

Dataport · Billstraße 82 · 20539 Hamburg
Zentrum für Personaldienste
- Landesbetrieb
ZPD 31

Normannenweg 36
20537 Hamburg

Billstraße 82
20539 Hamburg
Kontakt: Christian Albrecht
Telefon: +49 391 6627-1522
christian.albrecht@dataport.de

Hamburg, 27.04.2023

Vertrag V11203-3/2141000

dDocuScan eBeihilfe Hamburg

3. Änderung: Anpassung der Servicekosten dDocuScan

Sehr geehrter [REDACTED]

anliegend übersenden wir Ihnen den o. a. EVB-IT-Vertrag.

Bitte ergänzen Sie die in der Anlage 1 fehlenden Ansprechpartner für diesen EVB-IT-Vertrag.

An dieses Vertragsangebot halten wir uns bis zum 26.05.2023 gebunden.

Bitte treffen Sie nach Prüfung dieses Vertragsangebotes eine Entscheidung unter Nummer 11.3 Ihres EVB-IT-Vertrages über die Veröffentlichungspflicht gemäß den Bestimmungen des HmbTG und stimmen Sie diesem Vertragsangebot innerhalb des Workflows zu.

Wir weisen Sie darauf hin, dass dieser Vertrag den neuen Regelungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag gem. der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) unterliegt. Diese Regelungen entnehmen Sie dem Teil II unserer Allgemeinen Vertragsbedingungen auf www.dataport.de.

Nach § 2b UStG gilt die Unternehmereigenschaft und damit die Umsatzsteuerpflicht grundsätzlich auch für juristische Personen des öffentlichen Rechts. Dataport hat die Option gem. § 27 Absatz 22 UStG genutzt, um die vorherigen Regelungen befristet bis zum 31.12.2024 weiter anzuwenden. Ab 01.01.2025 sind unsere Leistungen damit steuerbar und steuerpflichtig, soweit keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit oder Steuerfreiheit vorliegt. Unsere bisherige Umsatzsteuerklausel unter Nr. 11.2 dieses EVB-IT-Vertrages haben wir dementsprechend angepasst.

Sollten Sie noch Fragen haben, stehen Ihnen Volker Kamp, Key Account Manager für Finanzen und digitale Dokumentendienste bundesweit, Tel. +49 40 42846-2113, und Andreas Kay, Scan- und Bewahrungsdienste, Fachsupport, Tel. +49 40 42846-4170, gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

A solid black rectangular box used to redact a signature.

Vertragsmanagement

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**Auftraggeber:**

Zentrum für Personaldienste -
Landesbetrieb der Freien und Hansestadt Hamburg
ZPD 31
Normannenweg 36
20537 Hamburg

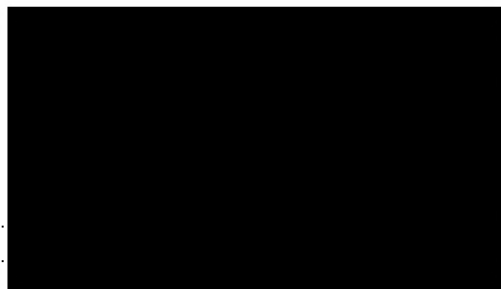
Rechnungsempfänger:

Freie und Hansestadt Hamburg
Zentrum für Personaldienste
22222 Hamburg

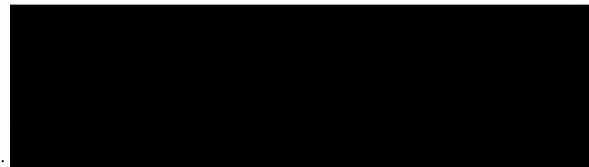
Leitweg-ID

02000000-LZPD000001-45

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentrale Ansprechpartner
des Auftragnehmers:****Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:****Fachliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

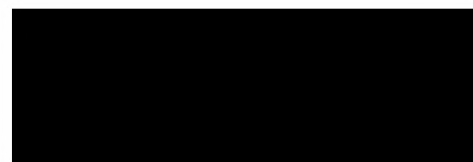
1.



2.

**Technische
Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

1.



2.

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

Ort

, Datum

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.01.2023

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende Entgelte:

Pos. 10-110, 140-170 & 190: mit einer jährlichen Obergrenze in Höhe von 70.000,00 €

Pos. 120-130 & 180: mit einer jährlichen Obergrenze in Höhe von 70.000,00 €

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
Personalleistungen						
10	20004039	Consulting Senior	1	STD	109,00 €	109,00 €
20	20006690	Consulting TOP Senior	1	STD	125,00 €	125,00 €
30	20004040	Consulting Management	1	STD	140,00 €	140,00 €
40	21010601	Fremdleistungen Personal Std.	1	STD	136,85 €	136,85 €
50	21010601	Fremdleistungen Personal Std.	1	STD	190,00 €	190,00 €
60	20005308	Fremdleistungen (Tag)	1	PST	1.094,80 €	1.094,80 €
Optionale Leistungen						
Einmaliger Aufwand zur Beschaffung nachfolgender Lizenzen						
70	20002055	dDocuScan Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station).	1	ST	3.760,40 €	3.760,40 €
80	20002057	5er-Paket Arbeitsplatzlizenzen (Kofax Concurrent Station).	1	ST	18.207,00 €	18.207,00 €
90	20002086	dDocuScan Zusatz-Lizenz Infrastrukturkomponente.	1	ST	29.988,00 €	29.988,00 €
100	20002086	dDocuScan Zusatz-Lizenz Infrastrukturkomponente.	1	ST	5.950,00 €	5.950,00 €
Bei (nicht dauerhafter) Überziehung des gem. Anl. 2b vereinbarten Basisbetriebsspaketes						
110	20008287	Überziehung pro Seite Basisbetriebsspaket	1	SEI	0,03 €	0,03 €
Aufwandsleistungen, die (dauerhaft) über den in Anlage 2b gem. Pos. 330-360 vereinbarten Umfang hinausgehen:						
120	20006221	DP-MSS-STO/SANN rek	1	GB	4,97 €	4,97 €
130	20003961	DP-MSS-BACK/30 2017	1	GB	10,86 €	10,86 €
Wiederkehrende Leistungen gemäß Beauftragung:						
140	20002054	Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) - Pflegekosten.	1	ST	752,08 €	752,08 €
150	20002056	5er-Paket Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) - Pflegekosten.	1	ST	3.641,40 €	3.641,40 €
160	20002085	dDocuScan Zusatz-Lizenz Infrastrukturkomponente - Pflegekosten.	1	ST	6.297,48 €	6.297,48 €
170	20002085	dDocuScan Zusatz-Lizenz Infrastrukturkomponente - Pflegekosten.	1	ST	1.249,50 €	1.249,50 €

180	20008564	dDocuScan Zusatzpaket 1 M	1	ST	28.453,10 €	28.453,10 €
Sachleistungen						
190	20005240	Abrechnung zugekaufte Ware	1	ST	3.770,66 €	3.770,66 €

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos. 10-60: Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

Pos. 70-100: Die Rechnungsstellung erfolgt nach Beauftragung.

Pos. 110: Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

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

Aufwandsleistungen, die (dauerhaft) über den in Anl. 2b gem. Pos. 330-360 vereinbarten Umfang hinausgehen

Pos. 120-130: Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

Wiederkehrende Leistungen gemäß Beauftragung

Pos. 140-180: Die Leistung bezieht sich auf ein Jahr.

Bei unterjähriger Nutzung wird die Leistung anteilig in Rechnung gestellt.

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

Sachleistungen

Pos. 190: Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

Anmerkungen zu den Positionen

Pos. 10: Consulting Senior

Pos. 20: Consulting TOP Senior

Pos. 30: Consulting Management

Pos. 40: codecentric Beratungsleistung (Beratung, Customizing etc.) PT nach Aufwand 15 PT
lt. Beihilfevertrag OV RE2/2099/12.

Pos. 50: Fremdleistungen Personal fest I (STD)

Pos. 60: codecentric Beratungsleistung (Beratung, Customizing etc.) PT nach Aufwand 15 PT
lt. Beihilfevertrag OV RE2/2099/12.

Pos. 70: dDocuScan Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station)

Pos. 80: 5er-Paket Arbeitsplatzlizenzen (Kofax Concurrent Station)

Pos. 90: Erweiterte Nutzungsrechte für die Erkennungssoftware (AIDA) für je weitere 1.000.000
Seiten jährlich

Pos. 100: Erweiterte Nutzungsrechte für je Software der Nachbearbeitung (Prokey) für je 5
weitere Arbeitsplätze

Pos. 110: Nach Überschreitung des im Basisbetriebspaket definierten Volumens erfolgt die Ab-
rechnung der zusätzlich verarbeiteten Seiten zu den in Pos. 110 festgelegten Konditionen.
Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig vor Erreichung des im Basis-
betriebspaket vereinbarten Kontingentes auf die bevorstehende Überziehung hinweisen.

Pos. 120: SAN-Erweiterung

Pos. 130: SAN-Erweiterung - Backup

Pos. 140: 1er Paket Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) - Pflegekosten

Pos. 150: 5er Paket Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) - Pflegekosten

Pos. 160: Pflege- und Support-Entgelte Software Datenerkennung PROSAR AIDA

Pos. 170: Pflege- und Support-Entgelte Software Nachbearbeitung PROKEY

Pos. 180: dDocuScan Zusatzbetriebspaket 1 M

Pos. 190: Pflege Import connec. File Interf. f. KC, wird derzeit über den eAkte Vertrag abgerechnet.

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.01.2023

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende **jährliche Entgelte (nachrichtlich)**:

Gesamtpreis: 245.751,21 €

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
dDocuScan - Betriebspakete						
210	20008563	dDocuScan Basisbetriebspaket 3 M	1	ST		
220	20008564	dDocuScan Zusatzpaket 1 M	3	ST		
Erweiterte Infrastruktur für Datenerkennung und Nachkorrektur						
230	20002985	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN 2017	1	ST		
240	20002985	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN 2017	1	ST		
250	20002985	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN 2017	1	ST		
260	20002985	DP-MSS-APPS/AL/S/WIN 2017	1	ST		
270	20003965	DP-MSS-APPS/WindowsTS 2017	1	ST		
280	20002921	DP-MSS-DB/AL/S/MSSQL 2017	0,5	ST		
290	20001966	DP-MSS-DB/AL/S/LizDelta	0,5	ST		
300	20002927	DP-MSS-DB/AS/S/MSSQL 2017	0,5	ST		
310	20001964	DP-MSS-DB/AS/S/LizDelta	0,5	ST		
Erweiterte Sicherheit für erweiterte Infrastruktur						
320	20001563	DP-MSS-VS/ES - Aufschlag für die erweiterte Sicherheit	0,2	ST		
SANN Speicher für erweiterte Infrastruktur						
330	20006221	DP-MSS-STO/SANN rek	190	GB		
340	20003961	DP-MSS-BACK/30 2017	190	GB		
350	20006221	DP-MSS-STO/SANN rek	75	GB		
360	20003961	DP-MSS-BACK/30 2017	75	GB		
Kosten für Pflege und Support - Kofax						
370	20002054	Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) - Pflegekosten.	4,5	ST		
380	20008271	Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) Pflegekostenzuschlag ab 01.01-2021	4,5	ST		
weitere Komponenten						
390	20002745	Kofax Import Connector Mail Klasse M mit Innovationsanteil.	1	ST		
400	20002741	dDocuScan Capture Control zentraler Monitoring-Dienst mit Innovationsanteil.	1	ST		

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. jeden Kalenderjahres.

Anmerkungen zu den Positionen

Pos. 210:	dDocuScan Basisbetriebspaket 3 M
Pos. 220:	dDocuScan Zusatzpaket 1 M
Pos. 230:	Prod/Worker ZPD 1
Pos. 240:	Prod/Worker ZPD 2
Pos. 250:	Stage/Worker ZPD
Pos. 260:	Prod/WTS (Basis) ZPD
Pos. 270:	Prod/WTS Aufsatz ZPD
Pos. 280:	Prod/Server für Statistik-DB
Pos. 290:	Prod/Statistik-DB
Pos. 300:	Prod/2te SQL Instanz
Pos. 310:	Prod/2te SQL Instanz
Pos. 320:	Erweiterte Sicherheit für Server der erweiterten Infrastruktur
Pos. 330:	SAN-Erweiterung
Pos. 340:	SAN-Erweiterung - Backup
Pos. 350:	SAN-Erweiterung für BEIREFA Parallelbetrieb
Pos. 360:	SAN-Erweiterung - Backup für BEIREFA Parallelbetrieb
Pos. 370:	1er Paket Arbeitsplatzlizenz (Kofax Concurrent Station) - Pflegekosten
Pos. 380:	Pflegekostenzuschlag für Lizenzen ab 01.01.2021 gemäß SLA Teil B, Punkt 3.11
Pos. 390:	Kofax Import Connector Mail - Klasse M (bis 1.000.000 Seiten)
Pos. 400:	dDocuScan Capture Control - zentraler Monitoring-Dienst

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig vom 01.01.2023 bis zum 31.12.2023

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende **jährliche Entgelte (nachrichtlich)**:

Gesamtpreis: 35.888,42 €

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
410	20002086	dDocuScan Zusatz-Lizenz Infrastrukturkomponente.	0,5	ST		

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. jeden Kalenderjahres.

Anmerkungen zu den Positionen

Pos. 410: Software AIDA Datenerkennung, Software PROKEY Nachbearbeitung, (Hersteller Paradatac, Integrator codecentric)

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.01.2024

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende jährliche Entgelte (nachrichtlich):

Gesamtpreis: 37.286,67 €

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
420	20002086	dDocuScan Zusatz-Lizenz Infrastrukturkomponente.	0,5	ST		

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. jeden Kalenderjahres.

Anmerkungen zu den Positionen

Pos. 420: Software AIDA Datenerkennung, Software PROKEY Nachbearbeitung, (Hersteller Paradatac, Integrator codecentric)

IAP-Nummer: 32256
(wird von Dataport ausgefüllt)

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	☒
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 ² (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	☐

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Bereitstellung von Vorgangsdaten zur digitalisierten Bearbeitung von Beihilfeanträgen und Schriftverkehr.

¹ Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs.1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen im BDSG und in den LDStG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680.

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf

² 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.

IAP-Nummer: 32256
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Name, Vorname, Geburtsdatum, Personalnummer von Antragstellern und berücksichtigungsfähigen Angehörigen.
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Beihilfeberechtigte Antragsteller die Aufwendungen zu Krankheits- , Geburts- , und Todesfälle gem. HmbBeihVO i.V.m. HmbBG geltend machen.

4.	Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	Nein.

