Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)

1. Definitionen

In diesen Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung werden bezeichnet als

Auftraggeber: Der im EVB-IT-Vertrag als Auftraggeber Genannte.

Vertrag; Auftrag: Der zwischen dem Auftraggeber und Dataport geschlossene EVB-IT-Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten einschließlich der darin in Bezug genommenen oder diesem beigefügten Anlagen.

Daten; personenbezogene Daten: Die von Dataport auf der Grundlage und nach Maßgabe des Vertrages im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten.

Weitere Auftragsverarbeiter: Unterauftragnehmer von Dataport, derer sich Dataport bei der Auftragsverarbeitung als weitere Auftragsverarbeiter im Sinne der Datenschutzgesetze bedient.

2. Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung; Verpflichtung Dataports in Bezug auf die/den Verantwortlichen

2.1 Die Angaben zum Vertragsgegenstand, insbesondere zu Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten und den Kategorien betroffener Personen sowie zur Dauer der Verarbeitung sind im Vertrag bzw. dessen weiteren Anlagen (z.B. Leistungsbeschreibung, SLA) enthalten.

2.2 Die Vertragsbedingungen zur Auftragsverarbeitung von personenbezogenen Daten binden Dataport (Auftragsverarbeiterin) in Bezug auf den jeweiligen für die Auftragsverarbeitung von personenbezogenen Daten Verantwortlichen. Der Verantwortliche ist die Behörde, die über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet.

3. Verantwortung und Unterstützungsleistungen des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber ist bezüglich der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Auftragsverarbeitung sind, für die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen verantwortlich. Er ist insbesondere verantwortlich für

- die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, mit deren Verarbeitung er Dataport beauftragt,
- die Einholung und Dokumentation von Einwilligungserklärungen, sofern die Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung erfolgt, sowie für die Dokumentation von Widerrufserklärungen und die Umsetzung der im Falle eines Widerrufs erforderlichen Maßnahmen,
- die Feststellung des Schutzbedarfes der im Auftrag zu verarbeitenden Daten,
- die Prüfung, ob eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen ist, und falls ja, für die Durchführung derselben,
- Test und Freigabe der von Dataport im Auftrag betriebenen Verfahren,
- die Dokumentation der zum Schutz der Daten getroffenen Maßnahmen,
- die Maßnahmen zur Wahrung der Rechte der betroffenen Personen insbes. des Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung, sowie die Erfüllung der Informationspflichten,
- die Klärung der Zulässigkeit einer Datenübermittlung an Drittländer oder internationale Organisationen,
- die Einhaltung von Löschfristen und zulässiger Speicherdauer auf der Anwendungsebene,

- die Erstellung und Aktualisierung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten.

3.2 Benötigt Dataport zur Erstellung und Aktualisierung des von Dataport als Auftragsverarbeiter zu führenden Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten Angaben des Auftraggebers, stellt der Auftraggeber Dataport diese Angaben zur Verfügung.

3.3 Hat der Auftraggeber eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen, stellt er Dataport das Ergebnis einschließlich der daraus von ihm abgeleiteten Maßnahmen zur Verfügung. Dataport setzt die Maßnahmen nach Maßgabe des erteilten Auftrages um.

3.4 Der Auftraggeber nimmt Datenübermittlungen an Dataport oder an von ihm selbst beauftragte weitere Auftragsverarbeiter in eigener Verantwortung nach Maßgabe der für ihn geltenden Datenschutzbestimmungen vor.

4. Verpflichtungen und Unterstützungsleistungen Dataports

4.1 Dataport verarbeitet die Daten und unterstützt den Auftraggeber bei der Wahrnehmung seiner gesetzlichen Verpflichtungen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen des Vertrages und den nachfolgenden, ergänzenden Regelungen Dies gilt insbesondere hinsichtlich der gesetzlichen Anforderungen

- an die Verarbeitung ausschließlich auf dokumentierte Weisung,
- an die Gewährleistung der Vertraulichkeit,
- an die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten,
- an die Inanspruchnahme der Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters,
- den Verantwortlichen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der Rechte betroffener Personen nachzukommen,
- unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Dataport zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung seiner Pflichten zum Nachweis der Sicherheit der Verarbeitung, der Melde- und Informationspflichten bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten und der Erstellung einer Datenschutzfolgenabschätzung zu unterstützen,
- an Löschung oder Rückgabe der Daten nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistung,
- an die Zurverfügungstellung aller erforderlichen Informationen zum Nachweis der Ordnungsgemäßheit der Verarbeitung,
- an die Ermöglichung und Unterstützung bei Prüfungen des Auftraggebers.

