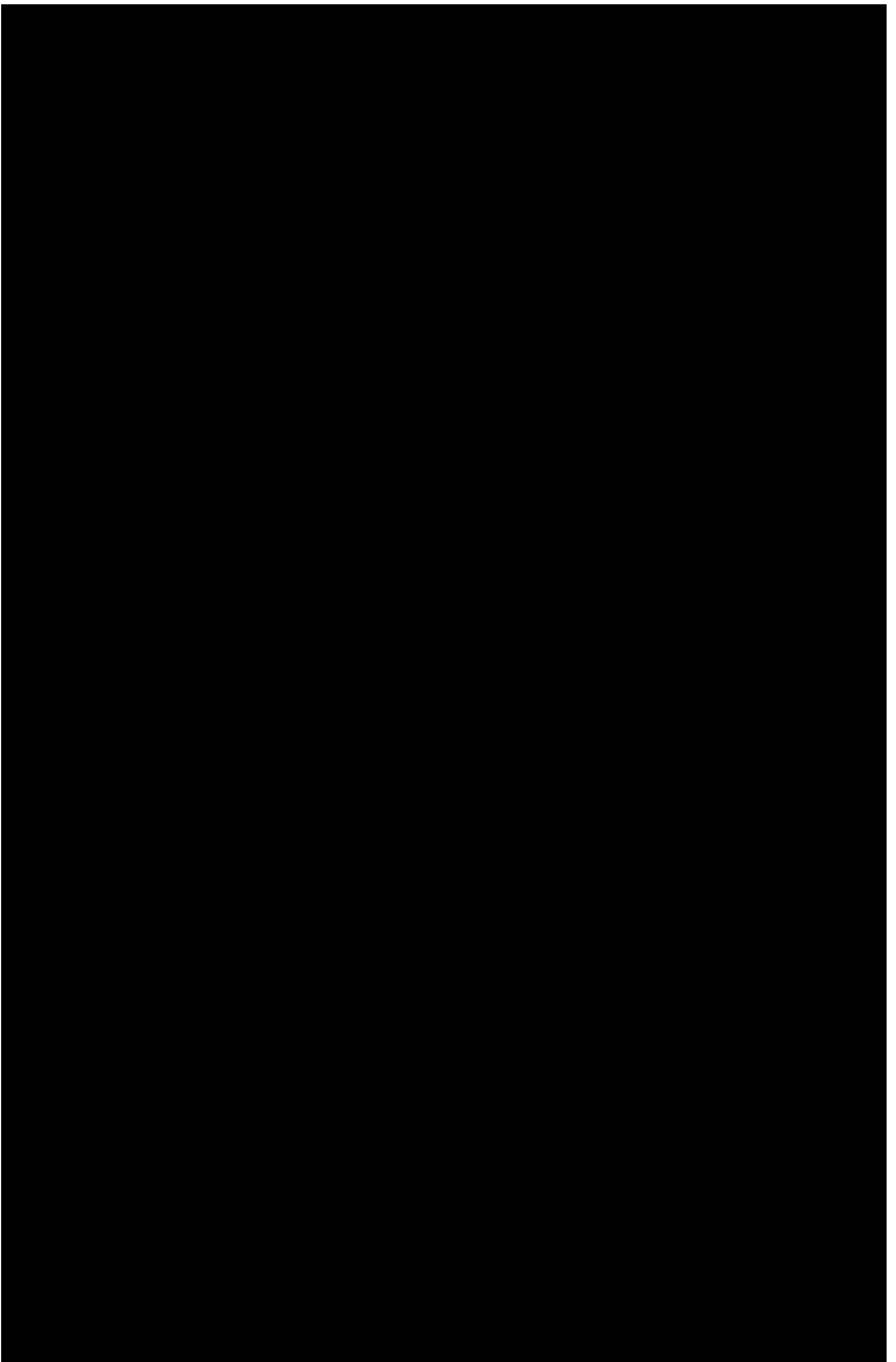


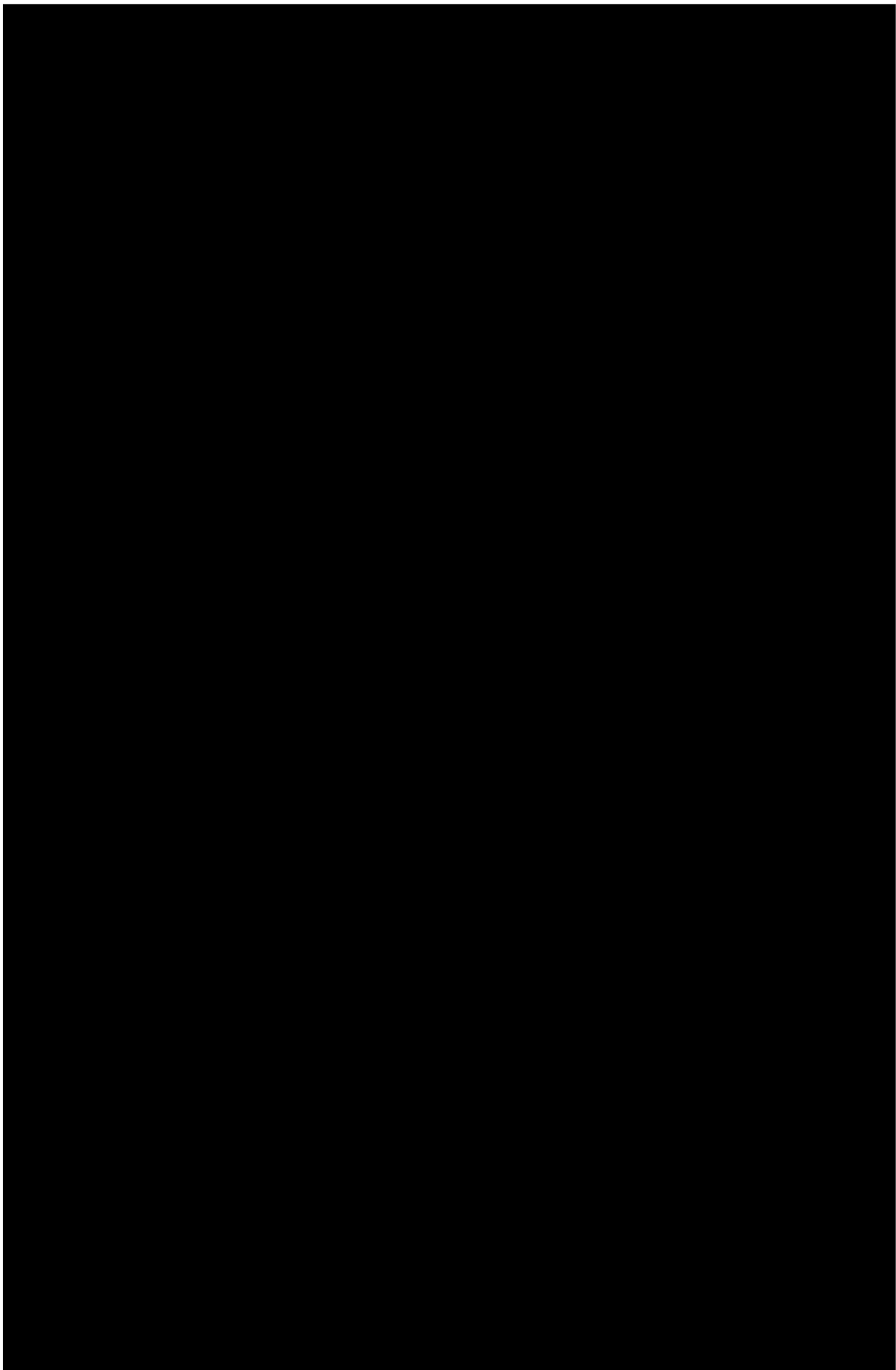


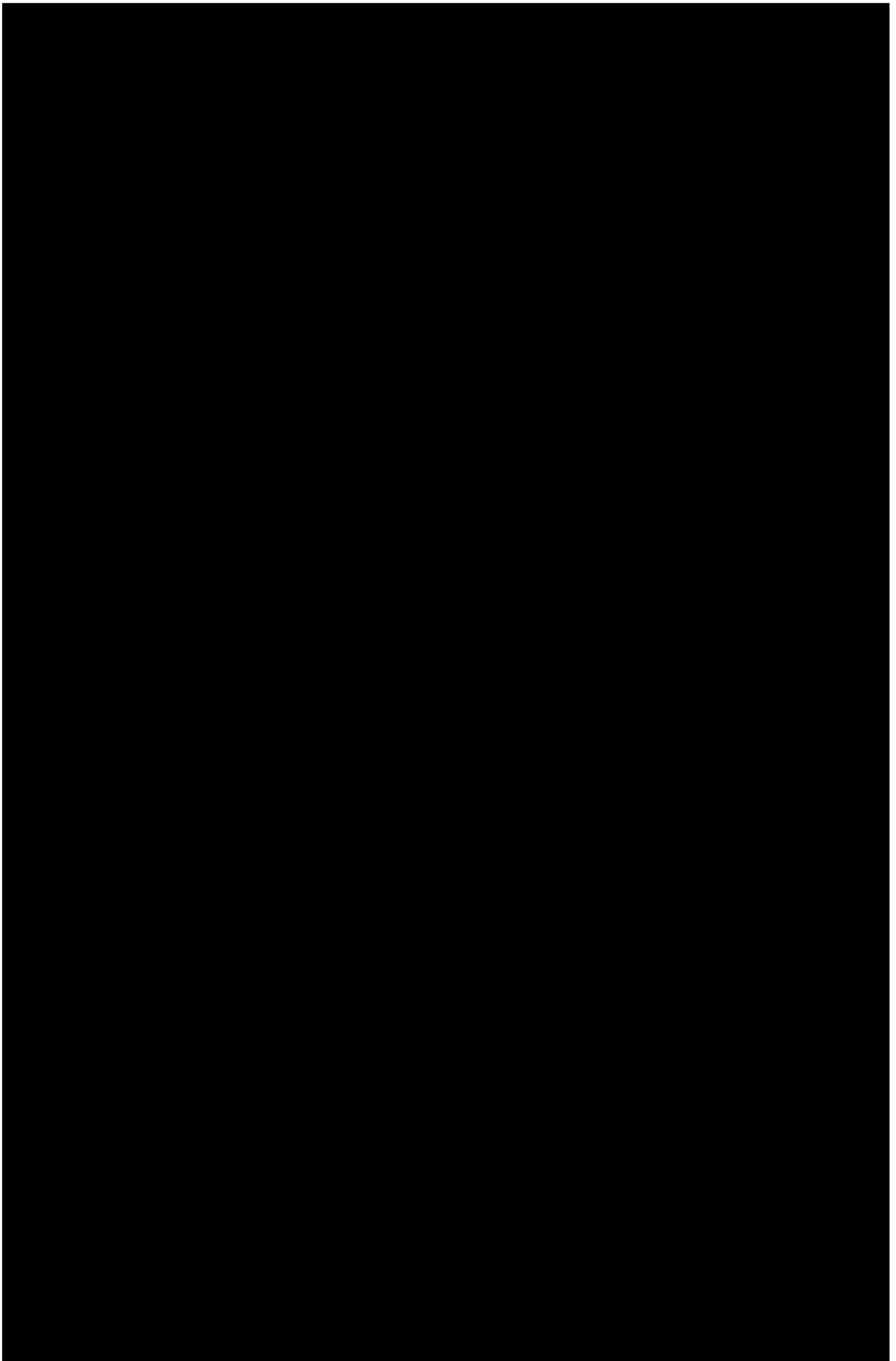


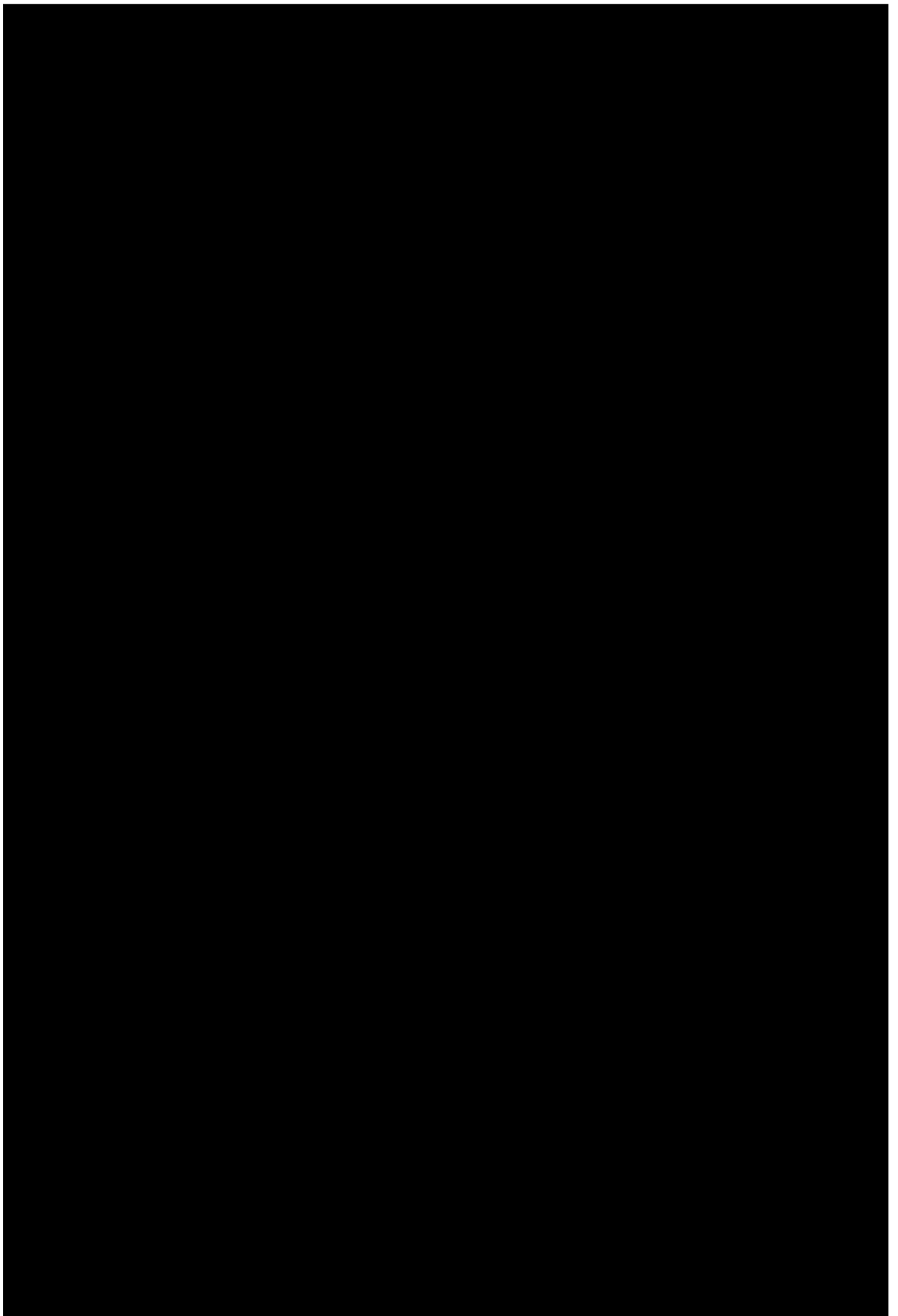


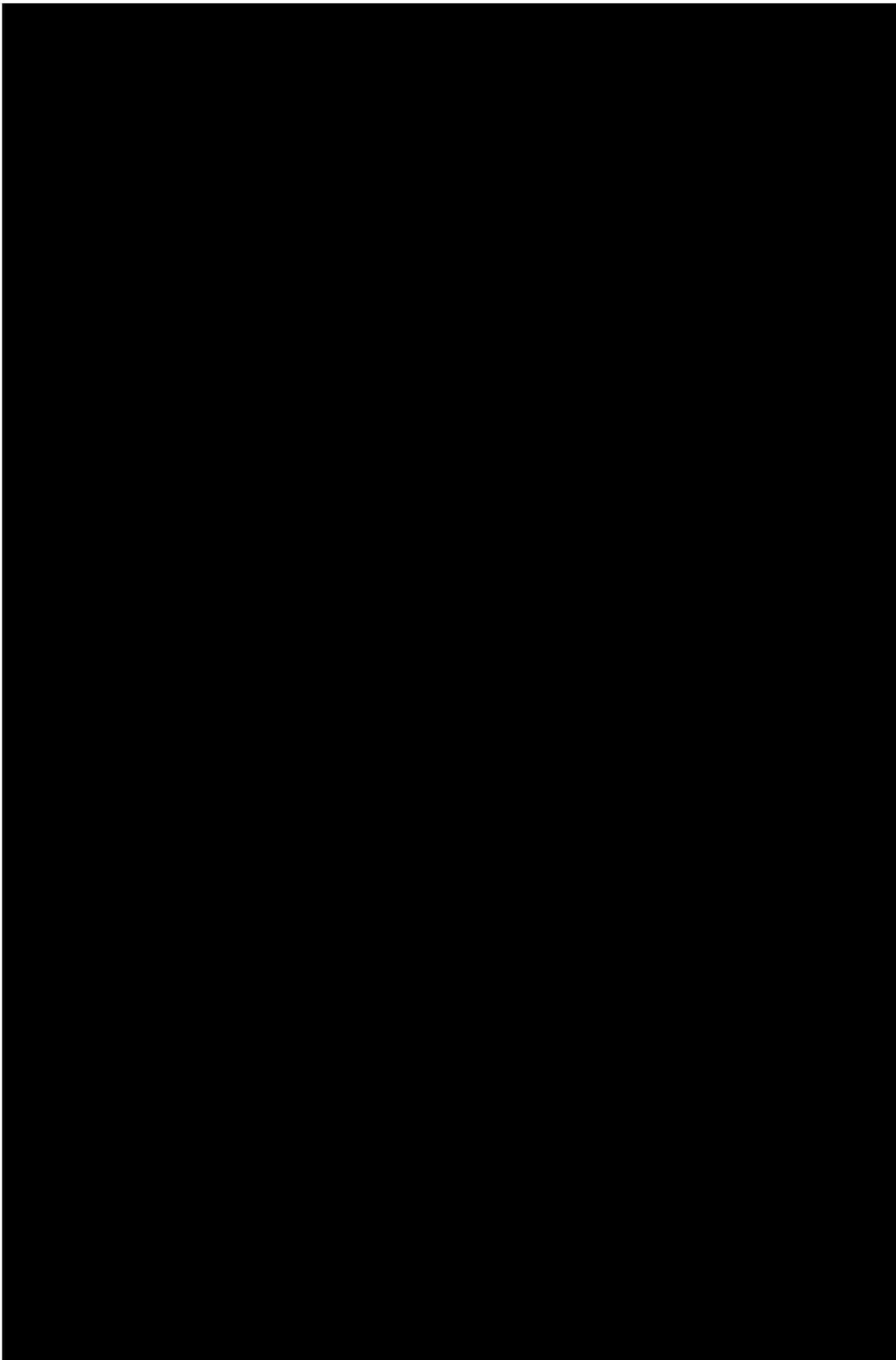












3.4.10 Wartung und Pflege

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 eingesetzter 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 voraussichtlich nicht 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	Auftragnehmer	Auftraggeber
Definition von Richtlinien und Verfahrensweisen für Wartung und Reparatur, Einspielen von Patches und Releasewechsel	V, D	I
Prüfung der Relevanz von veröffentlichten Service Packs, Firmware, Patches etc.	V, D	I
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten	V, D	I

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
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 Releasewechslern mit dem Auftraggeber (insbesondere Applikationsexperten etc.)	V, D	B
Genehmigung von Releasewechslern 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

3.4.11 Fernwartung

System z steht physisch im Dataport RZ, eine Aufstellung bei Kunden ist nicht möglich. Damit ist auch keine Regelung für Fernwartung beim AG erforderlich.

