

[The page contains a large, solid black rectangular area, likely representing redacted content or a placeholder for an image.]

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber AG1: 2302030000

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-2/1041000/2610000

1040400

Seite 1 von 7

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

– im Folgenden „Auftraggeber 2“ genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### 1 Vertragsgegenstand und Vergütung

#### 1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Betrieb des Verfahrens SAPOS im neuen Rechenzentrum  
2. Änderung: Erweiterung Webserver

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

#### 1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

### 2 Vertragsbestandteile

#### 2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 7)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1a, 1b, 2a, 2b, 3, 4a, 4b, 5 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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber AG1: 2302030000

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-2/1041000/2610000

Seite 2 von 7

## 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

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

### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- ☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

Anlage(n) Nr.

- ☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil –

Anlage(n) Nr. 4a

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B spezifischer Teil für Verfahren SAPOS Nord (SAPOS\_ML001J)

4b

Service Level Agreement SLA Fernzugriff administrativ zum Backendverfahren SAPOS ML

5

- ☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner Auftraggeber 1

Anlage(n) Nr. 1a

Ansprechpartner Auftraggeber 2

Anlage(n) Nr. 1b

Preisblatt Aufwände

Anlage(n) Nr. 2a

Preisblatt Festpreise

Anlage(n) Nr. 2b

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Anlage(n) Nr. 3

Muster Leistungsnachweis Dienstleistungen

Anlage(n) Nr. 6

Es gelten die Dokumente in

- ☐ obiger Reihenfolge

- ☒ folgender Reihenfolge: 1a, 1b, 2a, 2b, 3, 4b, 4a, 5 und 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 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

## 4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

### 4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers und des Auftraggebers

### 4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
gem. V10275/1040400/2610000 Nr. 3.1.8			01.01.2016	30.06.2018
gem. V10275-1/1041000/2610000 Nr. 3.1.8			01.07.2018	31.10.2019
gem. V10275-2/1041000/2610000 Nr. 3.1.8			01.11.2019	

### 4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anlage 4a Pkt. 2.2.2, Anlage 4b Pkt. 2.1.1 und Anlage 5 Pkt. 4.3

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

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

#### 4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

## 5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a und 2b und Leistungsnachweis

### 5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gem. Anlage 2a

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

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

#### Reisezeiten

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber AG1: 2302030000

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-2/1041000/2610000

Seite 4 von 7

## Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2a.

## Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

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

## 5.2 ☒ Festpreis

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

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

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gem. Ziff. 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
- ☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- ☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß

## 6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

- 6.1 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:  
\_\_\_\_\_
- 6.2 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:  
\_\_\_\_\_
- 6.3 ☐ Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.
- 6.4 ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen  
\_\_\_\_\_

## 7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

des Auftragnehmers: \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber AG1: 2302030000

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-2/1041000/2610000

Seite 5 von 7

## 8 Mitwirkungsleistungen 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 [REDACTED] zu senden.

8.3. gem. Anlage 4b Pkt. 1.4 und Anlage 5 Pkt. 2.1

## 9 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

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

## 11. Sonstige Vereinbarungen

### 11.1. Allgemeines

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

### 11.2. Umsatzsteuer

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

### 11.3. Verschwiegenheitspflicht für Auftraggeber 1

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen.

### 11.4. Hamburgisches Transparenzgesetz für Auftraggeber 2

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 0 oder 0 ein Kreuz gesetzt wird.



## 11.4.1. ☐ 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.

## 11.4.2. ☒ 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.

## 11.4.3. 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.

## 11.5. Preis Anpassungen

### RZ-Rekalkulation

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber AG1: 2302030000

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10275-2/1041000/2610000

Seite 7 von 7

## 11.6. Ablösung 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.

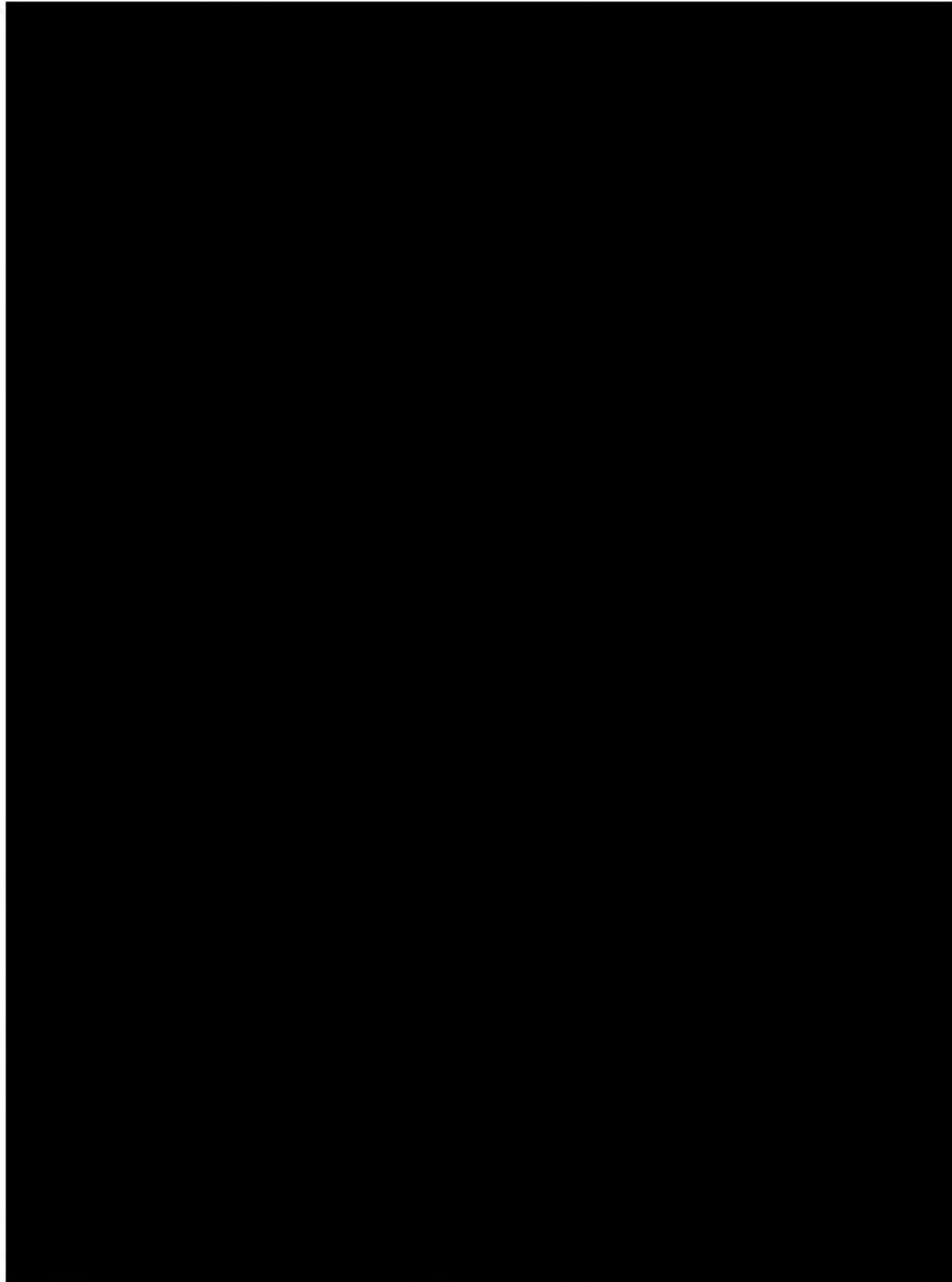
## 11.7. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.11.2019 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den Vertrag V10275-1/1041000/2610000 gemäß Nummer 4.2 und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstiger Weise erledigt sind. Er kann von jedem Auftraggeber erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2020 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung eines Auftraggebers wirkt sich für und gegen alle Auftraggeber aus mit der Folge, dass die Kündigung für alle Auftraggeber Wirkung entfaltet. Die Kündigung bedarf der Textform.