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter

codecentric AG
Paradatec Gesellschaft für parallele Datentechnik mbH
softgate gmbh
FTS (Fujitsu Technology Solutions GmbH)
Bechtle AG
Computacenter AG & Co. oHG
Allgeier SE
Allgeier Experts SE
Ferchau GmbH
Robert Half Deutschland GmbH & Co. KG
Hays Professional Solutions GmbH
Microsoft Deutschland GmbH
ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
operational services GmbH & Co. KG
RICOH Deutschland GmbH
Hewlett-Packard GmbH
System Vertrieb Alexander GmbH
B1 Systems GmbH
SUSE Software Solutions Ireland Ltd.
SoftwareONE Deutschland GmbH
ProtoSoft AG
Datacom GmbH
Akquinet AG
T-Systems International GmbH
DTN GmbH
Nokia Solutions and Networks GmbH & Co. KG
TNG Stadtnetz GmbH
Flexera Software GmbH
abl Social Federation GmbH
Atos Information Technology GmbH
SecCommerce Informationssysteme GmbH
Oy Online Solutions Ltd. (für SecAuth)

Service Level Agreement (SLA)

Bereitstellung des IT-Services dDocuScan

Allgemeiner Teil (Teil A)

Version: 1.5.0
Stand: 18.04.2023

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
1.1	Allgemeines	5
1.2	Aufbau des Dokumentes	5
1.3	Begriffsverwendung	5
1.4	Leistungsgegenstand	5
2	Rahmenbedingungen	6
2.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten	6
2.2	Fachliche Gesamtverantwortung	6
2.3	Ansprechpartner	6
2.4	Information und Austausch	6
3	Leistungsgegenstand des Dienstes dDocuScan	7
3.1	Leistungsumfang des Services dDocuScan	7
3.2	Abgrenzung zum Leistungsumfang des Services dDocuScan	7
3.3	Lizenzierung von Serversoftware und systemnaher Software	7
3.4	Produktmanagement	8
3.4.1	Support	8
3.4.2	Koordination von Leistungserbringern/Herstellern	8
3.4.3	Telefonische Hilfestellung	9
3.5	Infrastruktur	10
3.5.1	IT-Infrastruktur	10
3.5.2	Sicherheitsbereiche	10
3.5.3	Schutzbedarfe	11
3.5.4	Netzwerk-Anbindung und Firewall	11
3.6	Betrieb und Administration	12
3.6.1	Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum	12
3.6.2	Basisbetrieb	13
3.6.3	Backup & Recovery	13
3.6.4	User – Administration/Benutzerverwaltung	13
3.6.5	Datenbank und Middleware Administration	13
3.6.6	Kommunikationsanbindung zum Twin Data Center	14
3.7	Wartung und Pflege	14
3.7.1	Wartungsarbeiten	14
3.8	Verantwortlichkeiten	15

3.8.1	Basisbetrieb	15
3.8.2	Backup & Recovery	15
3.8.3	User-Administration	15
3.8.4	Datenbanken und Middleware Administration	16
3.8.5	Change Management	16
3.8.6	Incident Management	17
3.8.7	Problem Management	18
3.8.8	Availability Management	19
3.8.9	Event Management	19
3.8.10	Access Management	20
3.8.11	Capacity Management	20
3.8.12	Release & Deployment Management	20
3.8.13	IT-Service Continuity Management	21
3.8.14	Technical Design Architecture	21
3.8.15	Service Asset & Configuration Management	22
3.8.16	Service Request Management	22
3.8.17	Netzwerk-Anbindung und Firewall	24
3.8.18	Lizenzierung	24
3.9	Leistungsabgrenzung	25
3.10	Sonstiges	25
4	Leistungskennzahlen	26
4.1	Definition	26
4.2	Leistungsausprägung	26
4.2.1	Störungsannahme	26
4.2.2	Support	26
4.2.3	Incident-Management	28
5	Service Level	29
5.1	Servicezeit	29
5.1.1	dDocuScan- Servicezeiten	29
5.1.2	Betriebs- und Servicezeit	29
5.2	Reaktionszeit	30
5.2.1	dDocuScan-Dienst	30
5.2.2	Betriebsstörung	30
6	Erläuterungen und Definitionen	31
6.1	Erläuterung VDBI	31
6.2	Begriffsdefinitionen	31

6.3	Prioritäten Störungsbearbeitung	32
-----	---------------------------------------	----

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Dieser allgemeine Teil der Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement (SLA) - Teil A) dient der Definition des allgemeinen Leistungsgegenstands. Hierfür werden qualitative und quantitative Bestandteile des Services definiert. Zudem werden organisatorische Aspekte, insbesondere die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber bei verschiedenen Themengebieten, festgelegt.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Angaben zur Gesamtverantwortung und Ansprechpartnern

Leistungsgegenstand (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung des bereitgestellten Services sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen, Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister

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 (Kapitel 5): Quantitative Definition der Service Level, insbesondere von Service- und Reaktionszeiten

Erläuterungen und Definitionen (Kapitel 6): Erläuterung und Definition von Begriffen

1.3 Begriffsverwendung

Innerhalb dieses Dokumentes werden verschiedene Rollen und Verantwortlichkeiten definiert. Aus Gründen der Lesbarkeit werden alle Rollen und Verantwortlichkeiten in nur einer Form dargestellt, davon unabhängig gelten sie jedoch stets sowohl für die männliche als auch die weibliche Form.

Die Begriffe *Service* und *Dienst* werden bezüglich dDocuScan synonym verwendet.

1.4 Leistungsgegenstand

Der allgemeine Teil A dieser SLA ist grundlegender, vom Auftraggeber unabhängiger Bestandteil des Dienstes und deshalb in allen Verträgen enthalten. Die für die Auftraggeber spezifischen Inhalte werden in Teil B der Leistungsvereinbarung (SLA - Teil B) definiert.

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 im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt sind.

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 den bereitgestellten Service.

Der dDocuScan-Dienst wird von mehreren Auftraggebern gleichzeitig genutzt. Die Änderung der Regeln für dezentrale Hardware darf nur durch einen einvernehmlichen Beschluss aller Auftraggeber herbeigeführt werden.

2.2 Fachliche Gesamtverantwortung

Die Leistungserbringung ist darauf ausgerichtet, den Auftraggeber und seine Fachbereiche, die das IT-Verfahren nutzen (nachfolgend anwendende Fachbereiche genannt), soweit wie möglich zu entlasten.

Die fachliche Gesamtverantwortung für den Service liegt beim Auftraggeber.

2.3 Ansprechpartner

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum Service benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner.

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

- Bewertung von Störungs- und Fehlermeldungen
- Beauftragung von Fehlerbehebungen
- Abstimmung mit dem Auftraggeber zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Installationsaufträgen für neue Releases
- Beauftragung des Auftragnehmers mit sonstigen Leistungen
- Testmanagement (siehe: 3.8.12 *Release & Deployment Management*)

2.4 Information und Austausch

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

3 Leistungsgegenstand des Dienstes dDocuScan

Durch diese Leistungsvereinbarung werden ab Kapitel 3.1 *Leistungsumfang des Services dDocuScan* allgemeine Leistungen definiert. Diese Leistungen sind grundsätzlich im Service enthalten und durch das jeweilige Basisbetriebspaket des Dienstes abgedeckt. Auf Ausnahmen von diesem Grundsatz wird dezidiert hingewiesen.

Sofern der Auftraggeber Anforderungen hat, die über den Standardumfang des dDocuScan-Services hinausgehen, werden diese gesondert, zum Beispiel im Rahmen eines Projektes, definiert und realisiert. Diese vom Auftraggeber definierten und realisierten Anforderungen werden als Ausprägung der spezifischen Inhalte im SLA - Teil B aufgeführt und ggf. in der Projektdokumentation beschrieben.

Nach Umsetzung, Test und Freigabe der Projektanforderungen übernimmt der Service dDocuScan die Ergänzungen und betreibt den erweiterten auftraggeberspezifischen dDocuScan-Service.

3.1 Leistungsumfang des Services dDocuScan

Der Auftragnehmer stellt einen Service (Middleware einschließlich Datenbanken) zur Entgegennahme von Digitalisaten bereit, welche der Auftraggeber durch Scannen erzeugt, auf andere Weise erstellt oder empfangen hat. Dieser Service bildet die Grundlage aller auftraggeberspezifischen Ausprägungen.

Die Digitalisate werden auf der Serverfarm des dDocuScan-Services zwischengespeichert und für weitere individuelle Arbeitsschritte bereitgehalten. Für die manuelle Nachbereitung stellt der Auftragnehmer im Rahmen des dDocuScan-Services entsprechende Clientsoftware auf einer Terminalserverfarm im Rechenzentrum (Twin Data Center) bereit.

Die maximale Anzahl der parallelen Terminalserversessions ist abhängig vom gewählten dDocuScan-Basisbetriebspaket (allokiertes Scanvolumen - siehe SLA Teil B, Abschnitt 2.1).

3.2 Abgrenzung zum Leistungsumfang des Services dDocuScan

Die Bereitstellung geeigneter Arbeitsstationen (PCs mit Betriebssystemsoftware) für den Zugriff auf die dDocuScan-Terminal-Serverfarm ist nicht Bestandteil des dDocuScan-Services.

Die erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten für die Ansteuerung der Scanner und die Übertragung der Digitalisate zum dDocuScan-Dienst sind nicht Bestandteil des dDocuScan-Dienstes.

Deren Beschaffung liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

Die Zugangskontrolle und der Betrieb vor Ort liegen ebenfalls in der Verantwortung des Auftraggebers.

3.3 Lizenzierung von Serversoftware und systemnaher Software

Für den Betrieb des dDocuScan-Dienstes werden spezielle Softwarelösungen eingesetzt.

Die Lizenzen für Serversoftware, die für den Betrieb der Serverfarm benötigt werden, sind im Servicepreis enthalten. Aufgrund der für das Twin Data Center geltenden Standards erfolgt keine Benennung der eingesetzten Softwarekomponenten und Release-Stände. Die eingesetzten Softwarekomponenten und Release-Stände entsprechen dem jeweils aktuellen Standard des Twin Data Center. Einsicht in die relevanten Unterlagen gewährt der Bereich Windows-Systemtechnik und -Sicherheit im Rahmen eines vereinbarten Termins.

Folgende Anwendungssoftwarelizenzen sind Bestandteil des dDocuScan-Services:

- Kofax Enterprise Capture (ohne Durchsatzvolumen)
- Codecentric AG - Capture Control (vom Auftraggeber wählbare Option)
- Kofax Import Connector für Mails (vom Auftraggeber wählbare Option)
- Microsoft - MS-SQL

Alle weiteren erforderlichen Lizenzierungen sind Bestandteil der spezifischen Leistungsvereinbarung des Auftraggebers im SLA – Teil B.

3.4 Produktmanagement

Das Produktmanagement umfasst folgende Leistungen, die im Basisbetriebspaket enthalten sind:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber zur Auftragsklärung, Vertragsgestaltung, Projektinitiierung und -umsetzung sowie Abrechnung
- Strategische Steuerung des dDocuScan-Services ausgerichtet an den initialen Anforderungen der (potentiellen) Auftraggeber sowie unter Berücksichtigung der Veränderungsanforderungen der Auftraggeber und der technologischen Entwicklung
- Fachverantwortung für den Betrieb und den Support des dDocuScan-Services (siehe Punkt 0 Support) inklusive Beschaffungs- und Ressourcenmanagement
- Koordination von Leistungserbringern/Herstellern (siehe Punkt 3.4.2 Koordination von Leistungserbringern/Herstellern)

3.4.1 Support

Leistungsgegenstand ist die Erbringung von Unterstützungsleistungen durch ausreichend qualifiziertes Personal beim Support des o. g. Services. Der Auftragnehmer stellt eine qualifizierte Behebung von Störungen sicher.

Es werden folgende anwendungsbezogenen Dienstleistungen durchgeführt:

- Unterstützung bei der Fehlerermittlung
- Datensammlung zur Weitergabe an den Hersteller
- Abstimmung mit Herstellern
- Bereitstellung und Nutzung von Analysewerkzeugen
- Nutzung von Protokollierungsdiensten durch den Auftraggeber und -nehmer
- Datenbewirtschaftung
- Reporting

Sofern bei den aufgeführten Tätigkeiten datenschutzrechtliche Belange zu berücksichtigen sind, erfolgen diese nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber. Ist seitens des dDocuScan-Service sofortiges Handeln erforderlich, erfolgt die Information des Auftraggebers im nachhinein.

3.4.2 Koordination von Leistungserbringern/Herstellern

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

Bei geplanten Änderungen zum dDocuScan-Service kann der Auftragnehmer mit zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

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

3.4.3 Telefonische Hilfestellung

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

- User Help Desk (UHD), Tel. [REDACTED]
- User Help Desk (UHD), Tel. [REDACTED]
- User Help Desk (UHD), Tel. [REDACTED]
- User Help Desk (UHD), Tel. [REDACTED]
- Call Center, Tel. [REDACTED]
- Call Center, Tel. [REDACTED]
- Call Center, Tel. [REDACTED]

Kann die Anfrage im Erstkontakt nicht beantwortet werden, erfolgt die Weiterleitung an das fachliche Verfahrensmanagement des Auftragnehmers. Der Fachbereich des Auftragnehmers nimmt dann Kontakt zum Anwender des Auftraggebers auf.

Die Hilfestellung erfolgt telefonisch. Im Einzelfall werden vorhandene Bedienungsanleitungen oder andere schriftliche Unterlagen, die für die Beantwortung der Anfrage hilfreich sein können, zur Verfügung gestellt. Die Erstellung von Dokumentation, welche nicht den in Kapitel 3.1 *Leistungsumfang des Services dDocuScan* beschriebenen Basis-Umfangs betrifft, ist nicht Gegenstand des vom Auftragnehmer bereitgestellten Services.

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

3.5 Infrastruktur

Der dDocuScan-Service wird innerhalb der Standorte des Rechenzentrums BSI-konform betrieben. Die Twin Data Center-Infrastruktur weist folgende Charakteristika auf:

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

3.5.1 IT-Infrastruktur

Die für diese Leistungsvereinbarung relevante Systemarchitektur besteht im Wesentlichen aus folgenden Bestandteilen:

- **Terminal-Serverfarm**
Die Terminal-Serverfarm befindet sich in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers. Der Auftraggeber greift auf diese Terminalserver zu, um die Scan-Ergebnisse zu validieren und ggf. zu korrigieren.
- **dDocuScan-Serverfarm**
Die dDocuScan-Serverfarm befindet sich in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers. Die Serverfarm stellt die Rechenleistung für den Betrieb der Terminalserver, die Steuerung von Workflows, Formatkonvertierung und Weiterleitung zum Fachverfahren sowie OCR/ICR bereit.

