

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Betreff:**

Abschluss des neuen Betreibervertrages ELBE+

Hiermit nehmen wir das Vertragsangebot V9.144 "2.ÄV 9144 Zentrale Auskunft Leitungstrassen ZALT – Pflegevertrag" [REDACTED] vom 04.10.2018 an.

[REDACTED]

[REDACTED]

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung | Neuenfelder Straße 19 | 21109 Hamburg

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

---

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

---

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 41/459

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9144-2/2610000

Seite 1 von 8

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung**  
**Neuenfelder Straße 19**  
**21109 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**

Betriebsleistungen: Zentrale Auskunft Leitungstrassen ZALT

2. Änderung: Anpassung der Dienstleistungen und Ablösung vorheriger Verträge

#### **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 8)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4a, 4b, 5a, 5b, 6, 7, 8, 9 und 10 (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 41/459

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9144-2/2610000

**3 Art und Umfang der Dienstleistungen**

**3.1 Art der Dienstleistungen**

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen: gem. Anlagen 4a, 4b, 5a, 5b, 6, 7 und 8

**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. \_\_\_\_\_
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers \_\_\_\_\_
 

Umsetzungskonzept	Anlage(n) Nr. 7
Leistungsbeschreibung für das Konzept zur Umsetzung einer zentralen	8
Leitungsauskunft für die Freie und Hansestadt Hamburg	
Leistungsbeschreibung für das FVM ZALT	6
Leistungsbeschreibung Extranet Share Point	9
SLA RZ Teil A	4a
SLA RZ Teil B	4b
SLA TVM Teil A	5a
SLA TVM Teil B	5b
- folgenden weiteren Dokumenten:
 

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr. 1
Preisblatt Aufwände	2a
Preisblatt Festpreise	2b
Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung	3
Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	Anlage(n) Nr. 10

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
  - folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 3, 4b, 4a, 5b, 5a, 6, 7, 8, 9, 10
- 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 41/459

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9144-2/2610000

**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

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V9144/2610000			15.07.2015	30.07.2018
V9144-1/2610000			11.04.2017	30.09.2018
V9144-2/2610000 (dieser Vertrag)			01.10.2018	

**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, SLA TVM Teil B Pkt. 3 und SLA FVM

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

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

**4.3.2** während sonstiger Zeiten

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

**5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung**

**5.1**  Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gem. Anlage 2a

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 enthalten.

**Reisezeiten**

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 41/459

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9144-2/2610000

**Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2a

**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** und der **jährliche Festpreis** setzen sich gem. Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gem. Anlage 2b.

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

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gem. Anlage 2b

**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 41/459

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9144-2/2610000

Seite 5 von 8

## 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 Der Auftraggeber liefert alle Muss-Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung durch das Ausfüllen der Anlage 3 Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung. Die Anlage ist vor Vertragsschluss auszufüllen und bei Vertragsannahme schriftlich an den Auftragnehmer zurück zu senden.
- 8.4 gem. Anlage SLA RZ Teil A Pkt. 2.3, SLA RZ Teil B Pkt. 2.1, SLA TVM Teil A Pkt. 2.1 und SLA FVM

## 9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

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

## 11 Sonstige Vereinbarungen

### 11.1. Allgemeines

Die AVB sind im Internet unter [www.dataport.de](http://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 Wertermittlung 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.

- 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 Inkrafttretens 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.

##### 11.4.3. RZ-Rekalkulation

Die in dem Preisblatt 2b aufgeführten Personalkostenzuschläge werden zukünftig in einer neuen Version des Servicekatalogs in die Artikel eingearbeitet. Alle aufgeführten Personalkostenzuschläge je Position, sowie der Gesamtpersonalkostenzuschlag können dann entfallen. Dies wird im Rahmen von Vertragsanpassungsverfahren umgesetzt.

#### 11.5. Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.10.2018. Er ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß Nummer 4.2 und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum 31.12.2019 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

#### 11.7. Besondere Vereinbarungen

Der Auftragnehmer verpflichtet die grit GmbH entsprechend dazu, die im Rahmen der Auftragserfüllung gewonnen personenbezogenen Daten nur zum Zwecke der Auftragserfüllung zu verarbeiten und nach Erledigung des Auftrages die überlassenen und bei ihm gespeicherten personenbezogenen Daten zu löschen.

#### 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 Auftragsverarbeitung 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 41/459

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9144-2/2610000

Seite 8 von 8

Hamburg, 04.10.2018  
Ort Datum

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
Ort Datum



**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen  
Betriebsleistungen: Zentrale Auskunft Leitungstrassen ZALT  
2. Änderung: Anpassung der Dienstleistungen und Ablösung vorheriger Verträge

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

---

Rechnungsempfänger:

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 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:

1.

2.

---

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  
nit der Auftraggeber folgende Aufwände:

rne Obergrenze

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

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

Erwandsbezogene 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

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag

Personalkostenzuschlag gesamt

**Gesamtpreis:** 50.158,10 €

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

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

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

Rechnungstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01.02., 01.05., 01.08. und 01.11.  
des Kalenderjahres.



Vertragsnummer: V9144-2/2610000

Auftraggeber: LGV

**Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung****Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung**

<b>Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:</b>	<b>Zutreffendes ankreuzen</b>
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	x
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)	

**Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung<sup>1</sup>**

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

[https://www.lda.bayern.de/media/dsk\\_hinweise\\_vov.pdf](https://www.lda.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf)

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Bearbeitung von Auskunftsanträgen

<b>2.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Identifikations- und Adressdaten, Vertragsstammdaten, Kundenhistorie
	<b>darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)
	entfällt

<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Kunden

<b>4.</b>	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	entfällt

<sup>1</sup> 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



## **Service Level Agreement**

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

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

**für**

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV)

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.1  
Stand: 14.06.2013

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	5
2.2	Changemanagement .....	5
2.2.1	Changes mit vorab gegebener Zustimmung .....	5
2.2.2	Changes mit Zustimmung des Auftraggebers .....	6
2.2.3	Freigabe .....	6
2.3	Mitwirkungsrechte und -pflichten .....	6
2.4	Kündigungsmodalitäten .....	7
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>8</b>
3.1	Infrastruktur.....	8
3.1.1	Rechenzentrum .....	8
3.1.2	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	9
3.1.3	Serverbasierte Leistungen Windows und Unix.....	9
3.1.4	Technisches Design .....	10
3.2	Bereitstellung .....	10
3.2.1	Systeme im Rechenzentrum.....	10
3.2.2	Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers.....	10
3.3	Betrieb und Administration.....	11
3.3.1	Basisbetrieb .....	11
3.3.2	Backup & Recovery .....	11
3.3.3	User – Administration .....	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
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>16</b>
4.1	Definition.....	16



4.1.1	Begriffsfestlegungen .....	16
4.2	Leistungsausprägung .....	16
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen .....	17
4.4	Reporting .....	18
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>19</b>
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 Übergangbestimmungen.

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

## 3.2 Bereitstellung

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

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

### 3.2.1 Systeme im Rechenzentrum

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

### 3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers

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

### 3.3 Betrieb und Administration

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

#### 3.3.1 Basisbetrieb

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

#### 3.3.2 Backup & Recovery

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

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

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

### 3.3.4 Datenbank und Middleware Administration

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

### 3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

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

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

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

### 3.3.6 Batch-Betrieb

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

### 3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

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

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

### 3.3.8 Wartung und Pflege

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

#### Wartungsarbeiten:

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

#### Softwarepflege:

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

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

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

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

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

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

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

### 3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

Ein Fernzugriff liegt vor, wenn Mitarbeiter des 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 steht.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind.  Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres 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	<span style="background-color: black; color: black;">[REDACTED]</span>	<span style="background-color: black; color: black;">[REDACTED]</span>	<span style="background-color: black; color: black;">[REDACTED]</span>	<span style="background-color: black; color: black;">[REDACTED]</span>
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

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

## **Service Level Agreement**

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

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

**für**

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV)

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2  
Stand: 19.06.15

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil.....	3
1.3.1	Ergänzende Informationen .....	3
1.3.2	Abgrenzungen .....	3
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	5
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>6</b>
3.1	Infrastrukturleistungen .....	6
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	6
3.1.2	Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX .....	6
3.1.2.1	Applikations- und Webservice .....	6
3.2	Betrieb und Administration.....	7
3.2.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum .....	7
3.2.2	Backup & Recovery .....	7
3.2.3	Leistungsabgrenzung .....	8
3.3	Lizenzleistungen .....	9
3.3.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen .....	9
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>10</b>
4.1	Leistungsausprägung .....	10
4.1.1	Betriebszeiten .....	10
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	10
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb.....	10
4.1.1.3	Servicezeit - Überwacher Betrieb .....	10
4.1.2	Wartungsarbeiten .....	10
4.1.3	Support .....	10
4.1.4	Störungsannahme .....	11
4.1.5	Incident-Management.....	11
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>13</b>
5.1	Erläuterung VDBI.....	13

## 1 Einleitung

---

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

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

#### 1.3.2 Abgrenzungen





Die hier im Folgenden aufgeführten in Teil A definierten Services können teilweise erst mit dem Umzug der hier betroffenen Fachverfahren und zugehörigen Services in die neuen Dataport Rechenzentren (RZ<sup>2</sup>) reportet werden. Der Umzug erfolgt im Rahmen der Transitionen des Projekts RZ<sup>2</sup>.

- Punkt 3.3.1: Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten
- Punkt 3.3.1: „Erstellung und Abstimmung von Betriebsführungshandbüchern nach „BSI\_Grundschatz“
- Punkt 3.3.3: „Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen)“
- Punkt 3.3.7: „Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten“
- Punkt 4.4: „Reporting“

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

### 3 Leistungsbeschreibung

#### 3.1 Infrastrukturleistungen

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

##### 3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

##### 3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

###### 3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

Webservice			
<b>Betriebssystem</b>			
Windows Server			
<b>Produktionsstufen</b>		<b>SLA-Klasse</b>	<b>SAN und Backup</b>
Produktion	x	Economy	SANF
QS / Stage		Standard	SANN
Test	x	Premium	Backup 30 Tage
Entwicklung		Premium Plus	
Schulung			
<b>Zugesicherte Ressourcen</b>			
Anzahl	Servicebezeichnung	zugesicherte CPU-Kerne	zugesicherter RAM
			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 (RZ<sup>2</sup>) 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.

### 3.2.2 Backup & Recovery

Die Datensicherung umfasst die Sicherung sämtlicher Daten, die zur Ausführung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind. Diese wird gemäß Anforderung des Auftraggebers eingerichtet.

Programm-Dateien, Konfigurations-Dateien und Nutzdaten-Dateien. Verfahrensdaten, die in der Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Die Systemsicherung wird vom Auftragnehmer standardmäßig eingerichtet.

Gemäß Standard im Dataport Rechenzentrum erfolgt für Applikations-, Web- und Terminalservices einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Vollsicherungsstands 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
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		V, D

#### 3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

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

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

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

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

## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Leistungsausprägung

#### 4.1.1 Betriebszeiten

##### 4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

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

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

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

##### 4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

#### 4.1.2 Wartungsarbeiten

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

#### 4.1.3 Support

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

---

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

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

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

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

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

#### 4.1.5 Incident-Management

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

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

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

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

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



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

## 5 Erläuterungen

---

### 5.1 Erläuterung VDBI

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

## **Service Level Agreement**

*Technisches Verfahrensmanagement*

*allgemeiner Teil (Teil A)*

*zum Backendverfahren Zentrale Auskunft  
Leitungstrassen (ZALT)*

**für**

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV)

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2  
Stand: 01.01.2014

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
1.1	Leistungsgegenstand .....	4
1.2	Rolle des Auftraggebers.....	4
1.3	Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement .....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>5</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten .....	5
2.2	Kündigungsmodalitäten.....	5
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b> .....	<b>6</b>
3.1	Hinweise zum Verständnis .....	6
3.2	Service Management .....	6
3.3	Capacity Management .....	7
3.4	IT-Service Continuity Management.....	7
3.5	Availability Management .....	8
3.6	Technical Design Architecture.....	8
3.7	Release & Deployment Management .....	9
3.8	Service Asset & Configuration Management .....	9
3.9	Change Management.....	10
3.10	Event Management .....	10
3.11	Incident Management.....	11
3.12	Problem Management .....	11
3.13	Access Management.....	12
3.14	Service Request Management.....	12
<b>4</b>	<b>Service Level</b> .....	<b>13</b>
4.1	Hinweise zum Verständnis .....	13
4.2	Betriebszeit.....	13
4.3	Servicezeit.....	13
4.4	Rufbereitschaft .....	13
4.5	Wartungsfenster .....	13
4.6	Reporting.....	14



<b>5</b>	<b>Leistungsabgrenzung .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Erläuterung VDBI.....</b>	<b>16</b>

## 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 7 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. 3.7)
- Aufnahme kundeninitiiert 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"> <li>im Rahmen der bestehenden Service Standards</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>im Rahmen von Projekten</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller</li> </ul>	D	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 Managements 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"> <li>administrativ: Systemkonto, techn. Anwender</li> </ul>	V, D	
<ul style="list-style-type: none"> <li>operativ: Verfahrensbenutzer</li> </ul>		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 kundeninitiiertter 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 Levels vereinbart. Erweiterte Service Levels 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 Levels 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

---

<b>V</b> = Verantwortlich	„V“ bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
<b>D</b> = Durchführung	„D“ bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
<b>B</b> = Beratung 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.
<b>I</b> = Information	„I“ bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.

## **Service Level Agreement**

*Technisches Verfahrensmanagement*

*verfahrensspezifischer Teil (Teil B)*

*zum Backendverfahren Zentrale Auskunft  
Leitungstrassen (ZALT)*

**für**

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV)

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.2  
Stand: 01.01.2014

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1	Leistungsgegenstand .....	3
1.2	Beschreibung des Backendverfahrens .....	3
<b>2</b>	<b>Leistungsbeschreibung</b> .....	<b>4</b>
2.1	Verfahrensinfrastruktur .....	4
2.2	Schnittstellen zu anderen Backendverfahren.....	4
2.3	Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens .....	5
2.3.1	Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung.....	5
2.3.2	Migrationsleistungen .....	5
2.3.3	Installation und Konfiguration .....	5
2.3.4	Betrieb und Bereitstellung .....	5
2.3.5	Changemangement.....	5
2.3.6	Patchmanagement .....	5
2.3.7	Leistungsbeschränkung bei Verzicht auf Qualitätssicherungsumgebungen .....	6
2.3.8	Regelungen zum Service Request Management.....	6
2.4	Serviceklassifikation .....	7
<b>2.5</b>	<b>Lizenzleistungen für die Fachanwendung</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Service Level</b> .....	<b>8</b>
3.1	Störungsannahme .....	8
<b>4</b>	<b>Leistungsabgrenzung</b> .....	<b>8</b>

## 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 Zentrale Auskunft Leitungstrassen (ZALT).

### 1.2 Beschreibung des Backendverfahrens

Beim Backendverfahren ZALT handelt es sich um ein Zentrales Auskunftssystem für Leitungstrassen.

Der Auftraggeber setzt das Backendverfahren ZALT für folgende Aufgaben ein:

- Beauskunftung Leitungstrassen

Das Backendverfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.

## 2 Leistungsbeschreibung

---

### 2.1 Verfahrensinfrastruktur

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

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Produktionsumgebung

### 2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

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

- **Testumgebung**

Es existieren folgende Schnittstellen:

■ [REDACTED]

- **Produktionsumgebung**

Es existieren folgende Schnittstellen:

■ [REDACTED]

## **2.3 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens**

### **2.3.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung**

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des Backendverfahrens) erfolgt

- im Rahmen der bestehenden Service Standards und nach Vorgaben des Verfahrensherstellers

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

### **2.3.2 Migrationsleistungen**

Migrationsleistungen sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

### **2.3.3 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).

### **2.3.4 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.

### **2.3.5 Changemanagement**

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

Ggf. notwendige Leistungen des Software-Herstellers werden vom Auftraggeber beauftragt. Entstehen dadurch Aufwände beim Auftragnehmer trägt diese ebenfalls der Auftraggeber.

### **2.3.6 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 Patchmanagements 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.

### **2.3.7 Leistungsbeschränkung bei Verzicht auf Qualitätssicherungsbedingungen**

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

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 Referenzumgebung 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.

### **2.3.8 Regelungen zum Service Request Management**

Service Requests werden vom Auftraggeber schriftlich per E-Mail eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragnehmer im Rahmen des Prozesses zum Changemanagement sichergestellt.



## 2.4 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Klasse	Spezifikation der Leistungsklasse

## 2.5 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Folgende Lizenzleistungen werden vereinbart:

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die Fachanwendung kostenlos zur Verfügung.

### 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.
- **Schulungsumgebung**  
Der Service Level für Schulungsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Testumgebung**  
Für Testumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

#### 3.1 Störungsannahme

Die Störungsannahme ist im SLA BASIS geregelt.

### 4 Leistungsabgrenzung

---

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind (verfahrensspezifische Ergänzungen zu Kapitel 5 in Teil A):

- **Benutzerverwaltung**  
Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Fernwartung**  
Eine Fernwartung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

# **Fachliches Verfahrensmanagement für ELBE+**

Für den

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung (LGV)

Neuenfelder Straße 19

21109 Hamburg

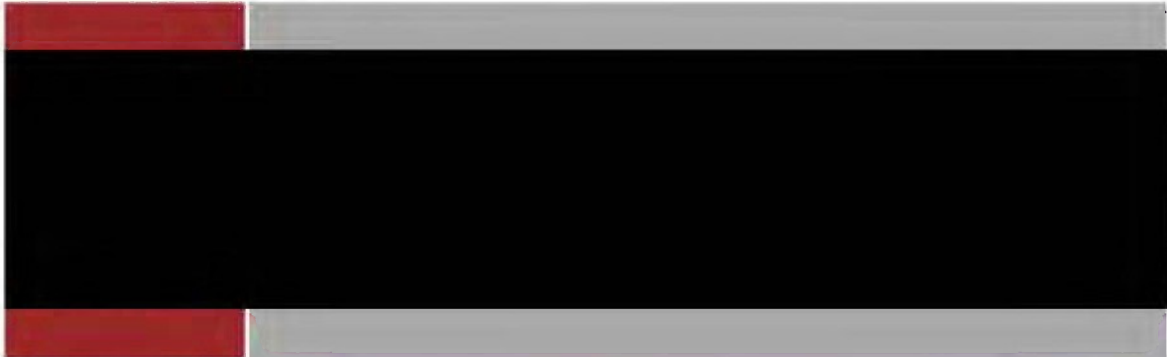
nachfolgend Auftraggeber

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangssituation und Ziele.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Leistungsumfang .....</b>	<b>5</b>
2.1	Weiterentwicklung ELBE+ .....	5
2.2	Sonstige Vereinbarungen .....	5
<b>3</b>	<b>Mitwirkung des Auftraggebers .....</b>	<b>6</b>

***Ihre Ansprechpartner:***

Ihr Ansprechpartner zu allen Fragestellungen im Zusammenhang mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung ist:



## 1 Ausgangssituation und Ziele

Seit dem 1.05.2016 ist das zentrale Portal der FHH ELBE+ – elektronische Bearbeitung von Leitungsanfragen – produktiv. Das Portal ELBE+ besteht aus verschiedenen Softwarekomponenten, die im RZ<sup>2</sup> von Dataport betrieben werden. Dazu gehören eine Websitecollection im Dataport-Extranet mit dem Webpart „Leitungsauskunft“ der [REDACTED]

Zur elektronischen Bearbeitung der Leitungsanfragen nutzen die Portal- und Serverkomponenten verschiedene Web-Services des LGV.