## 11.8. Auftragsverarbeitung

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





**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen  
**Betrieb des Verfahrens SAPOS im neuen Rechenzentrum**  
**2. Änderung: Erweiterung Webserver**

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:** Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

**Rechnungsempfänger:** Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung  
Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

**Leitweg-ID:**

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

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

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

## Preisblatt (für Aufwände)

r die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
hlen die Auftraggeber folgende Aufwände:

t einer jährlichen Obergrenze von 5.500,00 €.

## Preisblatt

r die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
hlen die Auftraggeber einen **einmaligen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	2.725,00 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
<b>Gesamtpreis:</b>	<b><u>2.725,00 €</u></b>

s **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** zahlt einen einmaligen  
stpreis in Höhe von insgesamt

**0,00 €**

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

e Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach erbrachter Leistung.



## Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag:

Personalkostenzuschlag gesamt:

**Gesamtpreis:** 74.375,22 €

s **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung** zahlt einen einmaligen  
stpreis in Höhe von insgesamt

**20.548,84 €**

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

rbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

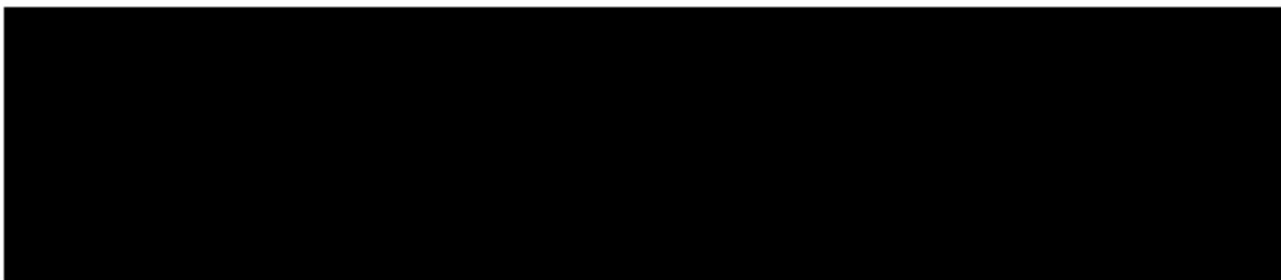




## **Service Level Agreement**

### **Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum**

#### **Teil A – Allgemeiner Teil -**



#### **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung**

Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.0.1  
Stand: 11.07.2019



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	3
1.2	Allgemeine Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	3
<b>2</b>	<b>Grundlagen der Leistungserbringung.....</b>	<b>4</b>
2.1	Betrachtung der Servicekette .....	4
2.1.1	Netzwerk-Anbindung .....	4
2.2	Serviceübergreifende Regelungen .....	5
2.2.1	Wartungsfenster .....	5
2.2.2	Supportzeit Standard .....	5
2.2.3	Störungsannahme .....	6
2.2.4	Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme.....	6
2.2.5	Changemanagement und Patchmanagement.....	6
2.2.6	Zeitfenster für Sicherheitsupdates.....	7
2.3	Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs) .....	7
2.3.1	Reaktionszeit .....	7
2.4	Betriebsverantwortung.....	7
<b>3</b>	<b>Rollendefinition.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Leistungsspezifische KPIs und Reporting .....</b>	<b>9</b>
4.1	Verfügbarkeit (Availability) .....	9
4.2	Auslastung .....	9
<b>5</b>	<b>Störungsprioritäten .....</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Glossar .....</b>	<b>12</b>
6.1	Definition der Verfügbarkeit .....	17
6.1.1	Messung der Verfügbarkeit .....	18
6.1.2	Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen.....	18





## **1 Einleitung**

---

Dataport stellt Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement mit vereinbartem Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die allgemeinen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Rahmenbedingungen ihrer Erbringung sind in diesem Dokument beschrieben.

### **1.1 Aufbau des Dokumentes**

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Grundlagen der Leistungserbringung: Betrachtung der Servicekette, serviceübergreifende Regelungen, serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPI)
- Rollendefinitionen
- Leistungsspezifische KPIs und Reporting
- Definitionen und Glossar

### **1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und –pflichten**

Die von Dataport zugesagten Leistungen erfordern Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers.

Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von vereinbarten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies Dataport von der Einhaltung der vereinbarten Service Level für den Zeitraum der Unterlassung.

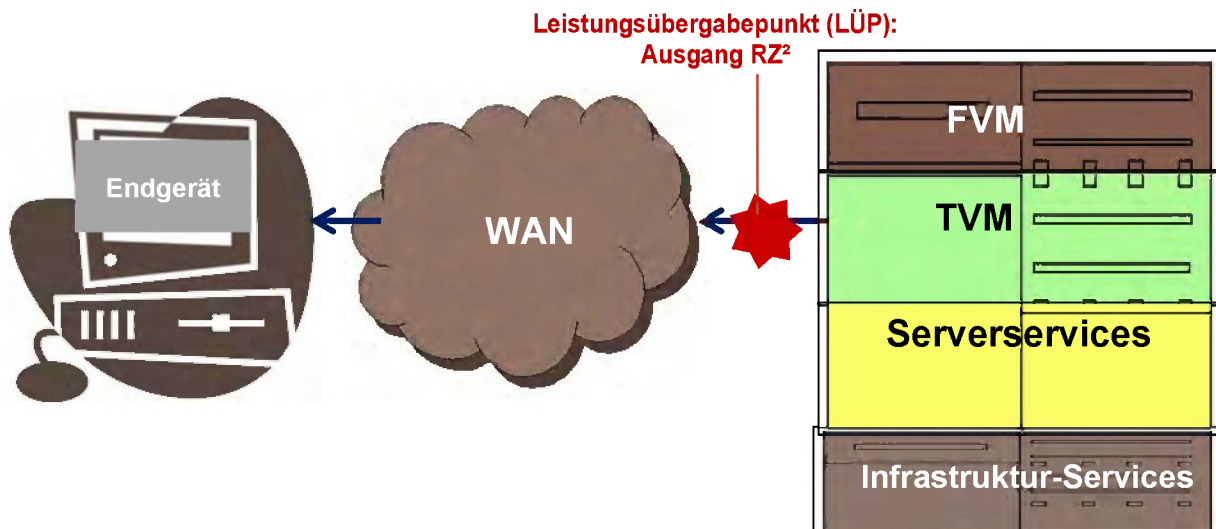
## 2 Grundlagen der Leistungserbringung

### 2.1 Betrachtung der Servicekette

Gegenstand dieses SLA sind Serverservices und Technisches Verfahrensmanagement (TVM). Beide benötigen zu ihrer Funktion weitere Infrastrukturservices, die nicht Gegenstand dieses SLA sind. Bei den Infrastrukturservices handelt es sich um die trägerlandspezifischen IT-Querschnittsservices, die eine Funktion der Clients und der Verfahren im RZ ermöglichen (wie Active Directory, File Service, Softwareverteilung, Namensauflösung usw...). Für die Services dieses SLA ist der Leistungsübergabepunkt (LÜP) die WAN-Schnittstelle am Ausgang Rechenzentrum, s. Abbildung.

- Regelmäßiger Übergang in die Landesnetze der Trägerländer oder in das Internet

Werden Serverservices und TVM vom Auftragsverarbeiter erbracht, um den Auftraggeber und Nutzer mit Verfahrensservices zu versorgen, so sind darüber hinaus noch Fachliches Verfahrensmanagement (FVM), Wide Area Network (WAN), Local Area Network (LAN) und Endgeräte-Services erforderlich. Diese sind ebenfalls nicht Bestandteil dieses SLA, im Rahmen einer übergeordneten Betrachtung der Serviceerbringung („Servicekette“) aber mit Serverservices und TVM in geeigneter Weise zu kombinieren und abzustimmen.



#### 2.1.1 Netzwerk-Anbindung

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg, der Hansestadt Bremen und des Landes Sachsen-Anhalt wird ein direkter Anschluss an das Zugangsnetz; regelmäßig über das Landesnetz, vorausgesetzt.