4.2 Die eigene Verantwortung Dataports für die Einhaltung der für Dataport als Auftragsverarbeiter unmittelbar geltenden Datenschutzbestimmungen bleibt hiervon unberührt.

5. Weisungsrechte des Auftraggebers; Bindung an den Auftrag

5.1 Dataport verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers und im Rahmen des Auftrages, es sei denn, dass Dataport nach einer Rechtsvorschrift zur Verarbeitung verpflichtet ist. Die im Vertrag und dessen Anlagen enthaltenen Regelungen stellen Weisungen des Auftraggebers dar. Weisungen im Einzelfall (Einzelauftrag) sind durch den Auftraggeber schriftlich oder in einem elektronischen Format zu erteilen. Werden Weisungen wegen Eilbedürftigkeit mündlich erteilt, sind sie unverzüglich schriftlich oder in einem elektronischen Format zu bestätigen.

5.2 Dataport unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn eine vom Auftraggeber durch den Vertrag oder gesondert nach Vertragsabschluss in anderer Weise erteilte Weisung nach Auffassung von Dataport zu einem Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften führen kann. Dataport ist berechtigt, die Datenverarbeitung bzw. die Umsetzung der Weisung solange auszusetzen, bis die Weisung durch den Auftraggeber schriftlich oder in einem elektronischen Format bestätigt oder geändert wird.

6. Wahrung der Vertraulichkeit

6.1 Dataport macht die mit der Durchführung der Arbeiten Beschäftigten mit den maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut und verpflichtet sie schriftlich unter Hinweis auf die ordnungswidrigkeits- und strafrechtlichen Folgen zur Einhaltung dieser Bestimmungen, insbesondere zur Wahrung der Vertraulichkeit und des Datengeheimnisses, soweit sie nicht einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

6.2 Kopien und Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherungskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Kopien, soweit diese zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

6.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von schutzwürdigen Sachverhalten und Daten (insbes. Geschäftsgeheimnisse, Sicherheitsmaßnahmen, als intern oder vertraulich gekennzeichnete Unterlagen, Vertragsinhalte, Leistungsentgelte) vertraulich zu behandeln. Eine Kenntnisgabe oder Übermittlung an Dritte ist nur nach vorheriger, durch Dataport schriftlich oder in einem elektronischen Format erteilten Einwilligung zulässig; dies gilt nicht für die Kenntnisgabe oder Übermittlung an öffentliche Stellen im Rahmen der Ausübung von gesetzlichen Aufsichts- oder Prüfungshandlungen und an mit der Durchführung solcher Handlungen von öffentlichen Stellen beauftragte Dritte. Die Übermittlung an Dritte durch den Auftraggeber aufgrund für ihn geltender gesetzlicher Bestimmungen und nach Maßgabe der hierfür jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, zur Geheimhaltung und zur Wahrung der Vertraulichkeit bleibt unberührt.

6.4 Ist der Auftraggeber gegenüber einer öffentlichen Stelle oder einer betroffenen Person verpflichtet, Auskünfte über die Verarbeitung von Daten zu geben, so wird Dataport den Auftraggeber darin unterstützen, diese Auskünfte zu erteilen.

6.5 Dataport legt Daten, welche im Auftrag verarbeitet werden, nicht gegenüber Dritten offen, außer auf Weisung des Auftraggebers, oder wenn Dataport nach deutschem Recht oder nach Unionsrecht hierzu verpflichtet ist.

6.6 Dataport legt Daten, welche im Auftrag verarbeitet werden, nicht gegenüber Vollzugsbehörden oder Gerichten offen, außer Dataport ist hierzu nach deutschem Recht oder nach Unionsrecht und/oder auf der Grundlage einer hoheitlichen Maßnahme (z.B. Anordnung zur Beschlagnahme oder Durchsuchung) verpflichtet. Wird Dataport zur Offenlegung von im Auftrag verarbeiteten Daten durch eine hoheitliche Maßnahme verpflichtet, informiert Dataport den Auftraggeber hierüber unverzüglich und stellt ihm eine Kopie der Anordnung zur Verfügung, es sei denn, dies ist Dataport gesetzlich verboten.