3.5 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		V, D

3.5.1 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.

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
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 der zugesagten Servicezeit innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind. $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Servicezeit im Messzeitraum [h]} - \text{Wartungszeiten [h]}}$
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.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Feststellung einer Störung durch den Auftragnehmer bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung.
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung einer Leistung bzw. Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Anlegen einer Benutzerkennung im Service Desk) bis zur erfolgreichen Durchführung der beauftragten Leistung bzw. Aktivität.
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 Kalendermonat.
Sollwert	Gibt einen Sollwert für eine Kennzahl an. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Verfügbarkeit}_{\text{Soll}}$; $\text{Reaktionszeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Reaktionszeit}_{\text{Soll}}$)
Zielwahrscheinlichkeit (P_{Soll})	Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Messzeitraumes erreicht werden soll. Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d.h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein. Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennzahlen angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen). Beispiel: Leistungskennzahl ist Reaktionszeit, Sollwert ist = 30 Minuten, Zielwahrscheinlichkeit ist 90%, Messzeitraum ist ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten = 30 Minuten betragen.

4.2 Leistungsausprägung

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

Für Anwendungen mit nicht definiertem oder verbindlich abgeschlossenem Servicelevel wird zunächst die Leistungsausprägung [REDACTED] festgelegt.

Leistungsausprägung Server	Einsatzgebiet
Typ 1 (Höchstverfügbar) 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.

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

Verfügbarkeitsklassen Storage	Beschreibung
Premium	Für Premium werden Speichersysteme der Enterprise-Klasse 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 Softwareupgrades, Erweiterungen oder Konfigurationsänderungen unterbrechungsfrei zur Verfügung. Die Speichersysteme der Enterpriseklasse sind für 24 x 7-Betrieb Voraussetzung. Es gibt sie in den Konfigurationen Schutzbedarf „Normal“ und Schutzbedarf „Hoch“.

4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

4.3.1 Kennzahlen und Betriebszeiten

Für Betriebsleistungen des Rechenzentrums gelten grundsätzlich die folgenden Leistungskennzahlen. Verfahrensspezifische Abweichungen hiervon werden im SLA Teil B vereinbart.

SLA Klassen
Betriebszeiten
Betreuter Betrieb (Operating)
Dialogzeit (Online Betrieb)
Supportzeit
Wartungsfenster
Reaktionszeit im Störfall
Verfügbarkeit innerhalb der Betriebszeit per Jahr in %
Storage-Verfügbarkeits-Klassen (Obligatorisch bei RDBMS- Service)
Wiederherstellungszeit im Unglücksfall/ Katastrophenfall (RTO, Recovery Time Objective)
Wiederherstellungszeitpunkt im Unglücksfall / Katastrophenfall (RPO, Recovery Point Objective)



Die Verfügbarkeit wird für zentrale Anwendungen bis zur Datenübergabeschnittstelle ans WAN / Internet garantiert.

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

- Aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen, die beide Rechenzentrumsstandorte und / oder das Betriebspersonal betreffen
- Qualität der beigestellten Software
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

Betriebszeit (Unbetreuter Betrieb)

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die zentrale Infrastruktur zur Verfügung steht. Die Infrastruktur ist ganztätig in Betrieb, d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag – ausgenommen der unten angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster). Online Komponenten stehen außerhalb der Dialogzeit regelhaft nicht zur Verfügung, erweiterte online Zeiten können vereinbart werden.

Die Systeme werden automatisiert überwacht. Außerhalb der Supportzeit werden bei kritischen Problemen automatisiert Störungen in einem Ticketsystem erstellt und eine Rufbereitschaft wird zur Entstörung aktiviert.

Betreuter Betrieb (Operating)

Im Betreuten Betrieb wird das System durch Systemoperatoren überwacht und betrieben.

Dialogzeit (Online Betrieb)

Während der Dialogzeit kann das System vom Endanwender benutzt werden. Außerhalb der Dialogzeit findet die Batchverarbeitung statt.

Supportzeit

In diesen Zeiten erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme durch Administratoren von Dataport. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen, Kenntnissen der Middleware und der Anwendungen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal über das Dataport Call Center bzw. den User Help Desk informiert.

Benutzeradministration

Vorlaufzeit für die Bearbeitung von Anforderungen im Rahmen der Benutzeradministration (Einrichten, Ändern, Löschen, freischalten eines Benutzers) beträgt [REDACTED] innerhalb der Servicezeit.

4.3.2 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.

4.3.3 Support

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

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

4.3.4 Störungsannahme¹

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.

4.3.5 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

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

der Störungsbearbeitung von der Aufnahme bis zum Schließen des Tickets mit der Störungsbehebung bestimmen.

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

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 4 Stunden
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. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 2 Stunden
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. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 1 Stunde
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. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 30 Minuten

4.3.6 Problem Management

Das Problem Management wirkt sowohl reaktiv als auch proaktiv. Das reaktive Problem Management dient der Ermittlung und nachhaltigen Behebung von Störungsursachen auf Grundlage der Analyse gelöster Incidents. Im proaktiven Problem Management werden auf Grundlage von Analysen, z. B. von Daten aus Überwachungssystemen, Maßnahmen zur Vermeidung absehbarer Störungen definiert. Die Umsetzung

infrastruktureller Maßnahmen, die im Problem Management erarbeitet werden, erfolgt immer über den Change Management Prozess.

4.3.7 Release Management

Das Release Management steuert die Implementierung von Hard- und Software zur Gewährleistung der für die IT Infrastruktur erforderlichen Qualität und stellt dazu sicher, dass lediglich autorisierte, getestete Soft- und Hardware in der produktiven Infrastruktur zur Verfügung gestellt wird. Dabei fasst das Release Management Sätze von IT Infrastrukturkomponenten, die zur Produktivsetzung vorgesehen sind, zu Releases zusammen, deren Planung über das Infrastructure Architecture Board (ITAB) mit den Kunden abgestimmt wird.

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 Mainframe Infrastruktur und Betrieb des *Verfahrens SAP TDMS* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 15.02.2017

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil	3
1.3.1	Abgrenzungen	3
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	6
3.2	Infrastrukturleistungen	6
3.2.1	Architektur und Umgebungen.....	6
3.2.2	Mengengerüste.....	6
3.2.3	Schutzbedarfs-Klassifizierung	6
3.2.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.2.5	Serverbasierte Leistungen Mainframe Services.....	6
3.2.5.1	Mainframe Database Service	6
3.2.5.2	Mainframe Storage Services	7
3.2.5.3	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	7
3.2.5.4	Rufbereitschaften.....	7
4	Leistungskennzahlen	9
5	Erläuterungen	10
5.1	Erläuterung VDBI.....	10

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 sind die in Kapitel 3.2.5 spezifizierten Dienstleistungen für das Verfahren SAP TDMS 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

1.3.1 Abgrenzungen

Folgende Punkte sind **nicht** Bestandteil dieses Service Level Agreements:

a) Allgemein:

- fachorientierte Supportleistungen
- Netzanbindung der Kundenendgeräte

b) Verfahrensspezifisch

- Entwicklungsleistungen
- Applikationsmanagement (fachlicher Anwendungssupport)
- Client-Support
- Bereitstellung, Betrieb und Betreuung von Storage-Komponenten
- Druckleistungen für zentralen Druck (Leistungen des Druckzentrums)

- Bereitstellung von Verfahrenslizenzen

c) Sonderaufträge:

Administrationsleistungen die über den in Teil A dargestellten Standardumfang hinausgehen, wie z.B. Datenübernahmen, zusätzliche Sicherungen, Beratungsleistungen oder Programmierleistungen, können bei Dataport beauftragt werden. Der benötigte Umsetzungszeitraum richtet sich nach dem Umfang der Leistungen und wird mit dem AG abgestimmt.

Diese Sonderaufträge werden gesondert in Rechnung gestellt.

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.

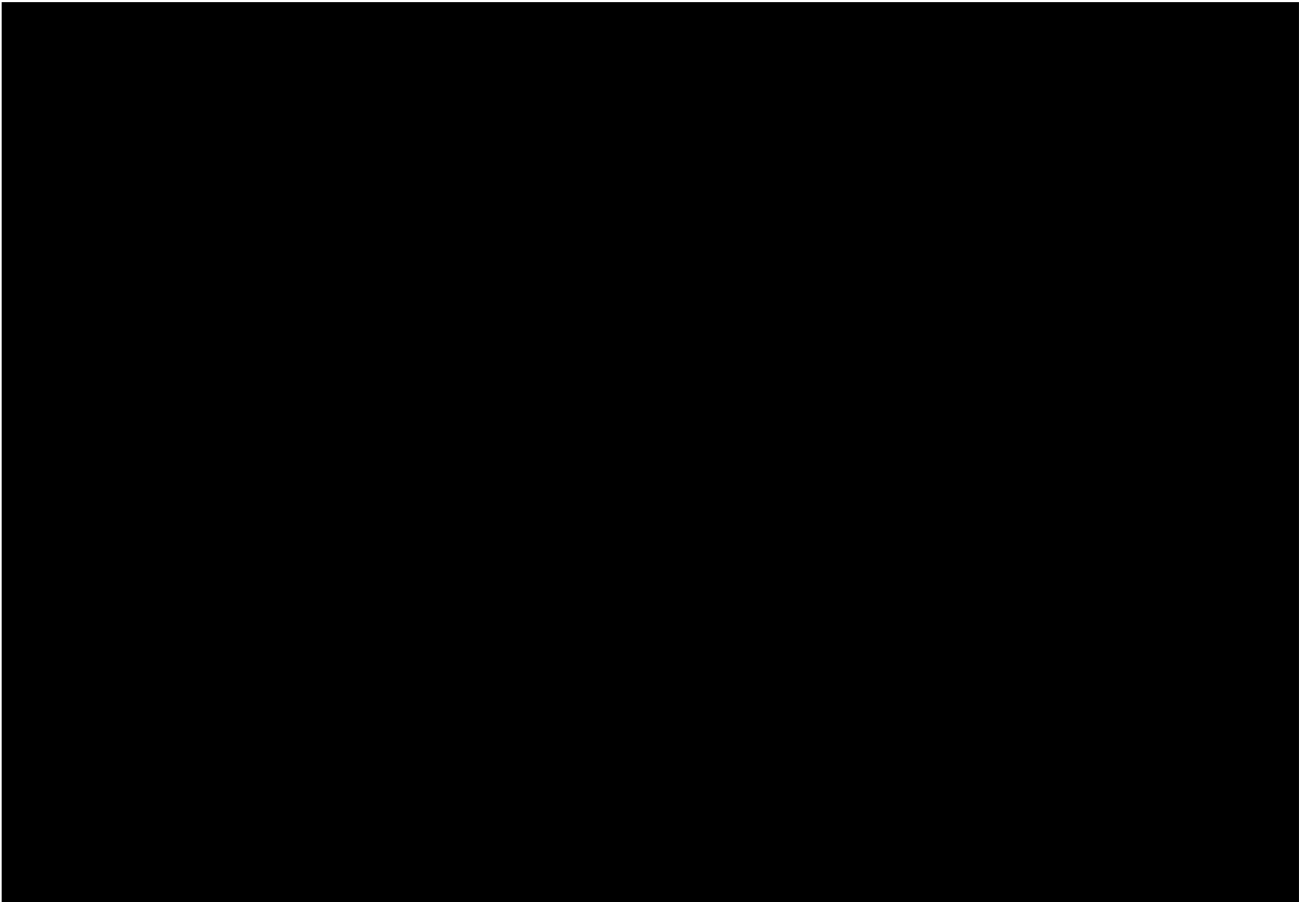
Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Siehe SLA Teil A/B für die Windows Applikations-Server.

3.2 Infrastrukturleistungen



3.2.5.1 Mainframe Database Service

Der Database Service basiert auf dem Mainframe Basis Service. Der Service beinhaltet nicht notwendigerweise eigene Datenbankinstanzen oder Subsysteme, die Betriebsform wird von Dataport festgelegt.

DB2 Datenbanken für SAP Test und Produktionssystem						
Betriebssystem			zNALC			
z/OS						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		Ausprägung		
Produktion	<input checked="" type="checkbox"/>	Premium		DB2		
QS / Stage	<input type="checkbox"/>	Premium Plus		Adabas		
Test	<input checked="" type="checkbox"/>					
Entwicklung	<input type="checkbox"/>					
Schulung	<input type="checkbox"/>					
Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung	Anzahl	Anzahl	DB	Anzahl	Anzahl
		Daten-	Tabellen	Größe	Benutzer	Jobs
						Anzahl
						Daten-

3.2.5.2 Mainframe Storage Services

■■■■ SANN werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.3 Mainframe Backup und Archivierung Services

■■■■ Backup werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.4 Rufbereitschaften

Rufbereitschaften für den Basis-Betrieb und das Operating sind in den Mainframe Services standardmäßig enthalten.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Operating und Basis- Betrieb	täglich	17:00 Uhr	08:00 Uhr
	Fr. zusätzlich	15:00 Uhr	17:00 Uhr
	Sa, So zusätzlich	08:00 Uhr	17:00 Uhr

Bei Störungen und Abbrüchen werden die Rufbereitschaften alarmiert und treffen, ggf. nach Absprache mit dem AG, die notwendigen Maßnahmen.

Folgende Leistungen sind enthalten bzw. folgende Bedingungen gelten für die Rufbereitschaften:

- Die Alarmierung erfolgt durch den Kunden oder automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten)
- Die Reaktionszeit beträgt zwei Stunden.
- Die Rufbereitschaften gelten ausschließlich für Produktionsumgebungen.
- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change-Management

- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Stagesystemen.
- Manuelle Überprüfungen von Verfahrenskomponenten oder von Jobs außerhalb der Supportzeit sind nicht durch die Rufbereitschaften abgedeckt.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können durch die Rufbereitschaften daher ggf. nur eingeschränkt bearbeitet werden.

4 Leistungskennzahlen

Keine Abweichungen vom Standard beschrieben in SLA Teil A.

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 Mainframe Infrastruktur und Betrieb des *Verfahrens SAP Solutionmanager* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 09.10.2017

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil	3
1.3.1	Abgrenzungen	3
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	6
3.2	Infrastrukturleistungen	6
3.2.1	Architektur und Umgebungen.....	6
3.2.2	Mengengerüste.....	6
3.2.3	Schutzbedarfs-Klassifizierung	6
3.2.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.2.5	Serverbasierte Leistungen Mainframe Services.....	6
3.2.5.1	Mainframe Database Service	7
3.2.5.2	Mainframe Storage Services	7
3.2.5.3	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	7
3.2.5.4	Rufbereitschaften.....	7
4	Leistungskennzahlen	9
5	Erläuterungen	10
5.1	Erläuterung VDBI.....	10

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 sind die in Kapitel 3.2.5 spezifizierten Dienstleistungen für das Verfahren SAP TDMS 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

1.3.1 Abgrenzungen

Folgende Punkte sind **nicht** Bestandteil dieses Service Level Agreements:

a) Allgemein:

- fachorientierte Supportleistungen
- Netzanbindung der Kundenendgeräte

b) Verfahrensspezifisch

- Entwicklungsleistungen
- Applikationsmanagement (fachlicher Anwendungssupport)
- Client-Support
- Bereitstellung, Betrieb und Betreuung von Storage-Komponenten
- Druckleistungen für zentralen Druck (Leistungen des Druckzentrums)

- Bereitstellung von Verfahrenslizenzen

c) Sonderaufträge:

Administrationsleistungen die über den in Teil A dargestellten Standardumfang hinausgehen, wie z.B. Datenübernahmen, zusätzliche Sicherungen, Beratungsleistungen oder Programmierleistungen, können bei Dataport beauftragt werden. Der benötigte Umsetzungszeitraum richtet sich nach dem Umfang der Leistungen und wird mit dem AG abgestimmt.

Diese Sonderaufträge werden gesondert in Rechnung gestellt.

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.