## 2.2 Serviceübergreifende Regelungen

### 2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

	Zeitraum
Standard-Wartungsfenster je Woche	Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr
Besondere Wartungsfenster	Sollte in Sonderfällen ein größeres oder zusätzliches Wartungsfenster erforderlich werden (z.B. wenn größere Installationsarbeiten erforderlich sind), so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Solche Arbeiten werden üblicherweise an einem Wochenende vorgenommen.

Der Auftraggeber kann in begründeten Einzelfällen die Nutzung eines Standard-Wartungsfensters untersagen.

### 2.2.2 Supportzeit Standard

Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit *Standard*. Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

Supportzeit	Montag bis Donnerstag	Freitag	Samstag / Sonntag
Standard	08:00 - 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr	-
	<i>(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)</i>		

Bei Bedarf kann die Supportzeit für die Störungsbehebung erweitert werden (siehe Ziffer 2.1.1 Teil B)

### 2.2.3 Störungsannahme

Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen in der Supportzeit Standard.

Hamburg	
Schleswig-Holstein	
Bremen	
Bremen (Sys)	
Sachsen-Anhalt	

Für Auftraggeber mit Full-Client-Support gelten die Meldewege gemäß der entsprechenden vertraglichen Vereinbarung.

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten (siehe 2.2.4) sowie die Störungsbeschreibung erfasst und gespeichert. Der Störungsabschluss wird dem meldenden Nutzer bekannt gemacht. Die Daten werden über den Zeitpunkt des Störungsabschlusses hinaus gespeichert. Die konkrete Art und Umfang ist dem Verfahrensverzeichnis für das Dataport Ticketsystem gemäß Artikel 30 Abs. 1 DSGVO zu entnehmen.

### 2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

Regelhaft werden für die Störungsannahme in den Tickets die über das Kontenpflegetool eingetragenen Personendaten aus den Active-Directories der Trägerländer verwendet. Abweichende Fälle sind im Teil B unter Ziffer 1.4 geregelt.

### 2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

Changes dienen zur Umsetzung von beauftragten Maßnahmen wie auch zur Aufrechterhaltung der vertragsgemäßen Leistungserbringung. Patches sind eine Teilmenge der Changes.

Generell ist der Auftragnehmer verantwortlich für die Durchführung aller Maßnahmen, die dazu dienen, alle einem Verfahren zugrundeliegenden Systemkomponenten gemäß dem aktuellen Stand der Technik zu halten. (Branchenspezifische Sicherheitsstandards (B3S)).

Im Rahmen des Patchmanagements werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Updates versorgt. Der Auftragnehmer stellt hierdurch sicher, dass alle Systemkomponenten des Fachverfahrens, welche gemäß des Dataport Standards installiert wurden, über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Hierzu gehören auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, für welche innerhalb des aktuellen Releases des Fachverfahrens neue Versionen oder Patches erscheinen.

Für Komponenten, welche durch den Softwarehersteller des Fachverfahrens ausgeliefert und/oder in die Fachanwendung integriert wurden, sind Aktualisierungen regelmäßig durch den Auftraggeber beizustellen, regelhaft in den vom Hersteller vorgegebenen Zyklen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann. Es ist Aufgabe des Auftraggebers, den Verfahrenshersteller auf die Verwendung von im Support befindlicher Software hinzuweisen und rechtzeitig einen Wechsel



einzuplanen, wenn genutzte Anwendungen ihr End of Support (EOS) erreichen, sofern diese Aufgabe durch den Auftragsverarbeiter nicht im Rahmen einer Beauftragung zum fachlichen Verfahrensmanagement erbracht wird.

### 2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in denen relevante Sicherheitsupdates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) für jedes Serversystems in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt und in der Verfahrensdokumentation hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI Grundschutzes zeitnah mit allen kritischen Sicherheitsupdates versorgt wird. Das MW ist ein zentraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes für Serversysteme. Das MW kann im Rahmen des Change-Prozesses durch den Auftraggeber geändert werden.

## 2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

### 2.3.1 Reaktionszeit

Es gelten einheitlich folgende Reaktionszeiten bei Störungen (je Störungspriorität und während der Supportzeit):

Störungspriorität <sup>1</sup>	Reaktionszeiten
Kritisch (1)	
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

Die vereinbarte Zielwahrscheinlichkeit  $P_{\text{Soll}}$  für die Erreichung der Reaktionszeiten pro Kalendermonat beträgt           .

### Reporting

Reports werden je Monat (nach Anforderung auch je Arbeitstag) nach Absprache zur Verfügung gestellt.

## 2.4 Betriebsverantwortung

Grundsätzlich liegt die Betriebsverantwortung für den Betrieb der Server-Services und der Middlewarekomponenten bei Dataport. Der Auftraggeber hat keinen administrativen Zugriff auf Server, Datenbanken, Fileservice

Ist im Einzelfall eine geteilte Betriebsverantwortung erforderlich, werden Details in Teil B geregelt.

<sup>1</sup> Für eine detaillierte Definition siehe Ziffer 4 in diesem Dokument

### 3 Rollendefinition

---

Die allgemeine Zuordnung von Aufgaben zu Rollen ist wie folgt definiert:

Rolle	Rollendefinition
Auftraggeber (AG)	Rolle des Auftraggebers im Sinne der DSGVO
Auftragsverarbeiter (AV)	Zentraler Betrieb, Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO
Auftragsberechtigte (AB)	Abruf von im Vertrag definierten Services bei Dataport Der Abruf erfolgt durch vom Auftraggeber benannte autorisierte Auftragsberechtigte. Der Auftraggeber benennt diese Personen und pflegt die Liste der autorisierten Auftragsberechtigten.
Nutzer	Nutzer sind alle Endanwender, die das Verfahren nutzen. Nutzer müssen nicht Mitarbeiter des Auftraggebers sein.



## 4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

---

### 4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Teil A; Ziffer 6.1

#### Reporting

Die Verfügbarkeit des Business Services wird am Leistungsübergabepunkt je Umgebung der Verfahrensinfrastruktur gemessen und monatlich berichtet. Je Verfahrensumgebung (Produktion, Qualitätssicherung, Test / Entwicklung und Schulung) wird ein gesonderter Report erstellt.

### 4.2 Auslastung

Das Auslastungs-Reporting ist eine Darstellung der Auslastung der Verfahrensumgebungen zur Einschätzung des System-Sizings.

- Der Grad der Auslastung wird in Form eines Ampel-Reports grafisch und mit Prozentwerten dargestellt.
- Der Report umfasst alle beauftragten Verfahrensumgebungen.
- Im Auslastungsreporting wird je technischer Servicekomponente die Auslastung im Verhältnis zur beauftragten Kapazität ausgewiesen. Im typischen Fall wird also je Server die CPU-, RAM- sowie Speicherauslastung im Messzeitraum angegeben.

## 5 Störungsprioritäten

Die Störungsmeldungen von Auftraggeber / Nutzern werden durch den Auftraggeber wie folgt kategorisiert und von Dataport bearbeitet:

Auswirkung		Großflächig / Verbreitet	Erheblich / Groß	Moderat / Begrenzt	Gering / Lokal
Dringlichkeit	Kritisch	Kritisch	Kritisch	Hoch	Hoch
	Hoch	Kritisch	Hoch	Hoch	Mittel
	Mittel	Hoch	Hoch	Mittel	Niedrig
	Niedrig	Hoch	Mittel	Niedrig	Niedrig

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 (innerer Teil der Matrix) legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

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

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



<b>Dringlichkeit</b>	Kritisch	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.
	Hoch	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, muss kurzfristig 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.
	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.

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Nutzers durch das Service-Desk.

Der Prozess zur Störungsbearbeitung bei Dataport enthält Eskalationsverfahren, die sicherstellen, dass die zugesagten Reaktionszeiten eingehalten werden und dass eine zuverlässige und schnellstmögliche Störungsbearbeitung erfolgt.