6.7 Wird Dataport von einer betroffenen Person zur Herausgabe von Daten oder zur Auskunft über diese Person gespeicherten Daten oder zu deren Sperrung, Berichtigung oder Löschung aufgefordert, wird Dataport die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen.

7. Ort der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung der Daten durch Dataport sowie durch etwaige weitere Auftragsverarbeiter findet vorbehaltlich abweichender Vereinbarung mit dem Auftraggeber in von Dataport betriebenen Rechenzentren in Deutschland statt.

8. Technische und Organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und Nachweis der datenschutzkonformen Verarbeitung

8.1 Dataport trifft unter Berücksichtigung des Stands der Technik sowie der einschlägigen Technischen Richtlinien und Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schwere der mit der Verarbeitung verbundenen Gefahren für die Rechtsgüter der betroffenen Personen die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten, insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten.

8.2 Dataport betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz des Bundesamtes für die Sicherheit in der Informationstechnik. Dieses umfasst alle IT-Infrastrukturen und –dienste, die Dataport eigenverantwortlich betreibt. Für diese IT-Infrastrukturen und –Dienste stellt das ISMS sicher, dass aktuelle Sicherheitskonzepte und eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und in Übereinstimmung mit Datenschutzanforderungen vorliegen.

8.3 Im Rahmen des Betriebes der IT-Infrastrukturen und –dienste werden alle administrativen Zugriffe auf durch Dataport im Auftrag verarbeitete Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen und gemäß den Anforderungen gemäß BSI-Grundschutz protokolliert. Die Protokollierung umfasst insbesondere die Informationen über die betroffenen Daten, den Zeitpunkt, den Anlass und die Art des Zugriffs sowie die Identifikation der jeweiligen Person, durch welche der Zugriff erfolgt. Die Protokollierung von Nutzerzugriffen im Rahmen des Verfahrensbetriebes erfolgt nach Maßgabe des verfahrensspezifischen Protokollierungskonzeptes.

8.4 Sofern beauftragt unterstützt Dataport den Auftraggeber bei dem von ihm zu erbringenden Nachweis über den datenschutzkonformen Verfahrensbetrieb auf der Grundlage von Security Service Level Agreements (SSLA Teil A und B). Die Unterstützungsleistung beinhaltet insbesondere die Erstellung und Aktualisierung eines Sicherheitskonzepte (Planung und Umsetzung technischer und organisatorischer Maßnahmen auf Grundlage von IT-Grundschutz für die IT-Infrastruktur und für das Fachverfahren bzw. die Fachanwendung), sowie eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

8.5 Beauftragt der Auftraggeber Dataport mit der Verarbeitung personenbezogener Daten ohne Abschluss der in Nr. 8.4 bezeichneten Security Service Level Agreements oder beauftragt er die Umsetzung von technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen, welche nicht dem Stand der Technik entsprechen, stellt er Dataport im Innenverhältnis von Ansprüchen betroffener Personen auf Schadensersatz für materielle oder immaterielle Schäden aufgrund eines dadurch begründeten Verstoßes gegen datenschutzrechtliche Pflichten frei.

8.6 Dataport ist hinsichtlich der in seinem Verantwortungsbereich liegenden technischen und organisatorischen Maßnahmen nach eigenem, pflichtgemäßen Ermessen berechtigt, diese durch andere, gleichwertige Maßnahmen zu ersetzen, sowie berechtigt und verpflichtet, diese der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung anzupassen. Hierbei darf das

Sicherheitsniveau der ursprünglich vereinbarten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Änderungen werden von Dataport dokumentiert.

9. Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

9.1 Wird Dataport eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt, meldet Dataport diese dem Auftraggeber unverzüglich. Dataport stellt dem Auftraggeber

a) die Informationen zur Verfügung, welche von diesem für die Beurteilung benötigt werden, ob durch ihn eine Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde oder an die betroffene(n) Person(en) zu erfolgen hat,
b) die Informationen zum Sachverhalt zur Verfügung, welche vom Auftraggeber in der Meldung aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmungen anzugeben sind. Hierzu gehören insbesondere
- eine Beschreibung der Art des Vorfalls, Kategorien und ungefähre Anzahl der betroffenen Personen und Daten,
- eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Vorfalls,
- eine Beschreibung der ergriffenen Sofortmaßnahmen zur Behebung oder Abmilderung der Verletzung,
- Ansprechpartner für weitere Informationen.