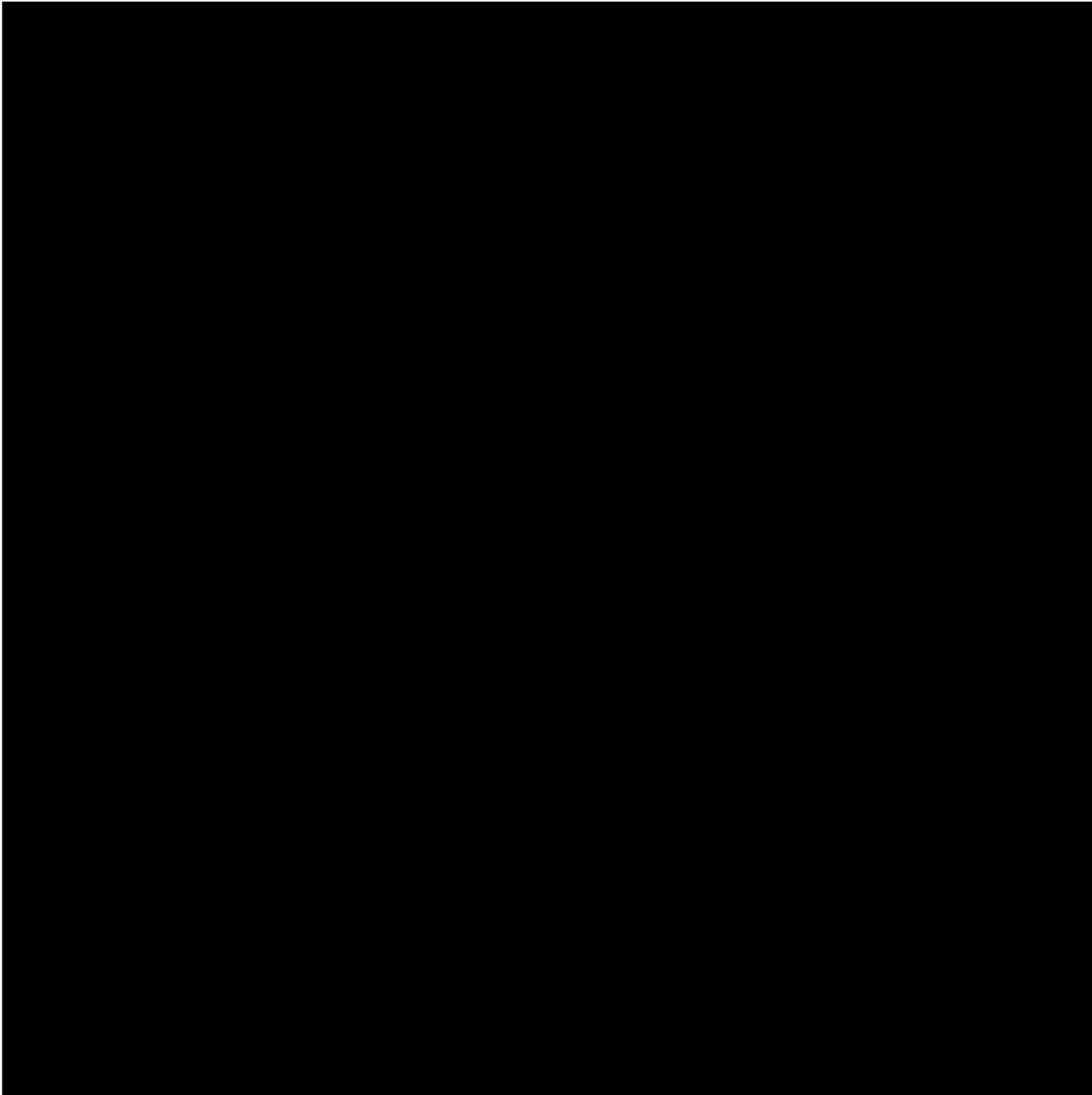
Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Siehe SLA Teil A/B für die Windows Applikations-Server.

3.2 Infrastrukturleistungen



3.2.5.1 Mainframe Database Service

Der Database Service basiert auf dem Mainframe Basis Service. Der Service beinhaltet nicht notwendigerweise eigene Datenbankinstanzen oder Subsysteme, die Betriebsform wird von Dataport festgelegt.

DB2 Datenbanken für SAP Test und Produktionssystem							
Betriebssystem		zNALC					
z/OS							
Produktionsstufen		SLA-Klasse	Ausprägung				
Produktion	x	Premium	DB2				
QS / Stage		Premium Plus	Adabas				
Test	x						
Entwicklung							
Schulung							
Ressourcen							
Anzahl	Servicebezeichnung	Anzahl Datenbanken	Anzahl Tabellen	DB Größe [GB]	Anzahl Benutzer	Anzahl Jobs	Anzahl Datenbestände

3.2.5.2 Mainframe Storage Services

████████ SANN werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.3 Mainframe Backup und Archivierung Services

████████ Backup werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.4 Rufbereitschaften

Rufbereitschaften für den Basis-Betrieb und das Operating sind in den Mainframe Services standardmäßig enthalten.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Operating und Basis-	täglich	17:00 Uhr	08:00 Uhr

Betrieb	Fr. zusätzlich	15:00 Uhr	17:00 Uhr
	Sa, So zusätzlich	08:00 Uhr	17:00 Uhr

Bei Störungen und Abbrüchen werden die Rufbereitschaften alarmiert und treffen, ggf. nach Absprache mit dem AG, die notwendigen Maßnahmen.

Folgende Leistungen sind enthalten bzw. folgende Bedingungen gelten für die Rufbereitschaften:

- Die Alarmierung erfolgt durch den Kunden oder automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten)
- Die Reaktionszeit beträgt zwei Stunden.
- Die Rufbereitschaften gelten ausschließlich für Produktionsumgebungen.
- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change-Management
- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Stagesystemen.
- Manuelle Überprüfungen von Verfahrenskomponenten oder von Jobs außerhalb der Supportzeit sind nicht durch die Rufbereitschaften abgedeckt.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können durch die Rufbereitschaften daher ggf. nur eingeschränkt bearbeitet werden.

4 Leistungskennzahlen

Keine Abweichungen vom Standard beschrieben in SLA Teil A.

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 Mainframe Infrastruktur und Betrieb des *Verfahrens SAP GRC* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 09.10.2017

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil	3
1.3.1	Abgrenzungen	3
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	6
3.2	Infrastrukturleistungen	6
3.2.1	Architektur und Umgebungen.....	6
3.2.2	Mengengerüste.....	6
3.2.3	Schutzbedarfs-Klassifizierung	6
3.2.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.2.5	Serverbasierte Leistungen Mainframe Services.....	6
3.2.5.1	Mainframe Database Service	6
3.2.5.2	Mainframe Storage Services	7
3.2.5.3	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	7
3.2.5.4	Rufbereitschaften.....	7
4	Leistungskennzahlen	9
5	Erläuterungen	10
5.1	Erläuterung VDBI.....	10

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 sind die in Kapitel 3.2.5 spezifizierten Dienstleistungen für das Verfahren SAP TDMS 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

1.3.1 Abgrenzungen

Folgende Punkte sind **nicht** Bestandteil dieses Service Level Agreements:

a) Allgemein:

- fachorientierte Supportleistungen
- Netzanbindung der Kundenendgeräte

b) Verfahrensspezifisch

- Entwicklungsleistungen
- Applikationsmanagement (fachlicher Anwendungssupport)
- Client-Support
- Bereitstellung, Betrieb und Betreuung von Storage-Komponenten
- Druckleistungen für zentralen Druck (Leistungen des Druckzentrums)

- Bereitstellung von Verfahrenslizenzen

c) Sonderaufträge:

Administrationsleistungen die über den in Teil A dargestellten Standardumfang hinausgehen, wie z.B. Datenübernahmen, zusätzliche Sicherungen, Beratungsleistungen oder Programmierleistungen, können bei Dataport beauftragt werden. Der benötigte Umsetzungszeitraum richtet sich nach dem Umfang der Leistungen und wird mit dem AG abgestimmt.

Diese Sonderaufträge werden gesondert in Rechnung gestellt.

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.

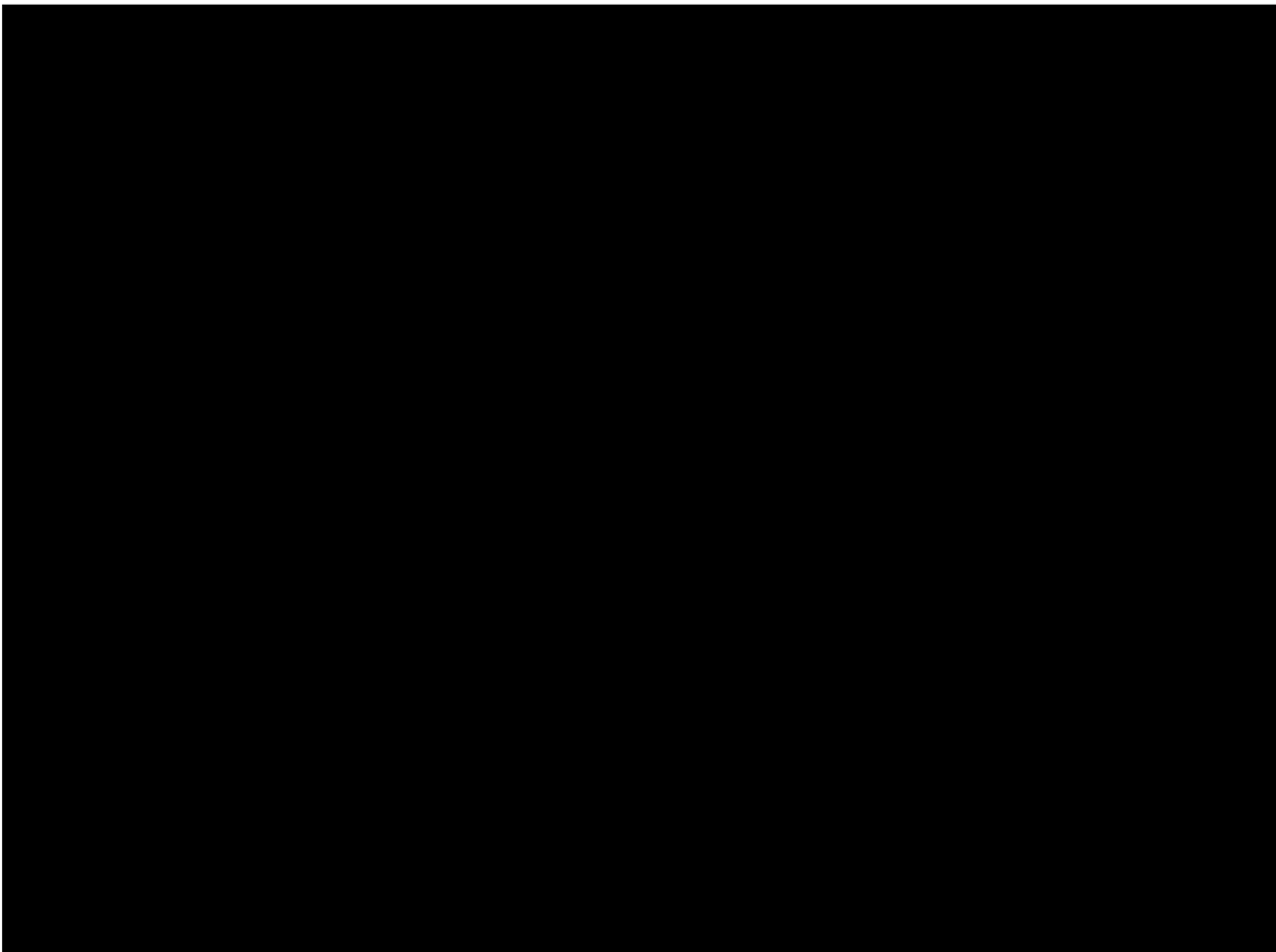
Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Siehe SLA Teil A/B für die Windows Applikations-Server.

3.2 Infrastrukturleistungen



3.2.5.1 Mainframe Database Service

Der Database Service basiert auf dem Mainframe Basis Service. Der Service beinhaltet nicht notwendigerweise eigene Datenbankinstanzen oder Subsysteme, die Betriebsform wird von Dataport festgelegt.

DB2 Datenbanken für SAP Test und Produktionssystem						
Betriebssystem			zNALC			
z/OS						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		Ausprägung		
Produktion	x	Premium		DB2		
QS / Stage		Premium Plus		Adabas		
Test	x					
Entwicklung						
Schulung						
Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung	Anzahl	Anzahl	DB	Anzahl	Anzahl
		Daten-	Tabellen	Größe	Benutzer	Jobs
						Anzahl
						Daten-

3.2.5.2 Mainframe Storage Services

█ SANN werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.3 Mainframe Backup und Archivierung Services

█ Backup werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.4 Rufbereitschaften

Rufbereitschaften für den Basis-Betrieb und das Operating sind in den Mainframe Services standardmäßig enthalten.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Operating und Basis- Betrieb	täglich	17:00 Uhr	08:00 Uhr
	Fr. zusätzlich	15:00 Uhr	17:00 Uhr
	Sa, So zusätzlich	08:00 Uhr	17:00 Uhr

Bei Störungen und Abbrüchen werden die Rufbereitschaften alarmiert und treffen, ggf. nach Absprache mit dem AG, die notwendigen Maßnahmen.

Folgende Leistungen sind enthalten bzw. folgende Bedingungen gelten für die Rufbereitschaften:

- Die Alarmierung erfolgt durch den Kunden oder automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten)
- Die Reaktionszeit beträgt zwei Stunden.
- Die Rufbereitschaften gelten ausschließlich für Produktionsumgebungen.
- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change-Management
- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Storage-Systemen.
- Manuelle Überprüfungen von Verfahrenskomponenten oder von Jobs außerhalb der Supportzeit sind nicht durch die Rufbereitschaften abgedeckt.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können durch die Rufbereitschaften daher ggf. nur eingeschränkt bearbeitet werden.

4 Leistungskennzahlen

Keine Abweichungen vom Standard beschrieben in SLA Teil A.

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 Mainframe Infrastruktur und Betrieb des *Verfahrens SAP PSCD* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 09.10.2017

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil	3
1.3.1	Abgrenzungen	3
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	6
3.2	Infrastrukturleistungen	6
3.2.1	Architektur und Umgebungen.....	6
3.2.2	Mengengerüste.....	6
3.2.3	Schutzbedarfs-Klassifizierung	6
3.2.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.2.5	Serverbasierte Leistungen Mainframe Services.....	6
3.2.5.1	Mainframe Database Service	6
3.2.5.2	Mainframe Storage Services	7
3.2.5.3	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	7
3.2.5.4	Rufbereitschaften.....	7
4	Leistungskennzahlen	9
5	Erläuterungen	10
5.1	Erläuterung VDBI.....	10

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 sind die in Kapitel 3.2.5 spezifizierten Dienstleistungen für das Verfahren SAP TDMS 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

1.3.1 Abgrenzungen

Folgende Punkte sind **nicht** Bestandteil dieses Service Level Agreements:

a) Allgemein:

- fachorientierte Supportleistungen
- Netzanbindung der Kundenendgeräte

b) Verfahrensspezifisch

- Entwicklungsleistungen
- Applikationsmanagement (fachlicher Anwendungssupport)
- Client-Support
- Bereitstellung, Betrieb und Betreuung von Storage-Komponenten
- Druckleistungen für zentralen Druck (Leistungen des Druckzentrums)

- Bereitstellung von Verfahrenslizenzen

c) Sonderaufträge:

Administrationsleistungen die über den in Teil A dargestellten Standardumfang hinausgehen, wie z.B. Datenübernahmen, zusätzliche Sicherungen, Beratungsleistungen oder Programmierleistungen, können bei Dataport beauftragt werden. Der benötigte Umsetzungszeitraum richtet sich nach dem Umfang der Leistungen und wird mit dem AG abgestimmt.

Diese Sonderaufträge werden gesondert in Rechnung gestellt.

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.

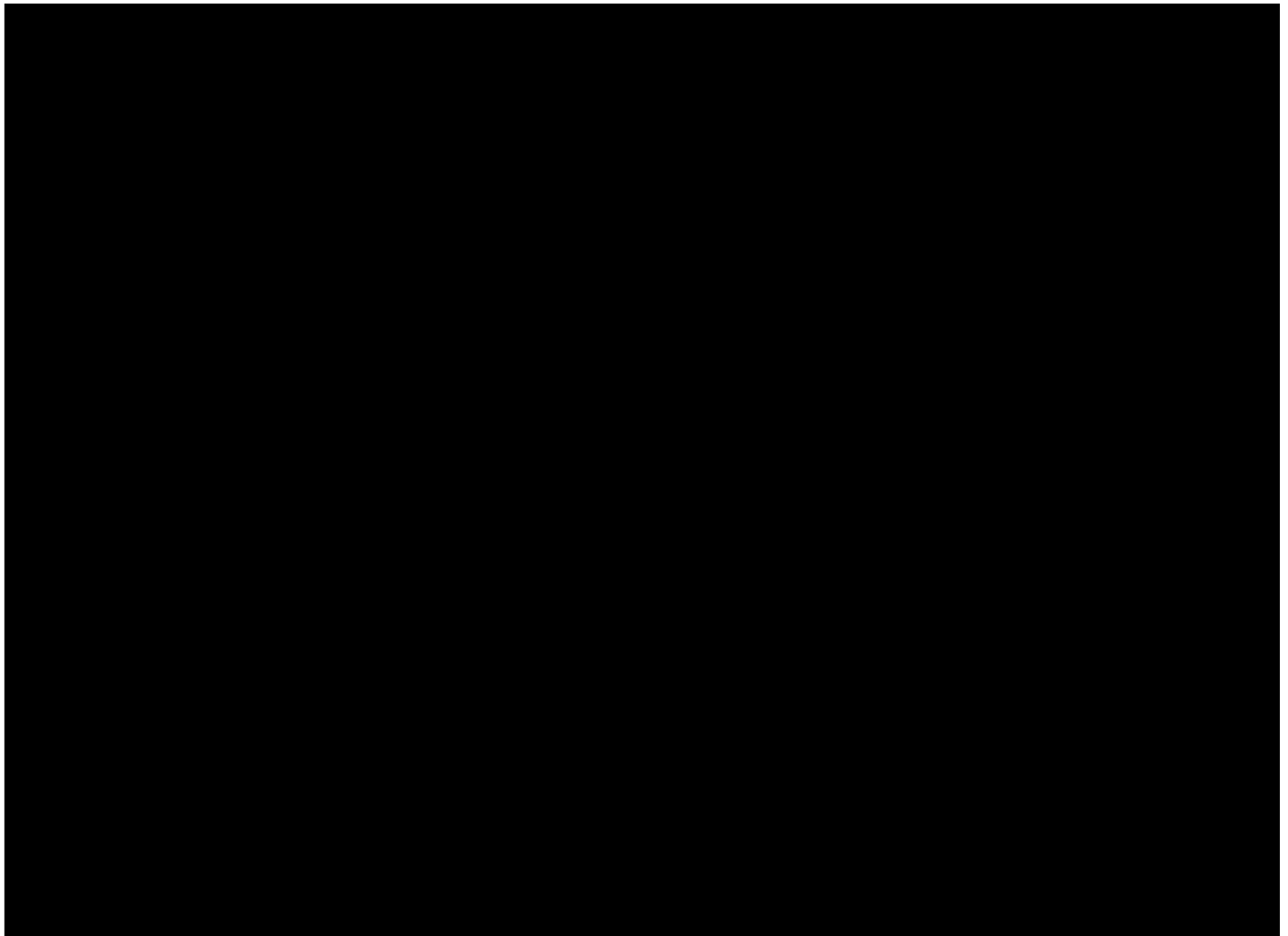
Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Siehe SLA Teil A/B für die Windows Applikations-Server.