Als Ergänzung zum SLA Verfahrensinfrastruktur, Teil B, können spezifische Festlegungen zur Kategorie von Störungsmeldungen getroffen werden. Insbesondere bei Eingrenzung der Berechtigung zur Störungsmeldung (Ziffer 1.4 Teil B) kann der Auftraggeber die Störungspriorität festlegen.

## 6 Glossar

Begriff	Definition
Application Layer Gateway (ALG)	Sicherheitskomponente in einem Computernetzwerk
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung eines Services bzw. einer Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Einrichten eines Telefonanschlusses) bis zur erfolgreichen Durchführung des beauftragten Services bzw. der Aktivität.
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die vereinbarten Ressourcen (Services) vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt werden und grundsätzlich genutzt werden können. Dies ist generell an 365 Tagen pro Jahr, 24 h pro Tag, der Fall. Die Betriebszeit wird eingeschränkt durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleistung möglich ist und durch Wartungsarbeiten.
Bezugsgröße	Messgröße, bezogen auf die eine Leistungskennziffer definiert ist. Beispiel: Die Leistungskennziffer „Reaktionszeit“ ist bezogen auf die Bezugsgröße „Supportzeit“ definiert.
Bezugszeitraum (Messzeitraum)	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.
Business Service (BS)	Bündelung von IT-Services
Callcenter	Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen.
Fachliches Verfahrensmanagement (FVM)	Das fachliche Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrenssoftware (nicht auf Systemebene oder innerhalb systemnaher Software). Ein Nutzer mit einer Rolle und Aufgaben im FVM hat administrative Rechte im Verfahren und damit weitergehende Rechte als ein normaler Verfahrensnutzer.
IT Infrastructure Library (ITIL)	Sammlung von „Best Practice“ Prozessen und Methoden zur Definition, Erbringung und Veränderung von IT-Services für Auftraggeber und Nutzer sowie zum Management von Störungen der Serviceerbringung.
Key Performance Indikator (KPI)	Vertragliche Leistungskennzahl, für das leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen).

Begriff	Definition
Kundenreport	Auftraggeber-spezifischer Bericht über die SLA-Erfüllung und ggfs. weitere Business Service-Details (z.B. Bestände).
Leistung	Elemente von Services mit OLA zur Dataport-internen Steuerung
Leistungsübergabepunkt (LÜP)	Bezugspunkt der Definition von Service Leveln. Die Services werden dem Auftraggeber am LÜP zur Verfügung gestellt. Einflüsse auf die Servicequalität ab LÜP sind nicht Bestandteil der vom Auftragsverarbeiter zugesagten Leistungen. Analog sind die Details der Serviceerbringung durch den Auftragsverarbeiters bis zum LÜP alleine unter der Verantwortung des AN.
Operational Level Agreement (OLA)	Dataport-interne Beschreibung von Leistungen nach ihrer Qualität und Ausprägung. Zweck ist die interne Absicherung der nach außen bzw. gegenüber dem Auftraggeber zugesagten Service Levels.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung über den vereinbarten Störmeldeweg und dem Beginn der inhaltlich qualifizierten Bearbeitung durch Dataport. Zur Messung der Reaktionszeit wird der Zeitpunkt der Störungsmeldung und der Status „in Bearbeitung“ in der ITSM Suite bei Dataport verwendet. Die Reaktionszeit ist grundsätzlich abhängig von der Priorität der Störung. Je nach SLA-Klasse im Servicekatalog sind die Prioritäten „kritisch“ oder „hoch“ evtl. nicht verfügbar.
Twin Data Center	Dataport Rechenzentren in Alsterdorf und Norderstedt
Security Service Level Agreement (SSLA)	Ergänzung eines SLA zur Verfahrensinfrastruktur. Mit dem Security Service Level Agreement wird zwischen den Vertragspartnern vereinbart, wie der Betrieb unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragsverarbeiters erfolgt.
Service	Standardisierte Bündelung von Leistungen; aufgeführt im Servicekatalog und relevant für die Preisgestaltung
Service Desk	Das Service Desk ist die Anlaufstelle für die Nutzer, d.h. alle Störungen werden hier zunächst angenommen und bearbeitet. Regelhaft wird diese Aufgabe vom Callcenter übernommen

Begriff	Definition
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	<p>Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers</li> <li>• Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten</li> <li>• Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport</li> <li>• Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...)</li> </ul> <p>Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.</p>
Service-Koordination	Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen.
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service Request (SR)	Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Verfügbarkeit}_{\text{Soll}}$ ; $\text{Reaktionszeit}_{\text{Ist}} \leq \text{Reaktionszeit}_{\text{Soll}}$ ).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

Begriff	Definition
Supportzeit	<p>Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird.</p> <p>In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet.</p> <p>Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken</p>
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	<p>Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (Middleware oder Betriebssystem), die nicht verfahrensspezifisch sind. Dabei kann es sich um Zugriffe auf Datenbanken, Webserver, Terminal-Services oder Virtualisierungslösungen handeln. Das technische Verfahrensmanagement setzt auf der Systemadministration auf.</p>
User Help Desk (UHD)	<p>Der User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desk bei Dataport bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage.</p> <p>Der UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Nutzerin/des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu übernimmt der User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte Handling Hilfe im Rahmen der Erstlösung für die Nutzerin/den Nutzer. Der User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.</p>
Verfahren	<p>Die IT-Unterstützung für die Durchführung von Fachaufgaben des Auftraggebers</p>

Begriff	Definition
Verfahrens- umgebungen	<p>Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patche der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelmäßig keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten</li> </ul>
Vertrag	Ein Vertrag kontrahiert eine gegen Entgelt angebotene Bündelung eines oder mehrerer Business Services.
Wide Area Network (WAN)	Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.
Wartungsfenster	<p>Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden.</p> <p>Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit.</p> <p>Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich.</p> <p>Sollte in Sonderfällen ein längeres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragsverarbeiter wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.</p>



Begriff	Definition
Zielwahrscheinlichkeit ( $P_{\text{Soll}}$ )	<p>Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Bezugszeitraumes (Messzeitraumes) erreicht werden soll.</p> <p>Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d.h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein.</p> <p>Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennziffern angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen).</p> <p>Beispiel: Leistungskennziffer sei die Reaktionszeit, der Sollwert sei 30 Minuten, die Zielwahrscheinlichkeit sei 90%, der Bezugszeitraum sei ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat mindestens 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten <math>\leq 30</math> Minuten betragen müssen.</p>

## 6.1 Definition der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil an der zugesagten Bezugszeit, in der die jeweilige Verfahrensinfrastruktur am Leistungsübergabepunkt erreichbar ist.

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Bezugszeit} - \text{ungeplanter Ausfallzeit}}{\text{Bezugszeit}}$$

Betrachtet auf den Bezugszeitraum. Geplante Ausfallzeiten sind grundsätzlich mit dem Auftraggeber abgestimmt.

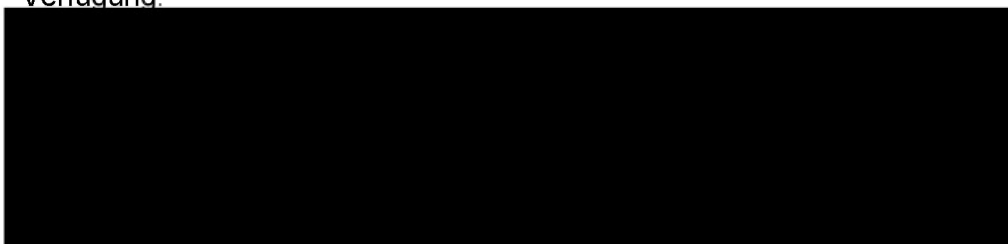
Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

Ausnahme: wenn für die Verfahrensinfrastruktur die Verfügbarkeitsklasse „Economy“ ausgewählt wurde, erfolgt keine Verfügbarkeitszusage bezogen auf die Betriebszeit

Bezogen auf die Supportzeit werden die Verfahrensinfrastrukturen mit der jeweils vereinbarten Verfügbarkeitsklasse (Economy bis Premium +) bereitgestellt. Die Supportzeit umfasst auch die optionalen zu beauftragenden erweiterten Supportzeiten.