[REDACTED]

Als Produktverantwortlicher übernimmt [REDACTED] die Rolle des zentralen Ansprechpartners beim Auftragnehmer für den Auftraggeber und koordiniert die Aufgaben zum Betrieb der zum Einsatz kommenden Komponenten innerhalb des Auftraggebers.

[REDACTED]

Diese Leistungsbeschreibung enthält die Aufgaben des fachlichen Verfahrensmanagement bei [REDACTED], die zum Betrieb von ELBE+ durchgeführt werden müssen.

## 2 Leistungsumfang

### 2.1 Weiterentwicklung ELBE+

	Aktivitäten	Aufwand
<b>Fachliches Verfahrensmanagement - FVM*</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zentraler Ansprechpartner für Auftraggeber und Softwarehersteller</li> <li>■ Koordinierung der beteiligten Gruppen beim Auftragnehmer und des Softwareherstellers [REDACTED]</li> <li>■ Durchführung regelmäßiger Statuscalls</li> <li>■ Nutzerregistrierung</li> <li>■ Laufende Pflege der Nutzerdaten (Entziehen von Berechtigungen nach einjähriger Nichtnutzung des Portals, Anpassung von Nutzerdaten)</li> <li>■ Statistische Auswertungen</li> <li>■ Nutzersupport nach Absprache mit dem Auftraggeber</li> <li>■ fachliche Konfiguration der Softwarekomponenten [REDACTED]</li> <li>■ Qualitätssicherung</li> <li>■ Dokumentation</li> <li>■ Abrechnung</li> </ul>	[REDACTED]

\* Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand.

### 2.2 Sonstige Vereinbarungen

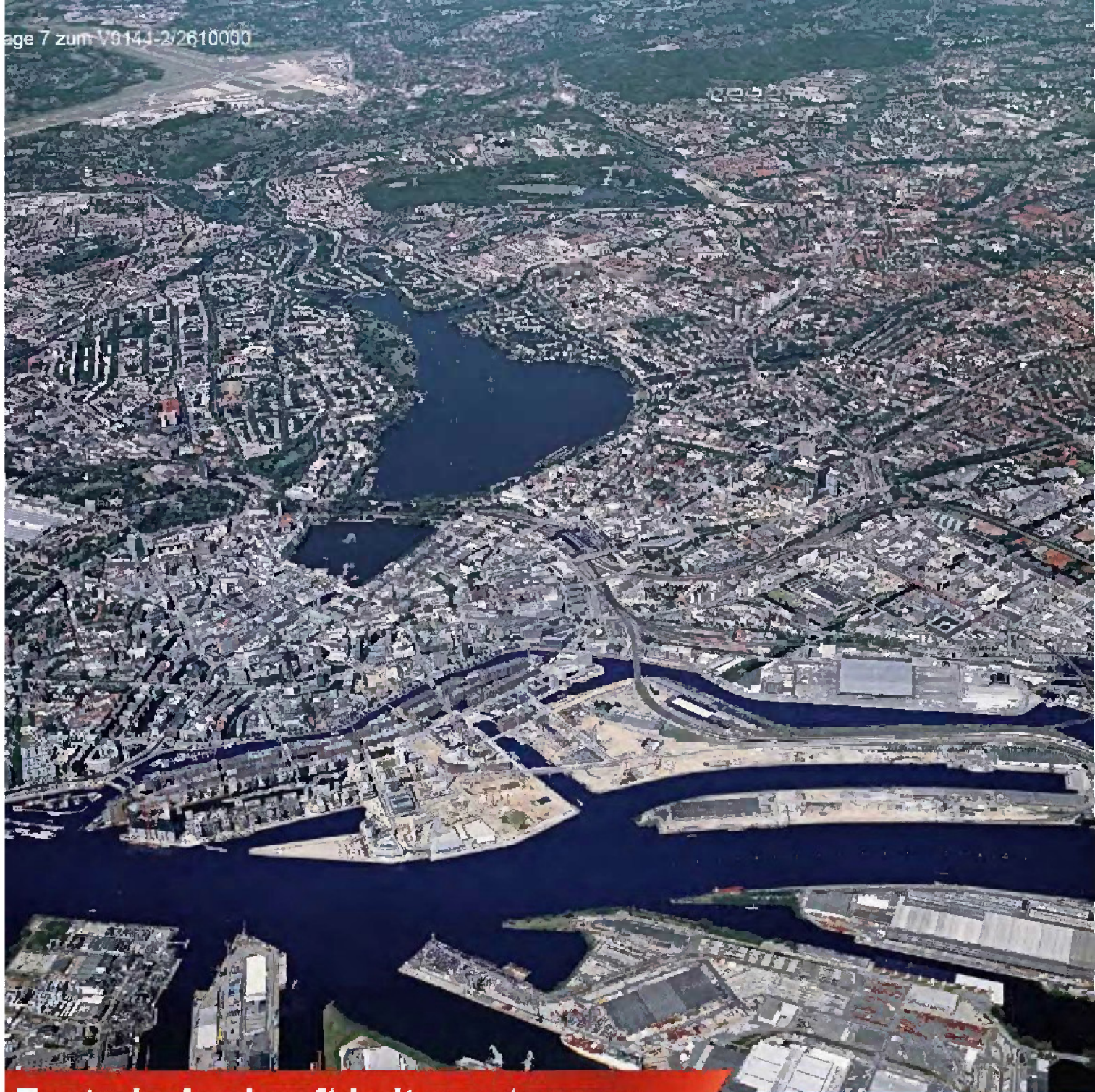
Zusätzliche, in dieser Leistungsbeschreibung nicht aufgeführte Arbeiten, wie Anpassungen wegen Versionswechsel einer der Infrastruktur- oder Softwarekomponenten, anschließender Tests oder Einbindung weiterer Funktionalitäten, werden nur nach Absprache und Auftrag mit und durch den Auftraggeber durchgeführt und nach dem tatsächlichen Aufwand abgerechnet.

Diese Leistungsbeschreibung gilt nur für die Supportgruppe [REDACTED]

### **3 Mitwirkung des Auftraggebers**

Die vom Auftraggeber zu erbringenden Mitwirkungsleistungen sind eine wesentliche Voraussetzung für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch den Auftragnehmer. Der Auftraggeber stellt aus diesem Grund auch sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den Auftragnehmer kostenlos erbracht werden. Erfüllt der Auftraggeber diese Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig, so gehen die sich daraus ergebenden Entgelterhöhungen oder Terminverschiebungen zu seinen Lasten.





## Zentrale Auskunft Leitungstrassen (ZALT)

Konzept zur Umsetzung einer zentralen Leitungsauskunft für  
die Freie und Hansestadt Hamburg.

Projektgruppe ZALT:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

## Inhalt

Inhalt.....	- 3 -
Abbildungsverzeichnis.....	- 4 -
1 Ausgangssituation.....	- 5 -
2 Zielbestimmung.....	- 7 -
2.1 Musskriterien.....	- 7 -
2.2 Wunschkriterien.....	- 8 -
2.3 Abgrenzungskriterien.....	- 9 -
3 Produkteinsatz.....	- 10 -
4 Produktübersicht.....	- 11 -
4.1 Rollen und Anwendungsfälle.....	- 11 -
4.2 Komponenten.....	- 12 -
4.3 Prozessübersicht.....	- 14 -
5 Produktfunktionen.....	- 16 -
6 Produktdaten.....	- 20 -
7 Ergänzungen.....	- 24 -

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Beteiligte und potenzielle Nutzer .....	- 6 -
Abbildung 2: Anwendungsfälle .....	- 11 -
Abbildung 3: Komponenten .....	- 12 -
Abbildung 4: Prozessübersicht .....	- 14 -

### 1 Ausgangssituation

Im öffentlichen Grund der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) liegen eine Vielzahl von Ent- und Versorgungsleitungen sowie Leitungen der Telekommunikation. Die Tiefbauunternehmen (BU) als Baustellenbetreiber sind verpflichtet (Kardinalpflicht), sich vor Baubeginn die notwendigen Informationen über die im Untergrund vorhandenen Trassen zu beschaffen, auch vor dem Hintergrund, ihr eigenes Haftungsrisiko wegen möglicher Leitungsbeschädigungen zu minimieren. Daher müssen die Ent- und Versorgungsunternehmen (EVU) ihrerseits Pläne zur Lage ihrer Leitungen bereitstellen.

Über die Lage der Leitungen existiert bisher kein zentrales Register. Jedes EVU führt eine eigene Dokumentation über sein Leitungsnetz. Bislang werden die Informationen im Falle eines Bauvorhabens bei den unterschiedlichen EVU einzeln von den ausführenden BU eingeholt.

Die großen EVU in Hamburg bearbeiten jedes Jahr eine große Menge an Anfragen zur Lage ihrer Leitungstrassen im öffentlichen Grund der FHH, wobei nur ein Teil davon zu tatsächlichen Aufgrabungen führen. Die Anfragen kommen i.d.R. von den BU, die entweder im Auftrag der Stadt, der EVU selbst oder anderer Auftraggeber Baumaßnahmen durchzuführen haben.

Die FHH ist durch ihre Genehmigungsverfahren an vielen Baumaßnahmen beteiligt. Zu den Beteiligten gehören das Amt für Verkehr und Straßenwesen der BWVI (V), das mit allen EVU Rahmenvereinbarungen zur Nutzung der öffentlichen Wege abschließt oder bereits abgeschlossen hat. Ebenfalls bei V ist die Koordinierungsstelle für Baumaßnahmen Hauptverkehrsstraßen (KOST) eingerichtet, die den Verkehrsablauf in Absprache mit anderen Beteiligten wie der Polizei abstimmt. Zur Abstimmung weiterer Maßnahmen steht die KOST mit den EVU in Verbindung. Weiterhin sind die Dienststellen der Bezirksverwaltung in ihrer Funktion als Wegeaufsichtsbehörde gemäß Hamburger Wegegesetz bei leitungsbedingten Tiefbaumaßnahmen beteiligt, indem sie im Zuge des Aufgrabescheinverfahrens (AGS) Aufgrabungen genehmigen oder ablehnen. Seit Mitte des Jahres 2012 steht das Verfahren elektronischer Aufgrabeschein (eAGS) im Internet zur Verfügung.

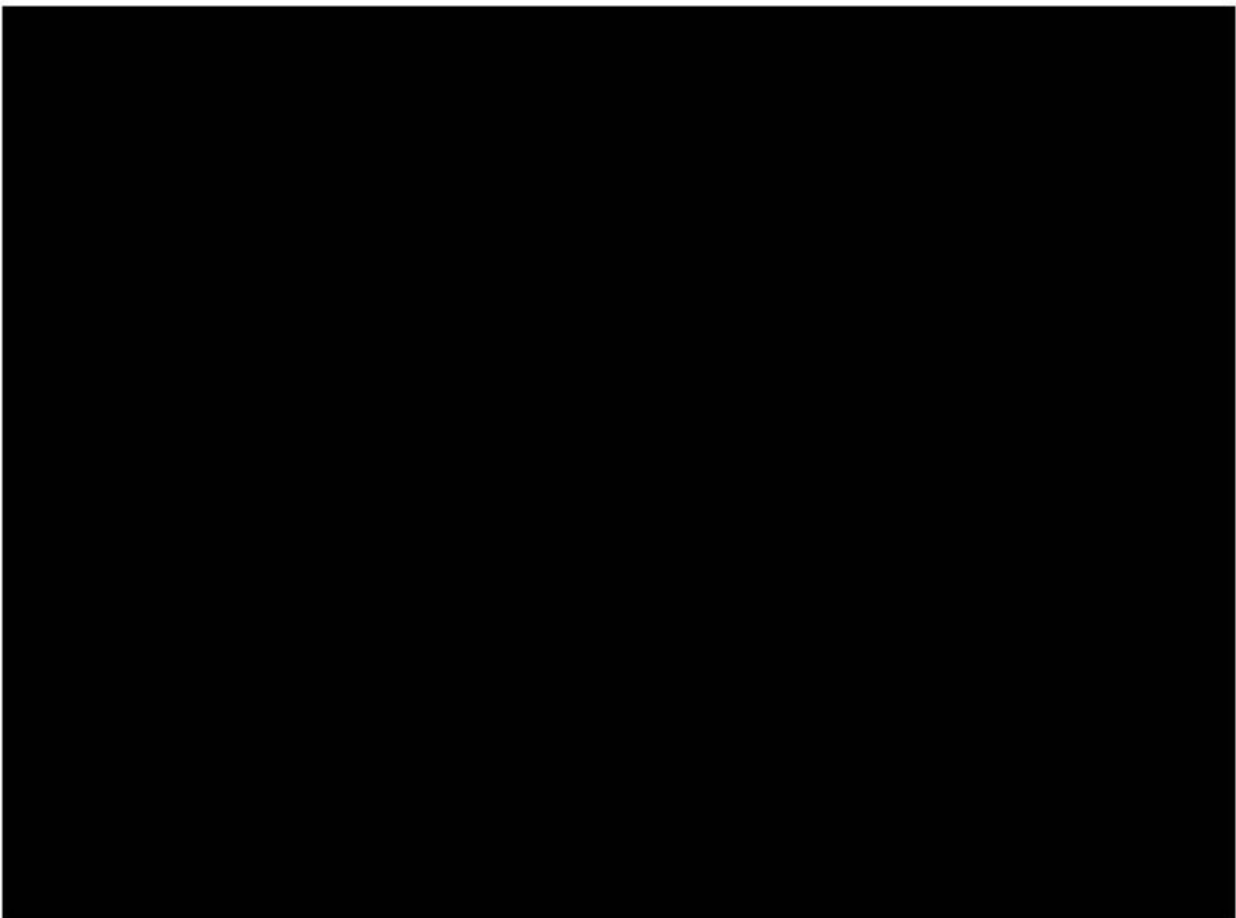
Im Arbeitskreis mit den Ent- und Versorgungsunternehmen der Stadt Hamburg (AK EVU) wurde im Jahr 2005 unter der Leitung des LGV die Projektgruppe "Einrichtung

## Zentrale Auskunft Leitungstrassen

---

einer Zentralen Auskunft über Leitungstrassen“ (PG ZALT) eingerichtet. Mitglieder waren neben Vertretern des AK EVU (Vattenfall, Hamburg Wasser, EON Hanse, dataport) auch Dienststellen der Hamburger Verwaltung (Tiefbauabteilung Nord, N/ITB, KOST), die mit dem Thema Koordinierung und Erteilung von Aufgrabegenehmigungen zu tun haben. Nach Entwicklung und Evaluation eines Prototyps im Jahr 2008 hat die Projektgruppe aufgrund der Entwicklung des elektronischen Aufgrabescheines zwischenzeitlich geruht.

Die Abbildung 1 stellt die Beteiligten und deren Beziehungen in einer zentralen Leitungsauskunft dar und zeigt die enge Verzahnung von Wirtschaft und Verwaltung als Beteiligte und potenzielle Nutzer dieses Systems.



In der im Jahr 2013 neu initiierten Projektgruppe ZALT wurde unter Mitwirkung der bereits genannten Leitungsbetreiber und verschiedener Verwaltungsteile unter Leitung des LGV an diesem Konzept zur Umsetzung einer zentralen Leitungsauskunft gearbeitet. Das Konzept soll als Grundlage für ein Angebot und die anschließende konkrete Umsetzung von ZALT dienen.

## 2 Zielbestimmung

Das bisherige Verfahren, Informationen über die Lage der Leitungen zu erhalten, ist für die BU sehr zeitaufwändig. Außerdem bindet die Auskunftspflicht bei den EVU zusätzliche Ressourcen. Daher ist es ein Hauptziel ein zentrales Auskunftssystem unter Einsatz modernster Online-Techniken (z.B. Standards der Geodateninfrastruktur Hamburg: GDI-HH) unter perspektivischer Berücksichtigung der Einbindung der Verwaltungsverfahren der KOST, Trassenanweisung, eAGS sowie den Komponenten des hamburgischen Straßeninformationssystem (SIS) aufzubauen. Es soll dazu dienen, die Informationsbereitstellung für alle Beteiligten zu vereinfachen, abzukürzen, übersichtlich zu gestalten und die Kosten für Wirtschaft und Verwaltung insgesamt zu verringern.

Die anschließenden Abschnitte 2.1 bis 2.3 geben die in der Projektgruppe ZALT abgestimmten Muss-, Wunsch,- und Abgrenzungskriterien für die erste Stufe der Umsetzung einer ZALT wieder. Die Musskriterien und die Abgrenzungskriterien, sind als verpflichtend für die Erstumsetzung zu betrachten. Die Wunschkriterien sind als mögliche Funktionen von späteren Ausbaustufen anzusehen.

### 2.1 Musskriterien

- ZALT soll die zentrale Plattform für Leitungsanfragen in Hamburg sein.
- Das System soll als eine webbasierte Anwendung realisiert werden, die in den aktuellen Versionen der gängigsten Webbrowser (Internet Explorer, Firefox, Chrome) funktioniert.
- Leitungsanfragen können nur von registrierten Nutzern ausgeführt werden.
- Die Anwendung ermöglicht dem Nutzer, eine Leitungsanfrage von einem geographisch bestimmten Gebiet innerhalb Hamburgs zu stellen.
- Zusätzlich zur Geometrie des Aufgrabungsgebietes sollen Sachdaten zur Leitungsanfrage erfasst werden.
- Die Aufgrabungsgebiete (Gebiete der einzelnen Leitungsanfragen) werden auf einer Karte digitalisiert und visualisiert.

- Über eine geographische Vorauswahl werden nur Anfragen an die Ent- und Versorger gesendet, die von dem jeweiligen Gebiet betroffen sind. Ent- und Versorger können alternativ auch immer angefragt werden.
- Über ein „Postfach“ soll der Status der Leitungsanfragen für jeden Nutzer eingesehen werden können.
- Die Geometrien und Sachdaten der Leitungsanfragen werden in die GDI-HH aufgenommen.
- Die in der GDI-HH vorhandenen relevanten Fachinformationen werden als zusätzliche Layer in die Anwendung integriert (z.B. Schutzgebiete).

### 2.2 Wunschkriterien

- Im Prozess der Leitungsanfrage ist es möglich das Verfahren eAGS aufzurufen.
- Import und Übernahme bereits vorhandener Aufgrabungs-Geometrien zur Visualisierung in der Karte.
- Die Geometrien der Aufgrabungsgebiete sind für alle Nutzer sichtbar und die dazugehörigen Sachinformationen abfragbar.
- Recherchemöglichkeiten nach auf der Karte dargestellten Aufgrabungsgebieten.
- Trassenanträge können aus dem System heraus generiert werden.
- Im System kann der Status des eAGS abgefragt werden.
- Informationen über die Fertigstellung und Prüfung durch die Bezirke der Aufgrabungsgebiete sind über die Anwendung verfügbar (Rücknahme von Flächen).
- Tiefbauanzeigen inklusive Sperrfristen können als Layer zusätzlich in der Karte dargestellt werden.
- Planungsebenen der EVU können als zusätzliche Layer in die Kartenanwendung integriert werden.