3.2 Infrastrukturleistungen



3.2.5.1 Mainframe Database Service

Der Database Service basiert auf dem Mainframe Basis Service. Der Service beinhaltet nicht notwendigerweise eigene Datenbankinstanzen oder Subsysteme, die Betriebsform wird von Dataport festgelegt.

DB2 Datenbanken für SAP Test und Produktionssystem						
Betriebssystem			zNALC			
z/OS						
Produktionsstufen		SLA-Klasse		Ausprägung		
Produktion	x	Premium		DB2		
QS / Stage		Premium Plus		Adabas		
Test	x					
Entwicklung						
Schulung						
Ressourcen						
Anzahl	Servicebezeichnung	Anzahl	Anzahl	DB	Anzahl	Anzahl
		Daten-	Tabellen	Größe	Benutzer	Jobs
		banken		[GB]		
						Anzahl
						Daten-
						bestände

3.2.5.2 Mainframe Storage Services

█ SANN werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.3 Mainframe Backup und Archivierung Services

█ Backup werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.4 Rufbereitschaften

Rufbereitschaften für den Basis-Betrieb und das Operating sind in den Mainframe Services standardmäßig enthalten.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Operating und Basis- Betrieb	täglich	17:00 Uhr	08:00 Uhr
	Fr. zusätzlich	15:00 Uhr	17:00 Uhr
	Sa, So zusätzlich	08:00 Uhr	17:00 Uhr

Bei Störungen und Abbrüchen werden die Rufbereitschaften alarmiert und treffen, ggf. nach Absprache mit dem AG, die notwendigen Maßnahmen.

Folgende Leistungen sind enthalten bzw. folgende Bedingungen gelten für die Rufbereitschaften:

- Die Alarmierung erfolgt durch den Kunden oder automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten)
- Die Reaktionszeit beträgt zwei Stunden.
- Die Rufbereitschaften gelten ausschließlich für Produktionsumgebungen.
- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change-Management
- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Stagesystemen.
- Manuelle Überprüfungen von Verfahrenskomponenten oder von Jobs außerhalb der Supportzeit sind nicht durch die Rufbereitschaften abgedeckt.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z. B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i. d. R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können durch die Rufbereitschaften daher ggf. nur eingeschränkt bearbeitet werden.

4 Leistungskennzahlen

Keine Abweichungen vom Standard beschrieben in SLA Teil A.

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 Mainframe Infrastruktur und Betrieb des *Verfahrens SAP PSM* im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse.Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.3
Stand: 09.10.2017

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil	3
1.3.1	Abgrenzungen	3
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	6
3.2	Infrastrukturleistungen.....	6
3.2.1	Architektur und Umgebungen.....	6
3.2.2	Mengengerüste.....	6
3.2.3	Schutzbedarfs-Klassifizierung	6
3.2.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.2.5	Serverbasierte Leistungen Mainframe Services.....	6
3.2.5.1	Mainframe Database Service	6
3.2.5.2	Mainframe Storage Services	7
3.2.5.3	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	7
3.2.5.4	Rufbereitschaften.....	7
4	Leistungskennzahlen	9
5	Erläuterungen	10
5.1	Erläuterung VDBI.....	10

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 sind die in Kapitel 3.2.5 spezifizierten Dienstleistungen für das Verfahren SAP TDMS 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

1.3.1 Abgrenzungen

Folgende Punkte sind **nicht** Bestandteil dieses Service Level Agreements:

a) Allgemein:

- fachorientierte Supportleistungen
- Netzanbindung der Kundenendgeräte

b) Verfahrensspezifisch

- Entwicklungsleistungen
- Applikationsmanagement (fachlicher Anwendungssupport)
- Client-Support
- Bereitstellung, Betrieb und Betreuung von Storage-Komponenten
- Druckleistungen für zentralen Druck (Leistungen des Druckzentrums)

- Bereitstellung von Verfahrenslizenzen

c) Sonderaufträge:

Administrationsleistungen die über den in Teil A dargestellten Standardumfang hinausgehen, wie z.B. Datenübernahmen, zusätzliche Sicherungen, Beratungsleistungen oder Programmierleistungen, können bei Dataport beauftragt werden. Der benötigte Umsetzungszeitraum richtet sich nach dem Umfang der Leistungen und wird mit dem AG abgestimmt.

Diese Sonderaufträge werden gesondert in Rechnung gestellt.

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.

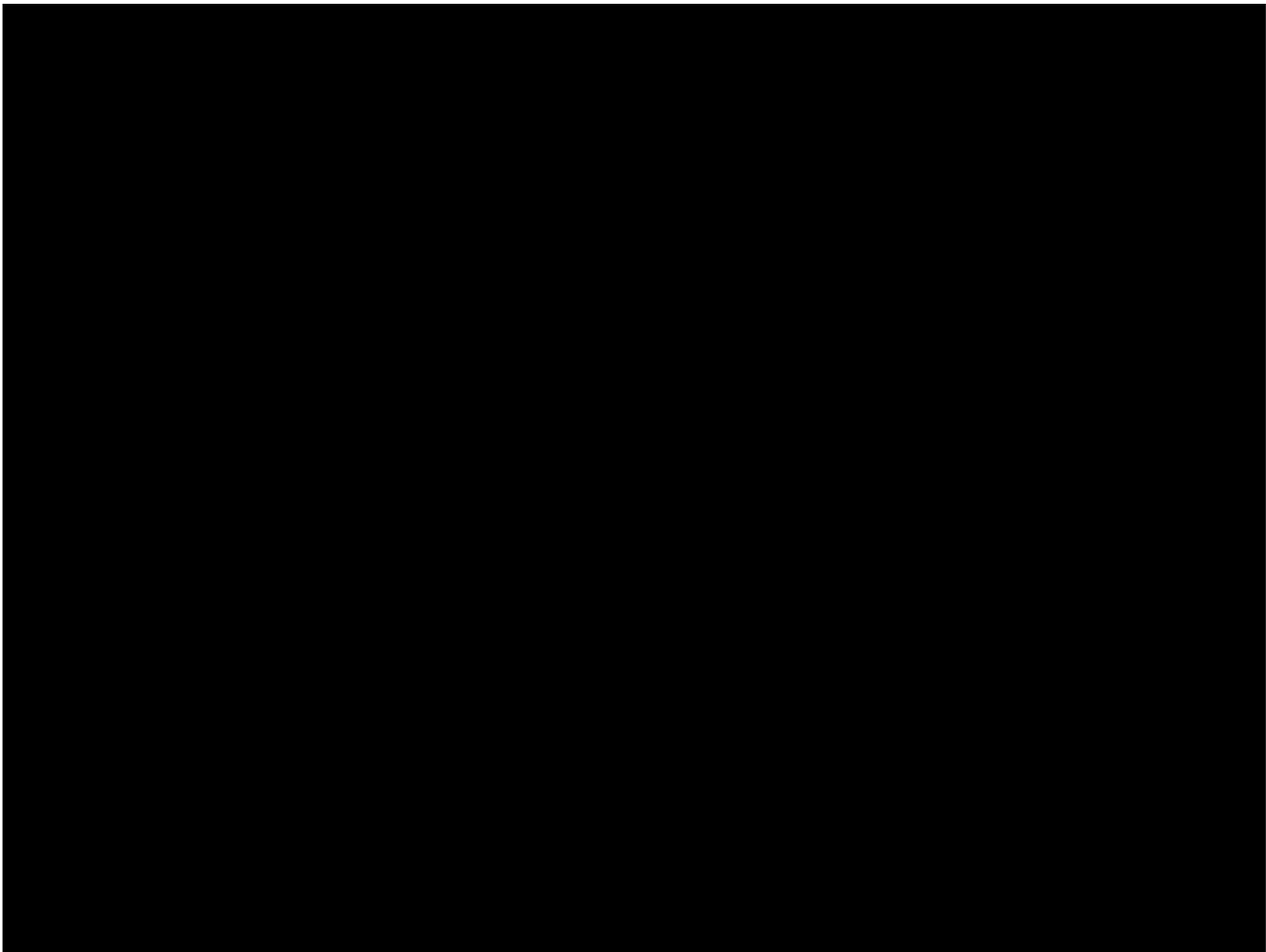
Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Siehe SLA Teil A/B für die Windows Applikations-Server.

3.2 Infrastrukturleistungen



3.2.5.1 Mainframe Database Service

Der Database Service basiert auf dem Mainframe Basis Service. Der Service beinhaltet nicht notwendigerweise eigene Datenbankinstanzen oder Subsysteme, die Betriebsform wird von Dataport festgelegt.

DB2 Datenbanken für SAP Test und Produktionssystem							
Betriebssystem		zNALC					
z/OS							
Produktionsstufen		SLA-Klasse	Ausprägung				
Produktion	x	Premium	DB2				
QS / Stage		Premium Plus	Adabas				
Test	x						
Entwicklung							
Schulung							
Ressourcen							
Anzahl	Servicebezeichnung	Anzahl Datenbanken	Anzahl Tabellen	DB Größe [GB]	Anzahl Benutzer	Anzahl Jobs	Anzahl Datenbestände

3.2.5.2 Mainframe Storage Services

█ SANN werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.3 Mainframe Backup und Archivierung Services

█ Backup werden zur Verfügung gestellt.

3.2.5.4 Rufbereitschaften

Rufbereitschaften für den Basis-Betrieb und das Operating sind in den Mainframe Services standardmäßig enthalten.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Operating und Basis- Betrieb	täglich	17:00 Uhr	08:00 Uhr
	Fr. zusätzlich	15:00 Uhr	17:00 Uhr
	Sa, So zusätzlich	08:00 Uhr	17:00 Uhr

Bei Störungen und Abbrüchen werden die Rufbereitschaften alarmiert und treffen, ggf. nach Absprache mit dem AG, die notwendigen Maßnahmen.

Folgende Leistungen sind enthalten bzw. folgende Bedingungen gelten für die Rufbereitschaften:

- Die Alarmierung erfolgt durch den Kunden oder automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten)
- Die Reaktionszeit beträgt zwei Stunden.
- Die Rufbereitschaften gelten ausschließlich für Produktionsumgebungen.
- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change-Management
- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Storage-Systemen.
- Manuelle Überprüfungen von Verfahrenskomponenten oder von Jobs außerhalb der Supportzeit sind nicht durch die Rufbereitschaften abgedeckt.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können durch die Rufbereitschaften daher ggf. nur eingeschränkt bearbeitet werden.

4 Leistungskennzahlen

Keine Abweichungen vom Standard beschrieben in SLA Teil A.

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

Technisches Verfahrensmanagement für die *SAP* *Verfahren der FHH*

Allgemeiner Teil (Teil A)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2
Stand: 01.01.2014

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung4

1.1 Leistungsgegenstand4

1.2 Rolle des Auftraggebers.....4

1.3 Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement4

2 Rahmenbedingungen.....5

2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten.....5

2.2 Kündigungsmodalitäten.....5

3 Leistungsbeschreibung6

3.1 Hinweise zum Verständnis6

3.2 Servicemanagement6

3.3 Capacity Management7

3.4 IT-Service Continuity Management.....7

3.5 Availability Management8

3.6 Technical Design Architecture.....8

3.7 Release & Deployment Management9

3.8 Service Asset & Configuration Management9

3.9 Change Management.....10

3.10 Event Management10

3.11 Incident Management.....11

3.12 Problem Management.....11

3.13 Access Management.....12

3.14 Service Request Management.....12

4 Service Level13

4.1 Hinweise zum Verständnis13

4.2 Betriebszeit.....13

4.3 Servicezeit.....13

4.4 Rufbereitschaft13

4.5 Wartungsfenster.....13

4.6 Reporting.....14

5	Leistungsabgrenzung	15
6	Erläuterung VDBI.....	16

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum technischen Verfahrensmanagement sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur technischen Betreuung und zum laufenden technischen Betrieb von Backendverfahren. Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, zu allen im verfahrensspezifischen Teil (Teil B) genannten Komponenten des Backendverfahrens qualitativ hochwertige IT-Dienstleistungen zu erbringen und einen reibungslosen technischen Betrieb zum Backendverfahren zu gewährleisten.

In diesem allgemeinen Teil (Teil A) zum SLA Technisches Verfahrensmanagement wird die grundsätzliche Leistungsqualität definiert und der mögliche Leistungsumfang skizziert. Die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Leistungen werden in der verfahrensspezifischen Leistungsvereinbarung (Teil B) beschrieben.

Darüber hinaus beschreibt dieses Dokument die Aufgaben und Zuständigkeiten des Auftragnehmers und des Auftraggebers. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu allgemeingültigen Service Levels festgelegt.

Die Leistung wird ausschließlich auf der Grundlage des Dataport RZ-Servicekatalogs erbracht.

1.2 Rolle des Auftraggebers

Leistungen, die im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements vom Auftragnehmer erbracht werden sollen, müssen vom Auftraggeber beauftragt und abgenommen werden. Die Aufgaben und Pflichten des Auftraggebers können hierbei vom Auftraggeber selbst oder durch gesonderte Beauftragung auch vom Auftragnehmer (außerhalb des technischen Verfahrensmanagements) wahrgenommen werden.

1.3 Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement

Der Auftragnehmer kann einen SLA Fachliches Verfahrensmanagement anbieten.

Im Rahmen dieser Leistung können Aufgaben und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, welche sich durch das fachliche Verfahrensmanagement ergeben, auf den Auftragnehmer übertragen werden.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

2.2 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören:

- eine aktuelle Aufstellung der für den Verfahrensbetrieb installierten Software,
- die Übergabe der Lizenzunterlagen, soweit der Auftraggeber Lizenznehmer ist,
- die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge,
- jeweils eine Kopie der dem Auftraggeber zuzuordnenden Verfahrensdokumentationen.

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer zum Vertragsende durchzuführenden Verfahrensmigration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten, sind vom Auftraggeber gesondert zu vergüten. Hierfür wird der Auftragnehmer ein gesondertes Angebot erstellen.

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

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Hinweise zum Verständnis

Dieser Teil der Leistungsvereinbarung enthält standardisierte, englische Begriffe, die an ITIL (IT Infrastructure Library) und der Norm ISO/IEC 20000 angelehnt sind. Die Leistungsvereinbarung orientiert sich an einer allgemein anerkannten Definition von Prozessen für die technische Betreuung von Backendverfahren im Produktionsbetrieb.

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagement werden durch den Auftragnehmer mit Betriebsprozessen nach dem ITL-Prozessmodell erbracht.

Die einzelnen ITIL-Prozesse beziehen sich ausschließlich auf Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement.

Innerhalb der einzelnen ITIL-Prozesse werden die unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Einzelnen beschrieben.

Zu den Leistungen werden die jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten in Form der VDBI-Matrix (V=Verantwortung, D=Durchführung, B=Beratung und Mitwirkung, I=Information) beschrieben. Erläuterungen zur VDBI-Matrix sind in Kapitel 6 zu finden.

3.2 Servicemanagement

Das Servicemanagement beim Auftragnehmer sorgt für die Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber. Für vertragliche Angelegenheiten und für gewünschte Anpassungen der Leistungen benennt der Auftragnehmer einen Ansprechpartner zum Backendverfahren (vgl. Nr. 7 im EVB-IT-Dienstvertragsformular). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über das technische Verfahrensmanagement hinaus Leistungen zum Backendverfahren beauftragt werden sollen.

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

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

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

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

Darüber hinaus informiert das Servicemanagement den Auftraggeber über geplante Maßnahmen zum technischen Verfahrensmanagement und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

Weitere Leistungen des Servicemanagements müssen bei Bedarf gesondert beauftragt und entgolten bzw. über andere Service Level Agreements vereinbart werden. In diesem Zusammenhang wird – ergänzend zum technischen Verfahrensmanagement – die Beauftragung eines fachlichen Verfahrensmanagements empfohlen.

3.3 Capacity Management

Mit dem Capacity Management wird sichergestellt, dass Ressourcen und Infrastruktur ausreichen, um die Leistungen zum Betrieb des Backendverfahren wie vereinbart erbringen zu können.

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Kapazitätsplanung	D, B	V
Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Hardware und Systemsoftware	D	V
Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Verfahrenssoftware (verfahrensspezifische Komponenten und Lizenzen), sofern das Backendverfahren diese Möglichkeit bietet	D, B	V
Überwachung der Dienstleistungskapazität	V, D	
Erstellung von Maßnahmenplänen bei Kapazitätsverletzungen (+/-)	V, D	B

3.4 IT-Service Continuity Management

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

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

3.5 Availability Management

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

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

3.6 Technical Design Architecture

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Beratung bei der Festlegung der Servicestandards	V, D	
Erstellung der Verfahrensarchitektur		
<ul style="list-style-type: none"> im Rahmen der bestehenden Service Standards 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> im Rahmen von Projekten 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller 	D	V
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsvereinbarung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	V, D	
Engineering und Pre-Test des Service	V, D	
Abschluss notwendiger Verträge mit Unterauftragnehmer	V, D	
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	V, D	

3.7 Release & Deployment Management

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

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

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

3.8 Service Asset & Configuration Management

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

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

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

3.9 Change Management

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

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

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

3.10 Event Management

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

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

3.11 Incident Management

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

Störungen werden im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozesses bearbeitet. Zur Bearbeitung gehören folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Störungsannahme	V, D	
2nd und 3rd Level Incident Steuerung	V, D	
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers der IT-Infrastrukturkomponenten	V, D	B
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen	V, D	

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

3.12 Problem Management

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

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

3.13 Access Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einrichtung der (AD) Berechtigungen und Konten		
<ul style="list-style-type: none"> administrativ: Systemkonto, techn. Anwender 	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> operativ: Verfahrensbenutzer 		V, D
Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ	D	V
Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung)	B	V, D

3.14 Service Request Management

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

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

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

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

4 Service Level

4.1 Hinweise zum Verständnis

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

4.2 Betriebszeit

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

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

4.3 Servicezeit

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

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

4.4 Rufbereitschaft

Zusätzlich kann eine Rufbereitschaft beauftragt werden. Sie ist optionaler Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung und muss explizit vereinbart werden.