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:



### **6.1.1 Messung der Verfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit der Verfahrensinfrastruktur wird konkret ermittelt durch eine Verarbeitung der Systemmeldungen der jeweils relevanten Komponenten, die mittels eines jeweils individuellen Modells, das Redundanzen und Abhängigkeiten berücksichtigt, den Gesamtwert ergeben. Zum Reporting siehe Teil B; Ziffer 4.2

### **6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen**

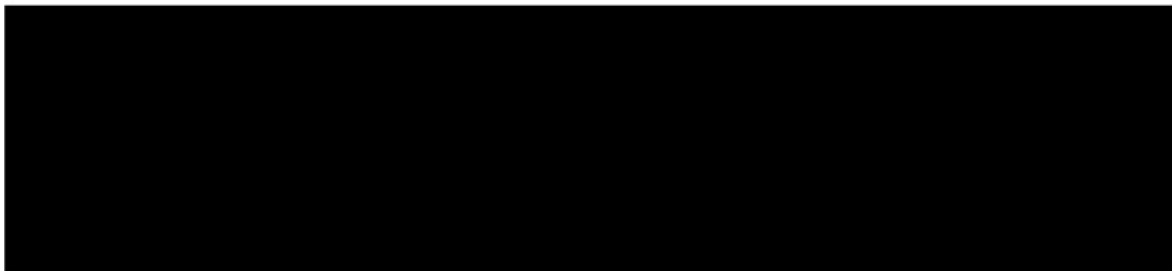
Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

- Geplante Ausfallzeiten im Wartungsfenster
- Ungeplante Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
- Ausfallzeiten aufgrund minderer Qualität von beigestellter Software, z.B. durch
  - den Verzicht auf eine Qualitätssicherungs-Umgebung erhöht das entsprechende Risiko in der Produktionsumgebung oder
  - fehlerhafte Verfahrensupdates und -patches
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber
  - Hier auch insbesondere in Folge geteilter Betriebsverantwortung

## **Service Level Agreement**

### **Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum**

#### **Teil B spezifischer Teil für Verfahren SAPOS Nord (SAPOS\_ML001)**



#### **Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung**

Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0  
Stand: 24.10.2019

## Inhaltsverzeichnis

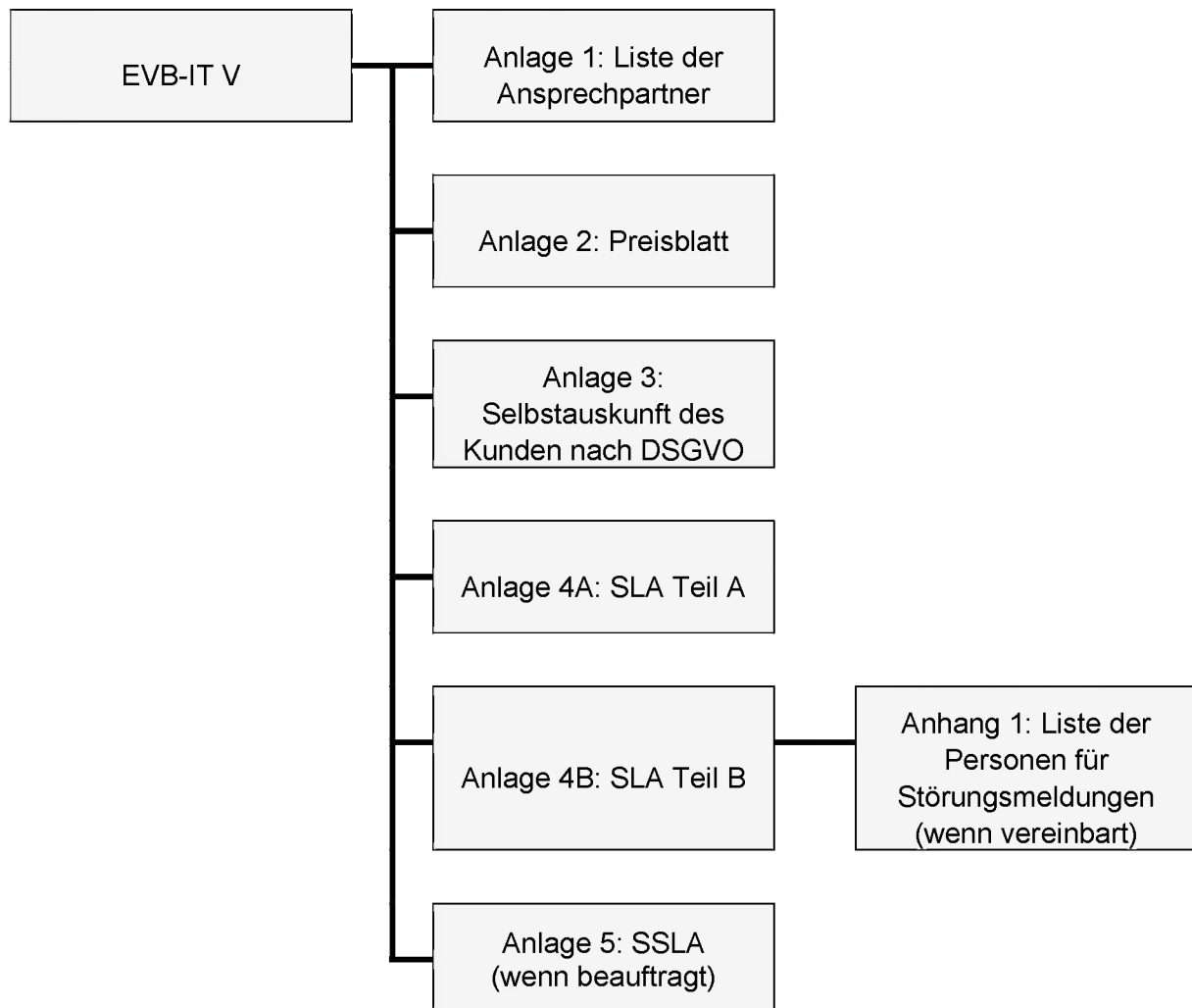
---

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur .....	3
1.2 Aufbau des Dokumentes .....	3
1.3 Rollenzuordnung .....	4
1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	4
<b>2 Rahmen der Leistungserbringung .....</b>	<b>5</b>
2.1 Servicerelevante Regelungen .....	5
2.1.1 Supportzeiten .....	5
2.1.2 Störungsannahme .....	5
<b>3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur .....</b>	<b>6</b>
3.1 Beschreibung des Fachverfahrens .....	6
3.2 Bereitgestellte Umgebungen .....	6
3.3 Details zu Server-Services .....	6
3.3.1 Bereitgestellte Server-Services .....	7
3.3.2 Zentraler Fileservice .....	7
3.3.3 Fileservice Eco .....	7
3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG) .....	7
3.3.5 Backup & Recovery .....	8
3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA) .....	8
3.4.1 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens .....	8
3.4.2 Leistungsbeschränkung bei Verzicht von zusätzlichen Umgebungen .....	9
<b>4 Änderungsverzeichnis .....</b>	<b>10</b>

## 1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbartem Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die spezifischen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Festlegungen ihrer Erbringung sind in diesem Dokument beschrieben.

### 1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



### 1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers, konkrete Rollenfestlegung
- die Leistungsbeschreibung: Server-Services und TVM
- Leistungsspezifische KPIs: Ausführungen zu Kennziffern und Reporting

### 1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

Rolle	Rolleninhaber
Auftraggeber (AG)	Siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AN)	Siehe EVB-IT
Nutzer	Nutzer der Verfahrensinfrastruktur, müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein

Die Definitionen der Rollen können dem Glossar (Teil A, Abschnitt 3) entnommen werden.

### 1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Der Auftraggeber stellt gemäß Anlage 1 des EVB-IT eine Liste mit Ansprechpartnern zur Verfügung, welche gleichzeitig Auftragsberechtigte für Serviceabrufe aus dem Vertrag sind und informiert umgehend darüber, wenn sich Änderungen ergeben. Diese Verpflichtung gilt ebenso für den Auftragsverarbeiter.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die Fachanwendung und die notwendigen Lizenzen zur Verfügung.