- Informationen aus der Zentralen Auskunft Kampfmittelverdachtsflächen können zusätzlich integriert werden.

### **2.3 Abgrenzungskriterien**

- Die rechtssichere Archivierung der Leitungsanfragen für die Ent- und Versorger erfolgt nicht über ZALT. Hierfür sind weiterhin die Ent- und Versorger selbst verantwortlich.
- Die Leitungsdaten der Ent- und Versorger werden in der Anwendung nicht dargestellt oder auf eine andere Art und Weise veröffentlicht.
- In ZALT wird nur das Aufgrabungsgebiet digitalisiert und nicht das Baustellengebiet.
- Die zu den Antworten der Leitungsanfragen zugehörigen Plandaten werden nicht in ZALT gespeichert.

### **3 Produkteinsatz**

In diesem Kapitel werden die grundsätzlich gewünschten Betriebsbedingungen und nichtfunktionalen Anforderungen für ZALT beschrieben.

Das Frontend von ZALT soll browserbasiert realisiert werden und auf den heute gängigen PC-Arbeitsplatzumgebungen im Büro lauffähig sein. Aktuelle Browserversionen der Browser Internet Explorer, (IE), Firefox (FF) und Google Chrome (GC) sollten dabei unterstützt werden.

Das System soll grundsätzlich im 24 Stunden Betrieb dauerhaft verfügbar sein. Zu den Ausnahmen dieser Verfügbarkeit zählen Zeiten für Wartungsarbeiten sowie Störungsbehebungen.

Die einzelnen Komponenten sollen technisch überwacht werden, um eine zügige Störungsbeseitigung zu gewährleisten. Neben dem Produktivsystem soll ein Testsystem zur Verfügung gestellt werden.

Hard- und Software sollten auf einem möglichst aktuellen Stand sein und gepflegt werden.

Das System muss performant sein und den allgemein üblichen Anforderungen an intuitiver Bedienbarkeit und einfacher Handhabung gerecht werden.

Es muss einen Ansprechpartner für alle Belange des Supports die Hard- und Software betreffend geben.

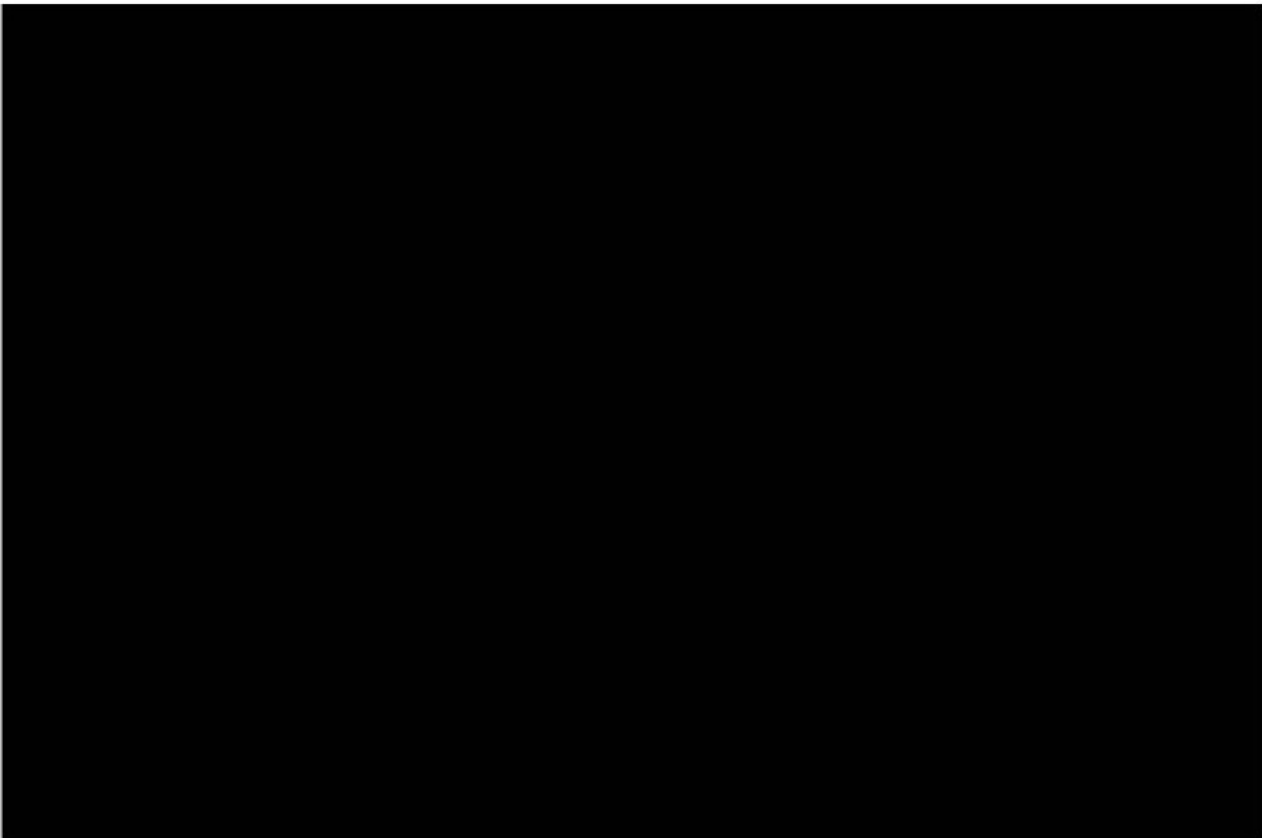
Insgesamt muss das System allen Belangen des deutschen Rechts entsprechen und insbesondere die Anforderungen des Hamburgischen Datenschutzgesetzes (HmbDSG) und des Hamburgischen Geodateninfrastrukturgesetzes (HmbGDIG) erfüllen.

## 4 Produktübersicht

Zur weiteren Beschreibung von ZALT bedarf es der Definition von Rollen mit den zugehörigen Anwendungsfällen. In Kapitel 4.1 werden diese erläutert. Im Anschluss daran wird in Kapitel 4.2 und 4.3 ein Überblick über die in der Projektgruppe abgestimmten Komponenten und Prozesse von ZALT gegeben. Eine detaillierte Erläuterung der einzelnen Prozessschritte erfolgt in Kapitel 5.

### 4.1 Rollen und Anwendungsfälle

Im Rahmen des Systems treten unterschiedliche Zielgruppen in verschiedenen Rollen auf. Abbildung 2 zeigt in einer Übersicht die Rollen mit den zugehörigen Anwendungsfällen.



Folgende Rollen werden besetzt:

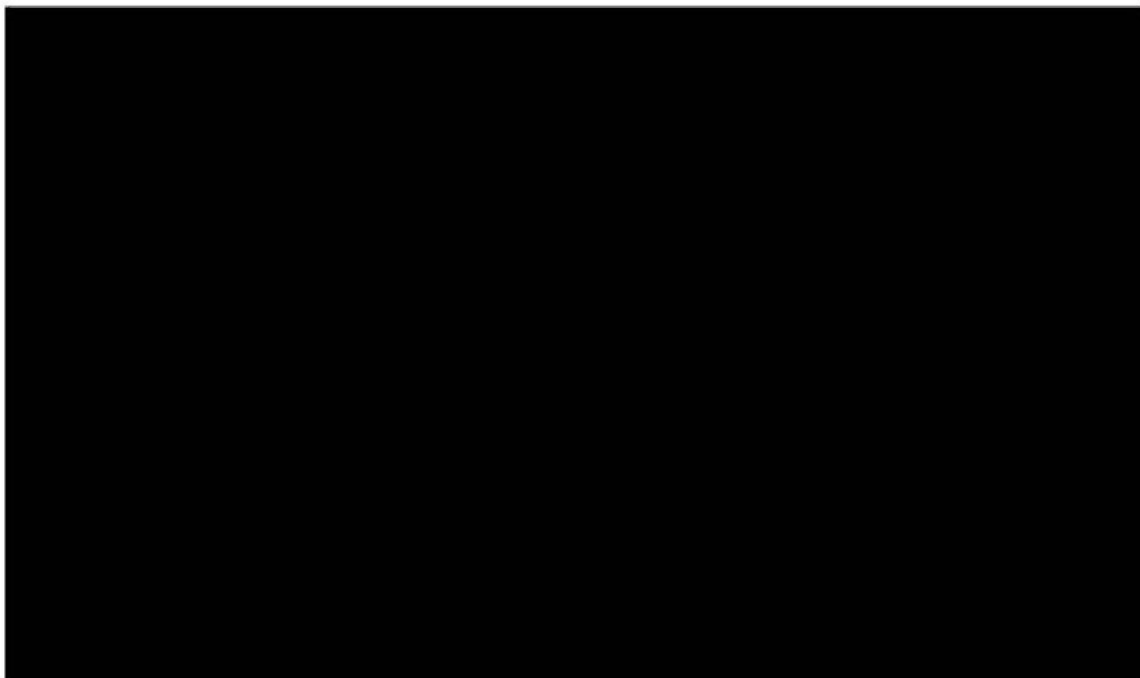
- Nutzer: Die Nutzer des Systems registrieren sich einmalig zu Beginn bei ZALT. Dabei registriert sich jeder Nutzer einzeln (keine Firmen-Accounts). Nach erfolgter Registrierung kann der Nutzer sich am System anmelden und eine Leitungsanfrage stellen. Diese wird an die Rolle der EVU weitergegeben und von dort aus beantwortet. Ebenso kann der Nutzer den

Status seiner Leitungsanfragen feststellen und in seinen bestehenden Leitungsanfragen sowie den vorhandenen Geobasis- und Geofachdaten recherchieren.

- EVU: Die EVU nehmen in ihrer Rolle die Leitungsanfragen entgegen und beantworten diese auf direktem Weg an die Nutzer. Ebenso informiert das EVU ggf. automatisiert über den Status der Anfragen.
- Administrator: In der Rolle des Administrators werden die Nutzer in einer Nutzerverwaltung gepflegt. Ebenso werden die in der Leitungsanfrage zu nutzenden Geobasis- und Geofachdaten auf entsprechenden Servern vorgehalten und sowohl fachlich als auch technisch in ZALT betreut.

### 4.2 Komponenten

Die nachstehende Komponentenübersicht in Abbildung 3 zeigt die wichtigsten Bausteine des Gesamtsystems von ZALT auf. Die Komponenten sind als logische Teile von ZALT zu sehen und repräsentieren keine konkreten Softwarebausteine.



Der **ZALT-Client** ist als webbasiertes Nutzerfrontend zu sehen. An dieser Stelle findet die Registrierung oder Anmeldung am System statt. Nach einer Anmeldung erfolgen hier auch alle Interaktionen die ein Nutzer zur Leitungsanfrage (Eingabe von Sachdaten und Geometrien) und zur Abfrage des Status der Leitungsauskunft machen muss.

Die registrierten Nutzer müssen in ZALT verwaltet werden. Dazu ist in den Komponenten eine **Nutzer-Datenbank** vorgesehen.

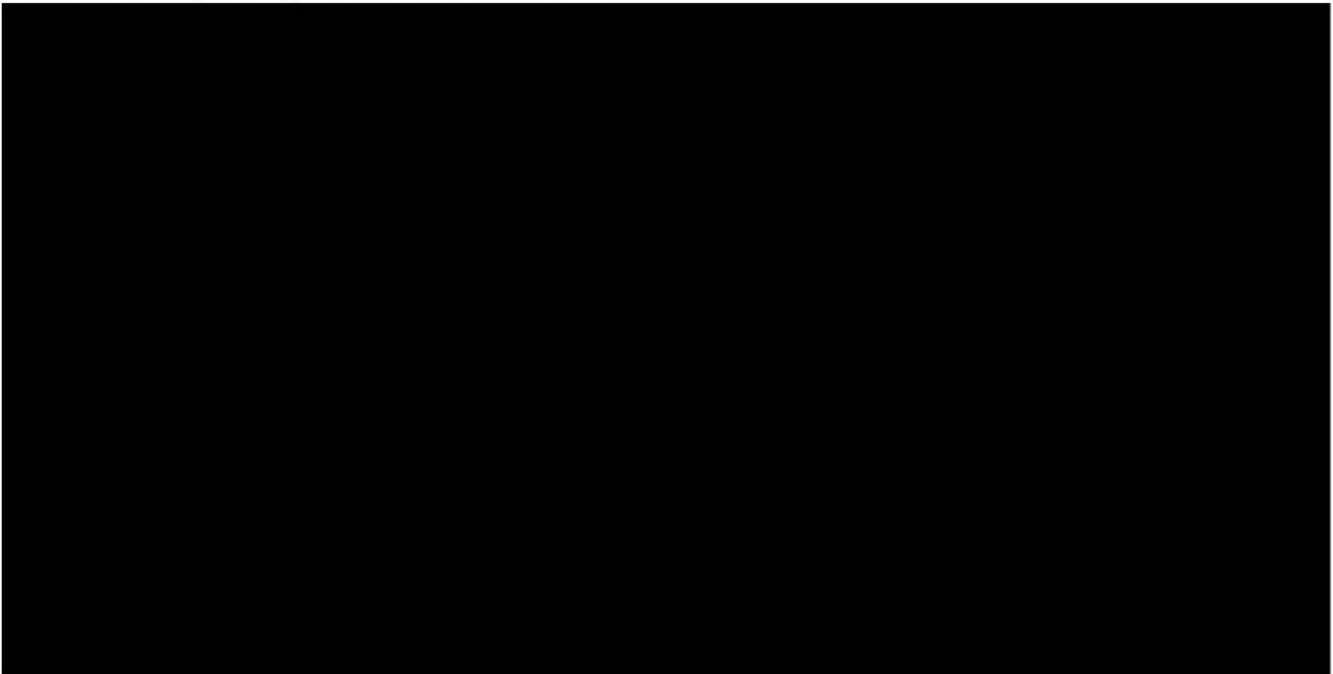
Über eine **Kommunikationsschicht** werden Informationen verteilt. Diese Komponente steht für die in verschiedene Richtungen gerichtete Kommunikation in ZALT. Zum einen werden die eingegebenen Informationen und Geometrien für eine Leitungsanfrage an eine Geodateninfrastruktur weitergegeben. Zum anderen bekommen hierüber die betroffenen Leitungsbetreiber eine entsprechend standardisierte Leitungsanfrage übermittelt. Ebenso ist vorgesehen, über diese Kommunikationsschicht die Rückmeldung der Leitungsbetreiber über eine erfolgte Beantwortung der Leitungsanfrage an ZALT zu senden.

Die vorgesehene **Geodateninfrastruktur** soll relevante Geoinformationen für ZALT liefern und entgegennehmen. Neben den Hintergrundkarten und Adresdaten für eine räumliche Leitungsauskunft sollen hier auch Betroffenheitsgebiete von Leitungsbetreibern gespeichert und abgefragt werden können. Ebenso werden hier auch Anfragegebiete entgegengenommen, um diese für eine weitere Verwendung in ZALT oder in Verwaltungsverfahren (z.B. zur Baustellenkoordinierung) zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus können weitere in der GDI-HH vorhandene relevante Fachinformationen als zusätzliche Layer in ZALT eingebunden werden. Die Bereitstellung von Geodaten in der Geodateninfrastruktur erfolgt über gängige Standards (Web Map Service und Web Feature Service des Open Geospatial Consortiums). Die Geodaten werden mindestens im räumlichen Referenzsystem [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

Die Komponente **Betroffenheitsanalyse** repräsentiert die Logik und das Vorgehen zum Abgleich einer über die Kommunikationsschicht übertragenen Leitungsanfrage mit den vorhandenen Sach- und Geodaten. Ergebnisse aus der Betroffenheitsanalyse werden über die Kommunikationsschicht an die relevanten Stellen verteilt.

### 4.3 Prozessübersicht

In der nachfolgenden Prozessübersicht werden die einzelnen Arbeitsschritte innerhalb von ZALT sowie die davor und daran anschließenden Beteiligten präsentiert. Abbildung 4 zeigt die Prozesse im Detail.



Um ZALT zu nutzen, muss sich ein Nutzer zu Beginn einmalig am System registrieren. Nach erfolgter Registrierung kann der Nutzer über eine Anmeldung in ZALT arbeiten.

Der Nutzer hat hier die Möglichkeit eine neue Leitungsanfrage zu erstellen oder in seinen bestehenden Leitungsanfragen zu recherchieren.

Möchte der Nutzer eine neue Leitungsanfrage machen, so werden an dieser Stelle sowohl Sachdaten über Formulare als auch die Geometrie eines Aufgrabungsgebietes über eine interaktive Kartenoberfläche (Datenmodell siehe Kapitel 6 /D020/) erfasst. Diese neu erfasste Leitungsanfrage kann dann gleich abgeschickt und gespeichert werden oder für eine spätere Nachbearbeitung im System gespeichert werden.

An dieser Stelle ist auch die Verknüpfung zum eAGS zu sehen, die in der ersten Umsetzungsstufe nicht vorgesehen ist, hier aber optional mitbetrachtet wird. Beim Abschicken einer Leitungsanfrage der eine konkrete Aufgrabung folgt ist es hier denkbar, dem Nutzer die Option zu bieten, einen Aufgrabeschein zu beantragen. Die Verknüpfung zur Beantragung von Erlaubnissen („Aufgrabescheinen“) nach § 22 HWG

einschließlich der Anordnungen nach § 45 StVO ist in einer späteren Ausbaustufe mit den Beteiligten Stellen (Bezirke, N/ITB, dataport) abzustimmen und umzusetzen.

Bevor die erstellte Leitungsanfrage an die beteiligten EVU versendet wird, wird im System noch die Betroffenheit überprüft. Es steht den Beteiligten EVU frei zu entscheiden, ob sie bei allen Leitungsanfragen beteiligt werden oder ob über eine geographische Vorauswahl nur Leitungsanfragen in bestimmten Gebieten an die entsprechenden EVU geschickt werden. Voraussetzung dafür ist die Bereitstellung von „Betroffenheits-Flächen“ als Polygone seitens der EVU für ZALT. Für die Qualität und Aktualität dieser Betroffenheitsgebiete sind die entsprechenden EVU zuständig. Technisch werden diese Geometrien über die bestehenden technischen Geodateninfrastrukturknoten der GDI-HH (Fachdatenserver) dem System zur Verfügung gestellt.

Die Verschickung von Leitungsanfragen kann auch über einen alternativen Weg angestoßen werden. Nach der Anmeldung soll es dem Nutzer möglich sein, in bestehenden gespeicherten Leitungsanfragen zu recherchieren, diese auszuwählen, zu kopieren, zu bearbeiten und abzuschicken. Auch hier wird vor der Versendung der Leitungsanfrage noch die Betroffenheit der EVU geprüft.