Die Rufbereitschaft stellt außerhalb der Servicezeiten ein unverzügliches Handeln des technischen Verfahrensmanagements sicher, sofern dies für Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebs zwingend erforderlich ist.

4.5 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist ein regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind.

Wartungsmaßnahmen werden vorher vereinbart und können zu folgender Zeit stattfinden:

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

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

4.6 Reporting

Die Einhaltung der vereinbarten Service Level wertet der Auftragnehmer aus und weist diese periodisch nach.

5 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung der technischen Infrastruktur**

Die Bereitstellung aller zentralen wie dezentralen Hardware- und Systemsoftwarekomponenten, die für den Betrieb des Backendverfahrens erforderlich sind, muss gesondert vereinbart werden:

 - Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsvereinbarung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.
 - Die Bereitstellung der Netzinfrastruktur ist nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung.
 - Client-Komponenten und der Support von Client-Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Beratung**

Eine Beratung des Auftraggebers (oder anwendender Fachbereiche) in allgemeinen wie verfahrensspezifischen technischen oder fachlichen Fragestellungen ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- **Fachliches Verfahrensmanagement**

Leistungen zum Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb des Backendverfahrens im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
Für das fachliche Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Fachliches Verfahrensmanagement). Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.

 - fachliche Bewertung neuer Versionen,
 - Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
 - Erstellung von (Installations- und Konfigurations-)Vorgaben für das technische Verfahrensmanagement,
 - Herstellerkontakte,
 - funktionaler Test der Fachanwendung.
- **Sicherheitsmanagement**

Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Backendverfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) an.
- **Durchführung von Audits und Projekten**

Projektleistungen zur Einführung bzw. Inbetriebnahme neuer Backendverfahren sind in dieser Vereinbarung nicht enthalten. Dies gilt auch für die Durchführung von speziellen Untersuchungs- oder Zulassungsverfahren (Audits).

6 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zu den Basisinfrastrukturdiensten SAP*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 256-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Leistungsgegenstand	4
1.2	Beschreibung der Basisinfrastrukturdienste.....	4
1.2.1	SAP-Router	4
1.2.2	System Landscape Directory (SLD).....	4
1.2.3	Solution Manager (SME, SMP, SBA).....	4
2	Leistungsbeschreibung	5
2.1	Verfahrensinfrastruktur	5
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	5
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration	6
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung	6
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	6
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	8
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Changemanagement.....	9
2.4.8	Patchmanagement	9
2.4.9	Regelungen zum Service Request Management.....	9
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	10
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	10
2.6	Serviceklassifikation.....	11
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung	11
3	Service Level	12
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	12
3.2	Rufbereitschaft	12
3.3	Störungsannahme	12

3.4 Reporting.....12

4 Leistungsabgrenzung13

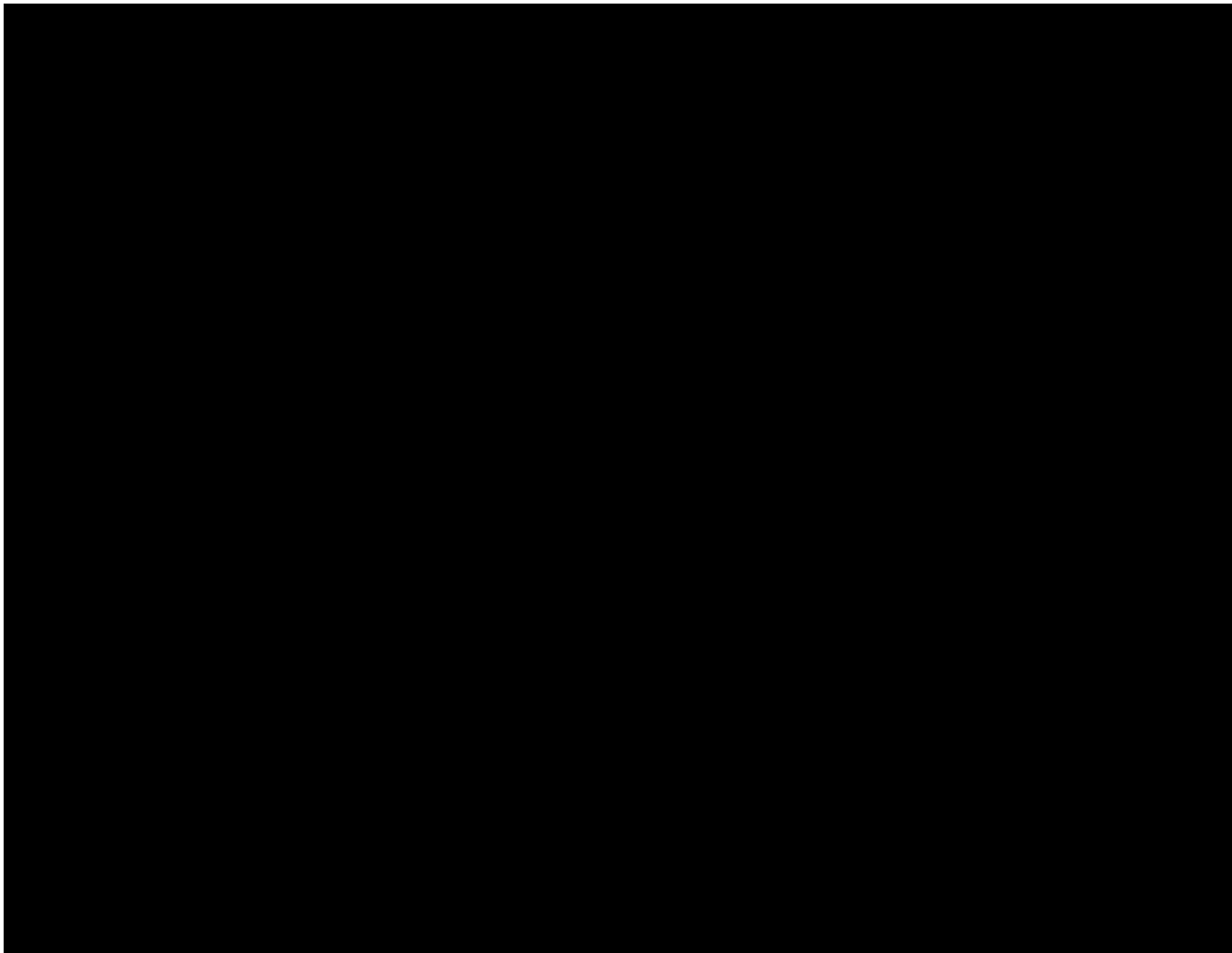
1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zu den Basisinfrastrukturdiensten SAP.

1.2 Beschreibung der Basisinfrastrukturdienste

Die Basisinfrastrukturdienste werden zentral vom Auftragnehmer betrieben und für verschiedene Kundensysteme eingesetzt. Die nachfolgend aufgeführten zentralen Basisinfrastrukturdienste werden für die SAP-Kundensysteme verwendet.



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die Basisinfrastrukturdienste SAP im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung (SME)
- Produktionsumgebung (SAP-Router, SLD, SBA, SMP)

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

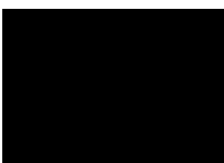
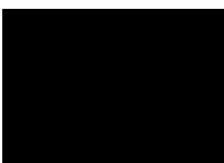
- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:
 - Alle SAP Kundenlandschaften der Trägerländer
- **Entwicklungsumgebung**
Es liegen keine Schnittstellen vor.

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den Basisinfrastrukturdienste SAP ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für 
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für 

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Leistungen SAP Basisbetrieb

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperreinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung/ ~messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktionen“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt.
- Technischer Releasewechsel (die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)

- Mandantenkopien
- Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (inkl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.7 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.8 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.9 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT- Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE für die Basisinfrastrukturdienste SAP wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[Redacted content]	

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

IT-Störungen werden im Call Center unter folgenden Rufnummern aufgenommen:

Bremen: Telefon: 

Hamburg: Telefon: 

Schleswig-Holstein: Telefon: 

Für BASIS-Kunden ist die Störungsannahme im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Ein Reporting ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP BI – Bix*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	6
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	6
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	6
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	8
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	9
2.4.8	Changemanagement.....	9
2.4.9	Patchmanagement.....	9
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	9
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	10
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	10
2.6	Serviceklassifikation.....	11
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung.....	11
3	Service Level	12
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	12
3.2	Rufbereitschaft	12
3.3	Störungsannahme	12
3.4	Reporting.....	12
4	Leistungsabgrenzung	13

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



Die Gesamtsystemlandschaft des Kunden besteht aus mehreren Einzelkomponenten, die über Schnittstellen miteinander im Datenaustausch stehen. Ferner werden für die einzelnen SAP-Landschaften der Kunden Services betrieben, die nachfolgend dargestellt sind.

1. Solutionmanager (Überwachung/Monitoring)
2. System-Landscape-Directory-Service (SLD)
3. SAP-Router

Diese Services sind nicht Bestandteil dieses SLA, sondern werden in separaten SLA beschrieben.

Das Backendverfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP BI - Blx im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Schulungsumgebung
- Entwicklungsumgebung
- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Schulungsumgebung**

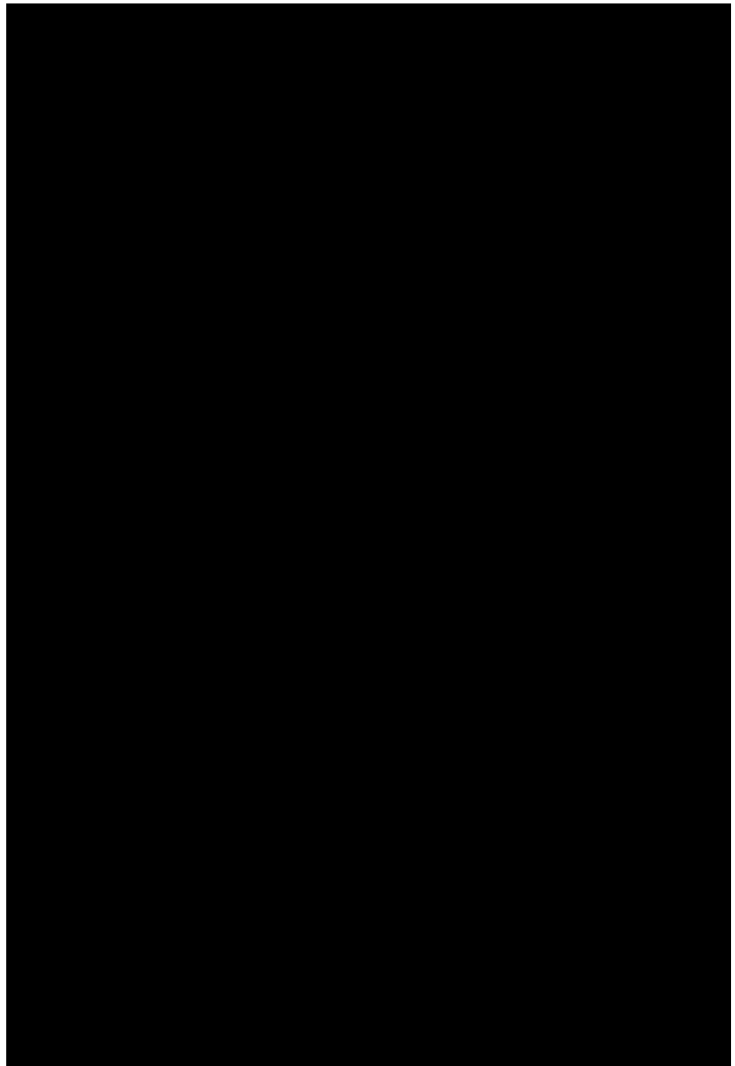
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Entwicklungsumgebung**

Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Qualitätssicherungsumgebung**

Es existieren folgende Schnittstellen:



- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



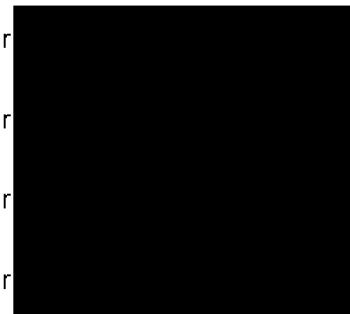
2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP BI - Blx System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Schulungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für



Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Quellen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Leistungen SAP Basisbetrieb

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperreinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung/ ~messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktionen“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt.
- Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)

- Mandantenkopien
- Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.7 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten



2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)

- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP BI - Bix wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[Redacted content]	

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Schulungsumgebung**
Der Service Level für Schulungsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

3.3 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP Fraud Management*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Leistungsgegenstand	4
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	4
2	Leistungsbeschreibung	5
2.1	Verfahreninfrastruktur	5
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	5
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	6
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	6
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	6
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	6
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	6
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	8
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	9
2.4.8	Changemanagement.....	9
2.4.9	Patchmanagement.....	9
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	9
2.5	Leistungsbeschränkungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	10
2.5.1	Leistungsbeschränkung bei Verzicht oder eingeschränkter Qualitätssicherungsumgebung	10
2.6	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	10
2.6.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	10
2.6.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung.....	11
2.6.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	11
2.7	Serviceklassifikation.....	12
2.8	Lizenzleistungen für die Fachanwendung.....	12
3	Service Level	12
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	12
3.2	Rufbereitschaft	12
3.3	Störungsannahme	12

3.4	Reporting.....	12
4	Leistungsabgrenzung.....	13

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zum Backendverfahren SAP Fraud Management.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP Fraud Management im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

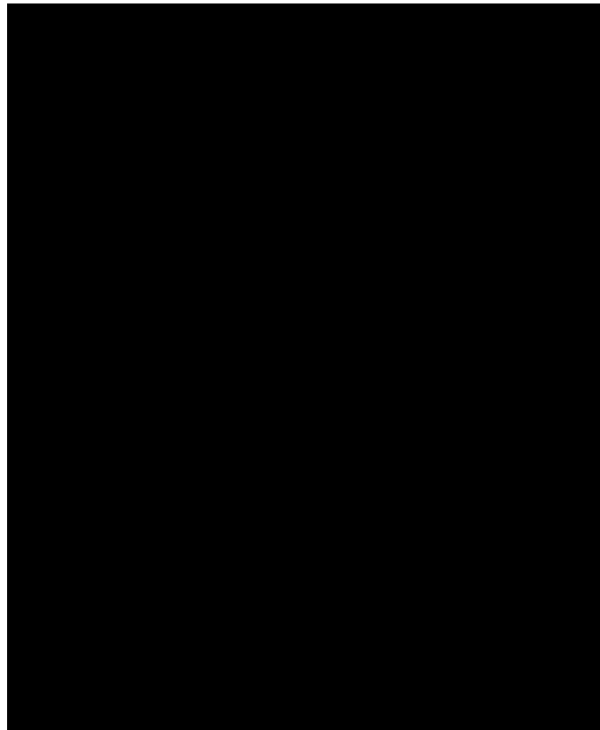
Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP SAP Fraud Management System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge
<p>Monitoring / Betrieb SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemnachrichten einstellen • Transaktionssperren setzen • Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung • Trace- und Debugging • Betriebsarten und Instanzen pflegen • Starten und stoppen des SAP- Systems • Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege • Profilpflege • Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich) • Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo • Sperrereinträge kontrollieren • Analyse von Kurzdumps • Spoolsystem, Temse-Reorganisation • Systemchecks, Prozesse, Benutzer • Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)
<p>Performanceüberwachung/ ~messung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufspüren teurer SQL-Statements • Prüfung auf „long-Transaktionen“ • Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“
<p>Pflege / Wartung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel) • Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt. • Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.
<p>Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandantenkopien • Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)
<p>Tuning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feineinstellung der Instanz und Startprofile • Feineinstellung der Buffer • Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Job Scheduling</p> <ul style="list-style-type: none"> • allg. Reorgjobs • SAP Standardjobs • Einsatz der Toolunterstützung Control-M • Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)
<p>Auftragsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung) • Transportwesen (incl. Sondertransport) • Mandantenkopien • SAP Service-Portal User einrichten • Serviceverbindung schalten • Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung • Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing • Jobeinplanungen • Mandanten- und Systemsperrern • Einrichtung von Netzwerkdruckern
<p>Transportmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportprotokollüberwachung • Transportautomation • Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen • Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen
<p>Migrationservice (heterogene Systemkopie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank
<p>Erweitertes Monitoring im Auftrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung des Monitoringbedarfs • Konzeptunterstützung • Test und Implementierung • Weiterentwicklung
<p>SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber) Remote Services, Upgrade Services etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)

- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden

2.4.7 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten

Der Auftragnehmer gewährleistet dem Auftraggeber, dass 90% aller Dialogschritte im produktiven SAP-System, die nicht im Kundennamensraum liegen, unter der Antwortzeit von 1 Sekunde liegen.

Der Bemessungszeitraum ist jeweils ein Kalendermonat.

2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Leistungsbeschränkungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.5.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht oder eingeschränkter Qualitätssicherungsumgebung

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

Des Weiteren gilt ein eingeschränkter ITIL konformer IT-Betrieb dann, wenn die QS-Umgebung in Ihren wesentlichen Merkmalen (Struktur und Aktualität der Datensätze – Ausnahme sind anonymisierte Daten) nicht mit der Produktionsumgebung übereinstimmt.

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

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

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für die Lauffähigkeit des Backendverfahrens, nach dem Einspielen eines nicht in der Qualitätssicherungsumgebung getesteten Backendverfahrens-Patches oder Backendverfahrens-Updates.