3.5.2 Sicherheitsbereiche

Die Umgebungen dieses Services werden in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Produktionsumgebung: Erweiterte Sicherheit
- Referenzumgebung („Stage“ / „Qualitätssicherung“): Erweiterte Sicherheit

- Testumgebung: Standardsicherheit

Um Zugriff auf den Sicherheitsbereich *Erweiterte Sicherheit* zu bekommen, müssen zusätzliche Firewalls überwunden werden, die diesen Sicherheitsbereich und die darin enthaltenen Verfahren von anderen Verfahren trennen.

3.5.3 Schutzbedarfe

Im BSI-Grundschutz werden die zu verarbeitenden Daten hinsichtlich Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit betrachtet und in Schutzbedarfe eingeteilt. Diese Schutzbedarfe setzen die wesentlichen Rahmenbedingungen für die Verarbeitung der Daten und die Architektur von modernen IT-Systemen. Die Architektur dieses Services ist in vorstehende Sicherheitsbereiche aufgeteilt, hieraus und durch ergänzende Maßnahmen ergibt sich eine Differenzierung hinsichtlich der Schutzbedarfe.

In der Produktions- und Referenzumgebung können im Standard Daten bis einschließlich der Schutzstufe „hoch“ verarbeitet werden.

3.5.4 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 bzw. des angebundenen Fachverfahrens innerhalb des Rechenzentrums.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargestellt.

3.6 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.

3.6.1 Grundsatzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

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

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

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

Der dDocuScan-Service wird BSI-Grundsatz-konform betrieben, ist in den genannten Sicherheitsbereichen (Abschnitt 3.5.2 *Sicherheitsbereiche*) platziert und kann die entsprechenden Schutzbedarfe (Abschnitt 3.5.3 *Schutzbedarfe*) erfüllen. Dieser umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen.

3.6.2 Basisbetrieb

Der Basisbetrieb umfasst insbesondere die Ausrichtung an BSI Grundschutz, die Steuerung und Überwachung der Systeme sowie proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen. Daneben ist die Beseitigung von Störungen und Problemen sowie Restart / Recovery von Systemkomponenten Bestandteil dieser Leistung.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargestellt.

3.6.3 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 und Konfigurations-Dateien, 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 Rechenzentrum des Auftragnehmers erfolgen 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 30 Tage aufbewahrt.

Im Fehlerfall und auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten. Bei einer Störung oder einem Ausfall des dDocuScan-Services kann es zu einem Verlust der aktuell im System zu verarbeitenden Daten (Nutzdaten) kommen. Deshalb müssen sie ggf. erneut vom Auftraggeber in das Verarbeitungssystem eingegeben werden. Der Zeitraum für den Verlust von Nutzdaten kann aufgrund der täglichen Sicherung maximal 24 Stunden betragen.

Entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers kann von den Standard-Sicherungszyklen abgewichen werden. Dies ist im Einzelfall auch unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten abzustimmen.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt.

3.6.4 User – Administration/Benutzerverwaltung

Die User-Administration umfasst die Definition von Richtlinien für Administration (Berechtigungskonzept) sowie die Einrichtung und Verwaltung von Zugriffsberechtigung von Anwendern in der Softwarelösung des Services.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt.

3.6.5 Datenbank und Middleware Administration

Das Administrieren von Datenbanken und Middleware umfasst insbesondere das Upgrade und Refresh von Datenbanken und Middleware, das Überwachen und Steuern der Systeme sowie die Beseitigung von Störungen und Einleitung entsprechender Maßnahmen.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind im Abschnitt 3.8 *Verantwortlichkeiten* dargelegt.

3.6.6 Kommunikationsanbindung zum Twin Data Center

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, soweit eine Anbindung außerhalb des TWIN DATA CENTER des Auftragnehmers erforderlich ist, eine für den laufenden Betrieb ausreichend performante Netzanbindung sicher.

3.7 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.

3.7.1 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.

3.7.1.1 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 oder innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Dienstes nicht übermäßig beeinträchtigen. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

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

3.8 Verantwortlichkeiten

Die Erläuterung zu VDBI (Verantwortlich – Durchführung – Beratung – Information) sind im Abschnitt „6.1 Erläuterungen VDBI“ dargelegt.

3.8.1 Basisbetrieb

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erstellung, Pflege und Bereitstellung Betriebshandbuch (BSI-Grundschutz)	V, D	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 Auftraggeber	V, D	I
Durchführung von Diagnoseprozeduren entsprechend der Betriebsanweisungen	V, D	I
Benennung möglicher Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Aufwandsenkung für den Auftraggeber	V, D	I
Durchführung und Koordination von Konfigurationsmanagement und Change Management für alle betriebsrelevanten Bereiche	V, D	I

3.8.2 Backup & Recovery

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Backup Anforderungen und Aufbewahrungszeiträumen	I	V, D
Definition von Backup mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern	V, D	I
Implementierung der System- und Datenbanksicherung	V, D	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

3.8.3 User-Administration

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Beauftragung von Berechtigungsänderungen mit Bereitstellung der im Rahmen des Berechtigungskonzeptes definierten administrativen Daten (z. B. Personalnummer, erforderliche Berechtigungsstufe) bei neuen, geänderten und ausscheidenden Benutzern bzw. Benutzergruppen.	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

3.8.4 Datenbanken 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	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 Speicherplatzenerweiterungen 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	

3.8.5 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 Prozesses bearbeitet und umfassen für Verfahrensveränderungen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Aufnahme einer Anfrage (Request for Change, RFC)	V, D	B
Planung der technischen Durchführung des Changes	V, D	B

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erstellung der Testpläne (technisch)	V, D	
Erstellung der Testpläne (fachlich)		V, D
Erstellung der Fallback-Pläne	V, D	B
Fachliche 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

3.8.6 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	
Fachliche Bewertung und Klassifizierung einer Störung	D	V, B
Dokumentation der Störung aus fachlicher Sicht	V, D	
ggf. Erarbeiten einer fachlichen Lösung, um die Störung zu umgehen (Workaround) und den Betrieb aus fachlicher Sicht wiederherzustellen	V, D	
Information der anwendenden Fachbereiche über die Störung und deren Beseitigung	V, D	I
ggf. Eskalation beim Hersteller des IT-Verfahrens	V, D	I

Der Auftraggeber ist grundsätzlich verpflichtet, seine 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.

3.8.7 Problem Management

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

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

3.8.8 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	

3.8.9 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	

3.8.10 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		
administrativ: Systemkonto, techn. Anwender	V, D	
operativ: Verfahrensbenutzer bzw. Benutzergruppen	D	V
Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ	D	V
Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung)	D, B	V

3.8.11 Capacity Management

Mit dem Capacity Management wird sichergestellt, dass Ressourcen und Infrastruktur ausreichen, um die Leistungen zum Betrieb des Backendverfahrens 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

3.8.12 Release & Deployment Management

Das Release Management ist verantwortlich für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Referenz- und Produktionsumgebungen. Das wichtigste Ziel des Release Management ist es, sicherzustellen, dass die Integrität der Produktionsumgebung 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 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	I
Technische Abnahme des Releases/Patches	V, D	
Fachliche Abnahme des Releases/Patches	I	V, D
Erstellung und Pflege der Betriebshandbücher	V, D	I

3.8.13 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	V, D	B
Unterstützung bei der Durchführung von Audits (optional, muss gesondert beauftragt und vergütet werden)	V, D	B

3.8.14 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		

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
im Rahmen der bestehenden Service Standards	V, D	
im Rahmen von Projekten	V, D	
bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller	D	V
Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsvereinbarung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile)	V, D	
Engineering und Pre-Test des Service	V, D	
Abschluss notwendiger Verträge mit Unterauftragnehmer	V, D	
Abnahme der abgeschlossenen SDPs	V, D	

3.8.15 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	

3.8.16 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	

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Koordination der vom Auftraggeber initiierten 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	

3.8.17 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 bzw. des angebundenen Fachverfahrens innerhalb des Rechenzentrums.

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

3.8.18 Lizenzierung

Im Rahmen des dDocuScan-Dienstes sind systemnahe und spezielle Softwarelösungen erforderlich. Diese werden vom Auftragnehmer lizenziert. Die Lizenzleistungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber sind nachfolgend beschrieben und vereinbart.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V, D	
Lizenzen für zentrale Twin Data Center-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V, D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V, D	
Serverlizenzen gem. Kapitel 3.3 Lizenzierung von Serversoftware und systemnaher Software	V, D	
AddOn-Lizenzen (inkl. Volumen) gem. SLA – Teil B Kapitel 2.2 <i>Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen</i>	D, B	V
Im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelte Softwarelösung gem. SLA - Teil B Kapitel 2.2 <i>Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen</i>	D, B	V
RDBMS (MS SQL oder Oracle, soweit eingesetzt)	V, D	

3.9 Leistungsabgrenzung

Diese Leistungsvereinbarung gilt für den dDocuScan-Service des Auftragnehmers und umfasst die in Kapitel 3 *Leistungsgegenstand des Dienstes dDocuScan* beschriebenen Leistungen.

Nachstehende Punkte sind ausdrücklich nicht Bestandteil des dDocuScan-Services. Sie sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung und **müssen gesondert beauftragt werden**:

- Audits: Bewertungen/Untersuchungen/Überprüfungen
- Planung und Durchführung von Schulungen für Anwender, Administratoren oder sonstige Personengruppen
- Bereitstellung, Überwachung und Notfallvorsorge aller Arbeitsplatzsysteme für Scannen und Nachkorrektur
- Scan-Hardware
- Leistungen, die das nachgelagerte Fachverfahren betreffen (fachliches und technisches Verfahrensmanagement, Störungen, Aufträge)
- Leistungen, die eine Erweiterung der ursprünglichen Funktionalitäten beinhalten

3.10 Sonstiges

Der Auftragnehmer kann zur Erledigung der Aufgaben externe Dienstleister beauftragen und für das System berechtigen.

Sofern bei Arbeiten durch externe Dienstleister am System datenschutzrechtliche Belange zu beachten sind, erfolgt der Einsatz dieser Kräfte, nach Möglichkeit, nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber. Ist im Notfall eine vorherige Abstimmung zeitlich nicht möglich, erfolgt in diesen Einzelfällen die Information des Auftraggebers nachträglich.

Damit es bei Störungen und in Notfällen nicht zu kritischen Verzögerungen kommt, wird eine generelle Abstimmung textlich vereinbart. Dabei müssen die externen Dienstleister, für die dies erforderlich ist, und deren handelnde Experten explizit benannt werden. Die Entscheidung für einen Berater wird in gemeinsamem Einverständnis zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber getroffen.

Für die Sicherstellung des Betriebes und den Support des dDocuScan-Dienstes kann – nach Absprache mit dem Auftraggeber – der Zugriff auf Scanstationen mittels einer Remotedesktopverbindung (RDP) notwendig sein. Der Fernzugriff erfolgt unter Einhaltung der Dataport-Fernzugriffsrichtlinie („Richtlinie Fernzugriff“) und nach Dataport Twin Data Center-Standard („Sicherheitskonzept Fernzugriff“). Die Herstellung der RDP-Verbindung von fachlichen oder technischen dDocuScan-Administratoren erfolgt über administrative Terminalserver im Twin Data Center. Dabei wird jede Anmeldung standardmäßig videoüberwacht. Mit den notwendigen Netzfreeschaltungen für die RDP-Verbindung erklärt sich der Auftraggeber hiermit einverstanden.

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 eines Vorgangs zu Grunde liegt.

4.2 Leistungsausprägung

4.2.1 Störungsannahme¹

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/den User Help Desk 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.

Die Servicezeiten für die Störungsannahme sind in Kapitel 5 *Service Level* quantifiziert.

4.2.2 Support

Die Fehlerbehebung und das Störungsmanagement erfolgen über den User Help Desk sowie über die jeweiligen Support-Stufen (First, Second, Third). Die Störungsmeldungen werden wie folgt priorisiert:

Dringlichkeit Auswirkung	1 – Kritisch	2 – Hoch	3 – Mittel	4 – Niedrig
1 – Großflächig/Verbreitet	Kritisch	Kritisch	Hoch	Hoch
2 – Erheblich/Groß	Kritisch	Hoch	Hoch	Mittel
3 – Moderat/Begrenzt	Hoch	Hoch	Mittel	Niedrig
4 – Gering/Lokal	Hoch	Mittel	Niedrig	Niedrig

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

Die Priorisierung ergibt sich nach der oben abgebildeten Matrix aus den Komponenten Auswirkung und Dringlichkeit. Die Auswirkung bezeichnet den Einfluss, den die Störung auf die geschäftliche Aktivität hat. Die Dringlichkeit einer Störung ist davon abhängig, ob Ersatzwege für die betroffene Tätigkeit möglich sind oder die Tätigkeit zurückgestellt bzw. nachgeholt werden kann. Die Priorität legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

Priorität	Kritisch	Führt zur umgehenden Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts
	Hoch	Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Mittel	Führt zur forcierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.

Auswirkung	Gering/Lokal	Die Störung betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.
	Moderat/ Begrenzt	Wenige Anwender/Anwenderinnen sind von der Störung betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.
	Erheblich/ Groß	Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.
	Großflächig/ Verbreitet	Viele Anwender/Anwenderinnen sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.

Dringlichkeit	Niedrig	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch die Störung behindert wird, können später durchgeführt werden.
	Mittel	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.
	Hoch	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.
	Kritisch	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Anwenders.

4.2.3 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.).

Die Prioritäten für die Störungsbearbeitung der im Rahmen der beauftragten Leistungen sind im Abschnitt 6.3 *Prioritäten Störungsbearbeitung* definiert.

5 Service Level

5.1 Servicezeit

5.1.1 dDocuScan- Servicezeiten

Es werden folgende Servicezeiten für das Fachliche Verfahrensmanagement vereinbart:

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

Gesetzliche Feiertage sind von dieser Regelung ausgenommen.

5.1.2 Betriebs- und Servicezeit

In den folgenden 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.

Bezüglich der Rechenzentrumsleistungen werden folgende Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen definiert:

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	Regelung gemäß Priorität: Kritisch (1): 0,5 Stunden Hoch (2): 1 Stunde Mittel (3): 2 Stunden Niedrig (4): 4 Stunden
Zielverfügbarkeit des definierten Services bezogen auf die Betriebszeit (ohne Wartungsfenster)	95,0

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
- aufgrund mangelnder Qualität beigestellter Software

- aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- aufgrund von keiner oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

5.2 Reaktionszeit

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

Im Folgenden wird auf die Reaktionszeiten des fachlichen Verfahrensmanagements sowie im Falle von Betriebsstörungen eingegangen.