Die Leitungsanfrage selbst wird in standardisierten Formaten (GML und PDF, siehe Kapitel 6, /D030/) per Email an die betroffenen EVU zur weiteren Bearbeitung geschickt. Die EVU können diese Email ohne gesonderte Anpassungen entgegennehmen und bearbeiten. Mit geringen Aufwänden wäre es auch möglich, dass EVU das GML aus einer solchen Email direkt entgegennehmen und automatisiert auswerten und ggf. gleich automatisiert beantworten.

Die Beantwortung der Leitungsanfrage inklusive dem Austausch der Plandaten erfolgt direkt zwischen den EVU und den Nutzern. ZALT kann von den EVU per Email eine Rückmeldung über die erfolgte Leitungsauskunft entgegennehmen und dem Anfragenden diese Information präsentieren.

Diese Information wird für die Statusübersicht der Leitungsanfragen benötigt, die ein Nutzer wählen kann, wenn er in bestehenden Leitungsanfragen recherchiert. Hier erfolgt eine Auflistung der Leitungsanfragen mit einer detaillierteren Übersicht der betroffenen EVU je Leitungsanfrage. Zu jedem EVU erfolgt die Auskunft „Leitungsauskunft erfolgt“ oder „Leitungsauskunft noch nicht erfolgt“.

## 5 Produktfunktionen

In diesem Kapitel werden die verschiedenen Produktfunktionen aufgeführt und beschrieben. Dies dient der Übersicht und der genauen Darstellung der geforderten Funktionen im Einzelnen.

### **/F010/**Registrieren

Vor der Anmeldung an ZALT müssen sich Nutzer erstmalig am System registrieren. Logins werden hier nur persönlich ausgegeben, wobei verschiedene Mitarbeiter eines Unternehmens jeweils eigene Logins bekommen. Hier soll es allerdings möglich sein, dass die Mitarbeiter eines Unternehmens Zugriff auf alle Anfragen und Antworten eines Unternehmens bekommen können. Optional wäre hier eine Anbindung der Mitarbeiter der hamburgischen Verwaltung an das Active Directory eine sinnvolle Erweiterung. Für die Registrierung am ZALT-System existieren keine Einschränkungen und keine Prüfmechanismen.

### **/F020/**Anmelden

Ein Nutzer meldet sich mit einem nur ihm bekannten Nutzernamen und Passwort an ZALT an. Nach erfolgreicher Anmeldung gelangt er zur Startseite, auf der er seine möglichen Aktionen wählen kann (Leitungsanfrage erstellen, bestehende Leitungsanfragen recherchieren).

### **/F030/**Leitungsanfrage erstellen

Nach der Wahl der Option „Leitungsanfrage erstellen“, kann der Nutzer kombiniert in einer Oberfläche die Sachdaten sowie die Geometrien zu einer Leitungsanfrage bearbeiten. In den nachstehenden beiden Produktfunktionen /F031/ und /F032/ werden diese Schritte erläutert.



### **/F031/**Aufgrabungsgebiet digitalisieren

Zu einer Leitungsanfrage gehört neben den Sachdaten die Beschreibung der Lage. In ZALT sollen die Aufgrabungsgebiete auf einer interaktiven Karte mit entsprechend genauen Hintergrunddaten digitalisiert werden. Die interaktive Karte soll die aktuellen Möglichkeiten zur Navigation (vergleichbar OpenLayers, Google Maps) bieten. Die Digitalisierung der Fläche erfolgt über Digitalisierungswerkzeuge. Die Fläche soll nach der erstmaligen Digitalisierung nachbearbeitet werden können.

### **/F032/**Erfassen der Sachdaten zur Leitungsanfrage

Neben der Erfassung der Fläche können Sachdaten zur Leitungsanfrage erhoben werden. Diese Sachdaten werden über eine Formularoberfläche erhoben und werden soweit möglich über Vorschlagslisten gefüllt. In Kapitel 6 /D030/ ist das Datenmodell für diese Erfassung vorgegeben.

### **/F033/**Leitungsanfrage speichern

Nach Erfassung der Geometrie- und Sachdaten kann eine Leitungsanfrage für den jeweiligen Nutzer bzw. innerhalb der Nutzer einer Firma gespeichert werden. Diese Leitungsanfrage kann dann zu einem späteren Zeitpunkt nochmal aufgerufen und nachbearbeitet werden. Dies erfolgt dann wie in /F060/ beschrieben.

### **/F040/**Leitungsanfrage an EVU schicken

Nach Erfassung der Geometrie- und Sachdaten für eine Leitungsanfrage kann der Nutzer diese an die an ZALT beteiligten EVU schicken. Dies erfolgt über einen einfachen Dialog zur Versendung der Daten an die EVU. ZALT wird gleich zu Betriebsbeginn sämtliche bekannte EVU über E-Mail anbinden. Die Verantwortung für die Aktualität der E-Mailadressen liegt bei den entsprechenden EVU:

### **/F050/**Betroffenheitsanalyse

Nachdem der Nutzer seine Informationen zur Leitungsanfrage eingegeben hat und diese im System versendet, wird zunächst noch eine Betroffenheitsanalyse durchgeführt. Dabei werden bereitgestellte Polygone von den beteiligten EVU innerhalb von ZALT verwaltet und mit den eingegebenen Aufgrabungsgebieten geometrisch verschnitten. Überlagern sich diese Flächen, wird das entsprechende EVU beteiligt, ansonsten wird das EVU nicht beteiligt. EVU, die im gesamten Stadtgebiet großflächig Leitungen haben, können auch entscheiden immer beteiligt zu werden. In diesem Fall findet die Betroffenheitsanalyse für diese EVU nicht statt.

### **/F060/**Recherche bestehender Leitungsanfragen

Nach der Anmeldung kann ein Nutzer entscheiden, in seinen bereits bestehenden Leitungsanfragen zu recherchieren. Dabei bekommt er in einer Liste eine Übersicht über die gespeicherten und verschickten Leitungsanfragen. Bei Auswahl einer Leitungsanfrage ist es ihm möglich, in einer detaillierteren Ansicht den Rückantwort-Status einer Leitungsanfrage zu sehen. Diese Produktfunktion wird in /F080/ weiter beschrieben.

### **/F070/**Leitungsanfrage bearbeiten

In der Übersicht der bestehenden Leitungsanfragen ist es dem Nutzer möglich, eine in Bearbeitung befindliche Leitungsanfrage zur weiteren Bearbeitung wieder aufzurufen. Dazu kann er die entsprechende Leitungsanfrage auswählen und arbeitet wie in /F032/, mit dem Unterschied, dass die bereits erfassten Sachdaten und Geometrien schon vorhanden sind und nachbearbeitet werden können. Ist eine Leitungsanfrage bereits versendet, kann diese kopiert und als neue Leitungsanfrage überarbeitet werden.

### **/F080/**Status der Leitungsanfrage abfragen

Wählt ein Nutzer in der Rechercheübersicht die Statusansicht einer Leitungsanfrage aus, so kann er sich in dieser Ansicht anzeigen lassen, welche EVU von seiner Leitungsanfrage betroffen sind und welche nicht. Ebenso wird hier der Status der Rückantworten der betroffenen EVU zu dieser Leitungsanfrage dargestellt. Dabei werden dem Nutzer die Information „Betroffen“, „Leitungsauskunft versendet“ oder „Leitungsauskunft erfolgt“ je betroffenem EVU angezeigt. Voraussetzung für die Anzeige „Leitungsauskunft erfolgt“ ist, dass das EVU der ZALT diese Informationen übermittelt (die Status-Antwort ist freiwillig).

## 6 Produktdaten

In diesem Kapitel werden die innerhalb von ZALT zu verwendenden Produktdaten definiert. Dabei unterteilt sich diese Übersicht in die benötigten Geobasisdaten für die interaktive Karte, in die verwendeten Benutzerdaten und in das Datenmodell für den Austausch von Leitungsanfragen.

### **/D010/** Geobasisdaten

Für die Anwendung werden Geobasisdaten als Hintergrundkarten benötigt. Diese Hintergrundkarten werden vom LGV über OGC-konforme Web Map Services (WMS) bereitgestellt. Zu den Geobasisdaten gehören das Amtliche Liegenschaftskatasterinformationssystem (ALKIS<sup>®</sup>), die Digitale Stadtkarte und die Digitalen Orthophotos (20cm) der Freien Hansestadt Hamburg. Ebenso werden hochaktuelle hamburgische Adressdaten für eine Adresssuche und eine Adresszuordnung bereitgestellt. Die Bereitstellung dieser Daten erfolgt über einen Web Feature Service (WFS) nach dem Datenmodell von Deutschland Online Gazetteer (DOG).

### **/D020/** Benutzerdaten

Zu den Benutzerdaten gehören alle Informationen, die ein Benutzer bei seiner Registrierung im ZALT-System hinterlegen muss und die beim Registrierungs- und Anmeldeprozess teilweise automatisch erfasst werden. Um die Benutzerdatenbank nicht unnötig aufzublähen, werden Benutzer, die ein Jahr lang nicht aktiv sind automatisiert aus dem System gelöscht. Dabei werden ebenfalls die dem Benutzer zugehörigen Anfragen dauerhaft gelöscht.

Nachfolgend das Datenmodell für die Benutzerdaten:

- Benutzer ID
- Kennung
  - Benutzername
  - Passwort

- Persönliche Daten
  - Nachname
  - Vorname
  - Firma
- Kontaktinformationen
  - Straße und Hausnummer
  - Postleitzahl
  - Ort
  - Land
  - Telefon
  - Email-Adresse
- Sonstige Daten
  - Registrierungsdatum
  - Letzte Anmeldung

### **/D030/** Datenmodell zum Austausch von Leitungsanfragen

Diese Informationen werden bei einer Leitungsanfrage erhoben und im GML-Format sowie einem PDF-Dokument, welches den EVU in einer Email zugeht, verwendet. Im GML werden die Geometrien und Sachdaten hinterlegt. Im PDF werden diese Informationen durch die Präsentation eines Kartenausschnitts und der Darstellung der Sachdaten in einem einheitlichen Kartenlayout hinterlegt. In der PDF-Datei sollen die Karte und die Informationen im A4-Format präsentiert werden. Ebenso werden die innerhalb von ZALT gespeicherten Aufgrabungsflächen für die Verwaltung durch die Nutzer sowie auch in einer Geodatenbank für die Integration in die GDI-HH mit diesem Datenmodell gespeichert. Die Leitungsanfragen sollen innerhalb des Systems ZALT sechs Jahre vorgehalten und dann automatisiert gelöscht werden.

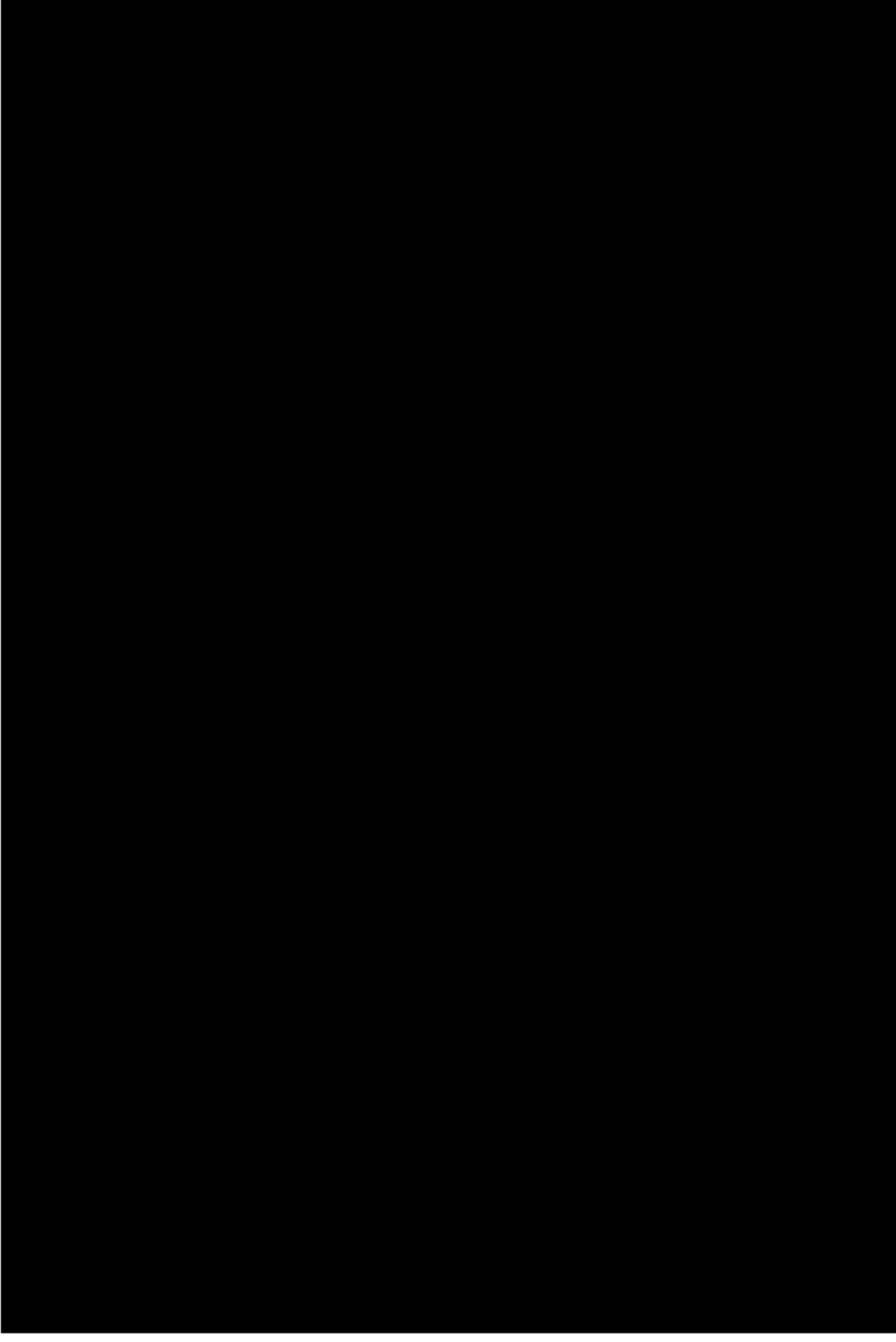
- Anfrage-Vorgangsnummer (ZALT-ID)
- Anfragender
  - Vorname
  - Name
  - Firma
- Zweck der Anfrage
  - Ausführung
  - Planung
- Art der vorgesehenen Arbeiten
  - Straßenbauarbeiten
  - Neubau von Gebäuden
  - Leitungsarbeiten in offener Bauweise inkl. Setzen von Schächten
  - Leitungsarbeiten in geschlossener Bauweise
  - Abriss von Gebäuden
  - Verbauarbeiten
  - Baustelleneinrichtung, Kranaufstellung
  - Baugrunduntersuchungen, Kampfmittelsondierungen
  - Baumpflanzungen/-rodungen, Stubbenbeseitigung
  - Neubau/Demontage                      FGU/Fahrradständer/sonstige Stadtmöblierung
- Geplanter Zeitraum für die Durchführung der Arbeiten
  - Beginn
  - Ende

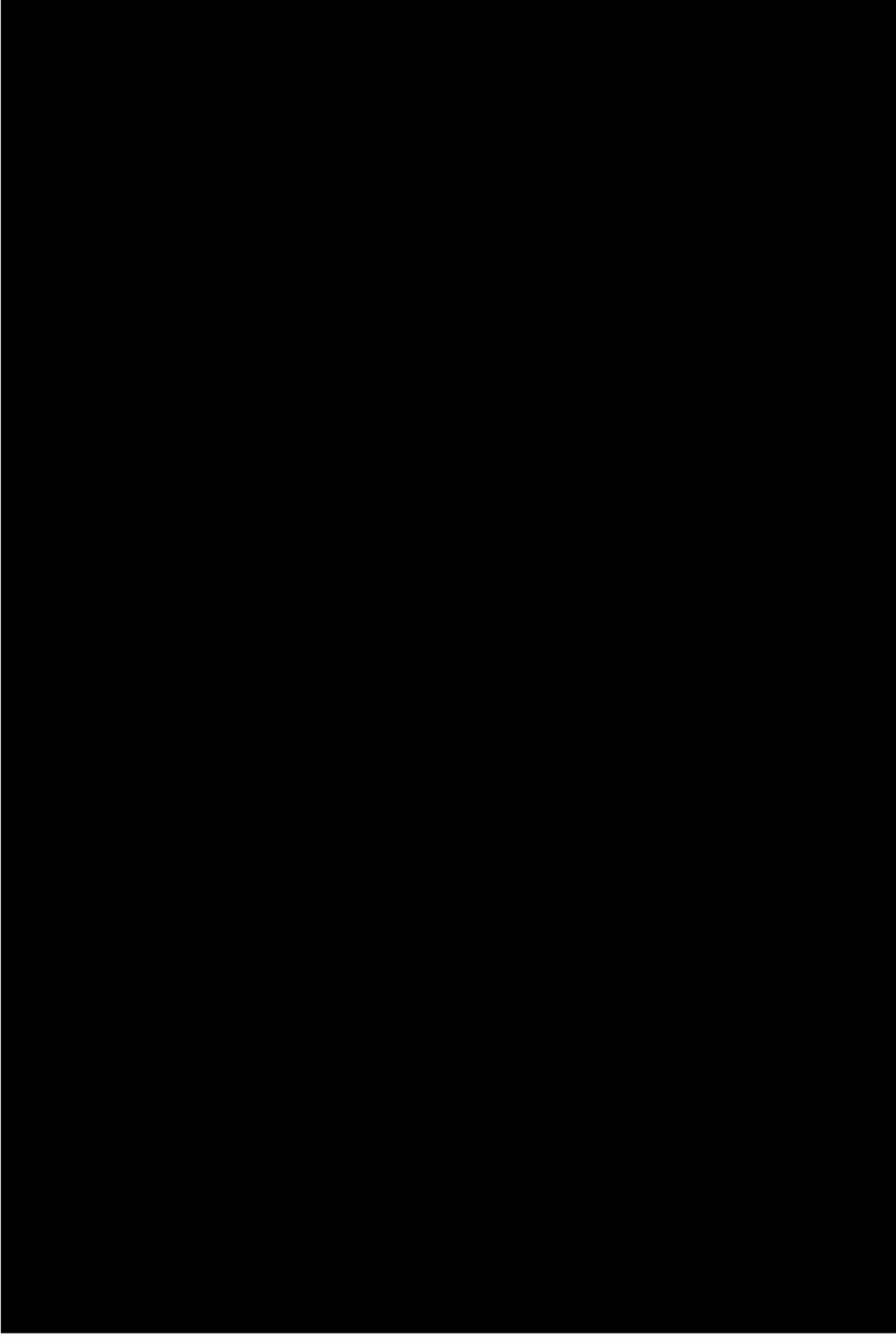
- Geodaten
  - Polygon des Gebietes der Leitungsanfrage
- Datensatz erzeugt (Datum)
- Datensatz geändert (Datum)