Ein Produktionsausfall aufgrund fehlerhafter Backendverfahrens-Updates oder Backendverfahrens-Patches wird nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

Dies gilt auch für die Ausfälle, die aufgrund von freigebenden Systempatches des Betriebssystems oder andere Systemkomponenten auftreten. Der Auftragnehmer stellt in diesen Fällen den evtl. notwendigen Rollback sicher.

2.6 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.6.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist XXXXXXXXXX

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**
- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT- Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.6.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.6.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP Fraud Management wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.7 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse

2.8 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum* *Backendverfahren SAP GRC - Governance Risk and* *Compliance*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg
Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Leistungsgegenstand	4
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	4
2	Leistungsbeschreibung	5
2.1	Verfahrensinfrastruktur	5
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	5
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	6
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	6
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	6
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	6
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	6
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	8
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	9
2.4.8	Changemanagement.....	9
2.4.9	Patchmanagement.....	9
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	9
2.5	Leistungsbeschränkungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	9
2.5.1	Leistungsbeschränkung bei Verzicht oder eingeschränkter Qualitätssicherungsumgebung	9
2.6	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	10
2.6.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	10
2.6.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung.....	10
2.6.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	11
2.7	Serviceklassifikation.....	12
2.8	Lizenzleistungen für die Fachanwendung.....	12
3	Service Level	13
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	13
3.2	Rufbereitschaft	13
3.3	Störungsannahme	13

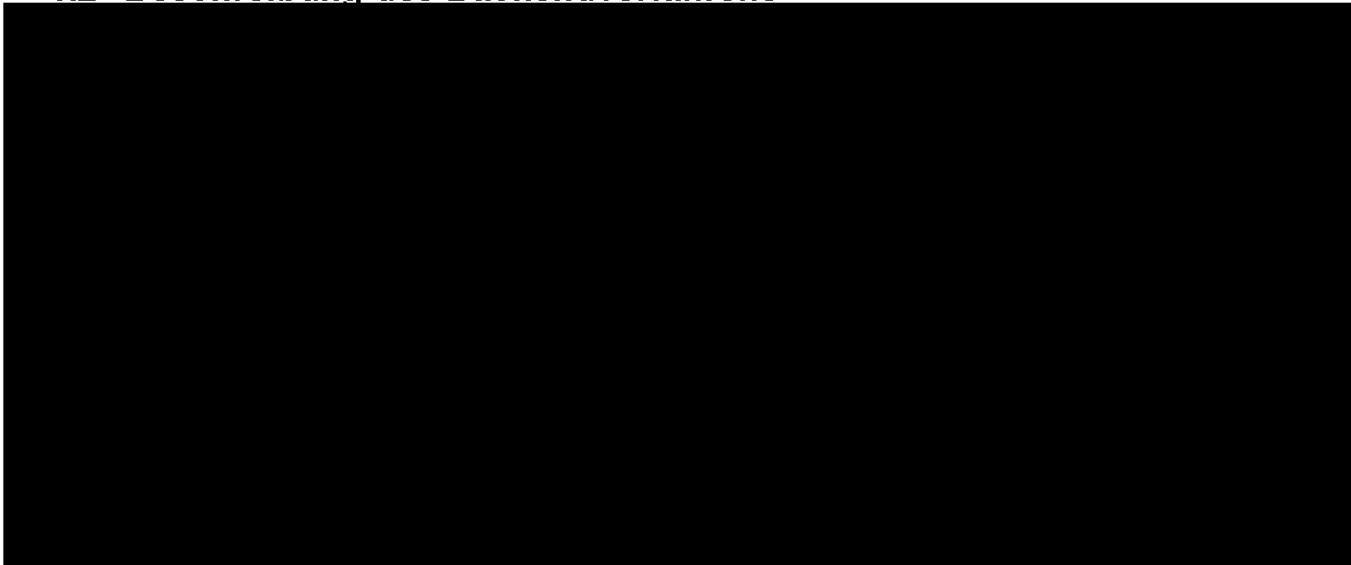
3.4	Reporting.....	13
4	Leistungsabgrenzung.....	14

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP GRC im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP GRC System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für



Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Leistungen SAP Basisbetrieb

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperrinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung/ ~messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktionen“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt.
- Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)

- Mandantenkopien
- Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Leistungsbeschränkungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.5.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht oder eingeschränkter Qualitätssicherungsumgebung

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

Des Weiteren gilt ein eingeschränkter ITIL konformer IT-Betrieb dann, wenn die QS-Umgebung in Ihren wesentlichen Merkmalen (Struktur und Aktualität der Datensätze –Ausnahme sind anonymisierte Daten) nicht mit der Produktionsumgebung übereinstimmt.

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

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

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für die Lauffähigkeit des Backendverfahrens, nach dem Einspielen eines nicht in der Qualitätssicherungsumgebung getesteten Backendverfahrens-Patches oder Backendverfahrens-Updates.

Ein Produktionsausfall aufgrund fehlerhafter Backendverfahrens-Updates oder Backendverfahrens-Patches wird nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

Dies gilt auch für die Ausfälle, die aufgrund von freigebenden Systempatches des Betriebssystems oder andere Systemkomponenten auftreten. Der Auftragnehmer stellt in diesen Fällen den evtl. notwendigen Rollback sicher.

2.6 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.6.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist XXXXXXXXXX

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.6.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.6.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP GRC wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.7 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[Redacted content]	

2.8 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

3.3 Störungsannahme

IT-Störungen werden im Call Center unter folgenden Rufnummern aufgenommen:

Bremen: Telefon 
Hamburg: Telefon 
Schleswig-Holstein: Telefon 

Für BASIS-Kunden ist die Störungsannahme im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Ein Reporting ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP ERP - Hlx*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

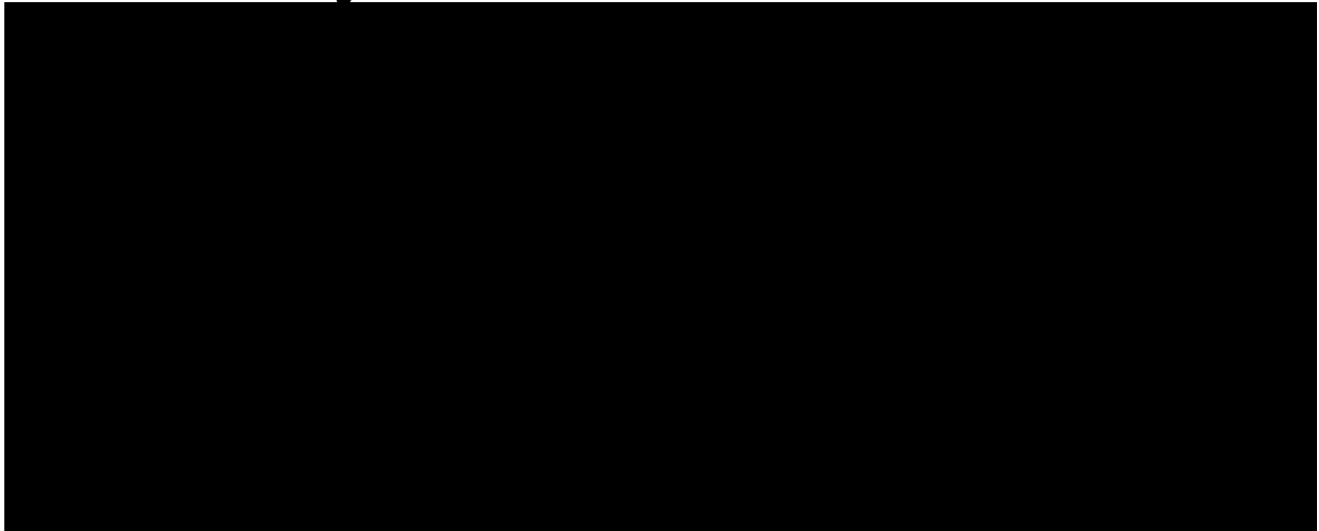
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	5
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	5
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	5
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	7
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	8
2.4.8	Changemanagement.....	8
2.4.9	Patchmanagement.....	8
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	8
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	9
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	9
2.6	Serviceklassifikation.....	9
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung	10
3	Service Level	11
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	11
3.2	Rufbereitschaft	11
3.3	Störungsannahme	11
3.4	Reporting.....	11
4	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP ERP - Hix im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

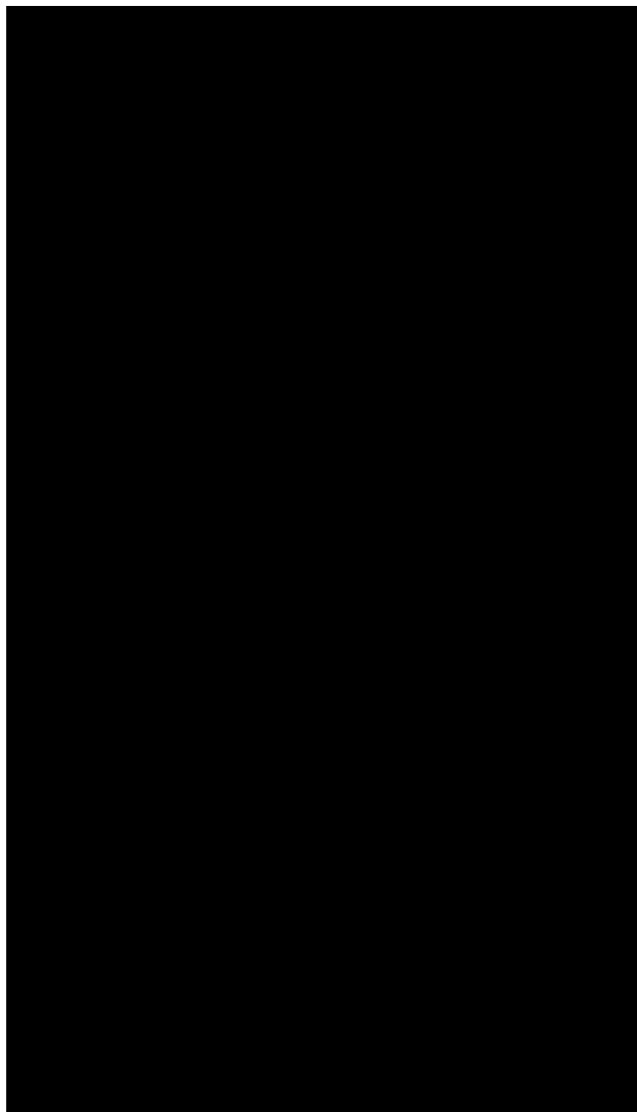
2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Qualitätssicherungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP ERP - Hlx Systemen ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskennnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb

Administration des SAP Service-Portals

- Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals
- Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP)
- Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support)
- Entwicklerregistrierung
- Objektregistrierung

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Quellen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge
<p>Monitoring / Betrieb SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemnachrichten einstellen • Transaktionssperren setzen • Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung • Trace- und Debugging • Betriebsarten und Instanzen pflegen • Starten und stoppen des SAP- Systems • Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege • Profilpflege • Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich) • Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo • Sperreinträge kontrollieren • Analyse von Kurzdumps • Spoolsystem, Temse-Reorganisation • Systemchecks, Prozesse, Benutzer • Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)
<p>Performanceüberwachung/ ~messung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufspüren teurer SQL-Statements • Prüfung auf „long-Transaktionen“ • Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“
<p>Pflege / Wartung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel) • Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt. • Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.
<p>Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandantenkopien • Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Tuning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feineinstellung der Instanz und Startprofile • Feineinstellung der Buffer • Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver
<p>Job Scheduling</p> <ul style="list-style-type: none"> • allg. Reorgjobs • SAP Standardjobs • Einsatz der Toolunterstützung Control-M • Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)
<p>Auftragsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung) • Transportwesen (incl. Sondertransport) • Mandantenkopien • SAP Service-Portal User einrichten • Serviceverbindung schalten • Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung • Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing • Jobeinplanungen • Mandanten- und Systemsperrern • Einrichtung von Netzwerkdruckern
<p>Transportmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportprotokollüberwachung • Transportautomation • Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen • Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen
<p>Migrationservice (heterogene Systemkopie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank
<p>Erweitertes Monitoring im Auftrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung des Monitoringbedarfs • Konzeptunterstützung • Test und Implementierung • Weiterentwicklung
<p>SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber) Remote Services, Upgrade Services etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.



2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP ERP - Hlx wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[REDACTED]	

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP ERP - PSCD*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

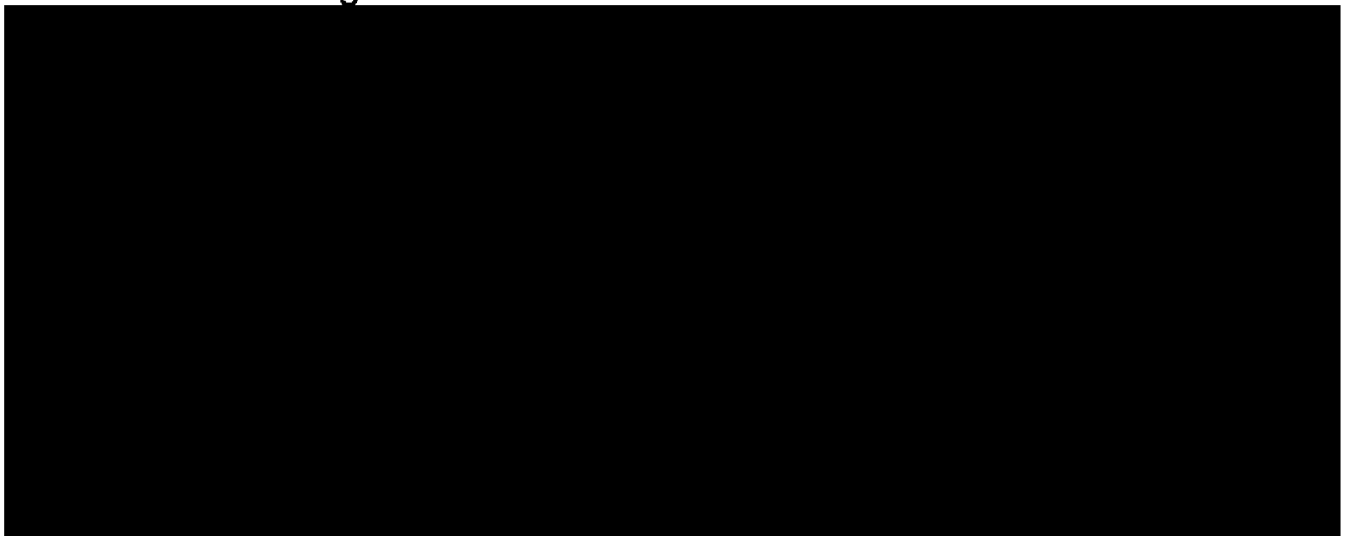
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	5
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	5
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	5
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	7
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	8
2.4.8	Changemanagement.....	8
2.4.9	Patchmanagement.....	8
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	8
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	9
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	9
2.6	Serviceklassifikation.....	10
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung.....	10
3	Service Level	11
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	11
3.2	Rufbereitschaft	11
3.3	Störungsannahme	11
3.4	Reporting.....	11
4	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP ERP - PSCD im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Qualitätssicherungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



- SAP-Router

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP ERP - PSCD System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für [REDACTED]

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskennnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb

Administration des SAP Service-Portals

- Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals

Leistungen SAP Basisbetrieb
<ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Quellen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge
<p>Monitoring / Betrieb SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemnachrichten einstellen • Transaktionssperren setzen • Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung • Trace- und Debugging • Betriebsarten und Instanzen pflegen • Starten und stoppen des SAP- Systems • Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege • Profilpflege • Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich) • Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo • Sperreinträge kontrollieren • Analyse von Kurzdumps • Spoolsystem, Temse-Reorganisation • Systemchecks, Prozesse, Benutzer • Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)
<p>Performanceüberwachung/ ~messung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufspüren teurer SQL-Statements • Prüfung auf „long-Transaktionen“ • Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“
<p>Pflege / Wartung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel) • Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt. • Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandantenkopien • Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)
<p>Tuning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feineinstellung der Instanz und Startprofile • Feineinstellung der Buffer • Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver
<p>Job Scheduling</p> <ul style="list-style-type: none"> • allg. Reorgjobs • SAP Standardjobs • Einsatz der Toolunterstützung Control-M • Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)
<p>Auftragsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung) • Transportwesen (incl. Sondertransport) • Mandantenkopien • SAP Service-Portal User einrichten • Serviceverbindung schalten • Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung • Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing • Jobeinplanungen • Mandanten- und Systemsperrern • Einrichtung von Netzwerkdruckern
<p>Transportmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportprotokollüberwachung • Transportautomation • Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen • Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen
<p>Migrationservice (heterogene Systemkopie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank
<p>Erweitertes Monitoring im Auftrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung des Monitoringbedarfs • Konzeptunterstützung • Test und Implementierung • Weiterentwicklung

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

**SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)
Remote Services, Upgrade Services etc.**

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.