5.2.1 dDocuScan-Dienst

Innerhalb der in Abschnitt 5.1.1 *dDocuScan-Servicezeiten* vereinbarten Servicezeiten gelten für den dDocuScan-Dienst folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (gem. Abschnitt 3.4.3 <i>Telefonische Hilfestellung</i>)	6 Stunden
Anfragen des Auftraggebers (gem. SLA - Teil B Kapitel 4.1 <i>Beratung des Auftraggebers</i>)	48 Stunden
Anfragen der Fachbereiche (gem. SLA - Teil B Kapitel 4.2 <i>Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)</i>)	48 Stunden

5.2.2 Betriebsstörung

Innerhalb der in Abschnitt 5.1.1 *dDocuScan-Servicezeiten* vereinbarten Servicezeiten gilt im Falle von Störungen folgende Reaktionszeit:

Leistungsart	Reaktionszeit
Reaktionszeiten im Fall einer Betriebsstörung	30 Minuten

6 Erläuterungen und Definitionen

6.1 Erläuterung VDBI

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

6.2 Begriffsdefinitionen

Begriff	Begriffsdefinition
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden.
Servicezeit	Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung steht.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.
Verfügbarkeit	Prozentualer Anteil an einer zugesagten Servicezeit (z. B. „Supportzeit betreuter Betrieb“) innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind. $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Supportzeit (betreuter Betrieb) im Messzeitraum (Jahr) [h]}}$

Ausfallzeit	Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung. Die Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der Störung in das Ticketsystem des Auftragnehmers.
Messzeitraum	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalenderjahr.

6.3 Prioritäten Störungsbearbeitung

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

Service Level Agreement (SLA)

Bereitstellung des IT-Services dDocuScan

kundenspezifischer Teil (Teil B)

Version: 1.4.0
Stand: 24.01.2022

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Allgemeines	4
1.2	Aufbau des Dokumentes	4
1.3	Begriffsverwendung	4
1.4	Vereinbarte Leistungen	4
1.5	Verfahrensdokumentation und Richtlinienkonformität.....	4
2	Leistungsgegenstand	5
2.1	Zentral bereitgestellte Lizenzen.....	5
2.1.1	Allokiertes Scan-Volumen (Basisbetriebspaket)	5
2.1.2	Funktionalität „Monitoring“	5
2.1.3	Funktionalität „E-Mail-Import“	5
2.2	Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen	6
2.2.1	Scanstationen und sonstige benötigte Concurrent Station Lizenzen.....	6
2.2.2	Funktionalität „Erkennen: OCR und PDF/A-Generierung“	7
2.2.3	Funktionalität „Erkennen: ICR“	7
2.2.4	Funktionalität „Verteilen“	7
2.2.5	Funktionalität „Erweiterte Barcode Erkennung“.....	7
2.2.6	Funktionalität „PDF-Komprimierung“	8
2.2.7	Funktionalität „Verbesserung der Bildqualität“	8
2.2.8	Kundenspezifische Anpassungen	8
2.3	Verantwortlichkeiten	8
2.3.1	Aufbewahrung der Resultats-Dateien aus der Belegerkennung	8
3	Umfang zusätzlicher Beratungsleistungen.....	10
3.1	Beratung des Auftraggebers.....	10
3.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens).....	10
3.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers	10
3.4	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter.....	11
3.5	Beratung zu neuen fachlichen Anforderungen (Auftragsklärung)	11
3.6	Durchführen von Informationsveranstaltungen/Anwendergremien	11
3.7	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen.....	11
3.8	Besondere Unterstützungsleistungen.....	12
3.9	Wiederherstellung von Scanner-Einstellungen	12
3.10	Betreuung von Mehrfach-Mandanten-Lösungen.....	12

3.11	Pflegekostenzuschlag ab 01.01.2021 für Arbeitsplatzlizenzen (Kofax Concurrent Station)	12
4	Services zu Datenverarbeitung im Auftrag	13
4.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs).....	13
4.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten	13
5	Leistungskennzahlen	15
5.1	Definition	15
5.2	Reporting, Auswertung und Überwachung.....	15
5.2.1	Auswertung verfahrensspezifischer Kennzahlen	15
5.2.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen	15
6	Erläuterungen und Definitionen.....	16
6.1	Erläuterung VDBI.....	16
6.2	Begriffsdefinitionen	16

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Dieser Teil der Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement (SLA) - Teil B) dient der Definition der Auftraggeber-spezifischen Leistungen des Auftragnehmers zum IT-Service dDocuScan in der Ausprägung:

ZPD Hamburg – eBeihilfe

Hierfür werden qualitative und quantitative Bestandteile des Services definiert. Zudem werden kundenspezifische organisatorische Aspekte, z.B. besondere Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber bei verschiedenen Themengebieten, festgelegt.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Leistungsgegenstand (Kapitel 2): inhaltliche Beschreibung des bereitgestellten kundenspezifischen Services sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen, Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister

Umfang zusätzlicher Beratungsleistungen (Kapitel 3): inhaltliche Beschreibung optionaler Leistungen

Services zu Datenverarbeitung im Auftrag (Kapitel 4): spezielle zusätzlich vereinbarte Leistungen

Leistungskennzahlen (Kapitel 5): Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z.B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität

Erläuterungen und Definitionen (Kapitel 6): Erläuterung und Definition von Begriffen

1.3 Begriffsverwendung

Innerhalb dieses Dokumentes werden verschiedene Rollen und Verantwortlichkeiten definiert. Aus Gründen der Lesbarkeit werden alle Rollen und Verantwortlichkeiten in nur einer Form dargestellt, davon unabhängig gelten sie jedoch stets sowohl für die männliche als auch die weibliche Form.

Die Begriffe Service und Dienst werden bezüglich dDocuScan synonym verwendet.

1.4 Vereinbarte Leistungen

Der allgemeine Leistungsumfang, der im SLA – Teil A beschrieben ist, kann durch optionale Leistungen ergänzt werden.

Vereinbart werden die Leistungen, die in diesem Dokument durch ein Kreuz ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben. Leistungen, die nicht durch ein Kreuz markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

1.5 Verfahrensdokumentation und Richtlinienkonformität

In enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber hat der Auftragnehmer im Rahmen eines Projektes die unter „1.1 Allgemeines“ genannte(n) kundenspezifische(n) Lösung(en) erstellt. Neben der Basisfunktionalität des dDocuScan-Dienstes umfasst die kundenspezifische Lösung die unter „2.2 Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen“ aufgeführten Ergänzungen.

2 Leistungsgegenstand

In diesem Kapitel werden die im Teil A der Leistungsvereinbarung beschriebenen Funktionalitäten des Services erweitert und ergänzt.

2.1 Zentral bereitgestellte Lizenzen

2.1.1 Allokiertes Scan-Volumen (Basisbetriebspaket)

- ☒ Die Nutzung des IT-Services ist hinsichtlich der Anzahl der gescannten Seiten limitiert. Die Buchung von sogenannten Volumenlizenzen definiert die maximal verfügbare Anzahl von gescannten Seiten pro Kalenderjahr, die mit dDocuScan verarbeitet werden dürfen. Jede an den IT-Service übertragene Seite wird dabei berücksichtigt. Der Leistungsumfang umfasst folgendes Volumen:

Scan-Volumen:

	Basisbetriebspaket	Seiten ab	Seiten bis	Parallele Terminal-serversessions
☐	Basisbetriebspaket 50 K	0	50.000	2
☐	Basisbetriebspaket 150 K	50.001	150.000	3
☐	Basisbetriebspaket 250 K	150.001	250.000	5
☐	Basisbetriebspaket 500 K	250.001	500.000	13
☐	Basisbetriebspaket 1 M	500.001	1.000.000	30
☐	Basisbetriebspaket 2,5 M	1.000.001	2.500.000	60
☒	Basisbetriebspaket 3 M	2.500.001	3.000.000	100
☒	3 x Zusatzbetriebspaket 1 M	0	1.000.000	50

2.1.2 Funktionalität „Monitoring“

- ☒ Diese Funktionalität umfasst die Erweiterung für das Überwachen von Scanprozessen. Diese Erweiterung ermöglicht die Echtzeitüberwachung von Warteschlangen und Scanstapeln sowie die Definition von Prüf- und Eskalationsregeln. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

Capture Control

2.1.3 Funktionalität „E-Mail-Import“

- ☒ Diese Funktionalität umfasst die Erweiterung für das Importieren von E-Mails in den Scanprozess. Diese Erweiterung ermöglicht die Aufnahme von E-Mails inklusive Anhängen aus definierten Postfächern in den Digitalisierungsprozess. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

Kofax Import Konnektor – E-Mail

Seiten-Volumen:

	Volumenpaket	Seiten ab	Seiten bis
☐	Paket XS	0	50.000
☐	Paket S	50.001	250.000
☒	Paket M	250.001	1.000.000
☐	Paket L	1.000.001	2.500.000
☐	Paket XL	2.500.001	6.000.000
☐	Paket XL Spezial	6.000.001	12.000.000
☐	Paket XL Extended	12.000.001	20.000.000

2.2 Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen

Die nachfolgend aufgeführten Lizenzen (Seitenvolumina oder AddOn-Lizenzen) und Rechte an im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelten Softwarelösungen sind für die Erbringung der spezifischen Leistungsanforderungen des Fachverfahrens auf Basis des dDocuScan-Service erforderlich. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer mit der Beschaffung oder Erstellung beauftragt. Seitenvolumina oder AddOn-Lizenzen werden im Auftrag des Kunden für den dDocuScan-Dienst beschafft und lizenzrechtlich Bestandteil der von dDocuScan betriebenen Kofax-Infrastruktur. Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber im Gegenzug das dauerhafte Nutzungsrecht für die im Kundenauftrag beschafften Lizenzen im Rahmen des dDocuScan-Services ein. Der Auftraggeber ist zur Zahlung der Wartungsgebühr für die im Kundenauftrag beschafften und betriebenen Fremdlizenzen verpflichtet.

Die Nutzung gleichzeitig betriebener Instanzen ist durch die beigestellte Anzahl der Lizenzen oder die Nutzungsrechte an im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelten Softwarelösungen definiert. Entsprechendes gilt für die jeweils beigestellten, nachfolgend aufgeführten Seitenvolumina.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen des bereitgestellten dDocuScan-Dienstes, die unter 2.2 *Beigestellte Lizenzen und kundenindividuelle Entwicklungen* aufgeführten Erweiterungen für den Auftraggeber zu betreiben und zu betreuen. Diese Leistungen sind im Basisbetriebspaket (vgl. Abschnitt 2.1.1 *Allokiertes Scan-Volumen (Basisbetriebspaket)*) enthalten.

Weiterhin verpflichtet sich der Auftragnehmer, die vom Auftraggeber bereitgestellte fachverfahrensspezifische Konfiguration unverändert in den Produktionsbereich von dDocuScan zu übernehmen und keine eigenmächtigen Änderungen vorzunehmen.

Kosten, die im Rahmen eines Releasewechsels oder einer Fehlerbehebung für die im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelten Softwarelösungen anfallen, werden dem Auftraggeber gesondert berechnet.

Der Begriff „im Kundenauftrag als Dienstleistung entwickelte Softwarelösungen“ umfasst alle Erweiterungen des Standardfunktionsumfangs des Kofax Capture/Kofax-KTM Systems, die im Rahmen eines Projektes für den Auftraggeber entwickelt wurden oder die der Auftraggeber als Basisanwendung für seine Problemlösung übernimmt. Wird im Rahmen der von Dataport durchgeführten Analyse festgestellt, dass eine Erweiterung den Fehler verursacht, wird Dataport den Auftraggeber informieren und die weitere Vorgehensweise abstimmen. Sofern für diese Erweiterungen ein Wartungs- und Pflegevertrag mit einem Dritten besteht wird Dataport darauf hinwirken, dass die Fehlerbehebung oder die Release-Anpassung ohne Fremdkosten für den Auftraggeber erfolgen.

2.2.1 Scanstationen und sonstige benötigte Concurrent Station Lizenzen

- ☒ Eine Scanstation umfasst den Kofax-Scanclient mit einer fest zugeordneten Concurrent Station Lizenz, mit der sich die Scansoftware am Kofax Server legitimiert. Die Abnahme von Concurrent

Station Lizenzen definiert die maximal parallel betreibbare Anzahl von Scanstationen. Weitere Kofax Module können ebenfalls Concurrent Station Lizenzen benötigen.

Anzahl der Scanstationen: 2

Anzahl eigene Workstation-Server (Worker) im TWIN DATA CENTER: 2

Anzahl der Kofax Capture Concurrent Station Lizenzen: 4,5

Davon 2 Lizenzen für Scan-Stationen
2 Lizenzen für eigene Workstation-Server
0,5 Lizenzen für Testsystem

2.2.2 Funktionalität „Erkennen: OCR und PDF/A-Generierung“

- ☐ Mittels einer optischen Zeichenerkennung OCR (Optical Character Recognition) wird der Text in einem Scan-Ergebnis erkannt. Das Ergebnis dieser Funktion ist ein durchsuchbares PDF oder PDF/A (konfigurierbare Versionen: 1.4, 1.5 und 1.6). Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

<Name Zusatzmodul, ggf. mit Volumen>

2.2.3 Funktionalität „Erkennen: ICR“

- ☒ Die intelligente Zeichenerkennung ICR (Intelligent Character Recognition, Klassifikation und Extraktion) ist eine Erweiterung von OCR. Die Scanergebnisse werden hinsichtlich definierter Bereiche oder bestimmte Zeichen-/ Wortkombinationen durchsucht. Die Ergebnisse dieser Analyse werden als Metadaten des Dokuments übernommen. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

Paradatec PROSAR-AIDA
Paradatec PROKEY

2.2.4 Funktionalität „Verteilen“

- ☒ Die Funktionalität im Bereich „Verteilen“ umfasst die Weiterleitung an das nachgelagerte Fachverfahren über eine spezielle Schnittstelle oder einen Export Connector sowie die Bereitstellung der verarbeiteten Daten in speziellen Formaten. Die Scanergebnisse werden für die Verarbeitung durch nachgelagerte Fachverfahren wie folgt bereitgestellt.

Sofern der Auftraggeber davon abweichend eine Schnittstelle mit komplexeren Anforderungen für den Dateiaustausch benutzt, liegt die Verantwortung für die Entwicklung, Anpassung und Pflege auf Seiten des Auftraggebers.

Die Scanergebnisse werden für die Verarbeitung durch nachgelagerte Fachverfahren wie folgt bereitgestellt.