Liegen diese Informationen nicht gleichzeitig vor, kann eine Meldung schrittweise erfolgen.

9.2 Dataport ermöglicht es dem Auftraggeber, den Prozess zum IT-Sicherheitsvorfallmanagement zur Unterstützung der Meldepflicht des Auftraggebers bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörden auf der Grundlage eines diese Leistung beinhaltenden Security Service Level Agreements (SSLA Teil A) zu nutzen.

9.3 Dataport ergreift unverzüglich angemessene Maßnahmen zur Identifikation und zur Beseitigung der Ursache sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für betroffene Personen. Kann aufgrund der Dringlichkeit über die Maßnahmen das Benehmen mit dem Auftraggeber nicht vorab hergestellt werden, setzt Dataport diesen unverzüglich darüber in Kenntnis.

10. Rückgabe und Löschung von Daten

10.1 Personenbezogene Daten, welche für die Durchführung der Dataport im Rahmen der Auftragsverarbeitung obliegenden Tätigkeiten nicht mehr benötigt werden, werden durch Dataport datenschutzgerecht gelöscht bzw. sofern es sich um nicht in elektronischer Form vorliegende Daten handelt, datenschutzgerecht entsorgt. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial.

10.2 Nach Ablauf oder Kündigung des Vertrages wird Dataport die im Auftrag verarbeiteten Daten für maximal 90 Tage speichern. Innerhalb dieser Frist hat der Auftraggeber Dataport mitzuteilen, ob er die Übergabe dieser Daten an eine von ihm zu benennende Adresse bzw. einen von ihm zur Verfügung zu stellenden Speicherort beauftragt. Nach Ablauf des Speicherungszeitraums von 90 Tagen wird Dataport sämtliche Daten löschen. Ausgenommen hiervon sind die aufgrund gesetzlicher Verpflichtung durch Dataport weiter aufzubewahrenden Daten; diese werden nach Ablauf der jeweils geltenden Aufbewahrungsfrist gelöscht.

11. Weitere Auftragsverarbeiter

11.1 Dataport ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglich geschuldeten Leistungen weitere Auftragsverarbeiter nach vorheriger, schriftlich oder in elektronischer Form erteilten Genehmigung durch den Auftraggeber einzusetzen. Wartungsarbeiten und andere technische Unterstützungsleistungen durch Dritte mit Zugriff auf die von Dataport im Auftrag verarbeiteten

Daten erfolgen als Datenverarbeitung im Unterauftrag; die von Dataport hiermit Beauftragten gelten als weitere Auftragsverarbeiter.

11.2 Dataport überträgt seine im Verhältnis zum Auftraggeber geltenden vertraglichen Pflichten und die für Dataport unmittelbar geltenden gesetzlichen Pflichten zum Schutz der Daten vertraglich in entsprechendem Umfang auf seine weiteren Auftragsverarbeiter.

11.3 Dataport teilt dem Auftraggeber die weiteren Auftragsverarbeiter im Vertragsangebot mit. Die Annahme des Vertragsangebotes durch den Auftraggeber gilt als Genehmigung.

11.4 Sind zum Zeitpunkt der Angebotserstellung bzw. der Annahme des Angebotes weitere Auftragsverarbeiter noch nicht bekannt oder ist eine Änderung bezüglich bereits genehmigter weiterer Auftragsverarbeiter erforderlich, teilt Dataport dem Auftraggeber den oder die weiteren Auftragsverarbeiter zwecks Einholung der Genehmigung unverzüglich mit. Der Auftraggeber teilt Dataport innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung die Genehmigung oder den Einspruch unter Angabe von Gründen mit. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Mitteilung des Auftraggebers an Dataport, gilt die Genehmigung als erteilt.

11.5 Versagt der Auftraggeber die Genehmigung zum Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters oder erhebt er gegen den Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters Einspruch, sind beide Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Unbeschadet des Kündigungsrechts werden die Vertragsparteien eine einvernehmliche Lösung anstreben.