## **2 Rahmen der Leistungserbringung**

---

### **2.1 Servicerelevante Regelungen**

#### **2.1.1 Supportzeiten**

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

#### **2.1.2 Störungsannahme**

##### **Störungsmeldungen über Schnittstellen**

Der Auftraggeber kann Störungen auch mittels Schnittstelle aus einem eigenen Ticket-System melden.



### 3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

---

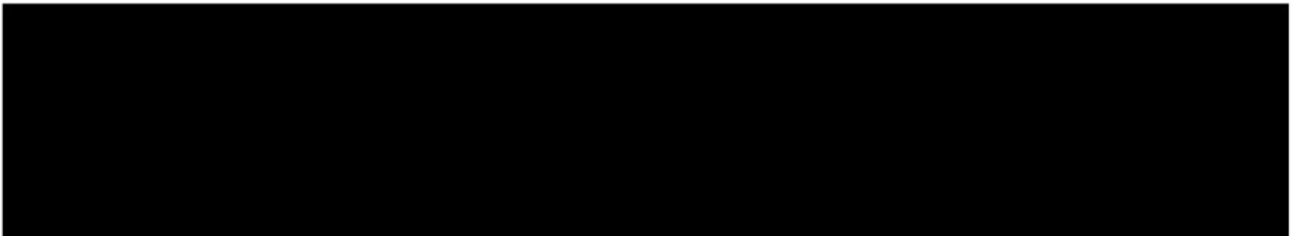
Für das nachfolgend beschriebene Fachverfahren werden eine oder mehrere Verfahrensumgebungen entsprechend den jeweiligen Produktionsstufen im Rechenzentrum von Dataport bereitgestellt. Die jeweilige Verfahrensumgebung nutzt die RZ-Basisdienste entsprechend der ausgewählten SLA-Klasse, dem Sicherheitsbereich, den erforderlichen Serverrollen und dem Umfang an Verfahrensbetriebsleistungen.

Grundlage der Verfahrensinfrastruktur, die sich aus den Server-Services und dem Technischen Verfahrensmanagement zusammensetzt, sind die entsprechenden Services aus dem Servicekatalog von Dataport in der aktuell gültigen Fassung.

#### 3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Das Fachverfahren SAPOS Nord wird im Auftrag der beiden Dataport Trägerländer Hamburg und Schleswig-Holstein durch Dataport betrieben und dient der Bereitstellung erweiterter Positionierungsservices für Kunden der Auftraggeber. Aufgrund der spezifischen Anforderungen des Fachverfahren werden die Infrastrukturkomponenten in voller administrativer Verantwortung der Kunden geführt, diese verfügen über entsprechende Systemberechtigungen. Es ergeben sich entsprechend eingeschränkte Service Level für die durch Dataport bereitgestellten Systemkomponenten.

#### 3.2 Bereitgestellte Umgebungen

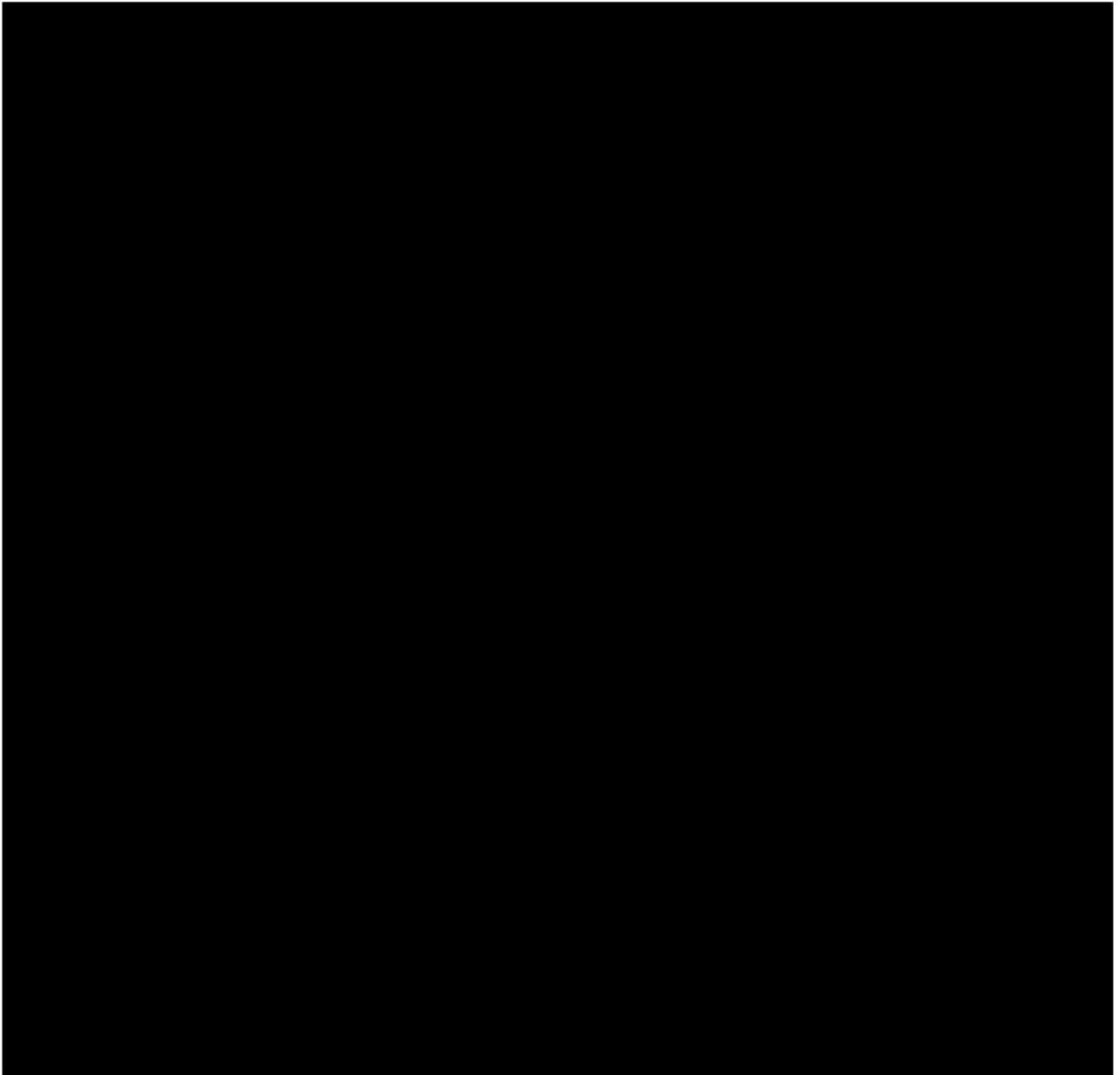


#### 3.3 Details zu Server-Services

Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (möglichst mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber zum Zweck des Updates der Verfahrensinfrastruktur zukommen.

Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen oder Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.

In den Server-Services ist ohne gesonderte Beauftragung durch den Auftraggeber eine systemtechnische Speicherleistung in ausreichender Größe für das Betriebssystem und die Middleware enthalten.



### **3.3.2 Zentraler Fileservice**

Nicht Bestandteil des SLAs.

### **3.3.3 Fileservice Eco**

Nicht Bestandteil des SLAs.

### **3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)**

Nicht Bestandteil des SLAs.

### 3.3.5 Backup & Recovery

Programm-, Konfigurations- und Nutzdaten-Dateien, sowie Verfahrensdaten, die in der Windows Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Diese werden durch den Auftragnehmer standardmäßig eingerichtet.

Die Datensicherung sämtlicher Daten, die zur fachlichen Nutzung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind, wird gemäß Anforderung des Auftraggebers eingerichtet.