Die Übergabe der gescannten und verarbeiteten Daten an das nachgelagerte Fachverfahren Beihilfe / PERMIS bzw. BEIREFA erfolgt per Export auf einen Fileserver mithilfe eines intervallgesteuerten Übergabescripts:

Eingesetzter Export Connector: codecentric Text Release (CTR) und codecentric Datenaufbereiter: Format BEIREFA

Übergabescript: Dataport Batch mit Sheduled Task

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

2.2.5 Funktionalität „Erweiterte Barcode Erkennung“

- ☐ Die Funktionalität im AddOn Kofax Enhanced Barcode Engine beinhaltet die Erweiterung der Barcode Erkennungs-Logik. Diese Erweiterung ermöglicht die Erkennung von speziellen Barcodes z.B. QR-Codes oder Barcodes auf Farbscans. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

<Name Zusatzmodul, ggf. mit Volumen>

2.2.6 Funktionalität „PDF-Komprimierung“

- ☐ Diese Funktionalität umfasst die Erweiterung für die Erstellung von PDF-Dokumenten. Diese Erweiterung ermöglicht die Komprimierung zur Speicherreduzierung von PDF- und PDF/A-Dokumenten. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

<Name Zusatzmodul, ggf. mit Volumen>

2.2.7 Funktionalität „Verbesserung der Bildqualität“

- ☐ Als Virtual Rescan bezeichnet man Software-Verfahren, die der eigentlichen digitalen Erfassung von Papierdokumenten auf Scannern nachgeschaltet sind. Dabei wird die beim Scan entstandene Bilddatei optimiert. Die Optimierung soll z.B. das Bild bereinigen (störende Einzelpixel entfernen), gerade ausrichten, auf das richtige Format beschneiden und für die Weiterverarbeitung mit einer OCR aufbereiten. Hierfür wird folgendes Zusatzmodul genutzt:

VRS für Kofax Capture – Elite Production

2.2.8 Kundenspezifische Anpassungen

- ☒ Die Nutzung der Funktionalität „Erkennen: ICR“ erfordert den Einsatz von zusätzlichen Softwarelösungen und eine Erweiterung der Basis-Infrastruktur von dDocuScan. Der zusätzliche Leistungsumfang umfasst Lizenzen (inkl. Pflege und Support) in der nachstehenden Ausprägung:
- **Datenerkennung: PROSAR-AIDA** (Hersteller: Paradataec, Integrator: codecentric)
 - **Datenerkennung: PROKEY** (Hersteller: Paradataec, Integrator: codecentric)
 - **Scanmodul: eBeihilfe Stapelgenerator** (Hersteller und Integrator: codecentric)
 - **Workstation Lizenzen Kofax Capture**
Die Basis-Infrastruktur von dDocuScan wurde für die Funktionalität „Datenerkennung und Nachbearbeitung“ auf besonderen Kundenwunsch erweitert. Die zusätzliche Infrastruktur beinhaltet folgende Komponenten:
 - **Workstation-Server: 2 Produktionsworker, 1 QS-Worker, 1 Windows-Terminalserver**
 - **zweite SQL-Instanz (50%)**
 - **erweiterte Sicherheit für dezentrale Komponenten im TWIN DATA CENTER**
 - **SAN-Speichererweiterung inkl. Backup (190 GB)**

2.3 Verantwortlichkeiten

- ☒ Innerhalb dieses Abschnitts werden die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber definiert. Die innerhalb dieses kundespezifischen Teils dargestellten Verantwortlichkeiten gelten vorrangig zu den im Teil A getroffenen Vereinbarungen.

Die Erläuterung zu VDBI (Verantwortlich – Durchführung – Beratung – Information) sind in Abschnitt 6.1 dargelegt.

2.3.1 Aufbewahrung der Resultats-Dateien aus der Belegerkennung

Für die Aufbewahrung der Resultats-Dateien aus der Belegerkennung werden die Metadaten-Daten aus der Erkennung täglich mittels Batch Job in einen dedizierten SAN-Speicher kopiert. Die Daten werden nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist von drei Monaten automatisiert aus diesem Speicher gelöscht. Die Aufbewahrung der Resultats-Dateien erfolgt ausschließlich in der Produktionsumgebung.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Entwicklung Kopier-Script	D	V, I
Kopie der Resultats-Dateien auf den dedizierten SAN Speicher	V, D	I
Dokumentation des Script inkl. Qualitätssicherung	D	V, I
Test des Script in QS-Umgebung	D	V, I
Abnahme des Script in QS-Umgebung	B, I	V, D
Freigabe des Script zum Einspielen in die Produktionsumgebung	I	V, D
Einspielen des Script in die Produktionsumgebung	D	V, I
Abnahme der Auftragserledigung	I	V, D

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3 Umfang zusätzlicher Beratungsleistungen

Die in diesem Kapitel genannten Leistungen gelten nur, soweit zusätzliche Services vereinbart worden (vgl. Kapitel 2 *Leistungsgegenstand*).

3.1 Beratung des Auftraggebers

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

Darüber hinaus zeigt der Auftragnehmer mögliche Synergien auf, um einen Mehrwert für den Auftraggeber zu erzielen.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

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

- ☐ Hinsichtlich der Nutzung des IT-Services in den Fachbereichen des Auftraggebers berät der Auftragnehmer verantwortliche vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner. Im Fokus steht hierbei, Empfehlungen zur Bewältigung von grundlegenden Herausforderungen bei der Bedienung und Nutzung des IT-Services zu geben und ggf. geeignete Maßnahmen festzulegen, um strukturelle Probleme zu überwinden.
- ☐ Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse im Fachbereich. Ziel dieser Beratungstätigkeit ist es, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des IT-Verfahrens zu bringen.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.4 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.5 Beratung zu neuen fachlichen Anforderungen (Auftragsklärung)

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.6 Durchführen von Informationsveranstaltungen/Anwendergremien

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.7 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

- ☐ Der Auftragnehmer wird zur Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen herangezogen. Bestandteile der Leistung sind:
- Beratung des Schulungsdozenten
 - Unterstützung bei der Erstellung von Schulungsunterlagen
 - Begleitung von Schulungsveranstaltungen, Unterstützung des Dozenten
 - Unterstützung der Anwender durch praxisorientierte Hinweise während der Schulungsveranstaltungen

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

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

3.8 Besondere Unterstützungsleistungen

- ☐ Für spezielle Anwendergruppen oder zu bestimmten Themen werden zusätzliche Unterstützungsleistungen vereinbart:
 - ☐ Unterstützung der Arbeit von Multiplikatoren (Key-Usern) durch intensivere Beratung und einen verstärkten Informationsaustausch
 - ☐ Beratung von Anwendern, die im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens besondere Fachkenntnisse benötigen
 - ☐ Beratung von Anwendern, die für die Erledigung ihrer Aufgabe besondere Kenntnisse im Umgang mit dem IT-Verfahren benötigen

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.9 Wiederherstellung von Scanner-Einstellungen

- ☐ Sofern die Wiederherstellung von Scanner-Einstellungen, die nicht durch das Wartungspersonal des Herstellers vorgenommen wurden, erforderlich ist, erfolgt diese durch das Fachliche Verfahrensmangement. Die Einstellungen müssen vom Auftraggeber dokumentiert und dem Auftragnehmer bereitgestellt werden.

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

3.10 Betreuung von Mehrfach-Mandanten-Lösungen

- ☐ Die Betreuung zusätzlich Mandanten oder zusätzlicher Scanstellen an unterschiedlichen Standorten erhöht die Komplexität einer Lösung und die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Störungen. Zur Abdeckung dieser potentiell erforderlichen FVM- und TVM-Leistungen wird die Zahlung einer Pauschale für jeden weiteren Mandanten und/oder weitere Scanstelle an einen abweichenden Standort vereinbart.

Vereinbart wird, dass diese Leistung pauschal abgerechnet wird.

3.11 Pflegekostenzuschlag ab 01.01.2021 für Arbeitsplatzlizenzen (Kofax Concurrent Station)

- ☒ Der Pflegekostenzuschlag für Alte-Arbeitsplatzlizenzen ist eine Folge der zum 31.12.2020 erfolgten Neuausschreibung. Es wird pro Alte-Arbeitsplatzlizenz ein Pflegekostenzuschlag von 159,00 € erhoben.

Vereinbart wird, dass diese Leistung pauschal abgerechnet wird pro Jahr.

Anzahl der Lizenzen: 4,5

4 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag

4.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

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

<Beschreibung der Batchprogramme/Jobs>

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

4.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

- Person, die den Eingriff beauftragt hat, und zugehörige Dienststelle

- Datum der Auftragserteilung
- Datum der Auftragserledigung
- Inhalt des Auftrags

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

5 Leistungskennzahlen

5.1 Definition

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

5.2 Reporting, Auswertung und Überwachung

5.2.1 Auswertung verfahrensspezifischer Kennzahlen

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

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

- ☒ Anzahl verarbeiteter Seiten, die an den dDocuScan-Dienst übertragen wurden. Leerseiten, die bereits im Scanner gelöscht wurden, erhöhen das Seitenvolumen nicht.
- ☐ Verfügbarkeit von dDocuScan

Die Auswertungen erfolgen pro

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

5.2.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

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

Vereinbart wird, dass diese Leistung nach Aufwand abgerechnet wird.

6 Erläuterungen und Definitionen

6.1 Erläuterung VDBI

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

6.2 Begriffsdefinitionen

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.

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden.
Servicezeit	Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung stehen.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

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



Security Service Level Agreement

für dDocuScan

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
1.1	Leistungsgegenstand.....	3
1.2	Aufbau des Dokumentes	3
2.	Leistungsumfang und -beschreibung	4
2.1	Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS).....	4
2.2	Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)	4
2.3	Grundsatzkonformer Betrieb.....	5
2.4	Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation.....	5
2.4.1	Umfang	5
2.4.2	Struktur und Standardordner	5
2.4.3	Optionale Ordner und Dokumente.....	8
2.5	Gemeinsamer Workshop	8
2.6	Bereitstellung	9
2.7	Prüfung der Umsetzung.....	9
3.	Abgrenzung der Leistungen	10
3.1	Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen	10
3.2	Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes.....	10
3.3	Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers	10
3.4	Abweichungen	11
3.5	Fortschreibung des IT-Grdschutzes	11
3.6	Änderungen im betrachteten Informationsverbund	11
4.	Ausgeschlossene Leistungen	12
4.1	Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene.....	12
4.2	Datenexport	12
5.	Leistungsvoraussetzungen	13
5.1	Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grdschutz	13
5.2	Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.....	13
5.3	Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe.....	14

1. Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Mit der Anlage **Security Service Level Agreement (SSLA)** wird zwischen den Vertragspartnern ergänzend vereinbart, wie die Leistungserbringung des zugrundeliegendem Betriebs- oder Servicevertrages unter Informationssicherheitsgesichtspunkten erfolgt.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen folgen dabei dem IT-Grundschutzstandard des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers. Maßgeblich sind dabei die im BSI-Standard 200-1 (Managementsysteme für Informationssicherheit) sowie dem 200-2 „IT-Grundschutz-Vorgehensweise“ festgelegten Rahmenbedingungen und Anforderungen.

Ferner wird festgelegt, wie die vom Auftragnehmer in dessen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsanforderungen gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert und nachgewiesen werden.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Leistungsumfang und -beschreibung (Kapitel 2): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

Abgrenzung der Leistungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen in Abgrenzung weiterer Leistungen.

Ausgeschlossenen Leistungen (Kapitel 4): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer nicht über diesen SSLA bereitgestellten Leistungen.

Leistungsvoraussetzungen (Kapitel 5): Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis des BSI-Standards 200-1. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP¹) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
 - der Betrieb des ISMS
 - die Umsetzung der Grundsatz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 200-2
 - die Sicherheitskonzepterstellung
 - das Sicherheitsvorfallmanagement
 - das Notfall- und Notfallvorsorgemanagement
- sowie das sicherheitsrelevante Regelwerk des Auftragnehmers zur Informationssicherheit

Das ISMS des Auftragnehmers stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 200-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsanforderungen der IT-Grundsatz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden können. Es liefert dem Auftragnehmer die Berücksichtigung relevanter Sicherheitsanforderungen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren oder Services und stellt so die Grundlagen für den Nachweis der aktuell umgesetzten Sicherheitsanforderungen sicher.

2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem Auftraggeber einen IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) als Ansprechpartner. Die Benennung des ITSK bzw. die Veränderung der Rollenbesetzung wird dem Auftraggeber angezeigt. Die Benennung wird im Geschäftsverteilungsplan des Auftragnehmers dokumentiert.

Der ITSK steht für die Beantwortung verfahrensbezogener Sicherheitsfragen im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Verfügung. Er ist für das verfahrens- oder dienstbezogene Sicherheitsvorfallmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich und damit die Schnittstelle des Auftraggebers in die Sicherheitsmanagementorganisation und die Sicherheitsmanagementprozesse des Auftragnehmers.

Der ITSK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises² (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Vertragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundsatzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

¹ Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentliches Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

² Der Sicherheitsnachweis ist die Dokumentation des Umsetzungsstandes aller relevanten Sicherheitsanforderungen.

Der ITSK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das beinhaltet insbesondere die Abstimmung von Terminen sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von erforderlichen Personen und Ressourcen (z.B. Räumen oder Dokumenten für die Einsichtnahme vor Ort). Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä. die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle hinausgehen, sind nicht Teil der hier vereinbarten Leistung (vgl. Kapitel 2.7).

2.3 Grundschutzkonformer Betrieb

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vom BSI in den IT-Grundschieutzkatalogen³ vorgegebenen BA-SIS- und STANDARD-Anforderungen, die in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen, für den von dieser Vereinbarung betroffenen Informationsverbund umzusetzen.

Die Identifikation und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Basis der Bausteine der IT-Grundschieutzkataloge in der beim Auftragnehmer eingesetzten Fassung und unter Einhaltung der für BSI-Zertifizierungen geltenden Übergangsfristen.

Die für den betrachteten Informationsverbund maßgeblichen Sicherheitsanforderungen und dessen jeweiliger Umsetzungsstand werden im Sicherheitskonzept dokumentiert. Sofern zusätzliche Sicherheitsanforderungen umgesetzt werden müssen, sind diese im SSLA Teil B zu benennen und dessen Umsetzung zu beauftragen.

2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation

2.4.1 Umfang

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein in Form und Struktur standardisiertes, grundschieutzkonformes Sicherheitskonzept und weist dem Auftraggeber auf dieser Basis den grundschieutzkonformen Betrieb nach (Sicherheitsnachweis).

Das Sicherheitskonzept beschreibt die nach IT-Grundschieutz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen⁴ Sicherheitsanforderungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsanforderungen sicher. Zu diesem Zweck prüft er regelmäßig den Umsetzungsstand der Sicherheitsanforderungen und dokumentiert diesen im Sicherheitsnachweis.

Die Betrachtung und Prüfung von Sachverhalten im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, die über die Leistungen nach Kapitel 2.5 hinausgehen, sind nicht Gegenstand der Leistungsvereinbarung.

2.4.2 Struktur und Standardordner

³ Die aktuelle Version der IT-Grundschieutz-Kataloge kann beim BSI abgerufen werden (www.bsi.bund.de).

⁴ Die Festlegung der relevanten Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Grundlage der Modellierungsvorschriften des BSI-Standards 200-2.