11.6 Erfolgt der Einsatz eines bestimmten weiteren Auftragsverarbeiters durch Dataport auf Verlangen des Auftraggebers als Bestandteil des Dataport vertraglich erteilten Auftrages, stellt dieser Auftrag zugleich die Genehmigung des Auftraggebers dar.

11.7 Der Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter durch den Auftraggeber für Tätigkeiten, welche nicht Bestandteil der von Dataport vertraglich zu erbringenden Leistungen sind, ist nicht Gegenstand der in dieser Nr. 9 getroffenen Regelungen. Der Auftraggeber trägt in diesem Fall die alleinige Verantwortung für den Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter.

12. Informations-, Mitwirkungs- und Unterstützungspflichten Dataports

12.1 Dataport informiert den Auftraggeber unverzüglich über schwerwiegende Betriebsstörungen.

12.2 Werden Anträge betroffener Personen auf Geltendmachung von Betroffenenrechten an Dataport gerichtet, wird Dataport die Antragsteller an den Auftraggeber verweisen. Dataport unterstützt den Auftraggeber auf Anfrage bei der Wahrung von Betroffenenrechten.

12.3 Dataport unterstützt den Auftraggeber bei der Erstellung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten und bei der Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung jeweils hinsichtlich der Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen; für den Umfang der Beschreibung ist Nr. 8.4 maßgeblich. Die Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung durch Dataport für den Auftraggeber bedarf unbeschadet der Unterstützung gemäß Satz 1 gesonderter Beauftragung.

12.4 Dataport unterstützt den Auftraggeber bei Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

13. Prüfungsrechte des Auftraggebers

13.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, nach Vorankündigung mit angemessener Frist und während der üblichen Geschäftszeiten von Dataport die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen zu überprüfen (Kontrollen, Audits).

13.2 Im Rahmen der Überprüfung ist der Auftraggeber insbesondere zur Einsichtnahme in die in seinem Auftrag betriebenen Datenverarbeitungsprogramme, zum Zugang zu den Arbeitsräumen oder zum Mitlesen an Kontrollbildschirmen bei Ausführung der Arbeiten im Rahmen administrativer Tätigkeiten oder des Fernwartungs-Zugriffs durch Dataport sowie zur Einholung von Auskünften auch beim Datenschutzbeauftragten Dataports berechtigt. Eine Störung des Betriebsablaufs bei Dataport ist dabei nach Möglichkeit zu vermeiden.

13.3 Der Auftraggeber kann mit der Kontrolle Dritte beauftragen, soweit diese nicht in einem Wettbewerbsverhältnis zu Dataport stehen und die Gefahr eines Interessenkonflikts nicht besteht. Die aufgrund des Hamburgischen Sicherheitsüberprüfungsgesetzes geltenden Zutrittsbeschränkungen zu Sicherheitsbereichen sind zu beachten, sofern Prüfungshandlungen von Personen durchgeführt werden sollen, für welche eine Sicherheitsüberprüfung nicht nachgewiesen wird.

13.4 Unterstützungsleistungen Dataports für den Auftraggeber im Rahmen von Audits und Prüfungen von in dessen Auftrag betriebenen Verfahren, welche über die Bereitstellung einer auftragsgemäßen verfahrensbezogenen Dokumentation, die Erteilung von schriftlichen oder mündlichen Auskünften oder die Vorlage von Abrechnungsunterlagen hinaus gehen, werden von Dataport auf der Grundlage gesondert zu erteilender Aufträge bereitgestellt.

13.5 Dataport stellt dem Auftraggeber Nachweise über von Dataport veranlasste Zertifizierungen für die von Dataport eigenverantwortlich betriebene Infrastruktur oder für die von Dataport eigenverantwortlich betriebenen Verfahren auf Anforderung zur Verfügung.

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

– im Folgenden „Auftraggeber" genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer" genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Bereitstellung der Infrastruktur sowie Betrieb des Verfahrens MetaDatenKatalog (HMDK®, InGrid)
im Rechenzentrum sowie Technisches Verfahrensmanagement
6. Änderung: Hardwareanpassung

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 8)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4a und 4b (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 Anlage 4a und 4b**

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

SLA Verfahrensinfrastruktur RZ Teil A	Anlage(n) Nr.	4a
SLA Verfahrensinfrastruktur RZ Teil B		4b

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

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

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

☒ folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 3, 4b und 4a

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):
Oracle Leistungen: Gem. Zentralfinanzierung des V13141/2900016.