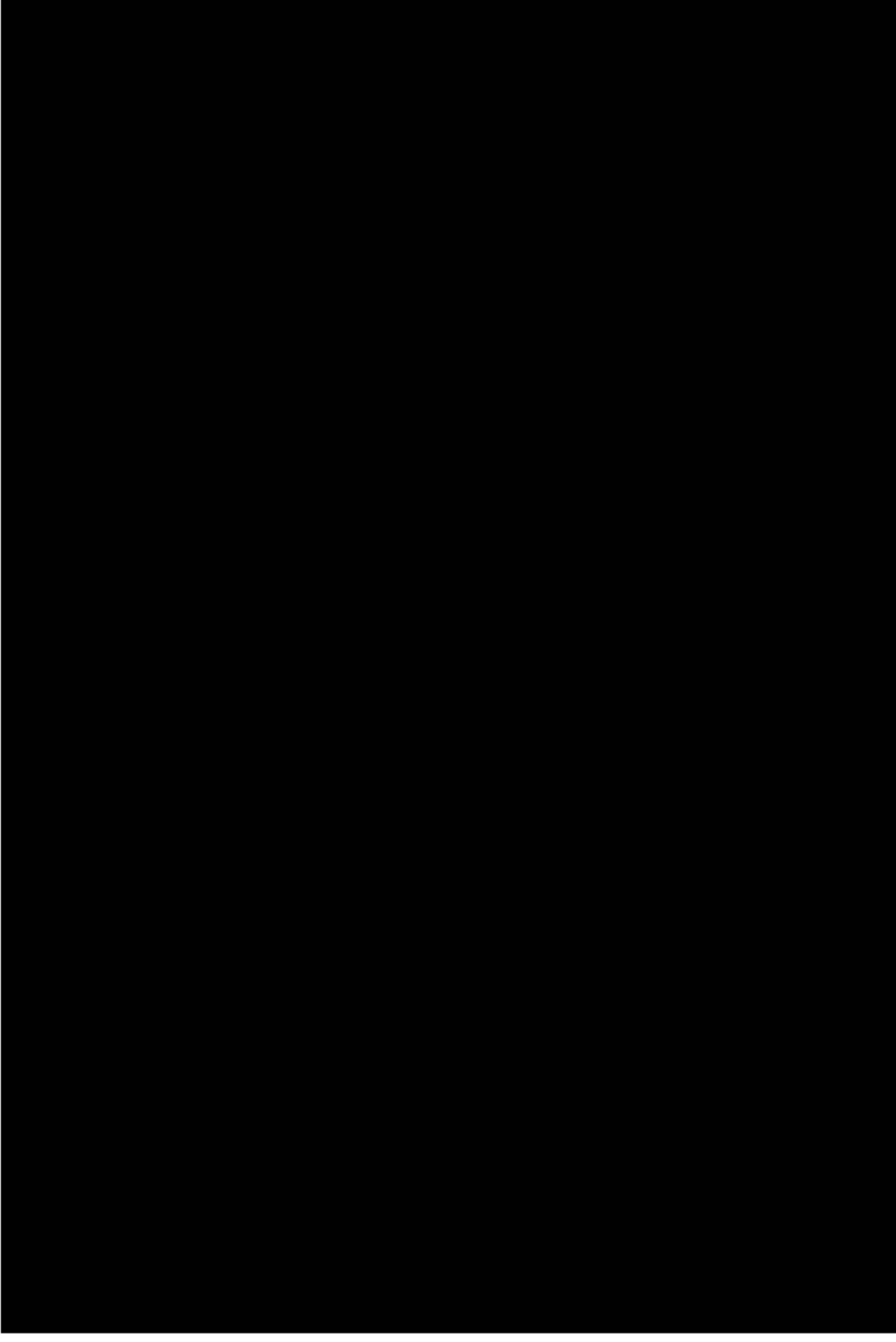
## **7 Ergänzungen**

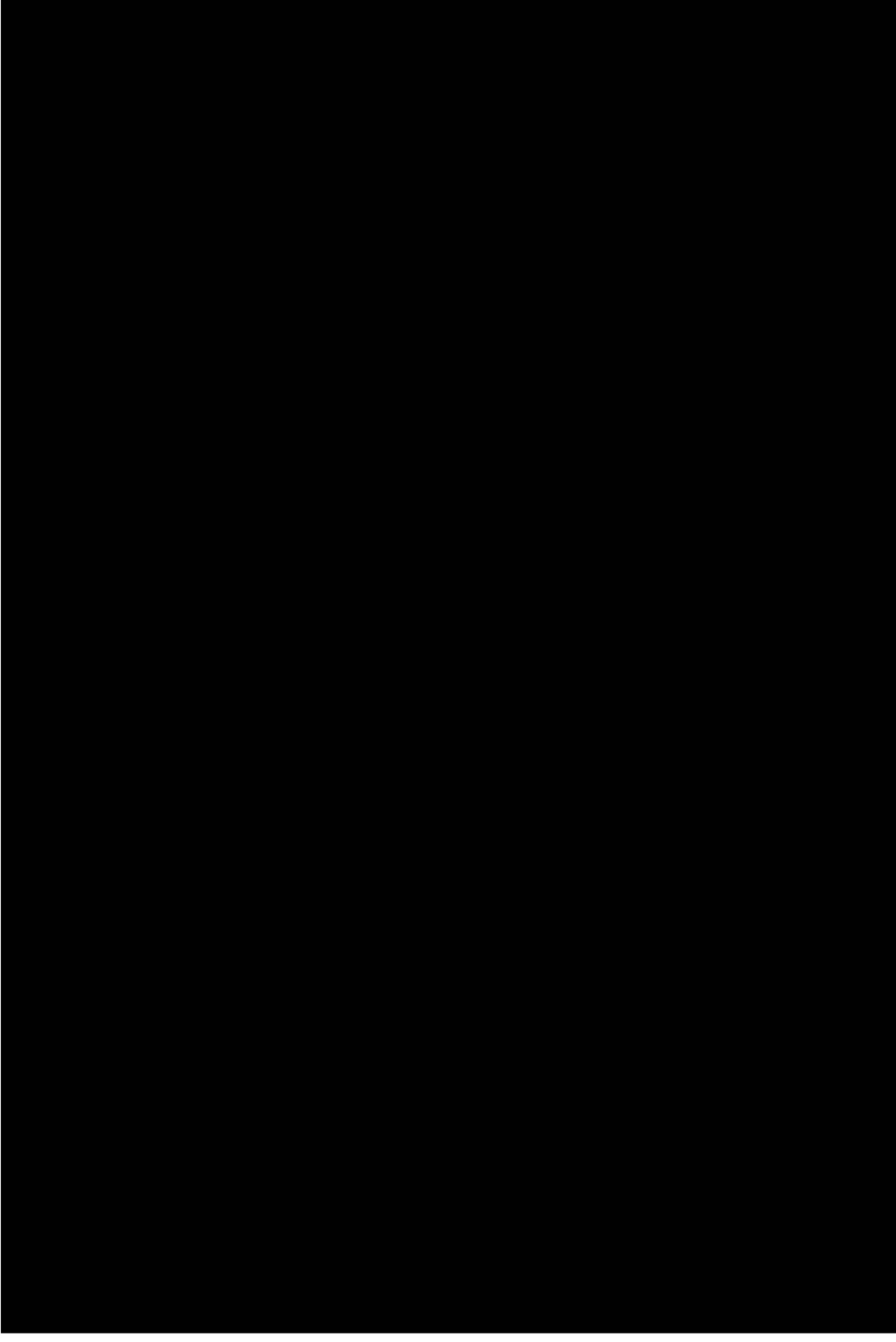
Dieses Konzept dient in dieser Version als Grundlage für ein Angebot zur Umsetzung und zum Betrieb von ZALT durch dataport.