Die Sicherheitsdokumentation wird strukturiert in verschiedenen Unterordnern übergeben. Die Struktur sowie das Namensschema der Ordner orientieren sich dabei an den Vorgaben des BSI, insbesondere der im BSI-Standard 200-2 festgelegten Vorgehensweise. Der Inhalt der jeweiligen Ordner ist in den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2.1 bis 2.4.2.6 näher erläutert. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Ordner einschließlich der Inhalte liegt ferner der übergebenen Sicherheitsdokumentation bei.

Je nach technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Abhängigkeit des im SLA vereinbarten Leistungsschnitts, kann der Dokumentationsumfang (beispielsweise im Ordner "A.D1 Begleitdokumentation") variieren.

2.4.2.1 A.0 Richtlinien für Informationssicherheit

Die Rahmenbedingungen zur Umsetzung des grundschutzkonformen Betriebes beim Auftragnehmer sind in dem jeweils geltenden Regelwerk des Auftragnehmers festgelegt. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien als Teil der Sicherheitsdokumentation für die interne Bewertung zur Verfügung.

Betriebliche Detaildokumentation, die über die Ebene der Richtlinien hinausgeht (wie beispielsweise detaillierte physikalische Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder spezifische sicherheitsrelevante Konfigurationsvorgaben) hält der Auftragnehmer vor Ort zur Einsichtnahme durch den Auftraggeber bereit.

2.4.2.2 A.1 IT-Strukturanalyse

Der Auftragnehmer erstellt eine standardisierte Übersicht über die zu dem betrachteten Verfahren gehörige IT-Infrastruktur. Diese beinhaltet:

- Beschreibung des betrachteten IT-Verbundes sowie dessen Abgrenzung
- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
- Übersicht über die relevanten Kommunikationsverbindungen
- Komponentenlisten zu den jeweils betroffenen Komponenten beim Auftragnehmer
 - Gebäude und Räume
 - Server und Netzwerkkomponenten
 - Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. unmittelbar genutzter Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients
 - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
 - ergänzende Zielobjekte wie Anwendungen und Dienste, sofern sie in den eingesetzten IT-Grundschutz-Katalogen betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden
- Übersicht über die beteiligten Netze (verdichtete Netzpläne in der IT-Grundschutzsystematik)
- Beschreibung der Administratorrollen

Sofern für die Betrachtung relevante Teile bereits in anderen Sicherheitskonzepten vollständig betrachtet wurden (beispielsweise das der IT-Grundschutzzertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums), werden diese Teilkonzepte beigefügt, mindestens jedoch darauf verwiesen (siehe 2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte).

2.4.2.3 A.3 Modellierung des IT-Verbundes

Der Auftragnehmer weist in Form eines Reports aus der eingesetzten Verwaltungssoftware nach, welche Bausteine des IT-Grundschutz-Katalogs auf die Objekte des Informationsverbundes des Auftragnehmers angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsanforderungen.

Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

2.4.2.4 A.4 Grundschutzerhebung (Sicherheitsnachweis)

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der sich aus der Modellierung ergebenden Sicherheitsanforderungen nach (Sicherheitsnachweis). Dabei folgt die Dokumentation des Umsetzungsstandes dem vom BSI vorgegebenen Schema in fünf Stufen:

- Ja (Sicherheitsanforderungen sind vollständig umgesetzt)
- Teilweise (Sicherheitsanforderungen ist teilweise umgesetzt)
- Nein (Sicherheitsanforderungen ist nicht umgesetzt)
- Entbehrlich (Sicherheitsanforderungen /Baustein wird als nicht relevant bewertet)
- Unbearbeitet

Der Report beinhaltet Angaben zur Durchführung der Prüfung (Datum, Personen), eine Beschreibung der Umsetzung, Verweise zum jeweils maßgeblichen Regelwerk des Auftragnehmers sowie bei Abweichungen eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz sowie den Umgang mit den festgestellten Abweichungen (vgl. auch Kapitel 3.4).

2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte

Sofern für den unter dieser Vereinbarung betrachteten Informationsverbund weitere Sicherheitskonzepte maßgeblich sind, werden diese in diesem Ordner beigelegt.⁵

Teil-Sicherheitskonzepte, bei denen die verantwortliche Stelle nicht identisch mit dem hier relevanten Auftraggeber ist, können ohne Zustimmung der jeweils verantwortlichen Stelle nicht herausgegeben werden. Liegt dem Auftragnehmer eine entsprechende Freigabe vor, werden diese Teil-Sicherheitskonzepte der Sicherheitsdokumentation im Ordner A.D0 beigelegt.

2.4.2.6 A.D1 Begleitdokumentation

Sofern für das vom Auftragnehmer erstellte Sicherheitskonzept weitere Dokumente zum Verständnis oder zum Nachweis der Umsetzung erforderlich sind, werden diese in die Sicherheitsdokumentation (Ordner A.D1) aufgenommen.

Dokumente, die als intern bzw. nicht kundenöffentlich eingestuft sind, stehen nur zur Einsichtnahme bereit.

⁵ Für Verfahren, die mindestens in Teilen im Twin Data Center (TDC) betrieben werden, ist dies das der BSI-Zertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums.

2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente

2.4.3.1 A.2 Schutzbedarfsfeststellung

Bei der Schutzbedarfsfeststellung nach BSI-Standard 200-2 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber das Ergebnis der Schutzbedarfsfeststellung bereitstellt, wird dieses in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

2.4.3.2 A.5 Risikoanalyse

Bei der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber die Ergebnisse der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse bereitstellt, werden diese in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

Die Bereitstellung der Ergebnisse der Risikoanalyse ersetzt jedoch nicht die konkrete Beauftragung von zusätzlichen Sicherheitsanforderungen (z.B. im Rahmen des SSLA Teil B).

2.4.3.3 A.6 Risikobehandlung

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen des betrachteten Informationsverbundes werden im Rahmen der Sicherheitschecks dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sofern z.B. für Zwecke der Zertifizierung ein separater Risikobehandlungsplan erforderlich ist, werden nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen sowie ggf. ergänzende Informationen zur Risikobewertung und Behandlung auf Wunsch des Auftraggebers separat ausgewiesen.

2.5 Gemeinsamer Workshop

Der Auftragnehmer führt mit dem Auftraggeber einen gemeinsamen Workshop zur Sicherheitsbetrachtung der für den Informationsverbund maßgeblichen Fachanwendung durch. Gegenstand des Workshops ist die Durchführung von Sicherheitschecks für den oder die maßgeblichen Anwendungsbau- steine (wie Allgemeine Anwendung, Webanwendung oder WebServices).

Sofern weitere Bausteine eine gemeinsame Betrachtung erfordern, werden diese in diesem Workshop behandelt (siehe Kapitel 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infrastrukturbetrieb) kann der Workshop entbehrlich sein.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers und wird im Rahmen des Sicherheitsnachweises (Ordner A.4) in die übergebene Sicherheitsdokumentation aufgenommen.

Die Planung und Durchführung des Workshops erfolgt unter Beachtung der Verfügbarkeit des erforderlichen Personals des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

Lehnt der Auftraggeber die Teilnahme an dem Workshop ab, werden Sicherheitsanforderungen in seinem Verantwortungsbereich im Sicherheitskonzept des Auftragnehmers als entbehrlich dokumentiert.

2.6 Bereitstellung

Der Auftraggeber erhält jährlich eine Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (vgl. Kapitel 2.4). Gleichzeitig erfolgt die Aufnahme in das Sicherheitskonzept des betroffenen Informationsverbundes.

Die erstellte bzw. aktualisierte Sicherheitsdokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Eine davon abweichende Übergabeform kann zwischen den Vertragsparteien formlos vereinbart werden.

2.7 Prüfung der Umsetzung

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit, Wirksamkeit und Umsetzungsstand des Sicherheitskonzeptes nach IT-Grundschutz-Vorgehensweise. Dies beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation durch den ITSK sowie die Überprüfung des Regelwerkes und der Umsetzung der Sicherheitsanforderungen vor Ort beim Auftragnehmer.

Die Koordination einer Überprüfung erfolgt auf Seiten des Auftragnehmers durch den benannten ITSK. Die Durchführung von Prüfungen ist vom Auftraggeber mit angemessenem Vorlauf anzukündigen, um den entsprechenden Personal- bzw. Ressourcenbedarf einplanen und einen reibungslosen Ablauf der Kontrolle gewährleisten zu können. Sofern die Prüfung der Umsetzung durch den Auftraggeber einen jährlichen Aufwand von 16 Stunden beim Auftragnehmer überschreitet, ist diese Leistung gesondert zu beauftragen.

Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä., die durch Dritte durchgeführt werden und die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung hinausgehen, sind nicht Leistungsgegenstand dieser Vereinbarung und gesondert zu beauftragen.

3. Abgrenzung der Leistungen

3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen

Der mit dem SSLA vereinbarte IT-Grundsatzkonforme Betrieb behandelt die Grundwerte der Informationssicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität). Der unter Kapitel 2 aufgeführte Leistungsumfang ist grundsätzlich geeignet, die Sicherheitsanforderungen sowie ihren Umsetzungsstand in geeigneter Form nachzuweisen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung datenschutzrechtlicher Anforderungen zu leisten. Der alleinige Abschluss des SSLAs ist jedoch nicht ausreichend, um alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Verantwortlichen (des Auftraggebers) zu erfüllen. Abdeckungslücken können sich insbesondere aus spezifischen datenschutzrechtlichen Dokumentations- und Meldepflichten sowie der Gewährleistung der Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten, wie z. B. der Datenminimierung und der Zweckbindung, ergeben.

Die Umsetzungsverantwortung dafür liegt beim Verantwortlichen und geht im Zuge der Auftragsverarbeitung nicht auf den Auftragsverarbeiter (Auftragnehmer) über. Besondere Sicherheits- oder Dokumentationsanforderungen, die sich aus solchen spezifisch datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben, sind - soweit nicht an anderer Stelle im EVB-IT-Vertrag berücksichtigt - gesondert zu beauftragen.

3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes

Der im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung betrachtete Informationsverbund umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen. Die unter Kapitel 5 (Leistungsvoraussetzungen) aufgeführten und vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen stellen dann aus Sicht des Auftraggebers unter Umständen kein vollständiges, IT-Grundsatzkonformes Sicherheitskonzept des betreffenden Verfahrens dar.

Die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen kann nur dann zugesichert und geeignet nachgewiesen werden, wenn die jeweilige Umsetzungsverantwortung ausschließlich beim Auftragnehmer liegt (siehe hierzu Kapitel 5 Leistungsvoraussetzungen sowie 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene).

Verfahrenskomponenten des Auftraggebers, die auf Basis anderer vertraglicher Vereinbarungen betrieben oder sicherheitstechnisch betrachtet werden, sind von dem betrachteten Informationsverbund abgegrenzt und daher nicht Teil des hier betrachteten Informationsverbundes.

3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers

Interne Dokumente des Auftragnehmers wie z.B. der Geschäftsverteilungsplan oder die detaillierte Umsetzungsdokumentation konkreter technischer Sicherheitsanforderungen sind nicht Teil des übergebenen Sicherheitskonzeptes. Diese als nicht kundenöffentlich bezeichneten Dokumente können jedoch in Rücksprache vor Ort, in Begleitung des ITSK oder eines Vertreters des Sicherheitsmanagements des Auftragnehmers, eingesehen werden.

3.4 Abweichungen

Im laufenden Betrieb können temporäre Abweichungen zwischen der Dokumentation des Umsetzungsstandes und der tatsächlichen Umsetzung einzelner Sicherheitsanforderungen auftreten. Die Ursachen für temporäre Abweichungen können in der Änderung der IT-Infrastruktur oder durch neue oder veränderte IT-Grundschutzanforderungen (z.B. Fortschreibung oder Veränderung der BSI-Standards) verursacht werden.

Werden im Rahmen der Durchführung von Sicherheitschecks solche Abweichungen festgestellt, werden diese im Sicherheitsnachweis dokumentiert (vgl. 2.4.2.4). Der ITSK koordiniert die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen mit den jeweils verantwortlichen Fachbereichen.

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen, die im Rahmen der regelmäßigen Prüfung durch Prüfungen identifiziert wurden, werden in der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst:

- eine Beschreibung der Abweichung
- geplante und erforderliche Aktivitäten zur vollständigen Umsetzung von Sicherheitsanforderungen
- ein Zieldatum, bis zu dem die Umsetzung abgeschlossen werden soll

Unter Einhaltung dieser Regelungen stellt eine solche temporäre Abweichung keinen Leistungsmangel dar.

Sofern es sich bei einer Abweichung um eine dauerhafte Abweichung handelt, wird diese unter Einbeziehung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer bewertet und im Risikobehandlungsplan gesondert ausgewiesen (vgl. 2.4.2.4 sowie 2.4.3.3).

3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes

Der IT-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundschutzstandards (z.B. neue oder geänderte Sicherheitsanforderungen) eine Veränderung des Leistungsumfangs ergeben.

Zusätzliche Aufwände, die sich aus einer solchen Veränderung ergeben, sind nicht Teil dieser Vereinbarung. Der ITSK informiert den Auftraggeber über derartige Änderungen und stimmt das weitere Vorgehen insbesondere den Umgang diesen Änderungen ab.

3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund

Änderungen an der unter dieser Vereinbarung betrachteten Infrastruktur können eine Anpassung des Sicherheitskonzeptes erfordern, welche über die bloße Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (A.4) hinausgeht. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die für die Sicherheitsbetrachtung maßgebliche Verfahrensinfrastruktur aus- oder umgebaut wird. Sofern diese Änderungen durch den Auftraggeber veranlasst werden, sind die gegebenenfalls erforderlichen Zusatzaufwände zur Aktualisierung der Sicherheitsdokumentation gesondert zu beauftragen.

4. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende für ein nach BSI-Standard 200-2 vollständiges Sicherheitskonzept erforderliche Leistungen sind nicht Teil der vorliegenden Vereinbarung:

1. Durchführung der Schutzbedarfsfeststellung
2. Durchführung der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3
3. Umsetzung zusätzlicher, über den Schutzbedarf "Normal" hinausgehende Sicherheitsanforderungen
4. Berücksichtigung übergeordneter Regelungen beim Auftraggeber
5. Erfassung der zum Informationsverbund gehörenden Geschäftsprozesse des Auftraggebers
6. Dokumentation und Umsetzung spezifischer Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers (wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. IT-Grundschutz)
7. Prüfung auf Eignung von Sicherheitsfunktionen in der von Dritten bereitgestellten Fachanwendung(en)/Fachanwendungssoftware oder Infrastrukturkomponenten

Sofern der Auftraggeber die Erbringung dieser Leistungen durch den Auftragnehmer wünscht, müssen diese gesondert beauftragt werden (z.B. im Rahmen eines SSLA Teil B).

4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt⁶. Sofern die Umsetzung dieser Anforderungen beim Auftragnehmer nicht beauftragt wurde, werden diese Sicherheitsanforderungen als "entbehrlich" dokumentiert. Erfolgt die Prüfung der Umsetzung in einem gemeinsamen Workshop (vgl. Kapitel 2.4.2), wird der Umsetzungsstand in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers dokumentiert.