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	**Geplanter Leistungszeitraum**		**Verbindlicher Leistungszeitraum**	
	Beginn	**Ende**	**Beginn**	**Ende**
Gem. V5160/2310000			01.05.2012	31.12.2012
Gem. V5160-1/2310000 (1. Änderung)			01.01.2013	30.09.2014
Gem. V5160-2/2310000 (2. Änderung)			01.10.2014	31.01.2015
Gem. V5160-3/2310000 (3. Änderung)			01.02.2015	31.08.2015
Gem. V5160-4/2310000 (4. Änderung)			01.09.2015	29.02.2016
Gem. V5160-5/2310000 (5. Änderung)			01.03.2016	31.12.2018
Gem. V5160-6/2310000 (6. Änderung)			01.01.2019	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA Verfahrensinfrastruktur RZ Teil A Pkt.2.2, SLA Verfahrensinfrastruktur RZ Teil B Pkt. 2.1.1

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

5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand
mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2a

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

Die Artikel und Preise der Leistung sind in Anlage 2a festgehalten.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß

Rechnungsstellung
Die Rechnungsstellung erfolgt

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☐ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

☒ gemäß Nr.11.4.1/11.4.2

☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____ .

5.2 ☒ **Festpreis**

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

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

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gem. Nr. 11.3.1 / Nr. 11.3.2 vor.

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß

6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

_____

_____

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

_____

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

6.4 ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

_____

7 **Verantwortliche Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

8.1 Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

8.2 Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt.

Die neue Anlage ist an [redacted] zu senden gem. Anlage

8.3 SLA Verfahrensinfrastruktur RZ Teil A Pkt. 1.2, SLA Verfahrensinfrastruktur RZ Teil B Pkt. 1.4

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 veröffentlicht.

11.2. Umsatzsteuer

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

11.3. Hamburgisches Transparenzgesetz

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

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

11.3.1. ☐ Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

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

11.3.2. ☑ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

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

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

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

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

a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.

b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.

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

c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.

d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

11.3.3. Erteilung von Auskünften

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

11.4. Preisanpassungen

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

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

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

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

11.4.3. RZ-Rekalkulation

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

11.5. Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

11.6. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2019. Er ersetzt den Vertrag gemäß Nummer 4.2 und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum 31.12.2019 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.7. 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.

Altenholz,	19.07.2019	,	
Ort	Datum	Ort	Datum

[redacted]

[redacted]

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Bereitstellung der Infrastruktur sowie Betrieb des Verfahrens MetaDatenKatalog (HMDK®, InGrid) im Rechenzentrum sowie Technisches Verfahrensmanagement
6. Änderung: Hardwareanpassung

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:	41/370
Auftraggeber:	**Landesbetrieb für Geoinformation und Vermessung** **Neuenfelder Straße 19** **21109 Hamburg**
Rechnungsempfänger:	**Landesbetrieb für Geoinformation und Vermessung** **Neuenfelder Straße 19** **21109 Hamburg**
Leitweg-ID	

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertragliche 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
hlt der Auftraggeber folgende Aufwände:

ıne Obergrenze

e Abrechnung erfolgt nach Aufwand.
e Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	[redacted]
Personalkostenzuschlag gesamt:	
Gesamtpreis:	**2.459,44 €**

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

e Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach Vertragsunterschrift.

Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag [redacted]
Personalkostenzuschlag gesamt [redacted]

Gesamtpreis: 42.567,89 €

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

e Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. jeden
lenderjahres.

Vertragsnummer: V5160-6/26100
Auftraggeber: LGV Hamburg

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	Zutreffendes ankreuzen
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	☑
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 (Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit)	☐
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	☐

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung [1]

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:
https://www.lda.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	**Art und Zweck der Verarbeitung** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Bearbeitung, Bereitstellung und Nutzung von Metadaten

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)
	Identifikations- und Adressdaten
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	entfällt

3.	**Beschreibung der Kategorien betroffener Personen** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Nutzer

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

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

Anlage 4a zu V5160-6/2610000

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

für

Auftraggeber
Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Hamburg
nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.0
Stand: 06.12.2018

Inhaltsverzeichnis

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 Beistellleistungen 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.