2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP ERP - PSCD wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[Redacted content]	

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP ERP - PSM*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

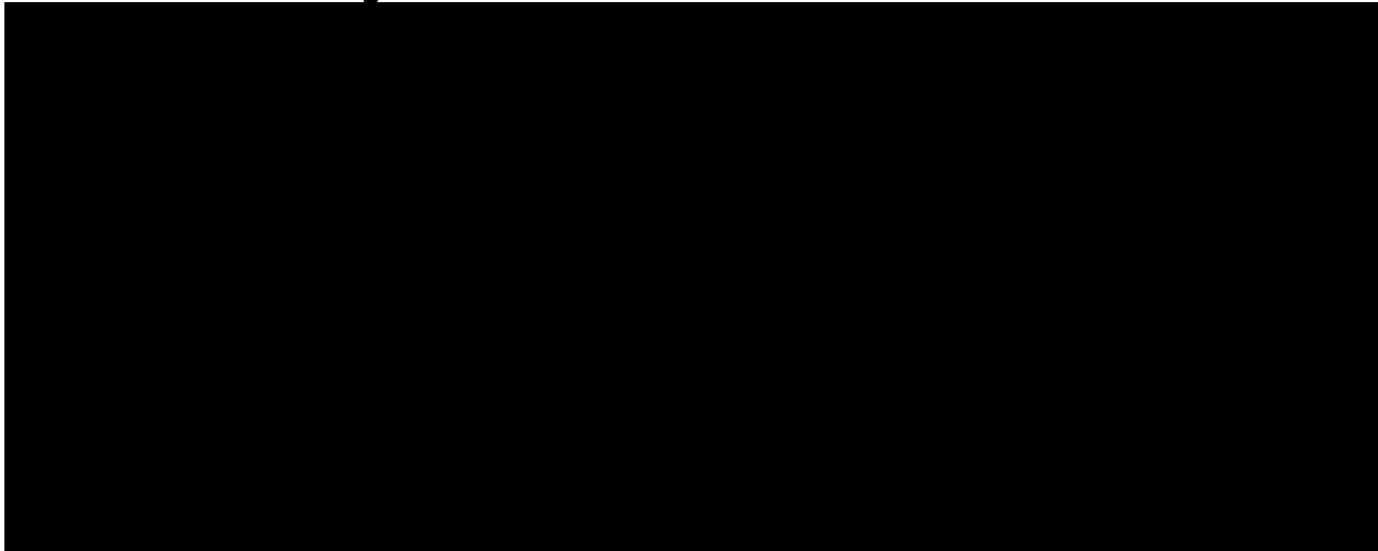
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	5
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	5
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	5
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	7
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	8
2.4.8	Changemanagement.....	8
2.4.9	Patchmanagement.....	8
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	8
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	9
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	9
2.6	Serviceklassifikation.....	10
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung.....	10
3	Service Level	11
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	11
3.2	Rufbereitschaft	11
3.3	Störungsannahme	11
3.4	Reporting.....	11
4	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP ERP - PSM im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Qualitätssicherungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP ERP - PSM System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb

Administration des SAP Service-Portals

- Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals
- Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP)
- Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support)
- Entwicklerregistrierung
- Objektregistrierung

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge
<p>Monitoring / Betrieb SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemnachrichten einstellen • Transaktionssperren setzen • Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung • Trace- und Debugging • Betriebsarten und Instanzen pflegen • Starten und stoppen des SAP- Systems • Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege • Profilpflege • Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich) • Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo • Sperrereinträge kontrollieren • Analyse von Kurzdumps • Spoolsystem, Temse-Reorganisation • Systemchecks, Prozesse, Benutzer • Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)
<p>Performanceüberwachung/ ~messung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufspüren teurer SQL-Statements • Prüfung auf „long-Transaktionen“ • Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“
<p>Pflege / Wartung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel) • Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt. • Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.
<p>Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandantenkopien • Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Tuning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feineinstellung der Instanz und Startprofile • Feineinstellung der Buffer • Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver
<p>Job Scheduling</p> <ul style="list-style-type: none"> • allg. Reorgjobs • SAP Standardjobs • Einsatz der Toolunterstützung Control-M • Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)
<p>Auftragsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung) • Transportwesen (incl. Sondertransport) • Mandantenkopien • SAP Service-Portal User einrichten • Serviceverbindung schalten • Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung • Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing • Jobeinplanungen • Mandanten- und Systemsperrern • Einrichtung von Netzwerkdruckern
<p>Transportmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportprotokollüberwachung • Transportautomation • Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen • Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen
<p>Migrationservice (heterogene Systemkopie)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank
<p>Erweitertes Monitoring im Auftrag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung des Monitoringbedarfs • Konzeptunterstützung • Test und Implementierung • Weiterentwicklung
<p>SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)</p> <p>Remote Services, Upgrade Services etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die

Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP ERP - PSM wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[Redacted content]	

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP ERP - RVx (inkl. Trillium)*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

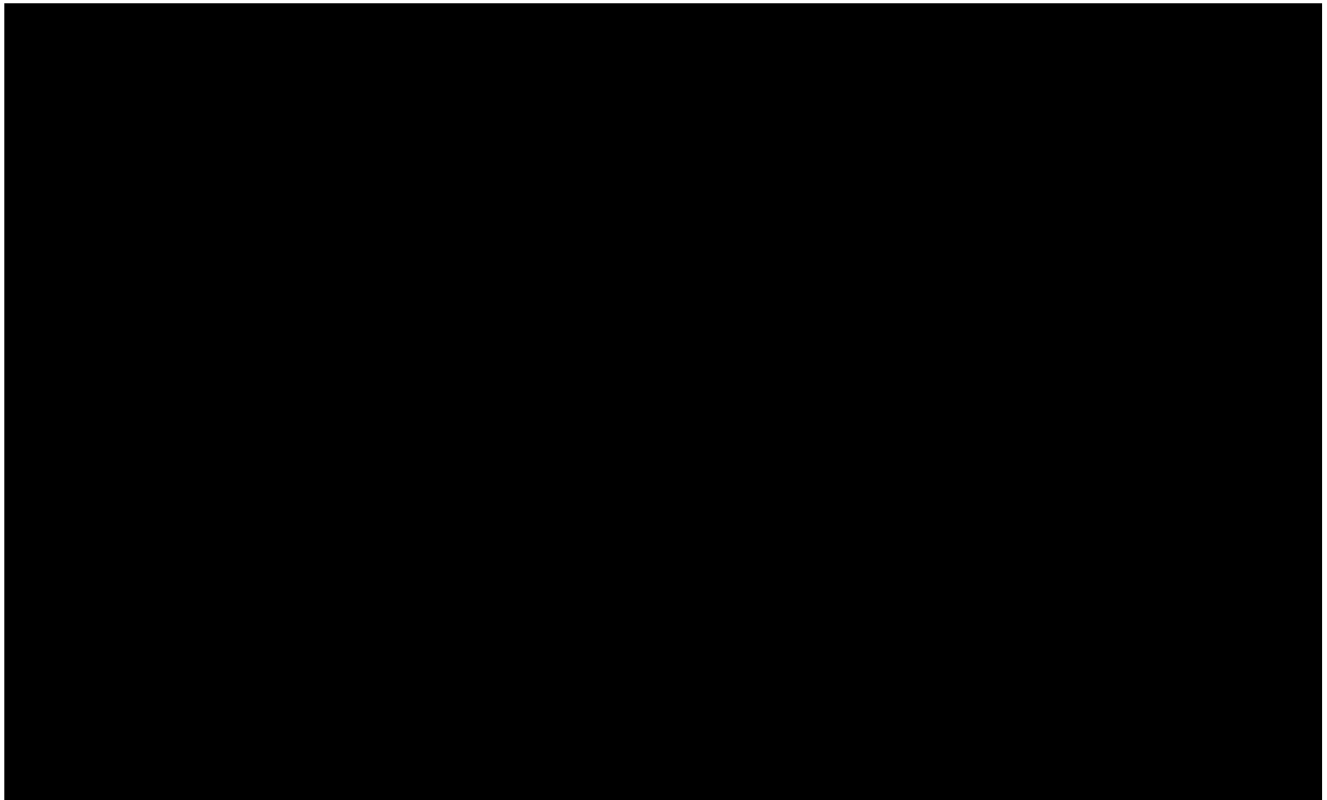
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Benutzerverwaltung.....	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen.....	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens.....	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	6
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung.....	6
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	6
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	8
2.4.6	Systempflege.....	8
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten.....	9
2.4.8	Changemanagement.....	9
2.4.9	Patchmanagement.....	9
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management.....	9
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	10
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	10
2.6	Serviceklassifikation.....	10
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung	10
3	Service Level	11
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	11
3.2	Rufbereitschaft	11
3.3	Störungsannahme	11
3.4	Reporting.....	11
4	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP ERP - RVx im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Schulungsumgebung
- Entwicklungsumgebung
- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

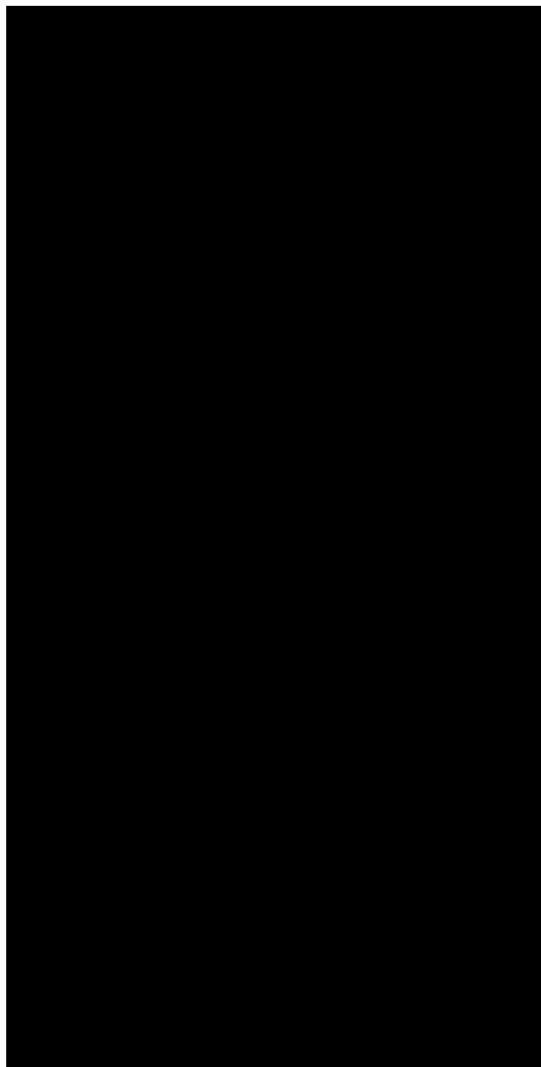
2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

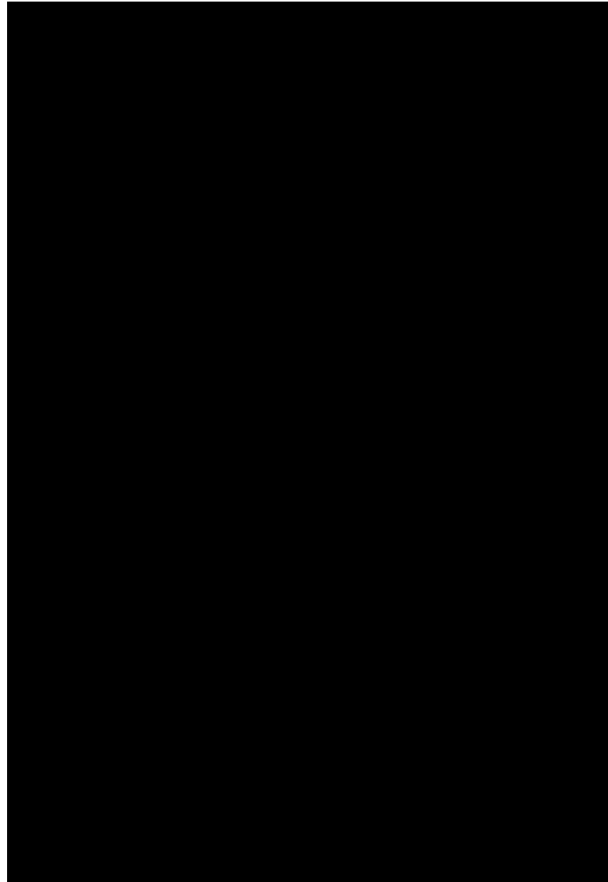
Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Schulungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

- **Qualitätssicherungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:






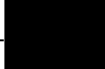
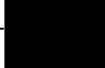

- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP ERP - RVx System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Schulungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für 
- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für 
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für 
- **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für 

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Quellen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Leistungen SAP Basisbetrieb

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperreinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung/ ~messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktionen“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt.
- Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)

- Mandantenkopien
- Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen, die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind, zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme / Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)

- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**
- **Protokollierung in einem Ticket-System**
Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:
 - der Zeitraum,
 - der Ziel und Zweck der Sitzung und
 - der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.
- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff- Sicherheitsvereinbarung**
Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP ERP - RVx wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[REDACTED]	[REDACTED]

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Schulungsumgebung**
Der Service Level für Schulungsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

3.3 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP TDMS – Test Data Migration Server*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

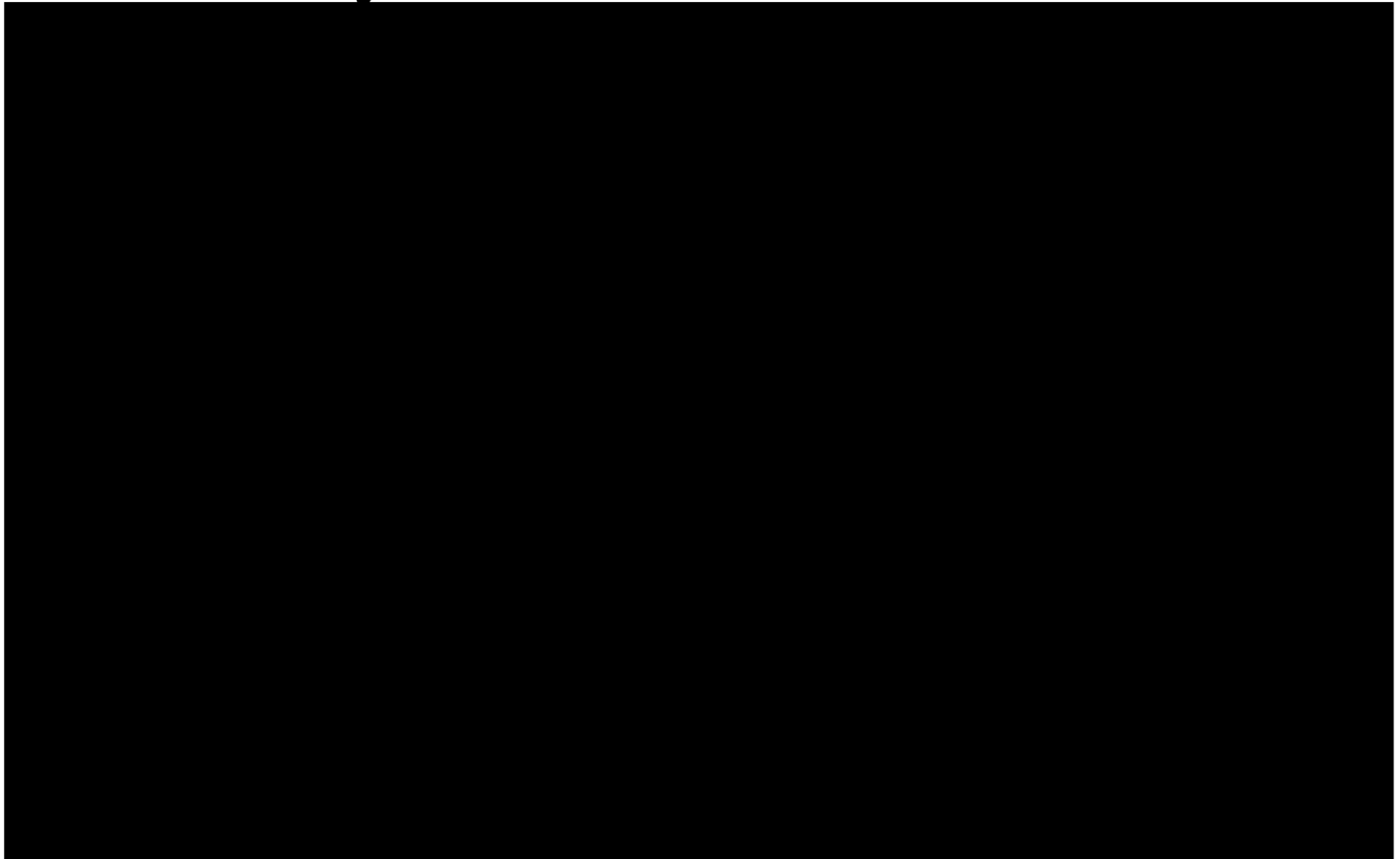
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Benutzerverwaltung.....	4
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	5
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.4.2	Installation und Konfiguration.....	5
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung	5
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb.....	5
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	7
2.4.6	Systempflege.....	7
2.4.7	Changemanagement.....	8
2.4.8	Patchmanagement	8
2.4.9	Regelungen zum Service Request Management.....	8
2.5	Leistungsbeschränkungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	8
2.5.1	Leistungsbeschränkung bei Verzicht oder eingeschränkter Qualitätssicherungsumgebung	8
2.6	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	9
2.6.1	Richtlinie zum Fernzugriff.....	9
2.6.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	9
2.6.3	Realisierung des Fernzugriffs.....	10
2.7	Serviceklassifikation.....	11
2.8	Lizenzleistungen für die Fachanwendung.....	11
3	Service Level	12
3.1	Erweiterte Servicezeiten.....	12
3.2	Rufbereitschaft	12
3.3	Störungsannahme	12
3.4	Reporting.....	12
4	Leistungsabgrenzung	13

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zum Backendverfahren SAP TDMS – Test Data Migration Server.

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP TDMS im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zu Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Quellen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Leistungen SAP Basisbetrieb

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperreinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung/ ~messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktionen“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt.
- Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)

- Mandantenkopien
- Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.7 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.8 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.9 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Leistungsbeschränkungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.5.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht oder eingeschränkter Qualitätssicherungsumgebung

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

Des Weiteren gilt ein eingeschränkter ITIL konformer IT-Betrieb dann, wenn die QS-Umgebung in Ihren wesentlichen Merkmalen (Struktur und Aktualität der Datensätze –Ausnahme sind anonymisierte Daten) nicht mit der Produktionsumgebung übereinstimmt.

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

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

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für die Lauffähigkeit des Backendverfahrens, nach dem Einspielen eines nicht in der Qualitätssicherungsumgebung getesteten Backendverfahrens-Patches oder Backendverfahrens-Updates.

Ein Produktionsausfall aufgrund fehlerhafter Backendverfahrens-Updates oder Backendverfahrens-Patches wird nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

Dies gilt auch für die Ausfälle, die aufgrund von freigebenden Systempatches des Betriebssystems oder andere Systemkomponenten auftreten. Der Auftragnehmer stellt in diesen Fällen den evtl. notwendigen Rollback sicher.

2.6 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.6.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**

- **Protokollierung in einem Ticket-System**

Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:

- der Zeitraum,
- der Ziel und Zweck der Sitzung und
- der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.

- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**

Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.6.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.6.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP TDMS wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.7 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse
[Redacted content]	

2.8 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

IT-Störungen werden im Call Center unter folgenden Rufnummern aufgenommen:

Bremen:	Telefon:	
Hamburg:	Telefon:	
Schleswig-Holstein:	Telefon:	

Für BASIS-Kunden ist die Störungsannahme im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

- Ein Reporting ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP Web Dispatcher*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

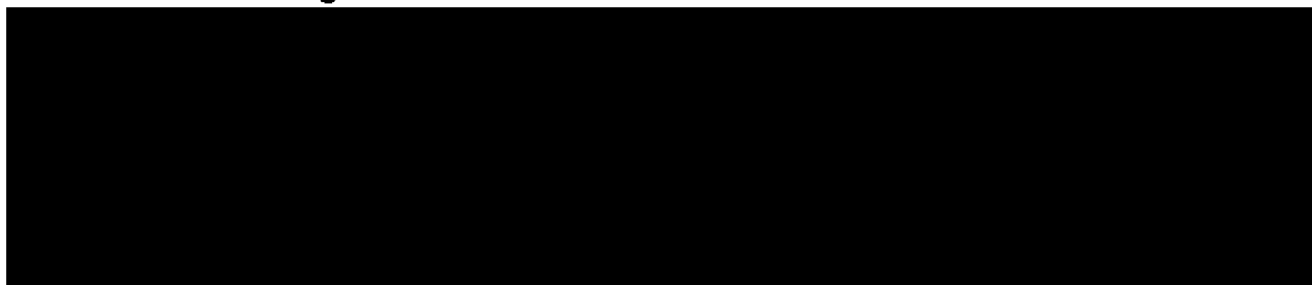
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren	4
2.3	Benutzerverwaltung	4
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	4
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung	4
2.4.2	Installation und Konfiguration	4
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung	4
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb	5
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	7
2.4.6	Systempflege	7
2.4.7	Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten	8
2.4.8	Changemanagement	8
2.4.9	Patchmanagement	8
2.4.10	Regelungen zum Service Request Management	8
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	8
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff	8
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	9
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs	9
2.6	Serviceklassifikation	9
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung	9
3	Service Level	11
3.1	Erweiterte Servicezeiten	11
3.2	Rufbereitschaft	11
3.3	Störungsannahme	11
3.4	Reporting	11
4	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zum Backendverfahren SAP Web Dispatcher.

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP Web Dispatcher im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

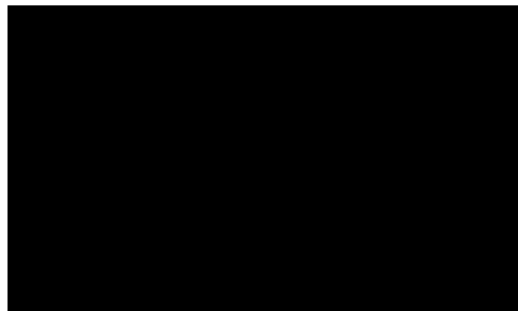
Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:
- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskennnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zur Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge
<p>Monitoring / Betrieb SAP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemnachrichten einstellen • Transaktionssperren setzen • Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung • Trace- und Debugging • Betriebsarten und Instanzen pflegen • Starten und stoppen des SAP- Systems • Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege • Profilpflege • Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich) • Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo • Sperreinträge kontrollieren • Analyse von Kurzdumps • Spoolsystem, Temse-Reorganisation • Systemchecks, Prozesse, Benutzer

Leistungen SAP Basisbetrieb
<ul style="list-style-type: none"> • Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)
<p>Performanceüberwachung/ ~messung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufspüren teurer SQL-Statements • Prüfung auf „long-Transaktions“ • Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“
<p>Pflege / Wartung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel) • Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt. • Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.
<p>Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mandantenkopien • Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)
<p>Tuning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feineinstellung der Instanz und Startprofile • Feineinstellung der Buffer • Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver
<p>Job Scheduling</p> <ul style="list-style-type: none"> • allg. Reorgjobs • SAP Standardjobs • Einsatz der Toolunterstützung Control-M • Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt

2.4.7 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten

Ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.4.8 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.9 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.10 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme / Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist XXXXXXXXXX

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**
- **Protokollierung in einem Ticket-System**
Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:
 - der Zeitraum,
 - der Ziel und Zweck der Sitzung und
 - der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.
- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**
Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine reversionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP Web Dispatcher wird über einen Fernzugriff realisiert. Hierzu wird ein vom Auftragnehmer betriebenes Verfahren folgendermaßen eingesetzt:

- Start der Anwendung, die für den Zugriff auf das Backendverfahren benötigt wird.
- Start der Fernwartungssitzung.
- Der externe Support Mitarbeiter der Herstellerfirma wird in die Fernwartungssitzung eingeladen und kann dieser beitreten.
- Der externe Support Mitarbeiter kann nun die Anwendung des Auftragnehmer Mitarbeiters sehen und nach Freigabe auch fernsteuern.
- Nach Ausführen der Arbeiten wird die Sitzung wieder beendet.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

IT-Störungen werden im Call Center unter folgenden Rufnummern aufgenommen:

Bremen:	Telefon:	
Hamburg:	Telefon:	
Schleswig-Holstein:	Telefon:	

Für BASIS-Kunden ist die Störungsannahme im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

- Ein Reporting ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement *zum Backendverfahren SAP PI - Process Integration*

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

für die

Kasse Hamburg

Bahrenfelder Str. 254-260
22765 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

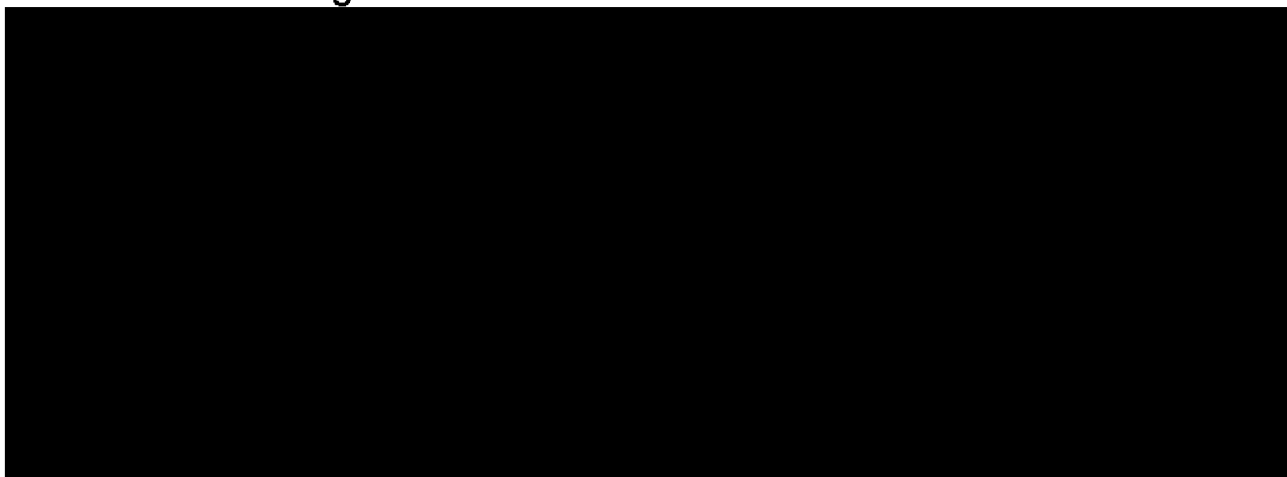
1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Verfahrensinfrastruktur	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren	4
2.3	Benutzerverwaltung	5
2.3.1	Änderung von Benutzersätzen	5
2.4	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens	6
2.4.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung	6
2.4.2	Installation und Konfiguration	6
2.4.3	Betrieb und Bereitstellung	6
2.4.4	Leistungen SAP Basisbetrieb	6
2.4.5	Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb	8
2.4.6	Systempflege	8
2.4.7	Changemanagement	9
2.4.8	Patchmanagement	9
2.4.9	Regelungen zum Service Request Management	9
2.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	9
2.5.1	Richtlinie zum Fernzugriff	9
2.5.2	Erteilung der Fernzugriffsberechtigung	10
2.5.3	Realisierung des Fernzugriffs	10
2.6	Serviceklassifikation	10
2.7	Lizenzleistungen für die Fachanwendung	10
3	Service Level	11
3.1	Erweiterte Servicezeiten	11
3.2	Rufbereitschaft	11
3.3	Störungsannahme	11
3.4	Reporting	11
4	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zum Backendverfahren SAP PI – Process Integration.

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens



2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren SAP PI im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

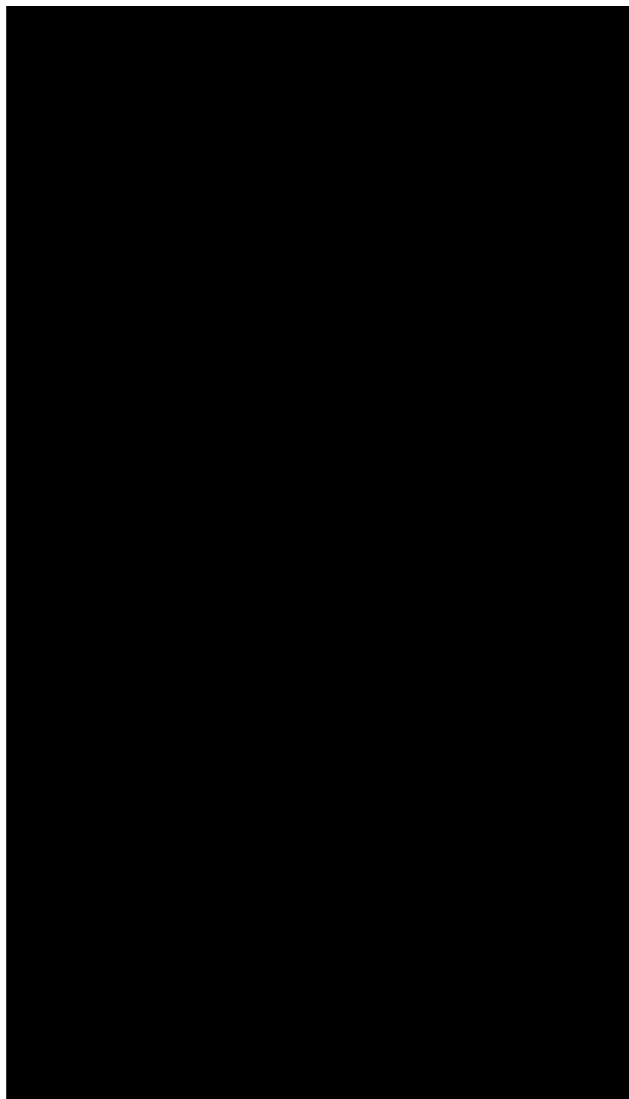
Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Entwicklungsumgebung
- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

- **Entwicklungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:



- **Qualitätssicherungsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen:


- **Produktionsumgebung**
Es existieren folgende Schnittstellen
- 

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung auf den SAP PI System ist Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

2.3.1 Änderung von Benutzersätzen

Für den Zugriff auf das Backendverfahren bzw. für die Nutzung einzelner Komponenten sind folgende Leistungen erforderlich:

- **Entwicklungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
 - **Qualitätssicherungsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
 - **Produktionsumgebung**
Benutzeradministration bzw. Pflege der Zugriffsberechtigungen für
- 

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des IT-Verfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Installation und Konfiguration

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

2.4.3 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.4 Leistungen SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb stellt folgende Leistungen standardmäßig zu Verfügung. Etwaige Leistungsabgrenzungen werden unter dem Punkt 4, Leistungsabgrenzung, aufgeführt.

Leistungen SAP Basisbetrieb
<p>Administration des SAP Service-Portals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals • Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff/ Remote Support/ Remote Service der SAP) • Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support) • Entwicklerregistrierung • Objektregistrierung
<p>SAP Services - Going live und Early Watch Services -</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von SAP-Service Bedarf • Koordination der Sitzungen • Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration
<p>Early Watch Alert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports
<p>SAP-GUI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Datenträgern mit Quellen aus dem SAP-Portal • Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Leistungen SAP Basisbetrieb

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperrinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung/ ~messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktionen“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Support Packages, Enhancement Packages, Kernel)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen. Die Form der Dokumentation wird vom AN erarbeitet und mit dem AG abgestimmt.
- Technischer Releasewechsel (Die im SLA enthaltene Leistung beschränkt sich auf das Einspielen der gewünschten Releasesoftware im SAP-System [maximal einmal im Kalenderjahr]. Zusätzliche Aufwendungen zum Releasewechsel, die aufgrund von Modifikationen entstehen, werden gesondert vergütet.

Mandantenkopien / Systemkopien (homogen)

- Mandantenkopien
- Systemkopien (max. 2 pro Jahr und Landschaft)

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Leistungen SAP Basisbetrieb

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperrern
- Einrichtung von Netzwerkdruckern

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

2.4.5 Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Die erweiterten Leistungen SAP Basisbetrieb sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sie werden gesondert vergütet.

Erweiterte Leistungen SAP Basisbetrieb

Systemkopien in einer Landschaft > 2/Jahr

- Durchführung von Systemkopien, die die Gesamtanzahl von 2 Kopien pro Jahr und Landschaft übersteigen

Migrationservice (heterogene Systemkopie)

- Konzeption und Durchführung der Verfahrensmigration bei einem Wechsel von Betriebssystem und/oder Datenbank

Erweitertes Monitoring im Auftrag

- Ermittlung des Monitoringbedarfs
- Konzeptunterstützung
- Test und Implementierung
- Weiterentwicklung

SAP Services (kostenpflichtig gegenüber der SAP SE, Kosten trägt der Auftraggeber)

Remote Services, Upgrade Services etc.

- Vorbereitung, Einstellung der Systeme und Koordination der Sitzungen bei Dataport sind im vorliegenden Vertrag enthalten

2.4.6 Systempflege

- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers
- Security Hinweise der SAP SE werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt
- Der Basisbetrieb SAP nutzt für die optimierten Arbeitsprozesse in der Administration Hilfsprogramme und Reports, die vom Auftragnehmer entwickelt werden.

2.4.7 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch.

2.4.8 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Maßnahmen die zur Risikominimierung des Rechenzentrumsbetriebs notwendig sind zu Lasten des Auftraggebers vorzunehmen. Dies ist insbesondere zu prüfen, wenn nach Vorgabe des Auftraggebers Versionen für Systemkomponenten eingesetzt werden, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr supportet werden (end of life) und dadurch für andere Kunden ein Betriebsrisiko darstellen.

2.4.9 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich auf dem elektronischen Weg bei Dataport eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer sichergestellt.

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

Der Auftraggeber hat auf Grundlage eines gesonderten Vertrages mit Übertragung der Auftragsberechtigungen an Dataport Fachberater (Mitarbeiter im Bereich fachliches CCoE) die Teilnahme/Mitwirkung am Auftragsmanagement delegiert (Generalvollmacht). Die Sicherheit und Funktionstrennung bleibt durch dataportinterne Kontroll- und Prozessverantwortungen gewährleistet. Der fachliche CCoE-Bereich tritt dann gegenüber dem Basisbetrieb SAP wie der Auftraggeber auf.

2.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

2.5.1 Richtlinie zum Fernzugriff

Der Fernzugriff wird gemäß Auftragnehmer Richtlinie zum Fernzugriff angeboten und mit folgenden Annahmen eingestuft:

- Zugriffsart: extern (externer Dienstleister)
- Quell-System liegt extern (externer Dienstleister)
- Zielsystem liegt intern, zentral (Auftragnehmer)
- Keine administrative Tätigkeit durch extern
- Der Schutzbedarf des Zielsystems ist [REDACTED]

Unter Anwendung folgender Sicherheitsmaßnahmen kann der Fernzugriff realisiert werden:

- **Standardisierte Ein-Faktor-Authentisierung**
- **Protokollierung in einem Ticket-System**
Sowohl die Beauftragung als auch die Durchführung eines Fernzugriffs wird im IT-Servicemanagement-Tool der ITSM-Suite dokumentiert. Festzustellen sind dabei:
 - der Zeitraum,
 - der Ziel und Zweck der Sitzung und
 - der Auftraggeber und die mit der Durchführung beauftragte Person.
- **Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff - Sicherheitsvereinbarung**
Es wird eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen

Ein administrativer Fernzugriff ist nicht Bestandteil der Leistung.

2.5.2 Erteilung der Fernzugriffsberechtigung

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs kann durch einen internen Mitarbeiter (Auftragnehmer) überhaupt erst freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Die Sicherheitsmaßnahme „Erteilen der Fernzugriffsberechtigung“ gilt nur dann als umgesetzt, wenn sie durch Anwendung der für eine revisionssichere Protokollierung definierten Teilmaßnahmen, dokumentiert wurde.

2.5.3 Realisierung des Fernzugriffs

Der externe Support der Herstellerfirma SAP SE des Backendverfahrens SAP PI wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

2.6 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse

2.7 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der SAP-Lizenzvermessung.

3 Service Level

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

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Entwicklungsumgebung**
Für Entwicklungsumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Folgende Zeiten der Rufbereitschaft werden vereinbart:

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

3.3 Störungsannahme

IT-Störungen werden im Call Center unter folgenden Rufnummern aufgenommen:

Bremen: Telefon: 
 Hamburg: Telefon: 
 Schleswig-Holstein: Telefon: 

Für BASIS-Kunden ist die Störungsannahme im SLA BASIS geregelt.

3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte monatlich nach:

- SAP SL Reporting für produktive Systeme

4 Leistungsabgrenzung

- liegen keine vor

Vertragsnummer: V 11788

Auftraggeber: FHH / Kasse.Hamburg

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	Zutreffendes ankreuzen
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	<input checked="" type="checkbox"/>
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 (Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit)	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

https://www.lida.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Verwaltung von Geschäftspartner-, Bank- und Benutzerdaten.

2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	In der bereitgestellten Infrastruktur werden Daten für das Rechnungswesen der Freien und Hansestadt Hamburg verarbeitet. Dazu zählen Daten von Geschäftspartnern (Name, Anschrift, Bankverbindung), Daten aus dem Zahlungsverkehr
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	./.

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Geschäftspartner, Benutzer, Banken.

4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	./.

¹ Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs.1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680