Grundsätzlich erfolgt für Application Server-, Web Server- und Terminal Server-Services einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

Bei der Datensicherung des Database Server-Services wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden. Für die Zeiträume der Aufbewahrung der Datensicherungen / Wiederherstellbarkeit aus der Datensicherung gelten die in Abschnitt 3.3.1. ausgewählten Daten.

Im Fehlerfall bzw. auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten. Die Dauer der Wiederherstellung ist dabei abhängig vom Datenvolumen und der Anzahl der wiederherzustellenden Dateien. Bei großem Umfang kann die Wiederherstellung einen Zeitraum von mehreren Tagen benötigen.

## 3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA)

Geteilte Betriebsverantwortung führt zu Einschränkungen bei der Zusage der SLA, insbesondere bezogen auf die Verfügbarkeit.

Der Fernzugriff Administrativ (SFA) ermöglicht es dem Auftraggeber (oder dem von ihm beauftragten Dienstleister) ohne konkrete Abstimmung oder Mitwirkung des Auftragsverarbeiters administrative Änderungen an der Verfahrensinfrastruktur vorzunehmen. Der Zugriff wird vollumfänglich revisionssicher protokolliert.

Der Auftragnehmer stellt die Infrastruktur für den administrativen Zugang bereit.

Der Auftraggeber hat den administrativen Zugriff in folgender Ausprägung beauftragt:

- Das technische Verfahrensmanagement (TVM) wird vom **Auftraggeber** erbracht. Der systemtechnische Betrieb verbleibt beim Auftragnehmer.

Für die folgenden Umgebungen hat der Auftraggeber den Service Fernzugriff Administrativ (SFA) beauftragt:

- Produktionsumgebung

### 3.4.1 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens

Wenn der Auftraggeber für Benutzer manuellen, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens beauftragt, können Verfügbarkeitszusagen nur eingeschränkt umgesetzt werden.

Der zum Backendverfahren zugehörige Fileservice liegt in Bezug auf das technische Verfahrensmanagement in der Verantwortung des Auftraggebers.

Fehler und Produktionsausfälle der Fachapplikation, die auf fehlerhaften Fileservice zurückzuführen sind, werden nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

### **3.4.2 Leistungsbeschränkung bei Verzicht von zusätzlichen Umgebungen**

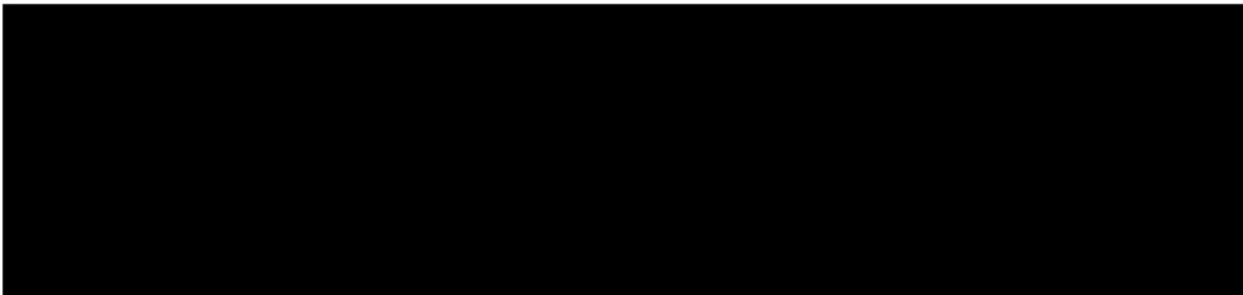
Durch den Verzicht auf eine Qualitätssicherungsumgebung, gemäß Abschnitt 6: Glossar des Teil A dieses SLAs, werden Produktionsausfälle der Fachapplikation, die auf das Einspielen von Updates oder auf Folge von Patchen der Betriebssysteme oder Middleware zurückzuführen sind, nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.



## **Service Level Agreement**

### ***SLA Fernzugriff administrativ***

### ***zum Backendverfahren SAPOS ML***



**Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung**

Neuenfelder Straße 19  
21109 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1  
Stand: 20.07.2017

## Inhaltsverzeichnis

---

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





4.5	Störungsannahme .....	14
5	Leistungsabgrenzung .....	15
6	Erläuterung VDBI.....	17

## **1 Einleitung**

---

### **1.1 Leistungsgegenstand**

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum SLA Fernzugriff administrativ sind Bereitstellung von administrativen Zugängen und Dienstleistungen des Auftragnehmers zur technischen Betreuung von Backendverfahren durch den Auftraggeber.

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

Grundlage für die Leistung sind Managed Server Services gemäß des Dataport RZ-Servicekatalogs. Diese Services sind nicht Teil dieser Leistung.

### **1.2 Rolle des Auftraggebers**

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

### **1.3 Ergänzende Leistungen durch technisches Verfahrensmanagement**

Der Auftragnehmer kann einen SLA technisches Verfahrensmanagement anbieten.

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

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

#### 2.1.1 Personifizierte Accounts

Für die administrativen Zugänge werden personifizierte Accounts eingerichtet. Für die Einrichtung benennt der Auftraggeber die Namen seiner entsprechenden Mitarbeiter

Der Auftraggeber stellt sicher, dass für diese Mitarbeiter eine Sicherheitsüberprüfung nach jeweiliger landesgesetzlicher Regelung vorliegt.

Zur Einrichtung benennt der Auftraggeber den Primäraccount seines Mitarbeiters.

#### 2.1.2 Clientsicherheit

Folgende Anforderungen stellt der Auftraggeber sicher:

- Der Zugang zum Endgerät ist mit Benutzerkennung und Passwort geschützt.
- Das Endgerät ist mit einem aktuellen und aktivierten Virenschanner ausgestattet.
- Auf dem Endgerät, das vom Auftraggeber für den Fernzugriff genutzt wird, dürfen keine Spionage- oder Hacking-Tools installiert sein.
- Betriebssysteme des Endgerätes, sowie die auf dem Endgerät installierte Software, müssen gemäß den aktuellen Sicherheitsempfehlungen der Hersteller gepflegt sein und stets die Updates mit den aktuellen Security Patches erhalten.
- Bei Inaktivität muss die Nutzungsmöglichkeit des Endgerätes automatisch gesperrt werden. Die Freigabe nach Inaktivität erfordert eine Authentisierung.
- Die Veränderung oder Deaktivierung von Sicherheitsmaßnahmen oder -funktionen, die auf dem Endgerät implementiert sind, muss durch geeignete technische Maßnahmen verhindert werden.
- Das Endgerät darf während des Fernzugriffs nicht zusätzlich Teil eines anderen Netzwerks sein. Nur die Remote-Verbindung darf in Betrieb sein, eine Verbindung zum eigenen Firmennetzwerk oder anderen Netzwerken ist vorher zu trennen und darf während der Sitzung nicht wieder aufgebaut werden.
- Kopien von Anwendungsdateien, Logfiles und Traces dürfen nicht auf lokalen Rechnern angelegt werden, wenn sie personenbezogene Daten enthalten.
- Die Verbindung soll grundsätzlich aus einer geschützten Arbeitsumgebung heraus erfolgen. Der Zugriff hat so zu erfolgen, dass Dritte keine Möglichkeit zur Einsichtnahme oder zum Zugriff haben.

Beim Clientbetriebsmodell BASIS gelten diese Anforderungen als erfüllt.

## 2.2 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören:

- das aktuelle Sollinfrastrukturkonzept (Kundenversion)
- die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge.

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

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

### 3 Leistungsbeschreibung

---

#### 3.1 Hinweise zum Verständnis

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

Die Leistungen des SLA Fernzugriff administrativ werden durch den Auftragnehmer mit Betriebsprozessen nach dem ITIL-Prozessmodell erbracht.

Die einzelnen ITIL-Prozesse beziehen sich ausschließlich auf Leistungen zum SLA Fernzugriff administrativ.

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

Zu den Leistungen werden die jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten in Form der VDBI-Matrix (V=Verantwortung, D=Durchführung, B=Beratung und Mitwirkung, I=Information) beschrieben. Erläuterungen zur VDBI-Matrix sind in Kapitel 7 zu finden.