4.2 Datenexport

Ein Datenexport aus der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware, der über die bereitgestellten Reports als Teil der Sicherheitsdokumentation hinausgeht, ist nicht Bestandteil der zu erbringenden Leistungen. Sofern auf Nachfrage ein Datenexport durch den Auftragnehmer erbracht wird, besteht jedoch kein Anspruch auf die Verwendung einer spezifischen Verwaltungssoftware oder einer spezifischen Softwareversion.

⁶ Bausteine die einer "geteilten" Verantwortung unterliegen, finden sich insbesondere auf Schicht der Anwendungen wieder (beispielsweise Anforderungen an Freigabeprozesse für Patches der Fachanwendung, Einrichtung eines Internet-Redaktionsteams, Freigabe von Webseiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.)

5. Leistungsvoraussetzungen

5.1 Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfes erfolgt durch den Auftraggeber. Bei festgestelltem erhöhten Schutzbedarf oder besonderen Sicherheitsanforderungen ist durch den Auftraggeber eine ergänzende Sicherheitsanalyse sowie bei Bedarf eine Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 durchzuführen. Die ergänzende Risikoanalyse dient der Identifikation erhöhter Risiken sowie geeigneter Sicherheitsanforderungen zur Risikobehandlung.

Sofern diese zusätzlichen Sicherheitsanforderungen zu den bereits im Kapitel 2 (Leistungsumfang und -beschreibung) und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers umzusetzen sind, ist die gesonderte Beauftragung dieser Sicherheitsanforderungen erforderlich. Die Beauftragung dieser zusätzlichen Sicherheitsanforderungen erfolgt gesondert im SSLA Teil B.

Legt der Auftraggeber keinen Schutzbedarf fest oder werden keine zusätzlichen Sicherheitsanforderungen beauftragt, wird für die Erstellung des Sicherheitskonzeptes vom Schutzbedarf Normal ausgegangen (Umsetzung der für diesen Schutzbedarf maßgeblichen Sicherheitsanforderungen).

Sicherheitsanforderungen, die bereits im Standardleistungsumfang enthalten sind, bedürfen keiner gesonderten Beauftragung.

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Für ein vollständiges IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept und den durchgängigen IT-Grundschutzkonformen Betrieb des gesamten Informationsverbundes ist die Betrachtung aller relevanten Verfahrensteile erforderlich. Der Auftragnehmer kann Grundschutzkonformität jedoch nur für die von ihm verantworteten Komponenten sicherstellen. Sicherheitsanforderungen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, sind durch diesen selbst umzusetzen.

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen durch den Auftragnehmer sind zum Teil weitergehende Informationen, Regelungen, Dokumente und/oder Leistungen durch den Auftraggeber oder auch durch Dritte beizusteuern (z.B. Hersteller der zu betreibenden Software/Komponenten). Diese Mitwirkung ist zur Gewährleistung des grundschutzkonformen Betriebes im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers erforderlich.

Die Mitwirkung ist insbesondere bei folgenden Leistungen für den Auftraggeber verpflichtend:

- 1) Benennung eines Ansprechpartners beim Auftraggeber für die:
 - a) Klärung sicherheitsrelevanter, verfahrensspezifischer Fragestellungen
 - b) Klärung / Zulieferung von anwendungsspezifischen Angaben
 - c) Unterstützung bei der Erstellung eines verfahrensspezifischen Notfallkonzeptes
 - d) Etablierung von Prozessschnittstellen für das Sicherheitsvorfall- und Notfallmanagement

- 2) Risikobewertung⁷ bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau⁸
- 3) Bereitstellung von relevanten anwendungs- bzw. verfahrensspezifischen Informationen/Dokumentationen/Konzepten wie beispielsweise:
 - a) Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtekonzept)
 - b) Protokollierungskonzept (bspw. für die zu betreibende Fachanwendung)
 - c) Mandantenkonzept
 - d) Schnittstellenkonzept
 - e) Installations- und Betriebshandbuch bzw. Betriebsvorgaben des Herstellers
 - f) Dokumentation von Sicherheitsfunktionen in relevanten Softwareprodukten
- 4) Bereitstellung und Freigabe von Sicherheitsupdates, Patches und hierfür notwendiger Installationsdokumentation für die betreffende Fachanwendung (einschließlich der erforderlichen Middleware) oder Infrastrukturkomponenten

Die Mitwirkungsleistungen sind unter Umständen durch Dritte zu erbringen, mit denen der Auftragnehmer keine Vereinbarung über den Bezug dieser Leistungen geschlossen hat (z.B. Hersteller der Verfahrenssoftware). Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die Beistellung relevanter Leistungen oder Informationen durch geeignete vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

Im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung können sich in Abhängigkeit zur verwendeten Verfahrensinfrastruktur weitere Mitwirkungsleistungen für spezifische Sicherheitsanforderungen ergeben. Der Auftragnehmer teilt diese dem Auftraggeber bei Kenntniserlangung unverzüglich mit.

5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe

Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen des SSLAs ausgetauschten Informationen, wie beispielsweise sicherheitsbezogene Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationsanleitungen, Softwarematerialien oder Daten, unabhängig von der Art der Bereitstellung als ihr anvertraute Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten.

Durch die jeweils entgegennehmende Partei wird sichergestellt, dass sämtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, denen die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, der Geheimhaltung im gleichen und im gesetzlich möglichen Rahmen unterworfen werden.

Für die Weitergabe an Dritte (z.B. externe Berater, andere Auftragnehmer etc.) gelten die gleichen Vorgaben. Die Weitergabe an Dritte bedarf immer der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

⁷ ggf. schließt das auch die Aktualisierung der Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 mit ein

⁸ z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundschutzkonform betrieben werden

Security Service Level Agreement - SSLA Teil B

**Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen für den grundschutzkonformen
Betrieb des Verfahrens dDocuScan ZPD Hamburg**

SSLA Teil B, Version 2.0.0 (Stand: 05.07.2017)

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
1.1	Gegenstand.....	3
1.2	Aufbau des Dokumentes	3
2.	Leistungsumfang und -beschreibung	4
3.	Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen	5
3.1	Mandantenkonzept (Fachverfahren)	5
3.2	Rollen-, Rechte- und Berechtigungskonzept (Fachverfahren)	5
3.3	Protokollierungskonzept (Fachverfahren)	6
3.4	Schnittstellenkonzept (Fachverfahren).....	6
3.5	RZ-Bereich "Erweiterte Sicherheit"	7
3.6	Verschlüsselte Datenübertragung zwischen RIS zum CIS	7

1. Einleitung

1.1 Gegenstand

Gegenstand des Security Service Level Agreements (SSLA) Teil B ist die Festlegung und Umsetzung von zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen, die über den im SSLA Teil A vereinbarten Maßnahmenumfang hinausgehen.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Leistungsumfang und -beschreibung (Kapitel 2): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

Auflistung der ergänzenden Sicherheitsmaßnahmen (Kapitel 3): Liste der zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen einschl. Kurzbeschreibung.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die unter Kapitel 3 Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen aufgeführten zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen ergänzend zu den im SSLA Teil A vereinbarten Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen.

Die Umsetzung, Dokumentation und regelmäßige Überprüfung dieser Maßnahmen erfolgt durch den Auftragnehmer. Die im SSLA Teil A festgelegten Rahmenbedingungen (insb. Dokumentation, Leistungserbringung, Leistungsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten etc.) gelten analog.

Der Auftragnehmer kann bei der Umsetzung der unter Kapitel 3 aufgeführten Maßnahmen auf die Mitwirkung des Auftraggebers oder von diesem beauftragten Dritten angewiesen sein. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Maßnahmen nicht oder nicht vollständig im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen, Maßnahmen durch den Auftragnehmer alleine nicht umgesetzt werden können. Die erforderliche Mitwirkung ist durch den Auftraggeber sicherzustellen.

3. Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen

3.1 Mandantenkonzept (Fachverfahren)

Mandantenkonzept für das Fachverfahren	
Beschreibung	Der Auftragnehmer erstellt in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ein Mandantenkonzept und setzt dieses um. Das Konzept umfasst insb. folgende Aspekte: • Technische und organisatorische Maßnahmen zur Umsetzung der mandantenbezogenen Trennung
Umsetzung durch	Auftragnehmer und Auftraggeber

3.2 Rollen-, Rechte- und Berechtigungskonzept (Fachverfahren)

Rollen- und Rechtekonzept / Berechtigungskonzept für das Fachverfahren	
Beschreibung	Der Auftragnehmer erstellt in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ein Rollen- und Rechtekonzept. Das Konzept umfasst folgende Aspekte: • Beschreibung der im Fachverfahren umgesetzten Rollen • Beschreibung der rollenbezogenen Berechtigungen • Beschreibung der Prozesse zur Vergaben, der Veränderung und dem Entzug von Berechtigungen (Berechtigungsmanagement)
Umsetzung durch	Auftragnehmer und Auftraggeber

3.3 Protokollierungskonzept (Fachverfahren)

Protokollierungskonzept für das Fachverfahren	
Beschreibung	Der Auftragnehmer erstellt in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ein Protokollierungskonzept. Das Konzept umfasst folgende Aspekte: • Festlegung der zu protokollierenden Ereignisse und Zustände • Beschreibung der Protokolle (insb. Umfang und Inhalt, Struktur, Ablage, Absicherung) • Festlegungen zur Auswertung, Kontrolle und ggf. Alarmierung
Umsetzung durch	Auftragnehmer und Auftraggeber

3.4 Schnittstellenkonzept (Fachverfahren)

Schnittstellenkonzept für das Fachverfahren	
Beschreibung	Der Auftragnehmer erstellt in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber ein Schnittstellenkonzept. Das Konzept umfasst folgende Aspekte: • Fachliche Beschreibung der Schnittstellen • Technische Beschreibung der Schnittstellen • Beschreibung der Schnittstellenabsicherung • Beschreibung der schnittstellenbezogenen Prozesse wie z.B. Freischaltungen • Beschreibung der Protokollierung der Schnittstellennutzung • Beschreibung der Absicherung von Schnittstellen
Umsetzung durch	Auftragnehmer und Auftraggeber

3.5 RZ-Bereich "Erweiterte Sicherheit"

Platzierung des Verfahrens in der Erweiterten Sicherheit	
Beschreibung	Das Verfahren wird vom Auftragnehmer im RZ-Bereich "Erweiterte Sicherheit" aufgebaut und betrieben.
Umsetzung durch	Auftragnehmer
Mitwirkungen	./.

3.6 Verschlüsselte Datenübertragung zwischen RIS zum CIS

Kryptokonzept für das Fachverfahren (Verschlüsselung des Transports vom RIS zum CIS)	
Beschreibung	Die Datenübertragung zwischen RIS zum CIS ist durch eine geeignete Verschlüsselung abzusichern. Die Umsetzung der Verschlüsselung erfolgt auf Grundlage des Dataport Kryptokonzeptes.
Umsetzung durch	Auftragnehmer
Mitwirkungen	./..

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 2)



Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Auftraggeber:

Dataport Auftragsnummer:

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

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)



Positionsübersicht		
Position	Positionsbezeichnung	Stunden gesamt
	Gesamt	

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.
Bitte beachten: in Blau dargestellte Zeilen enthalten Umbuchungen.

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Zentrum für Personaldienste -
Landesbetrieb
der Freien und Hansestadt Hamburg
ZPD 31
Normannenweg 36
20537 Hamburg**

– im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

dDocuScan eBeihilfe Hamburg
3. Änderung: Anpassung der Servicekosten dDocuScan

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.

Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 8)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 3, 4a, 4b, 5a, 5b und 6 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für 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:

Gemäß den Anlagen 4a, 4b, 5a und 5b

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

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Service Level Agreement (SLA) Bereitstellung des IT-Services dDocuScan Allgemeiner Teil (Teil A) (SLA A)	Anlage(n) Nr.	4a
--	---------------	----

Service Level Agreement (SLA) Bereitstellung des IT-Services dDocuScan kundenspezifischer Teil (Teil B) (SLA B)	Anlage(n) Nr.	4b
--	---------------	----

Security Service Level Agreement Grundschutzkonformer Verfahrensbetrieb dDocuScan (SSLA A)	Anlage(n) Nr.	5a
--	---------------	----

Security Service Level Agreement - SSLA Teil B Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen für den grundschutzkonformen Betrieb des Verfahrens dDocuScan ZPD Hamburg (SSLA B)	Anlage(n) Nr.	5b
---	---------------	----

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	1
Preisblatt Aufwände	Anlage(n) Nr.	2a
Preisblatt Jährlicher Festpreis	Anlage(n) Nr.	2b
Preisblatt Jährlicher Festpreis	Anlage(n) Nr.	2c
Preisblatt Jährlicher Festpreis	Anlage(n) Nr.	2d
Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	Anlage(n) Nr.	3
Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	Anlage(n) Nr.	6

Es gelten die Dokumente in

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11203-3/2141000

Seite 3 von 8

☐ obiger Reihenfolge

☒ folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 3, 4b, 4a, 5b, 5a, 6

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):

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

a) die Mitwirkungs- und Beistelleleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Beim Auftragnehmer

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V11203/2141000			01.01.2018	31.07.2019
V11203-1/2141000			01.08.2019	31.12.2020
V11203-2/2141000			01.01.2021	31.12.2022
V11203-3/2141000 gem. Nr. 3.1.8			01.01.2023	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß Anlage SLA A Pkt. 5.1.

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

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11203-3/2141000

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage(n) 2a, 2b, 2c, 2d und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

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

Die Artikel und Preise sind in der Anlage 2a enthalten.

Reisezeiten

- ☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- ☐ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
☒ gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB
☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr.

5.2 ☒ Festpreis

Der **jährliche Festpreis** setzen sich gemäß Anlage 2b, 2c, 2d zusammen.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b, 2c, 2d.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB vor.

- ☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage
☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

6 Rechte an den verkörpertem 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:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11203-3/2141000

Seite 5 von 8

- 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 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

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

- 8.1 Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 Ansprechpartner 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 vertrieb@dataport.de zu senden.

- 8.3 Gemäß Anlage SLA A Pkt. 2.1 und Anlage SSLA A Pkt. 5.2.

- 8.4 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- ☐ Softwarelizenzen gemäß
☐ Hardware gemäß
☐ Dokumente gemäß
☐ sonstiges gemäß

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 Dataport AVB stehen unter www.dataport.de, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwi.de zur Einsichtnahme bereit.

11.2 Umsatzsteuer

11.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

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, gegebenenfalls auch rückwirkend.

11.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen ab dem 01. Januar 2025 der Umsatzsteuer, soweit sie nicht aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung (Bsp. § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG).