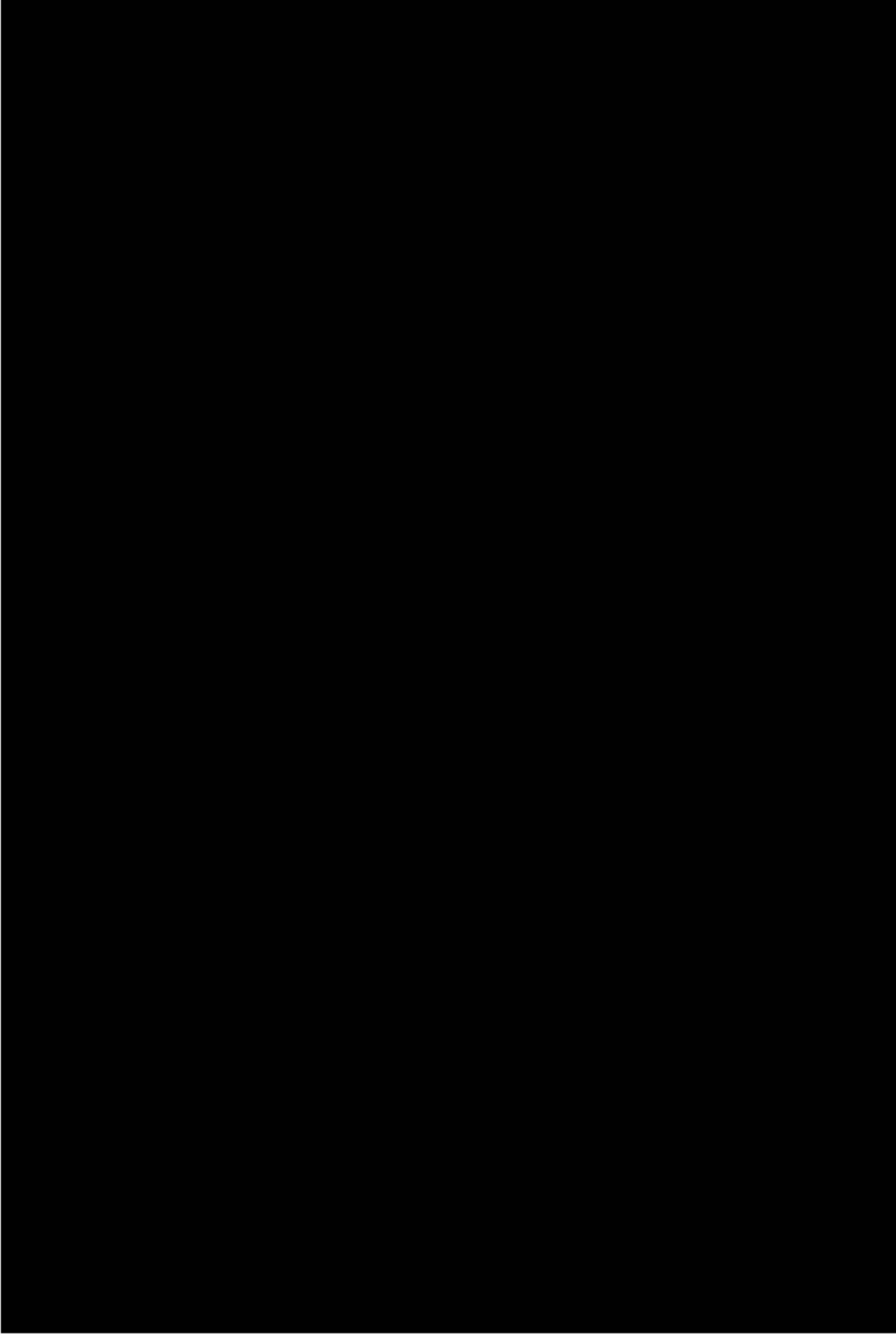


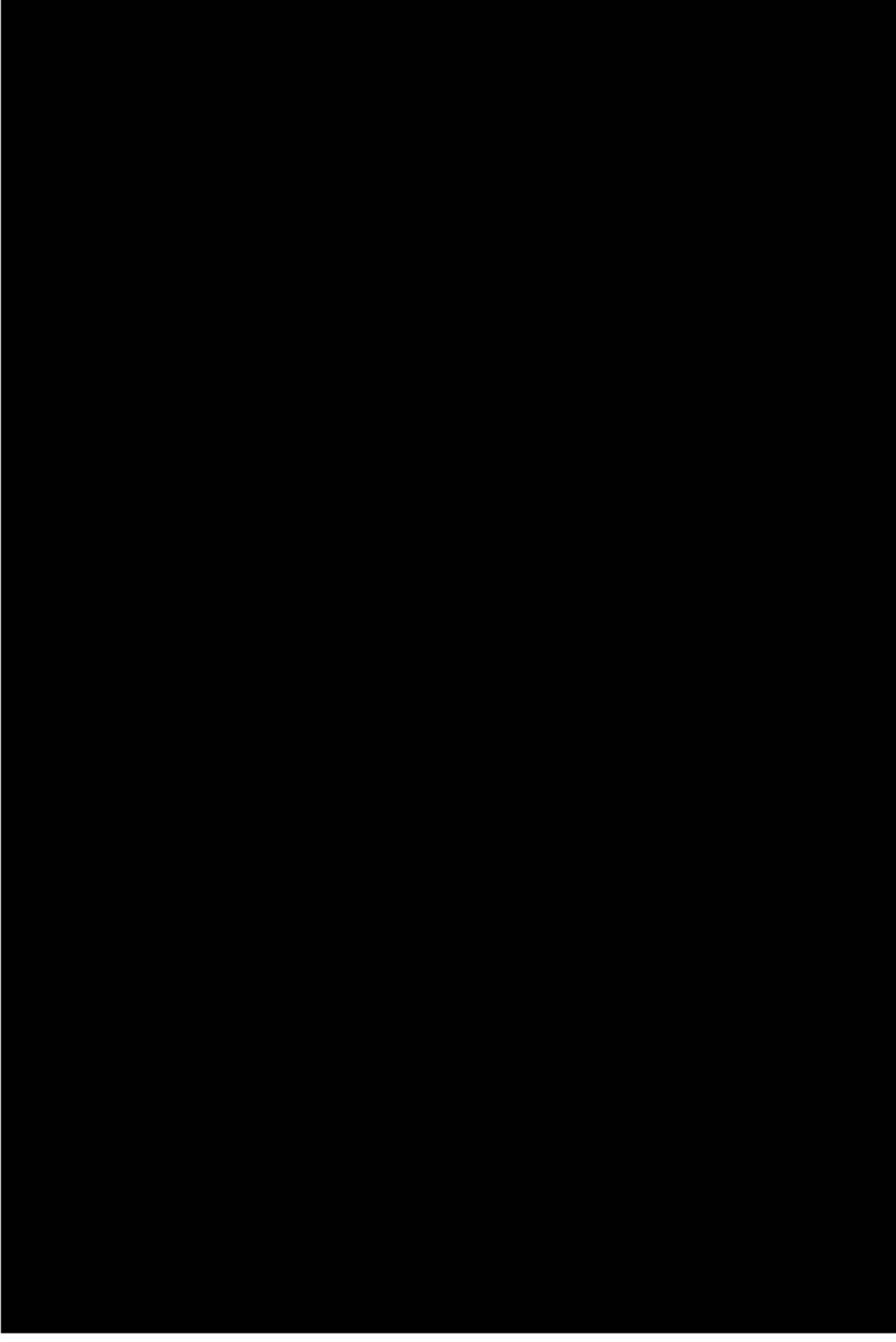


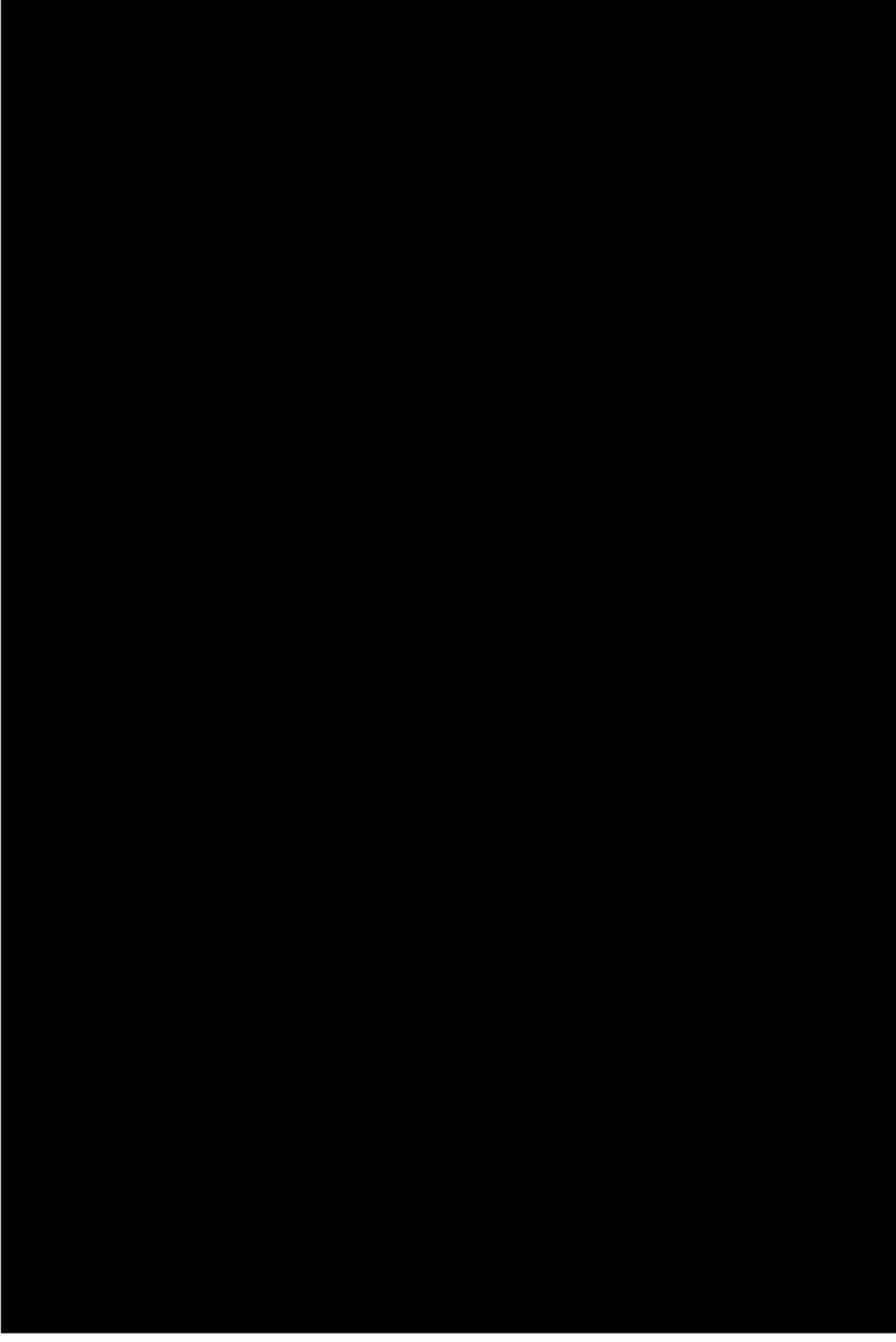


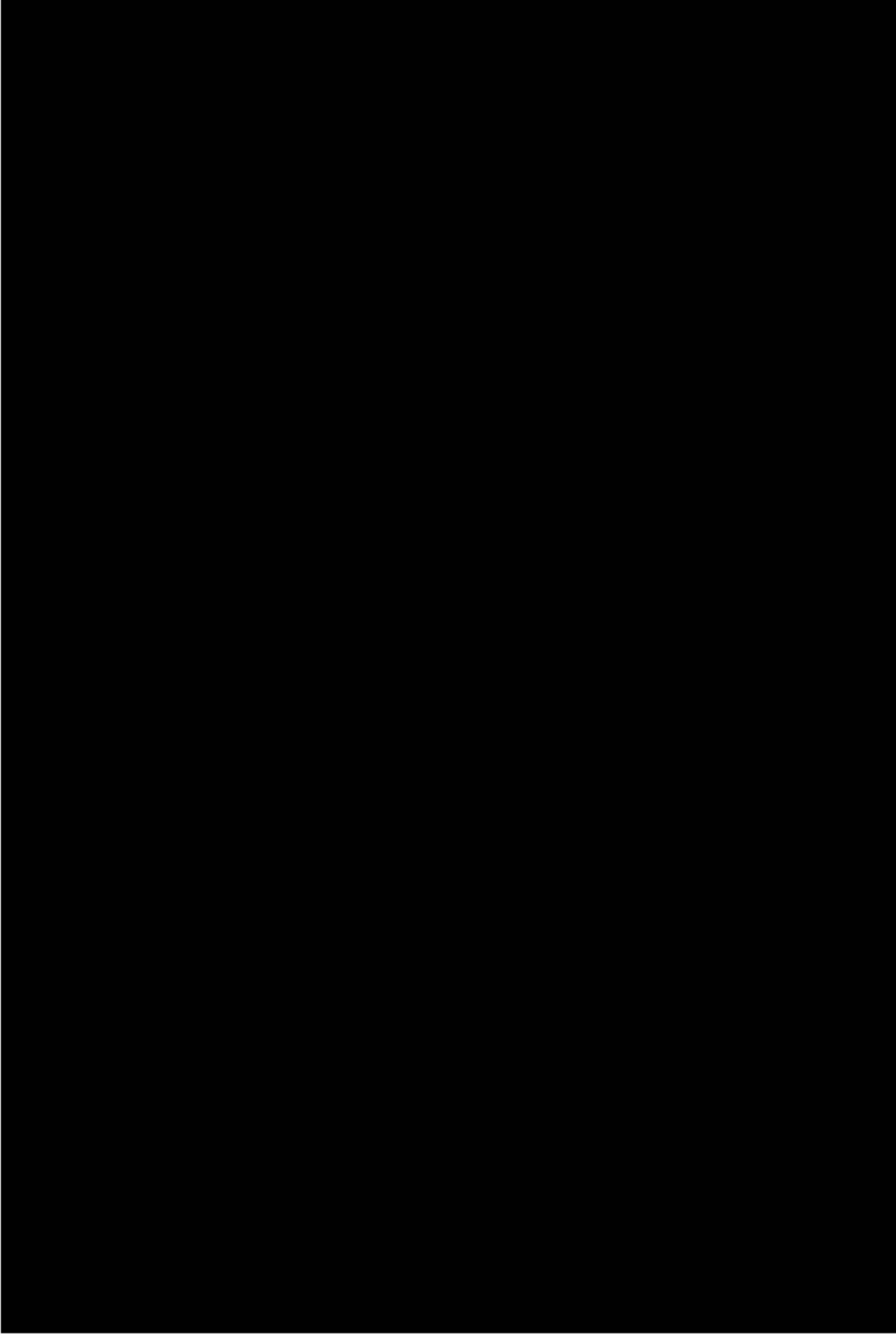




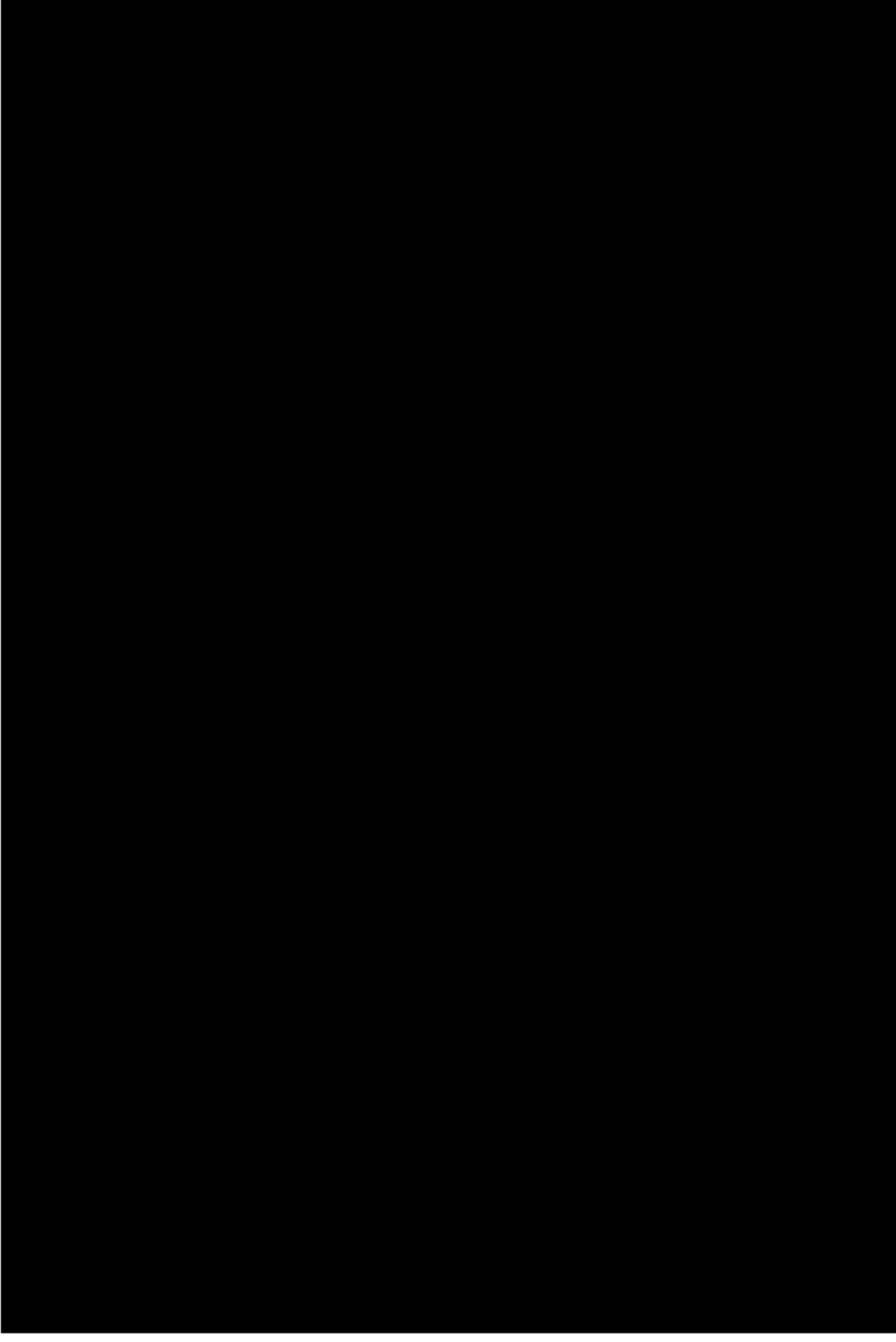


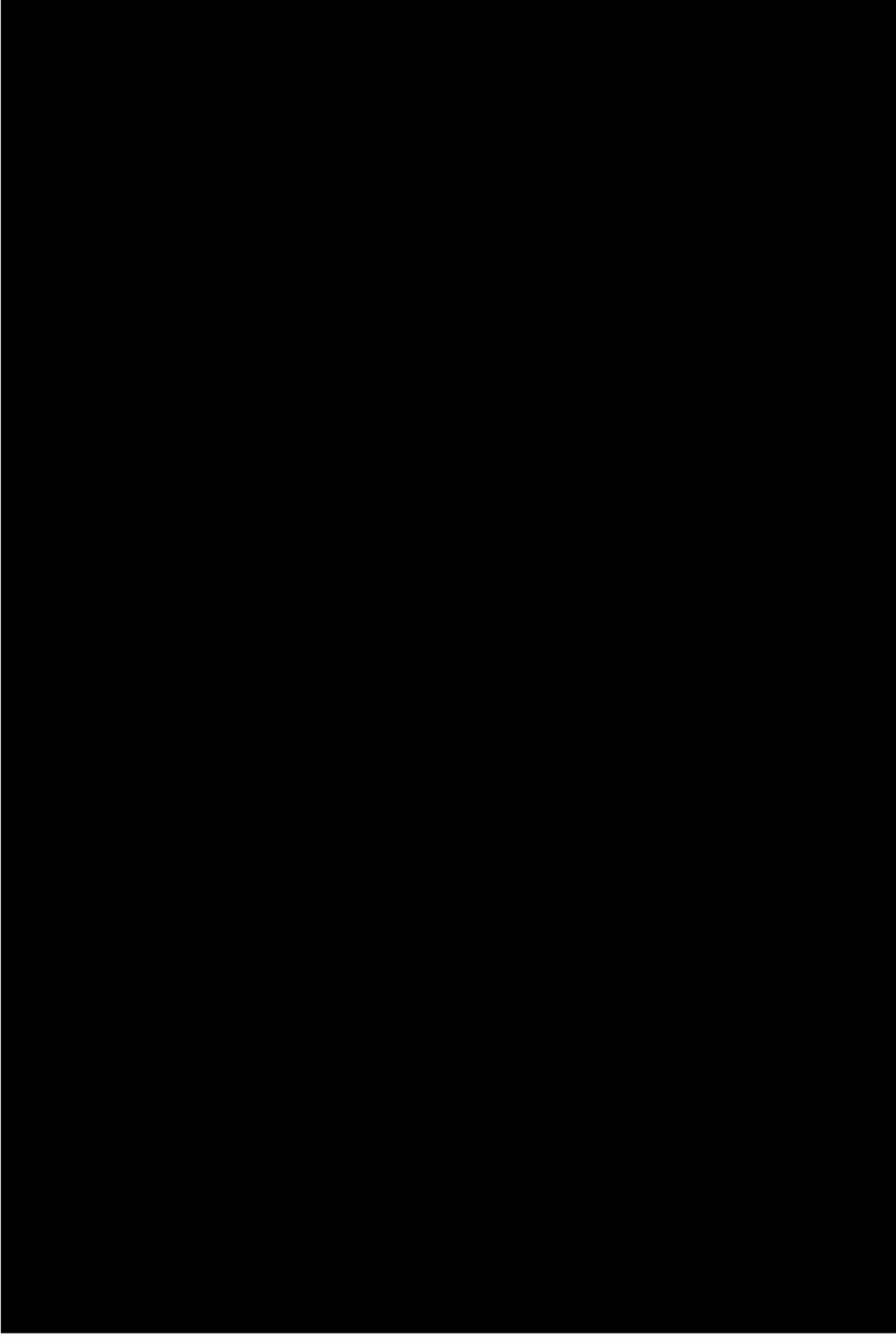


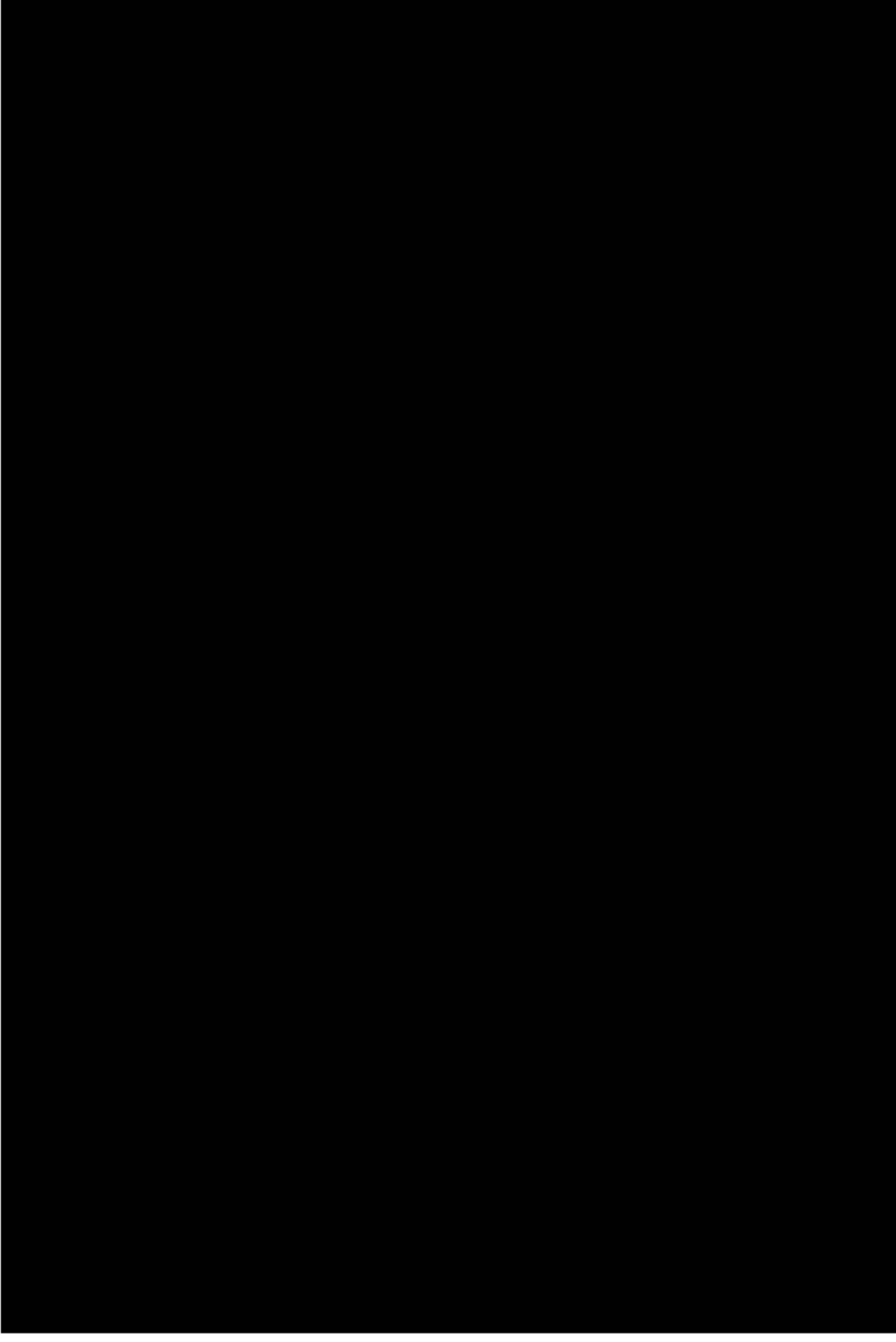


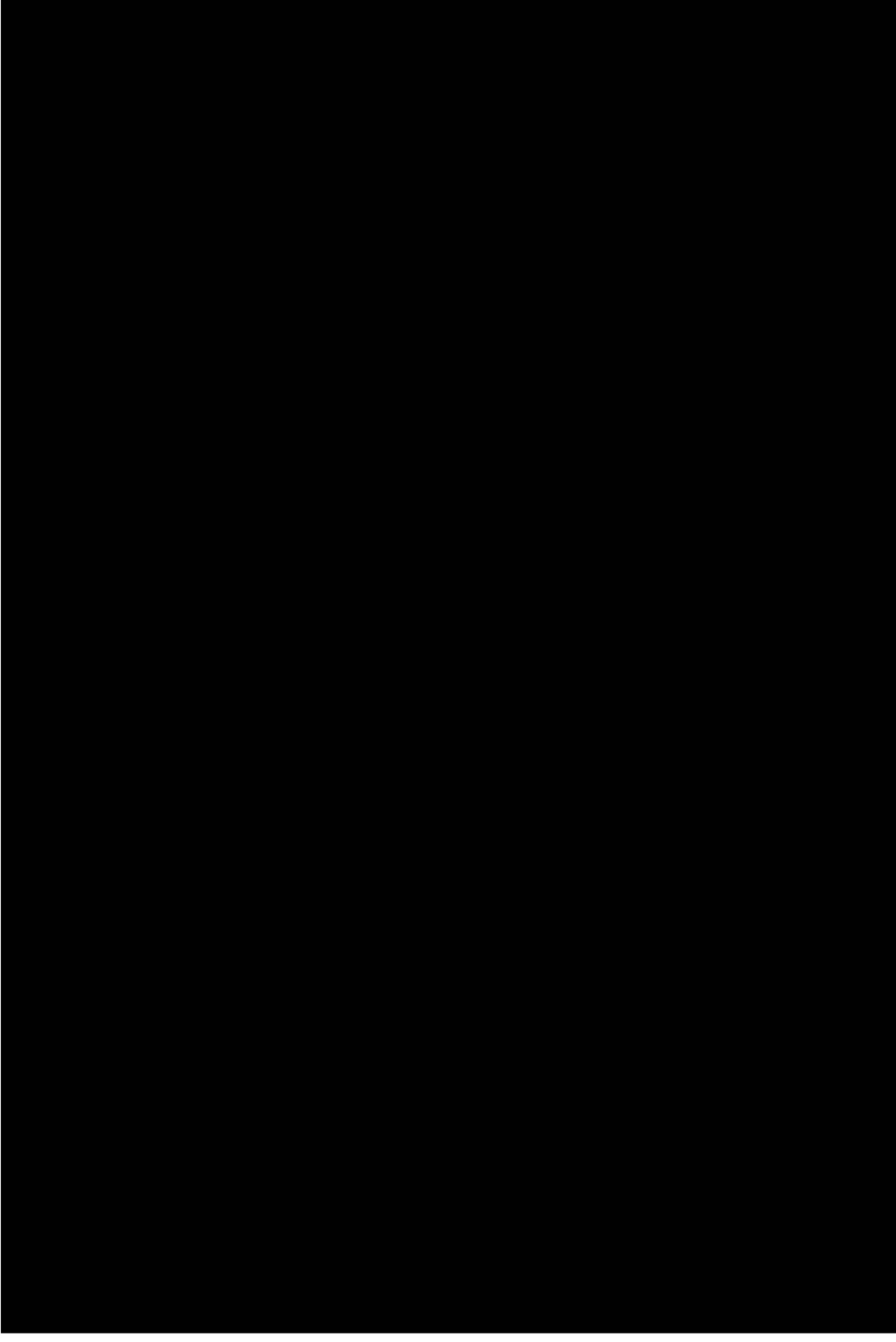


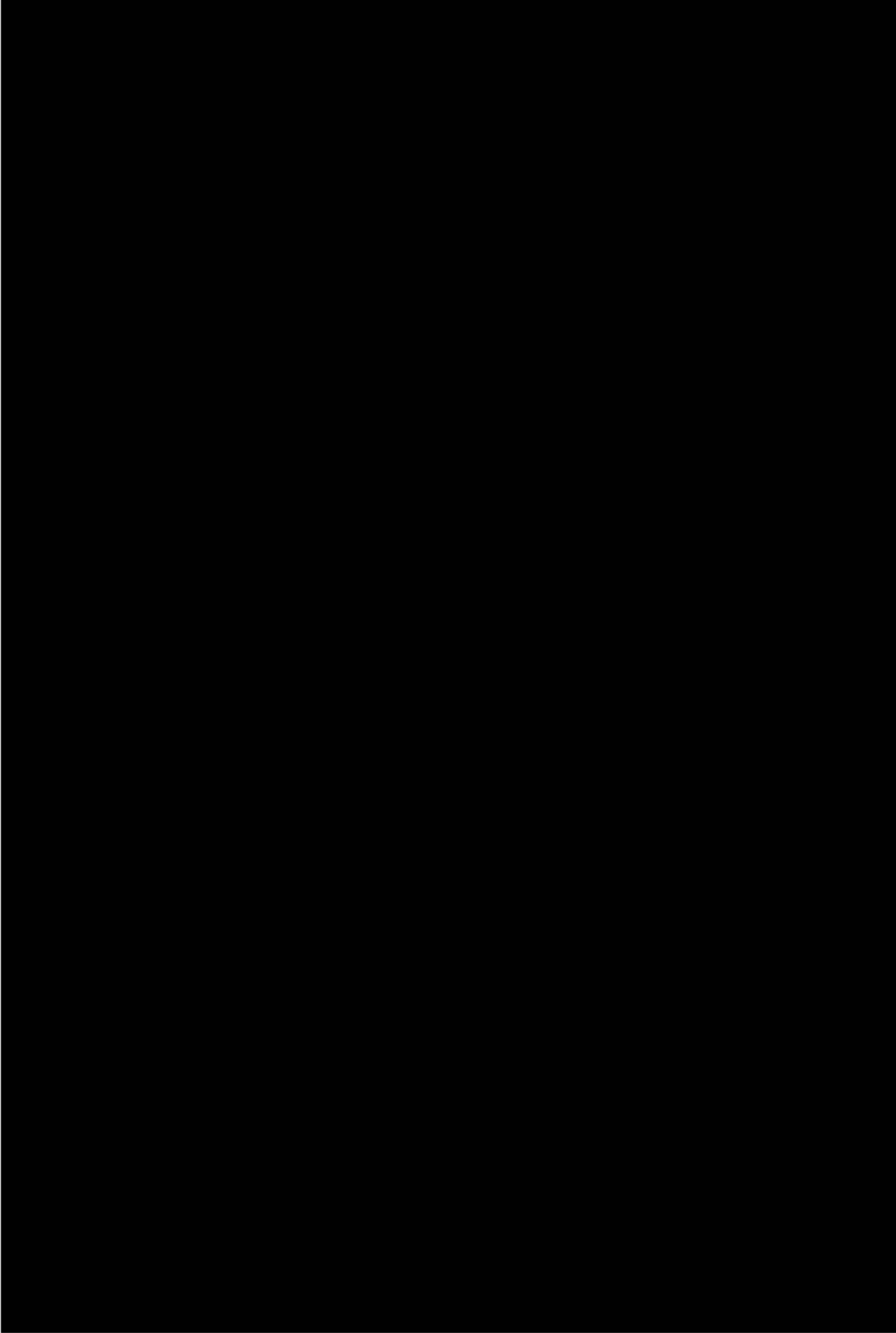


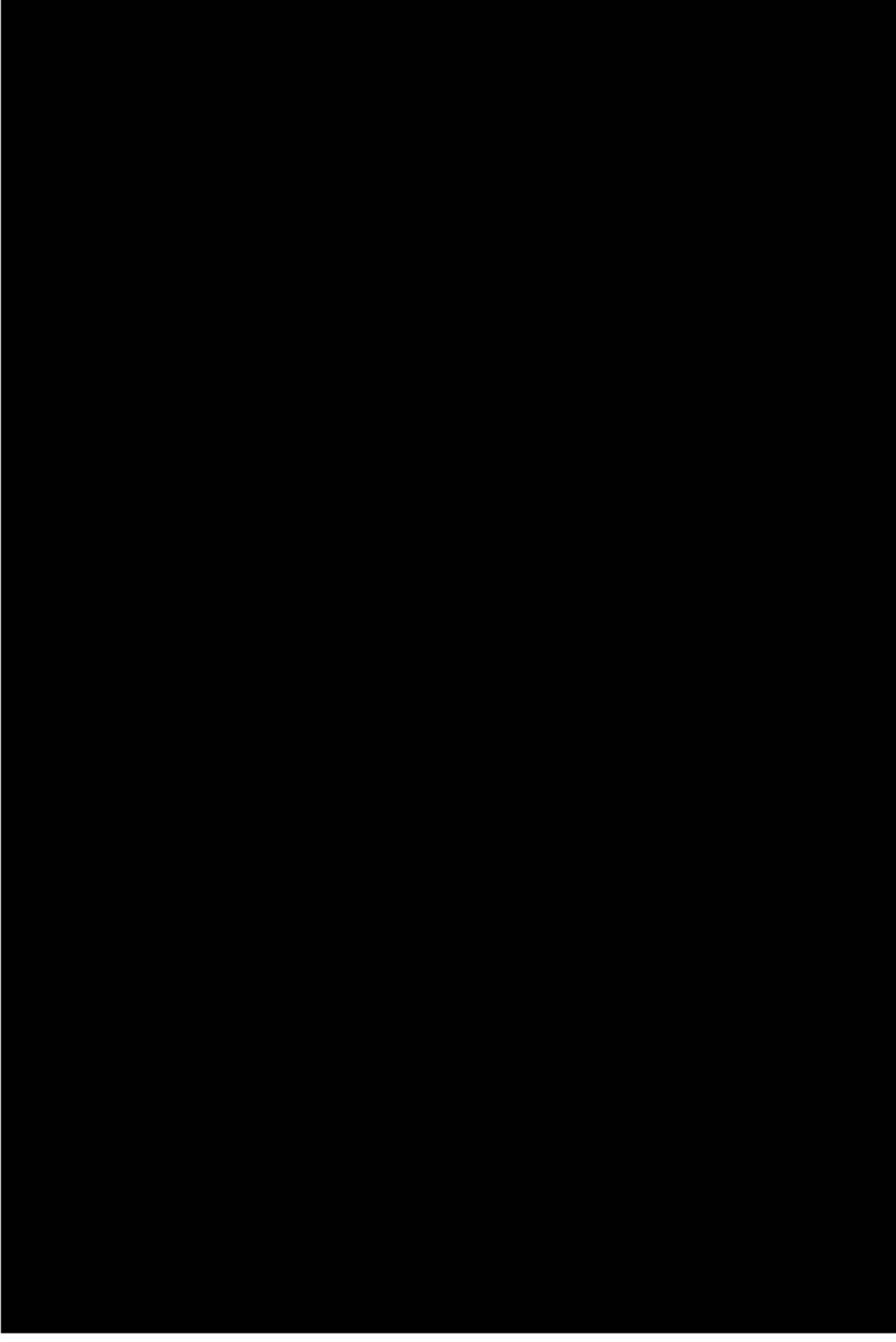


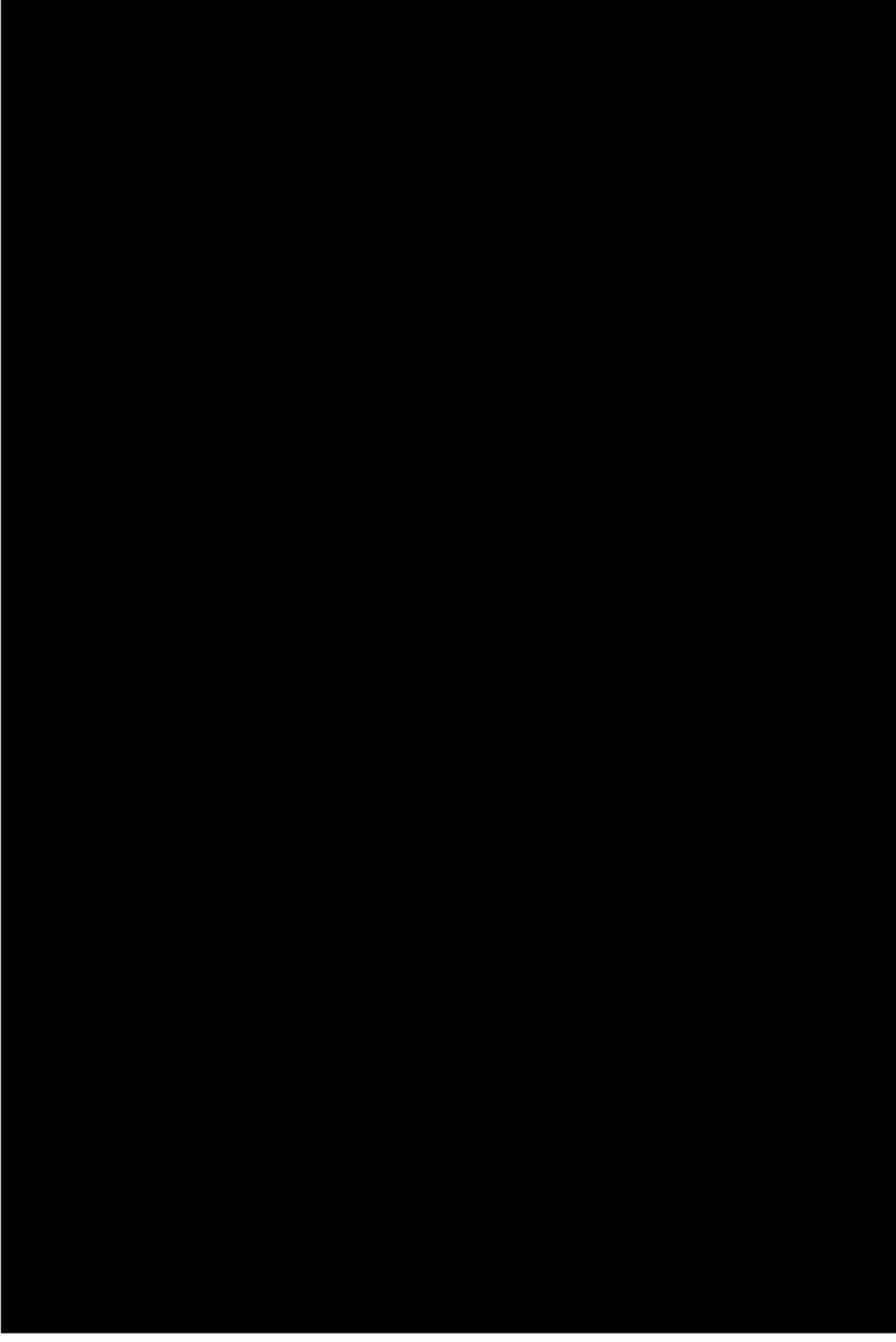


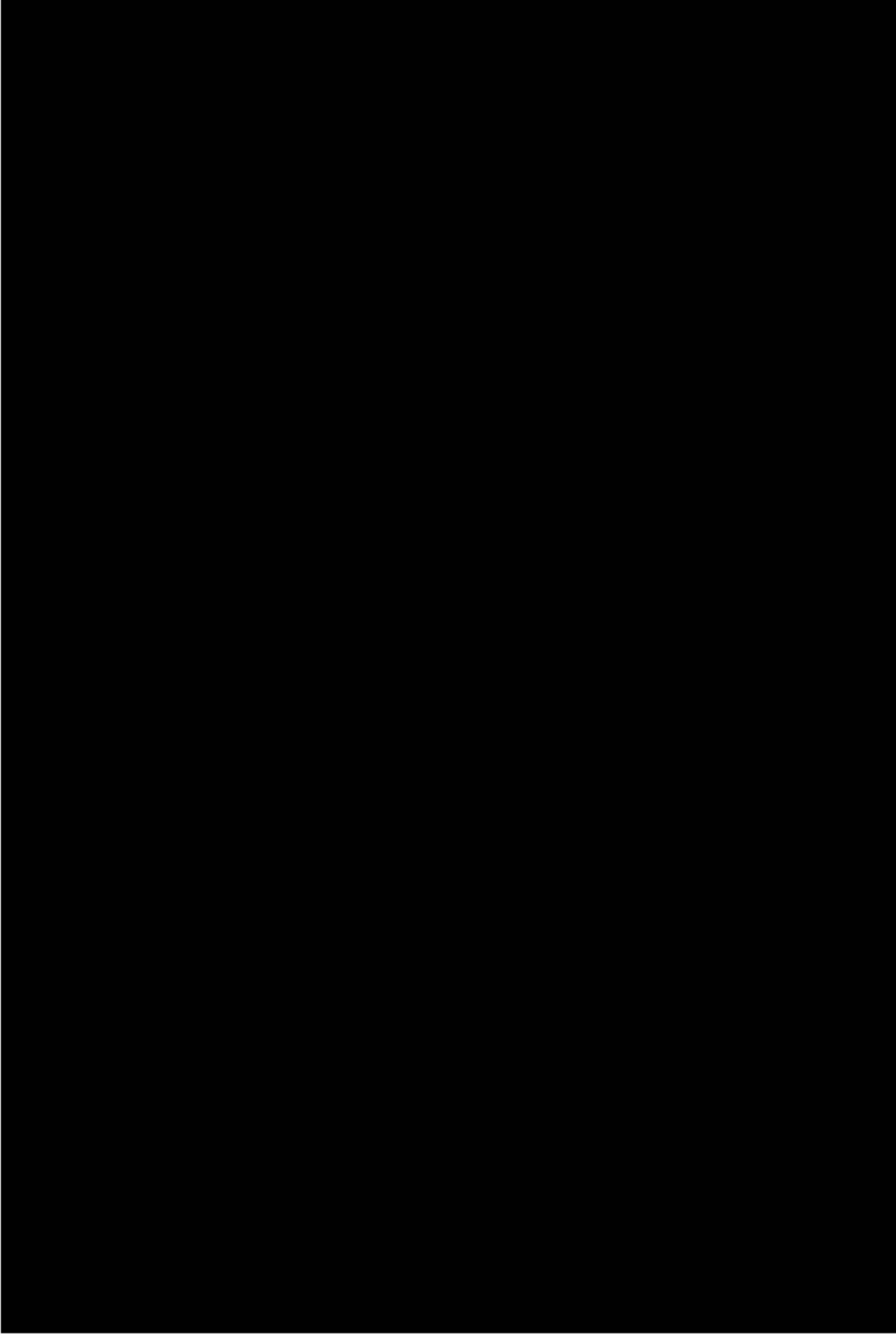




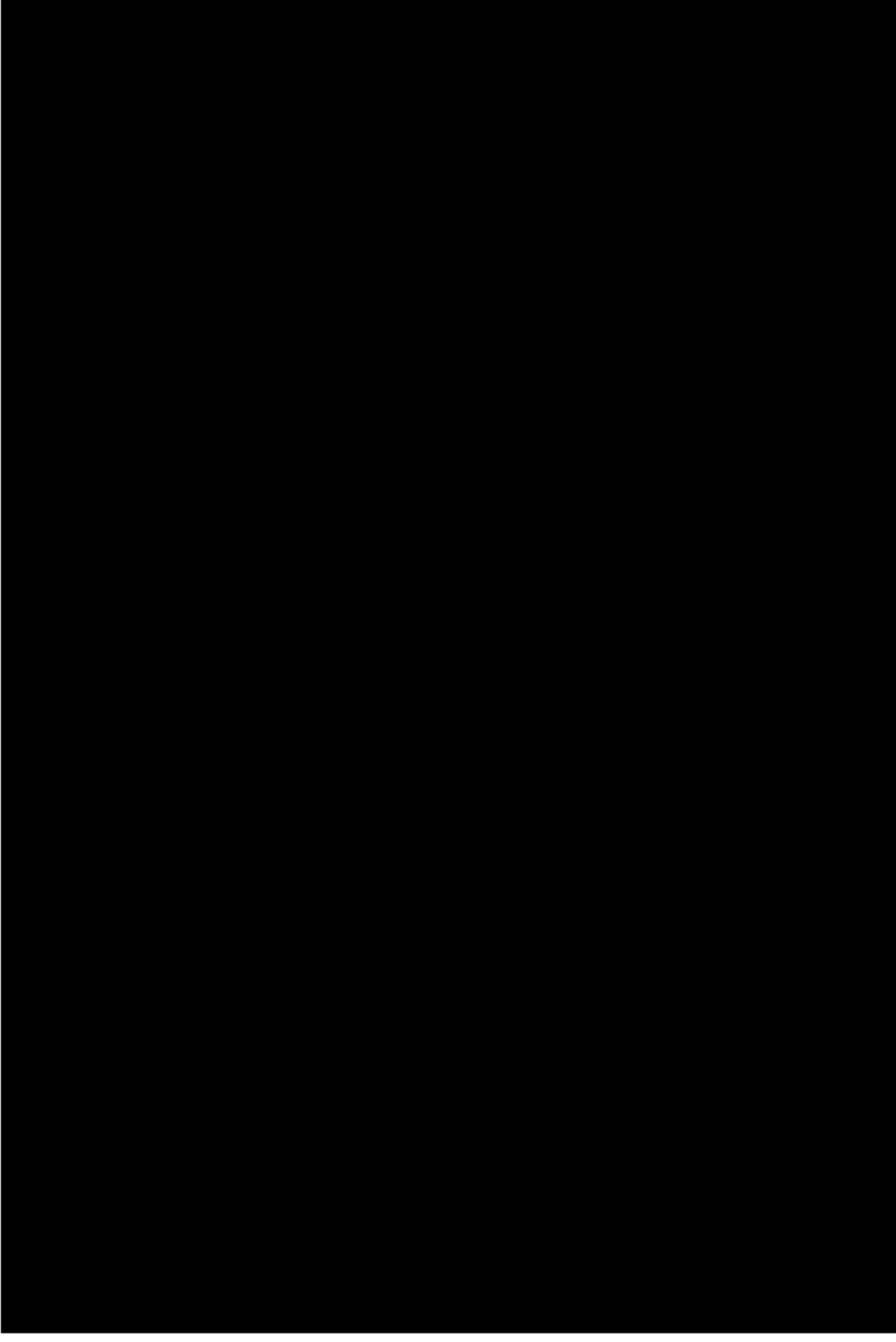


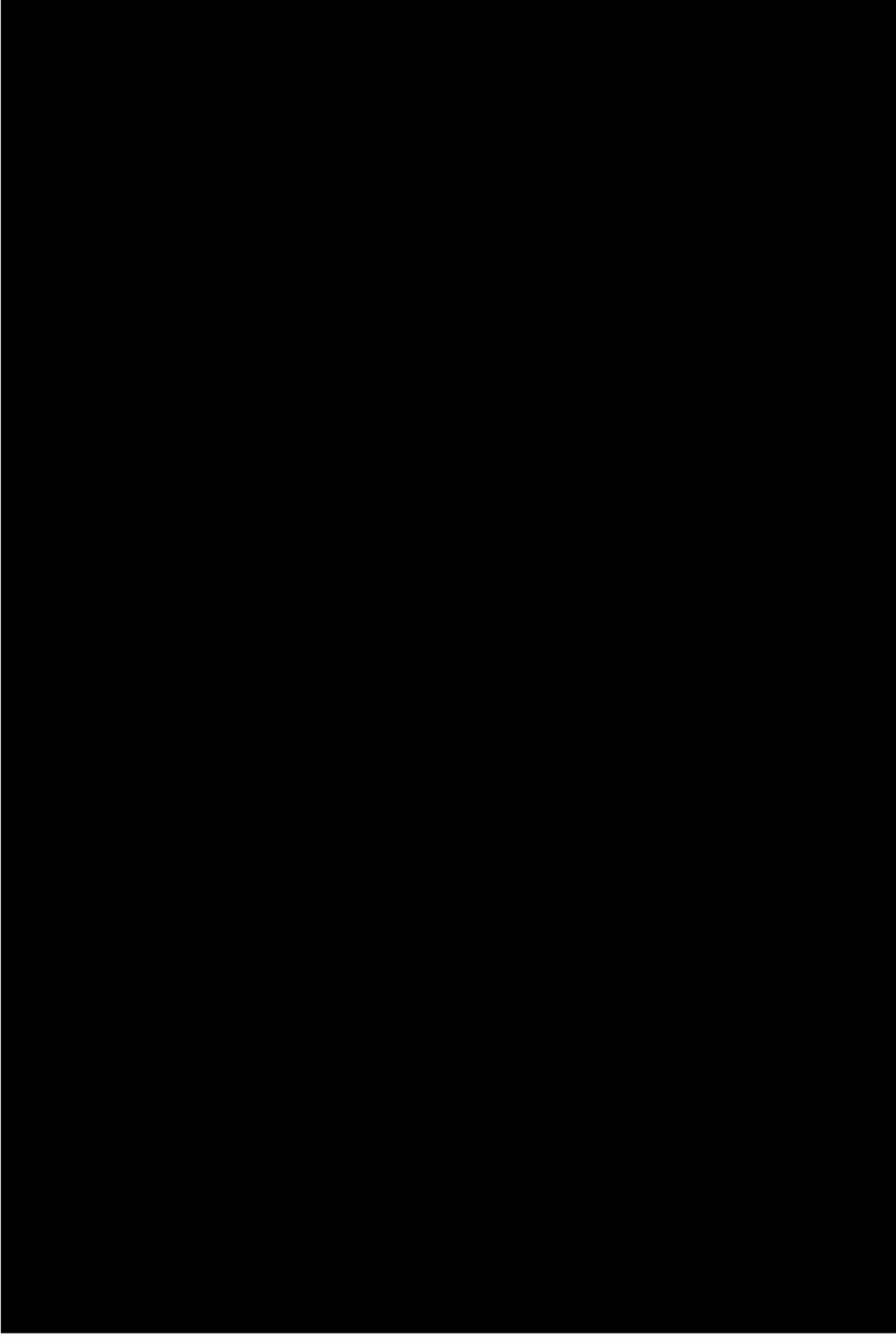


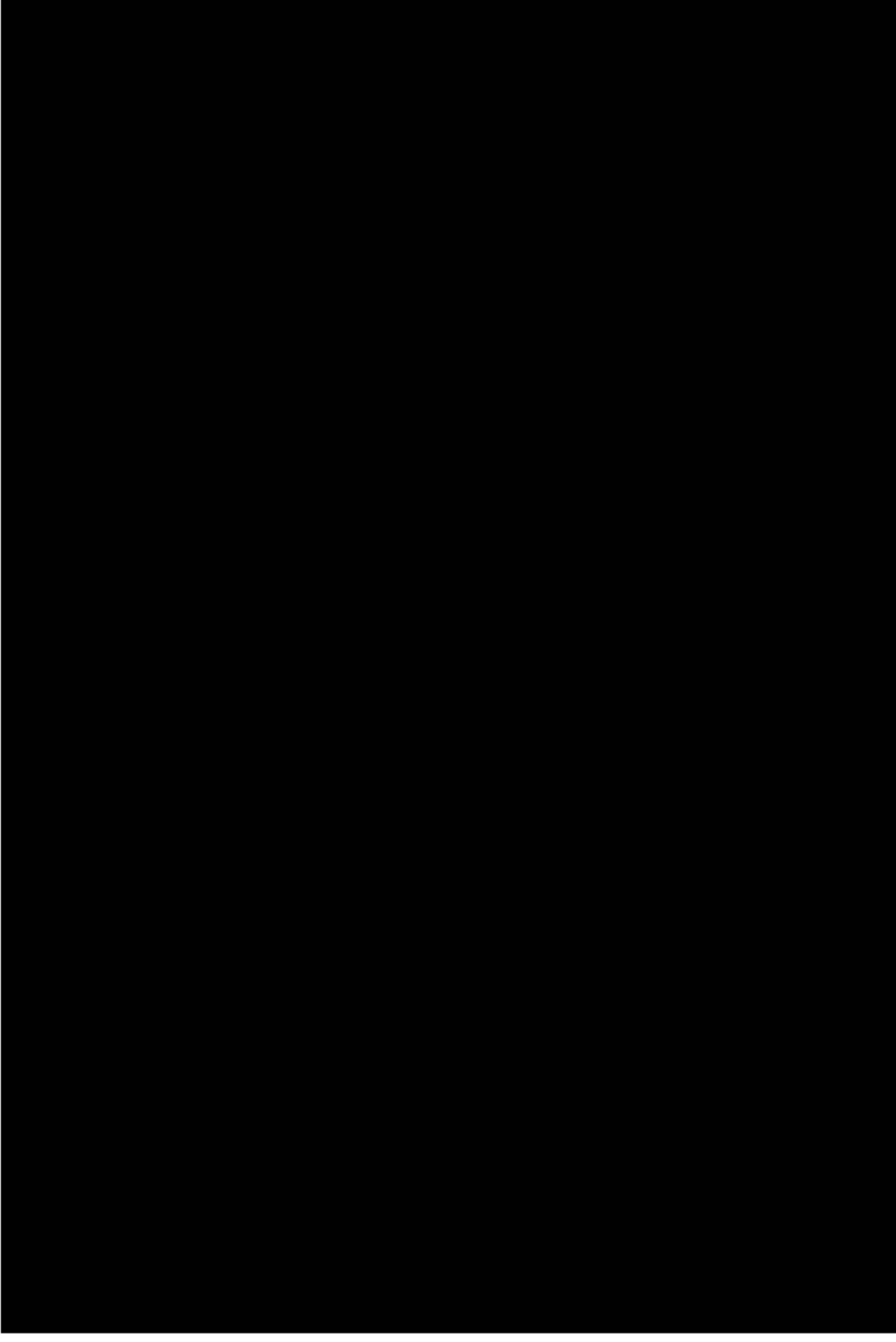


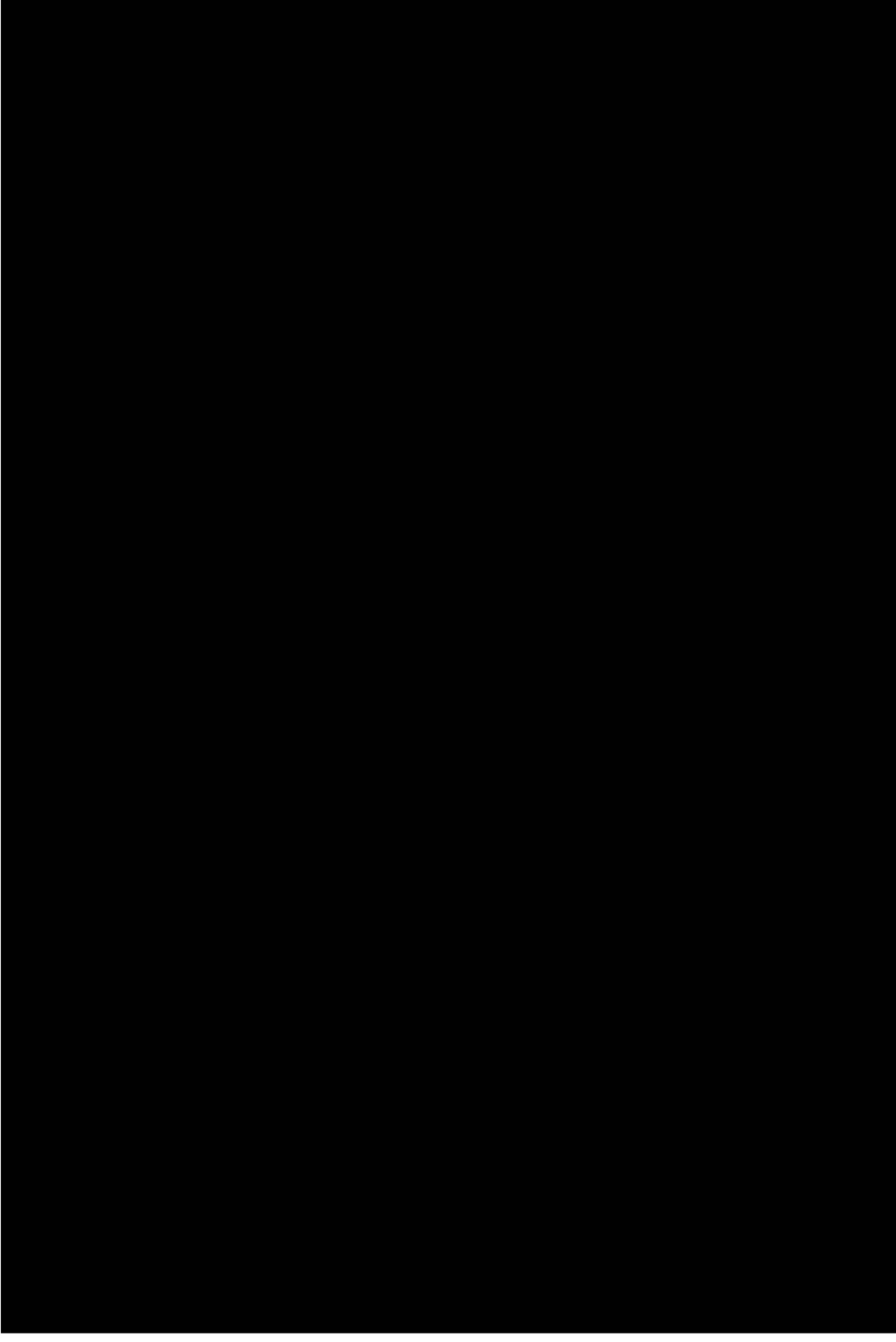


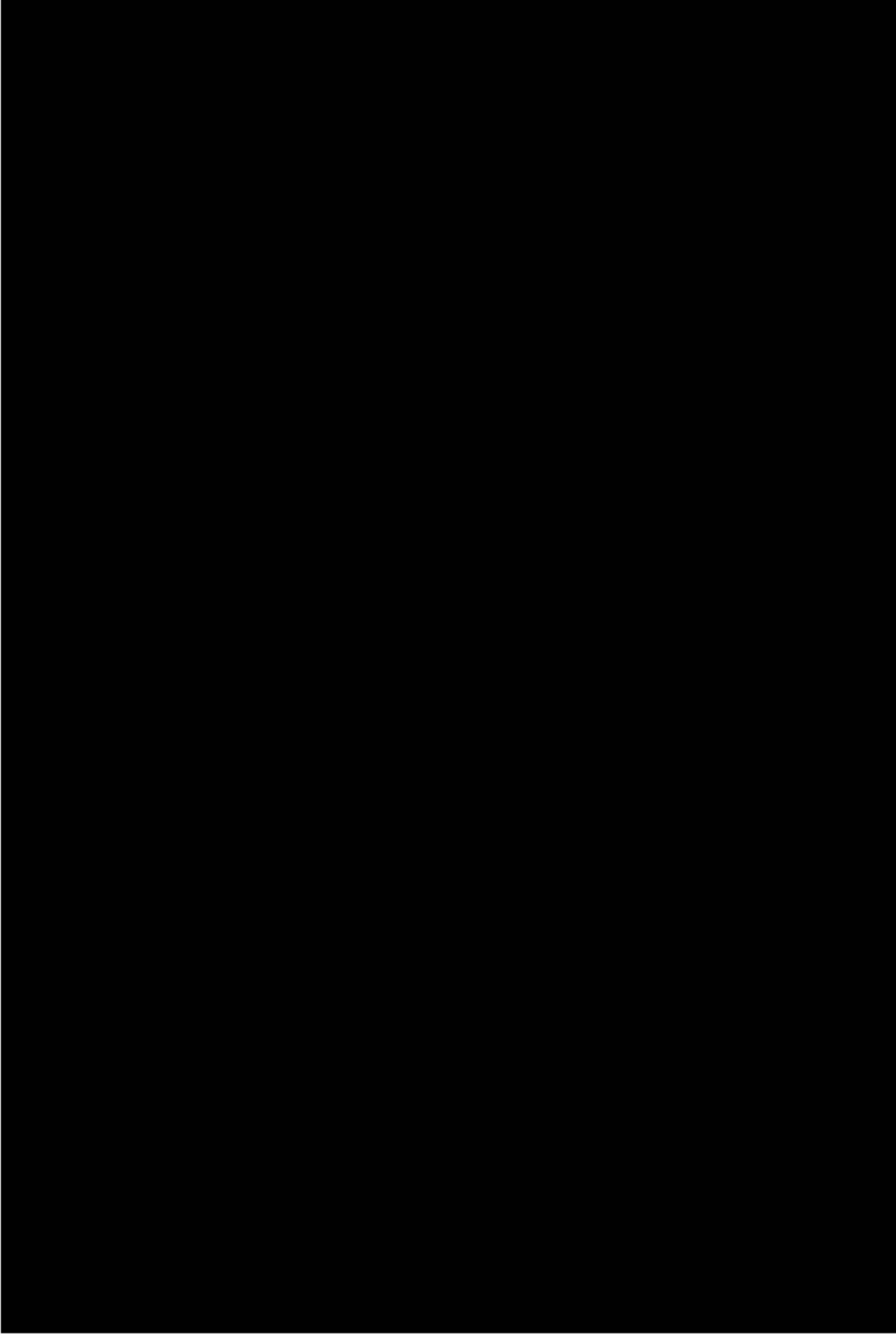


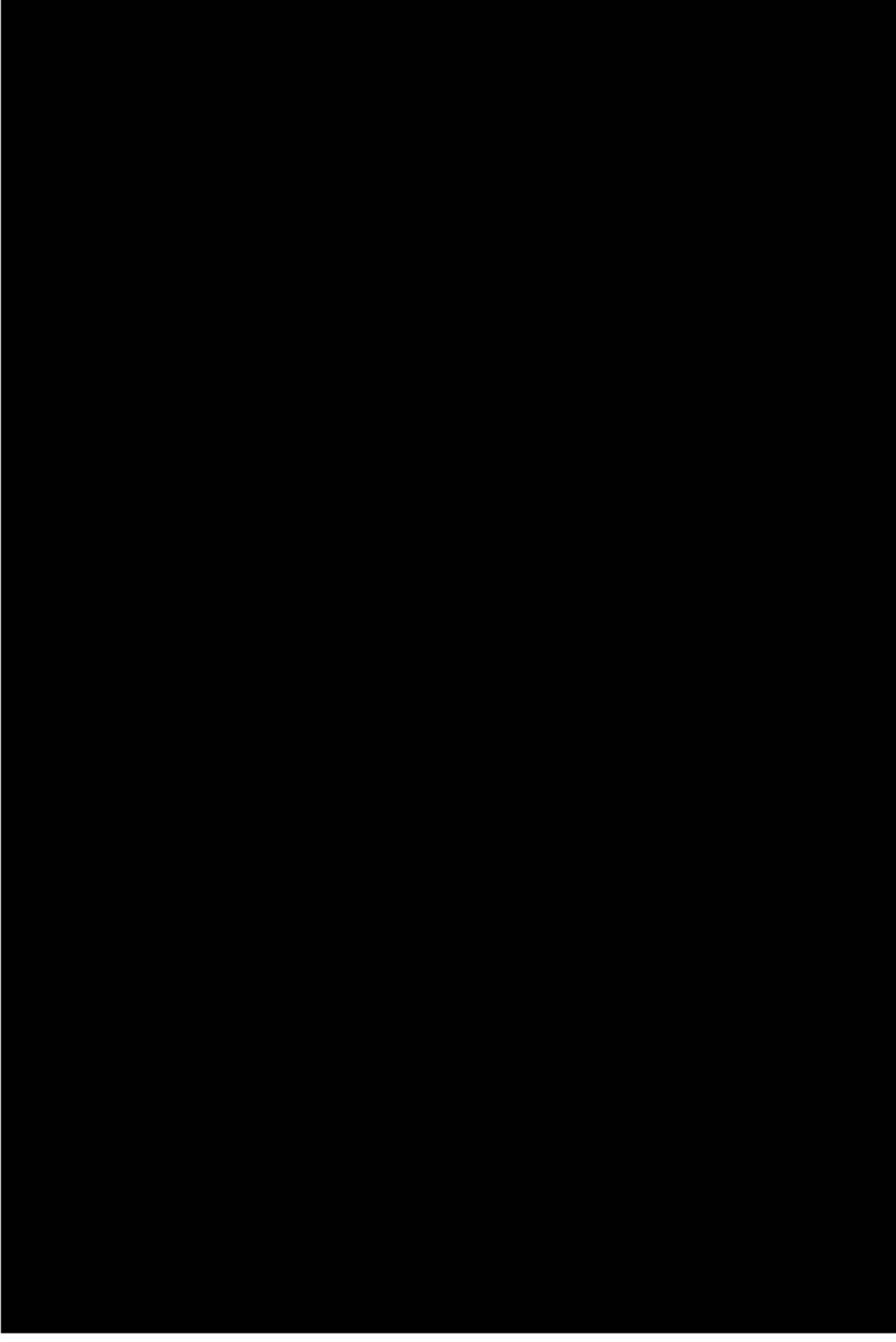