#### 3.2 Servicemanagement

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

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Servicemanagements, die unmittelbar für den Fernzugriff administrativ erbracht werden müssen.

Im Rahmen des SLA Fernzugriff administrativ unterstützt das Servicemanagement bei Bedarf die reibungslose Durchführung der betriebsinternen Abläufe durch Koordinationsaufgaben.

Außerdem ist das Servicemanagement bei der Durchführung folgender Aufgaben zum SLA Fernzugriff administrativ beteiligt:

- Aufnahme kundeninitiiierter Serviceanfragen (vgl. 3.15)

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

### 3.3 Leistungsparameter

Im folgenden werden die Leistungen beispielhaft anhand von Geschäftsvorfällen beschrieben

- Personenbezogener VPN Zugang incl. eToken und Zertifikat
- Sichere Administration über die Administrationsplattform
- Einrichtung von personenbezogenen Accounts auf den Managed Service Servern nach vereinbarten Rechterollenmodellen, auf die keine AD Group-Policys des jeweiligen AD des Kunden wirken.
- Pflege der Infrastrukturkonzepte- / dokumentation
- Initiierung des internen BSI Konformen Changeprozesses
- Dokumentation und Verwaltung der Kommunikationsregeln
- Berechtigungen auf Systemen dokumentieren und umsetzen
- Initiierung von evtl. notwendigen Ausnahmegenehmigungen
- Management von Zertifikaten

### 3.4 Capacity Management

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

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

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

### 3.5 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	B	V, D

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Durchführung regelmäßiger Tests anhand von Notfallszenarien (sofern eine Referenzumgebung beauftragt wurde)	D	V, D
Unterstützung bei der Durchführung von Audits (optional, muss gesondert beauftragt und vergütet werden)	V, D	B

### 3.6 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

### 3.7 Technical Design Architecture

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Beratung bei der Festlegung der Servicestandards	V, D	
Erstellung der Verfahrensarchitektur		
<ul style="list-style-type: none"> <li>im Rahmen der bestehenden Service Standards</li> </ul>	B	V, D
<ul style="list-style-type: none"> <li>im Rahmen von Projekten</li> </ul>		V, D
<ul style="list-style-type: none"> <li>bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller</li> </ul>		V, D
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	B	V, D
Abnahme der abgeschlossenen SDPs		V, D

### 3.8 Release & Deployment Management

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

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

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

### 3.9 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	I	V, D
Dokumentation der Installation	I, B	V, D
Regelmäßige Verifizierung der Dokumentation	I, B	V, D



### 3.10 Change Management

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

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

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

### 3.11 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 der Monitoring-Agenten	V	I
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	B	V, D
Pflege der Rules des Monitoring zur automatischen Eröffnung von Incidents – Infrastruktur	B	V, D

### 3.12 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	I	V, D
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers der IT-Infrastrukturkomponenten		V, D
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen		V, D

### 3.13 Problem Management

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

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

### 3.14 Access Management

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

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

### 3.15 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	I	V, D
Erfassung der Service Requests	I	V, D
Bearbeitung der Service Requests und Klärung der Bereitstellungsdetails	I, D	V, D
Koordination kundeninitiiertter Service Requests (Changes)	I	V, D
Einrichtung der Security-Standards gem. Schutzbedarfsspezifikation und Compliance Rules (verfahrensspezifisch)	I	V, D
Service Start / Stop / Reboot	I, D	V, B
Sicherstellung der Aktualität der Virus Pattern	I	V, D
Anpassung der Netzwerkkonfiguration	I, D	V, B
Änderung der Systemparameter (verfahrensspezifisch)	I, D	V, B

## 4 Service Level

---

### 4.1 Hinweise zum Verständnis

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

### 4.2 Betriebszeit

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

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

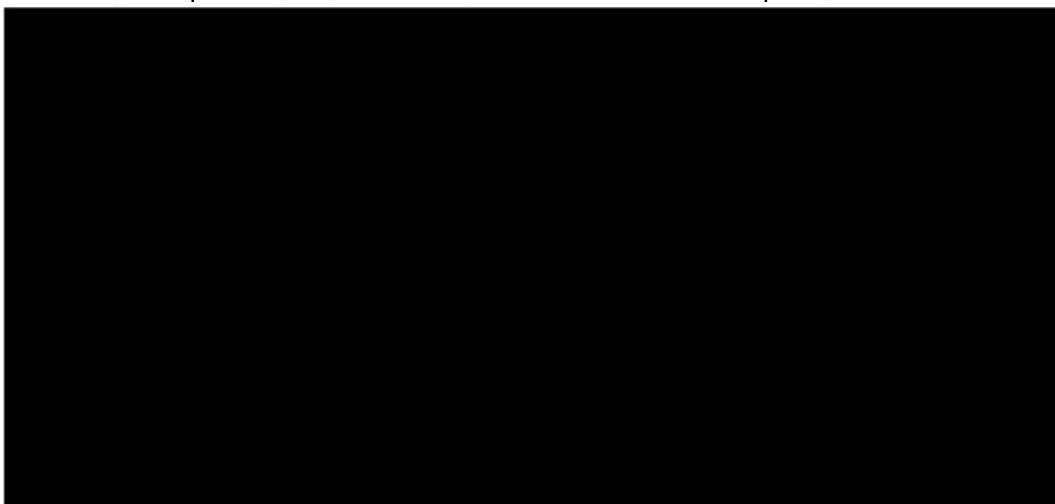
### 4.3 Servicezeit

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

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

### 4.4 Annahme von Service-Requests

Die Servicerequests wird von der Servicekoordination Technik per Mail an



## 5 Leistungsabgrenzung

---

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung der technischen Infrastruktur**  
Die Bereitstellung aller zentralen wie dezentralen Hardware- und Systemsoftwarekomponenten, die für den Betrieb des Backendverfahrens erforderlich sind, muss gesondert vereinbart werden:
  - Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsvereinbarung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.
  - Die Bereitstellung der Netzinfrastruktur ist nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung.
  - Client-Komponenten und der Support von Client-Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Beratung**  
Eine Beratung des Auftraggebers (oder anwendender Fachbereiche) in allgemeinen wie verfahrensspezifischen technischen oder fachlichen Fragestellungen ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- **Technisches Verfahrensmanagement**  
Leistungen des Technischen Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb der Managed Server Services im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.  
Für das Technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Technisches Verfahrensmanagement). Das Technische Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem technischen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.
  - Implementierung von neuen Versionen oder Upgrades,
  - technischer Test der Fachanwendung
  - technische Betriebsverantwortung für das Fachverfahren
- **Fachliches Verfahrensmanagement**  
Leistungen zum Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb des Backendverfahrens im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.  
Für das Fachliche Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Fachliches Verfahrensmanagement). Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.
  - fachliche Bewertung neuer Versionen,
  - Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
  - Erstellung von (Installations- und Konfigurations-)Vorgaben für das technische Verfahrensmanagement,
  - Herstellerkontakte,
  - funktionaler Test der Fachanwendung.
- **Sicherheitsmanagement**  
Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Backendverfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) an.



- **Durchführung von Audits und Projekten**  
Projektleistungen zur Einführung bzw. Inbetriebnahme neuer Backendverfahren sind in dieser Vereinbarung nicht enthalten. Dies gilt auch für die Durchführung von speziellen Untersuchungs- oder Zulassungsverfahren (Audits).
- **Zertifikate für das Verfahren**  
Kosten von Zertifikaten, die sich auf das Verfahren und nicht auf den administrativen Zugang beziehen, wie z.B. öffentliche Zertifikate für eine Webseite, sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

## 6 Erläuterung VDBI

---

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



EVB-IT Dienstvertrag

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)



## Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

**Auftraggeber:**

**Vertragsnummer Dataport:**

**Vorhabennummer des Kunden:**

**Abrechnungszeitraum:**

**Produktverantwortung Dataport:**

**Nachweis erstellt am / um:**

**Gesamtzahl geleistete Stunden:**

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

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

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

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

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.