Der Auftragnehmer hat die Option gem. § 27 Abs. 22 UStG zur Anwendung des § 2b UStG genutzt, so dass die Anwendung des bisherigen Rechts (§ 2 Abs. 3 in der am 31. Dezember 2015 geltenden Fassung) zum 31. Dezember 2024 ausläuft. Der Auftragnehmer wird die Umsatzsteuer für alle Leistungen ausweisen, für die keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit ab dem 01. Januar 2025 vorliegt.

Sollte der Auftragnehmer Leistungen ohne Umsatzsteuer ausgewiesen haben und sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch 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, gegebenenfalls 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 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.

11.5 Weisungen

Die Disposition und das alleinige arbeitsrechtliche Weisungsrecht gegenüber dem vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personals bzgl. Art, Ort, Zeit sowie Ablauf und Einteilung der Arbeiten obliegt dem Auftragnehmer. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert. Die im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallenden Arbeiten werden vom Auftragnehmer eigenverantwortlich erbracht.

11.6 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2023 und gilt für unbestimmte Zeit. 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 6 Monat(en) zum 31.12.2023 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.7 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 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V11203-3/2141000

Seite 8 von 8

Hamburg _____ , _____
Ort Datum

_____ , _____
Ort Datum

Vertragsmanagement Vertragsmanagement

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

Bedarfsvermerk zum Abschluss eines Vertrages (Vertragsnummer V11203 – 3. Änderung) mit Dataport zur Umsetzung für das Inputmanagement ZPD 50 - dDocuScan

Begründung der Beschaffung

Grund für den neuen Vertrag ist die Preisanpassung für die Pflege des Beihilfe-Erkennungssystems PROSAR AIDA des Herstellers Paradatec. Diese war seit 2012 unverändert und wurde in zwei Stufen angepasst. Daher gibt es ein Preisblatt für 2023 und eines, welches ab 2024 gültig ist (Positionen 410 und 420).

Weiterhin sind kleine Anpassungen bzw. Richtigstellungen von Einzelpositionen unten in der Tabelle aufgeführt.

1. Inhalte des Vertrags

2.

V11203-2 (alt)

Anlagen	Summe
2a	70.000€ ohne SANN, BACK und Zusatzpaket
2b	270.059,00€

V11203-3 (neu)

Anlagen	Summe	Für 2023	Ab 2024
2a	70.000€ ohne SANN, BACK und Zusatzpaket -> hierfür eigene OB 70.000,00€		
2b	245.751,21€	281.639,63€ (2b+2c)	283.037,88 (2b+2d)
2c	35.888,42€ für 2023		

2d	37.286,67€ ab 2024		
----	-----------------------	--	--

Einzelpositionen (nur deklaratorisch, falls sich eine Relevanz sich ergibt)

Alter Vertrag /Position	Neuer Vertrag / Position	Kommentar
400	190	Jeweils ohne Berechnung, dieser wird im BeiRefa-Vertrag berücksichtigt
210	410	Angepasste Wartung für das Jahr 2023, aufgrund von Preiserhöhung Lieferant
210	420	Angepasste Wartung ab dem Jahr 2024, aufgrund von Preiserhöhung Lieferant
220+380	370	Zusammenfassung der Pflegekosten für Arbeitsplatzlizenz
230+390	380	Zusammenfassung der Pflegekostenzuschlag für Arbeitsplatzlizenz
330	320	Korrektur der Mengeneinheit von 0,02 ST auf 0,2 ST, somit eine Richtigstellung des Preises.

3. Vertragsabschluss

ZPD 31 wird gebeten, den beigefügten Vertrag (EVB-IT Dienstvertrag V11203 - 3) mit Dataport abzuschließen.

4. Finanzierung

Die Finanzierung der vertraglich zu vereinbarenden Leistung erfolgt aus dem Wirtschaftsplan des ZPD IA 30108 – Beihilfe.

Die Budgetprüfung war bereits im Sommer am 10.05.2023 erfolgt.

3. Änderung: Anpassung der Servicekosten dDocuScan (2023). Budget ist hierfür vorhanden. Bitte um Zustimmung.

Protokoll für V11203-3 dDocuScan eBeihilfe 3. Änderung

Dataport4017

Workflow

Name:

Workflownummer:

Anforderung:

Ersteller Name:

Ersteller Leitzeichen:

Erstellt am:

V11203-3 dDocuScan eBeihilfe 3. Änderung

Dataport4017

Bitte treffen Sie nach Prüfung dieses Vertragsangebotes eine Entscheidung unter Nummer 11.3 Ihres EVB-IT-Vertrages über die Veröffentlichungspflicht gemäß den Bestimmungen des HmbTG

RV51/16

27.04.2023 14:34:29

Dokumente			
Dokument	Ersteller	Leitzeichen	Erstellt am
HIM-Druckvorbereitung_27_04_2023_14_42_07.pdfa.pdf		-	27.04.2023 14:43:20
V11203-3 Anshr.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:33:16
V11203-3 Anl1 ASP.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:33:42
V11203-3 Anl2a PB Aw.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:33:43
V11203-3 Anl2b PB jFP.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:33:46
V11203-3 Anl2c PB jFP 2023.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:33:48
V11203-3 Anl2d PB jFP ab 2024.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:33:50
V11203-3 Anl3 DFAG.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:00
V11203-3 Anl3 DFAG_Anhang.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:02
V11203-3 Anl4a SLA A.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:10
V11203-3 Anl4b SLA B.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:17
V11203-3 Anl5a SSLA A.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:22
V11203-3 Anl5b SSLA B.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:25
V11203-3 Anl6 LN.pdf		RV51/16	27.04.2023 14:34:27
V11203-3 EVB-IT.pdf		ZPD 311	10.05.2023 11:47:20
Beschaffungsvermerk.docx		ZPD 51	06.12.2023 17:42:47

Workflowverlauf

Datei angelegt

27.04.2023 14:33:16

Dateiname:

Ausgeführt durch:

Datei angelegt

27.04.2023 14:33:25

Dateiname:

Ausgeführt durch:

Datei angelegt

27.04.2023 14:33:42

Dateiname:

Ausgeführt durch:

Datei angelegt

27.04.2023 14:33:43

Dateiname:

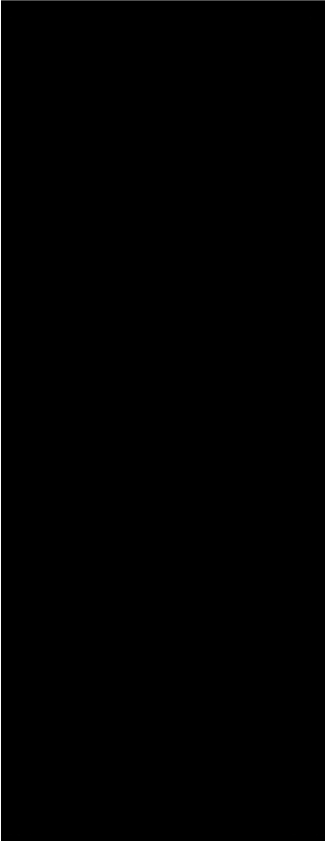
Ausgeführt durch:

Datei angelegt

27.04.2023 14:33:46

Dateiname:

Ausgeführt durch:

Datei angelegt 27.04.2023 14:33:48	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:33:50	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:00	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:02	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:10	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:17	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:22	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:25	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Datei angelegt 27.04.2023 14:34:27	Dateiname: Ausgeführt durch:	
Workflow wurde gestartet 27.04.2023 14:34:31	Ausgeführt durch: Name: Anforderung:	V11203-3 dDocuScan eBeihilfe 3. Änderung Bitte treffen Sie nach Prüfung dieses Vertragsangebotes eine Entscheidung unter Nummer 11.3 Ihres EVB-IT-Vertrages über die Veröffentlichungspflicht gemäß den Bestimmungen des HmbTG

Phase	Schritt	Zugewiesen an	Leitzeichen	Erläuterung
Zeichnungsphase intern	E-Zeichnung		RV51/16	
Zeichnungsphase intern	E-Zeichnung		RV51/18	
Workflow-Überarbeitung intern	Zwischenstand zur Akte		RV51/16	
Workflow-Überarbeitung intern	Kunde einbinden		RV51/16	
Zeichnungsphase Kunde	Verbindliche Angebotsannahme		RV51/16	Der Schritt "Verbindliche Angebotsannahme" ersetzt den Schritt "Zur Zustimmung". Bitte zukünftig den neuen Schritt verwenden.
Zeichnungsphase Kunde	Zwischenstand zur Akte		RV51/16	
Zeichnungsphase Kunde	Kundenentscheidung prüfen		RV51/16	
Abschlussphase	Akte erstellen		RV51/16	
Abschlussphase	Dokumente in E-Akte ablegen		RV51/16	

Aufgabe zugestimmt 27.04.2023 14:36:53	Phase: Schritt: Zugewiesen an: Ausgeführt durch: Kommentar:	Zeichnungsphase intern E-Zeichnung -
--	---	---

Aufgabe zugestimmt 27.04.2023 14:37:22	Phase: Schritt: Zugewiesen an: Ausgeführt durch: Kommentar:	Zeichnungsphase intern E-Zeichnung -
--	---	---

Aufgabe erledigt 27.04.2023 14:43:26	Phase: Schritt: Zugewiesen an: Ausgeführt durch: Kommentar:	Workflow-Überarbeitung intern Zwischenstand zur Akte Abgeschlossen am 27.04.2023 14:43:21
--	---	--

Workflowverlauf wurde angepasst

Ausgeführt durch:

27.04.2023 14:47:08

Phase	Schritt	Zugewiesen an	Leitzeichen	Erläuterung
Zeichnungsphase intern	E-Zeichnung		RV51/16	
Zeichnungsphase intern	E-Zeichnung		RV51/18	
Workflow-Überarbeitung intern	Zwischenstand zur Akte		RV51/16	
Workflow-Überarbeitung intern	Kunde einbinden		RV51/16	
Zeichnungsphase Kunde	Verbindliche Angebotsannahme		-	Der Schritt "Verbindliche Angebotsannahme" ersetzt den Schritt "Zur Zustimmung". Bitte zukünftig den neuen Schritt verwenden.
Zeichnungsphase Kunde	Zwischenstand zur Akte		-	
Zeichnungsphase Kunde	Kundenentscheidun g prüfen		RV51/16	
Abschlussphase	Akte erstellen		RV51/16	
Abschlussphase	Dokumente in E-Akte ablegen		RV51/16	

Aufgabe erledigt

27.04.2023 14:47:32

Phase: Workflow-Überarbeitung intern

Schritt: Kunde einbinden

Zugewiesen an:

Ausgeführt durch:

Kommentar: -

Datei gelöscht

10.05.2023 11:46:18

Dateiname: V11203-3 EVB-IT.pdf

Ausgeführt durch:

Datei angelegt

10.05.2023 11:47:20

Dateiname: V11203-3 EVB-IT.pdf

Ausgeführt durch:

Workflowverlauf wurde angepasst

10.05.2023 11:51:08

Ausgeführt durch:

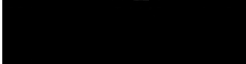
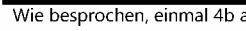
Phase	Schritt	Zugewiesen an	Leitzeichen	Erläuterung
Zeichnungsphase intern	E-Zeichnung		RV51/16	
Zeichnungsphase intern	E-Zeichnung		RV51/18	
Workflow-Überarbeitung intern	Zwischenstand zur Akte		RV51/16	
Workflow-Überarbeitung intern	Kunde einbinden		RV51/16	
Zeichnungsphase Kunde	Verbindliche Angebotsannahme		-	Der Schritt "Verbindliche Angebotsannahme" ersetzt den Schritt "Zur Zustimmung". Bitte zukünftig den neuen Schritt verwenden.
Zeichnungsphase Kunde	zur Zustimmung		ZPD 51	3. Änderung: Anpassung der Servicekosten dDocuScan (2023). Budget ist hierfür vorhanden. Bitte um Zustimmung.
Zeichnungsphase Kunde	Verbindliche Angebotsannahme		ZPD 3	
Zeichnungsphase Kunde	Verbindliche Angebotsannahme		ZPD 1	
Zeichnungsphase Kunde	Zwischenstand zur Akte		-	
Zeichnungsphase Kunde	Kundenentscheidun g prüfen		RV51/16	
Abschlussphase	Akte erstellen		RV51/16	
Abschlussphase	Dokumente in E-Akte ablegen		RV51/16	

Phase	Schritt	Zugewiesen an	Leitzeichen	Erläuterung
-------	---------	---------------	-------------	-------------

Aufgabe zugestimmt
10.05.2023 11:53:06

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Verbindliche Angebotsannahme
Zugewiesen an: ZPD IT-Governance,
Ausgeführt durch: 
Kommentar: Workflow wurde angepasst |  | 10.05.2023

Rückfrage gestellt
26.05.2023 13:42:21

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: zur Zustimmung
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: Wie besprochen, einmal 4b austauschen. VG MM ZPD 51

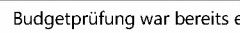
Datei geändert
26.05.2023 14:28:37

Dateiname: V11203-3 Anl4b SLA B.pdf
Ausgeführt durch: 

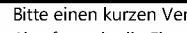
Aufgabe erledigt
26.05.2023 14:30:22

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Rückfrage Antwort
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: Hallo, wie besprochen wurde die Anlage 4b ersetzt, da auf Seite 5 ein Bürofehler war. 

Aufgabe zugestimmt
26.10.2023 15:53:08

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: zur Zustimmung
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: Budgetprüfung war bereits erfolgt, Anpassungen im Vertrag wurden längst vorgenommen, es fehlt nur die der "Klick".

Rückfrage gestellt
27.10.2023 08:21:08

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Verbindliche Angebotsannahme
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: Bitte einen kurzen Vergabevermerk hinzufügen. Darin sollte kurz Inhalt und einzelne Positionen des Abrufs sowie die Finanzierungsquelle aufgenommen werden. Eine Vorlage kann der Bereich IT Governance (Nils Köhn) zur Verfügung stellen.

Datei angelegt
06.12.2023 17:42:47

Dateiname: Beschaffungsvermerk.docx
Ausgeführt durch: 

Aufgabe erledigt
06.12.2023 17:44:01

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Rückfrage Antwort
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: siehe nun Aktualisierung angefügtes Word-Dokument, keine E-Mail etc.

Aufgabe zugestimmt
08.12.2023 08:31:40

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Verbindliche Angebotsannahme
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: 

Aufgabe zugestimmt
08.12.2023 08:42:14

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Verbindliche Angebotsannahme
Zugewiesen an: 
Ausgeführt durch: 
Kommentar: -

Aufgabe erledigt
08.12.2023 12:24:33

Phase: Zeichnungsphase Kunde
Schritt: Zwischenstand zur Akte
Zugewiesen an: ZPD IT-Governance,
Ausgeführt durch: 
Kommentar: -