**Leistungsbeschreibung**  
**Zentrale Auskunft Leitungstrassen – Extranet SharePoint**

1. Einrichtung und Betrieb einer Site-Collection in der Infrastruktur Extranet basierend auf SharePoint Foundation 2013.  
Das Extranet erfüllt die Kriterien der Datenschutzbeauftragten.
2. Durchführung eines Code-Reviews für das zu integrierende [REDACTED]-WebPart von einem Dataport Entwickler.
3. Betrieblicher Review für das zu integrierende [REDACTED]-WebPart in die Infrastruktur Extranet.
4. Preise  
Bei den Preisen aus dem Angebot handelt es sich um Festpreise. Diese sind aber optional (je Nutzer, Speicher und Site-Collection) erweiterbar.

**EVB-IT Dienstvertrag** V9144-2/2610000  
**Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)**



## Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

**Auftraggeber:**

**Vertragsnummer Dataport:**

**Vorhabensnummer des Kunden:**

**Abrechnungszeitraum:**

**Produktverantwortung Dataport:**

**Nachweis erstellt am / um:**

**Gesamtzahl geleistete Stunden:**

Über die Auflistung hinaus können sich noch Stunden in Klärung befinden. Diese werden mit dem nächstmöglichen Leistungsnachweis ausgewiesen.

Position:			
Datum	Aufwand in Stunden	Kommentar	Name der / des Leistenden
		Gesamtzahl geleistete Stunden für Position	

Position			
Datum	Aufwand in Stunden	Kommentar	Name der / des Leistenden
		Gesamtzahl geleistete Stunden für Position	

Der Leistungsnachweis ist maschinell erstellt und ohne Unterschrift gültig. Einwände richten Sie bitte per Weiterleitungs-E-Mail an die oder den zuständigen Produktverantwortliche(n) bei Dataport.

Der Leistungsnachweis gilt auch als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.