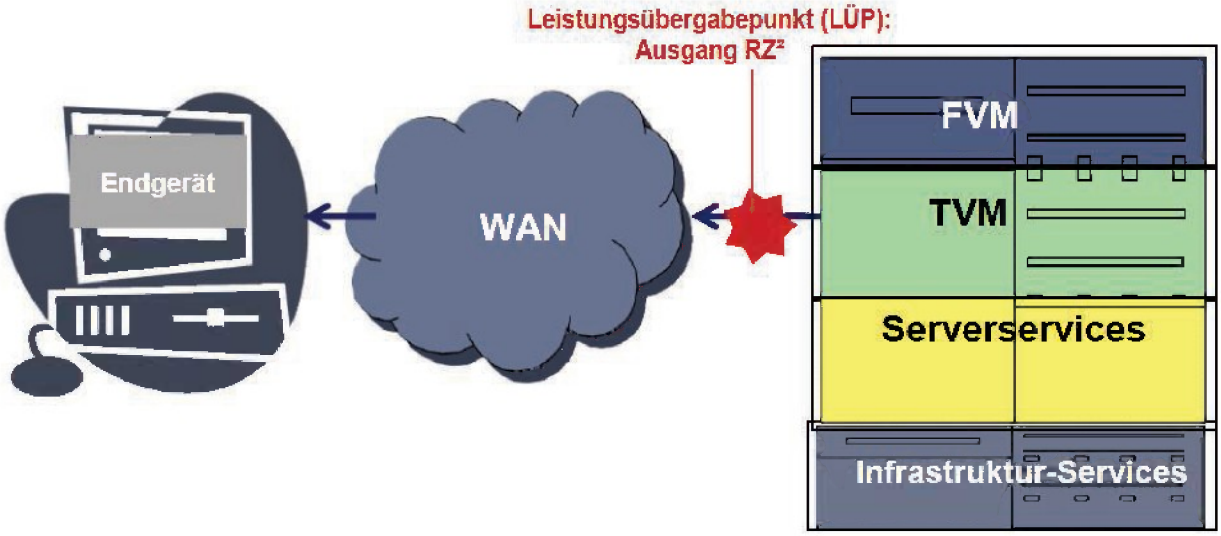
2 Grundlagen der Leistungserbringung

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.

- Regelhaft der 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; regelhaft 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	-
	(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)		

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.

Callcenter	[redacted]

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

Verfahrensdokumention 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[1]	Reaktionszeiten
Kritisch (1)	[redacted]
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

Die vereinbarte Zielwahrscheinlichkeit P_{Soll} für die Erreichung der Reaktionszeiten pro Kalendermonat beträgt [redacted]

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 Middelwarekomponenten 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.

[1] 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
Auftragsverabeiter (AN)	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.

Dringlichkeit	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 Dienstleitung 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.

Begriff	Definition
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).
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.

Begriff	Definition
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
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen: • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...) 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.
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.

Begriff	Definition
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. $\text{Verfügbarkeit}_{Ist} \geq \text{Verfügbarkeit}_{Soll}$; $\text{Reaktionszeit}_{Ist} \leq \text{Reaktionszeit}_{Soll}$).
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.
Supportzeit	Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird. In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet. Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (Middleware ober 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.
User Help Desk (UHD)	Der User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desk bei Dataport bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage. 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.
Verfahren	Die IT-Unterstützung für die Durchführung von Fachaufgaben des Auftraggebers

Begriff	Definition
Verfahrens-umgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. keine Verarbeitung von Echtdaten • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. keine Verarbeitung von Echtdaten • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patche der Betriebssysteme oder Middelware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelhaft keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten
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	Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden. Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit. Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich. 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.

Begriff	Definition
Zielwahrscheinlichkeit (P_{Soll})	Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Bezugszeitraumes (Messzeitraumes) erreicht werden soll. Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d.h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein. Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennziffern angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen). 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 ≤ 30 Minuten betragen müssen.

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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 „Ecomomy“ 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 Verfügbarkeistklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

Verfügbarkeitsklasse	Verügbarkeit	bezogen auf
Economy	[redacted]	
Standard		
Premium		
Premium Plus		

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

[redacted]

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B spezifischer Teil für Verfahren HMDK (Hamburger Metadatenkatalog)

für

Auftraggeber
Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung
Hamburg
nachfolgend Auftraggeber

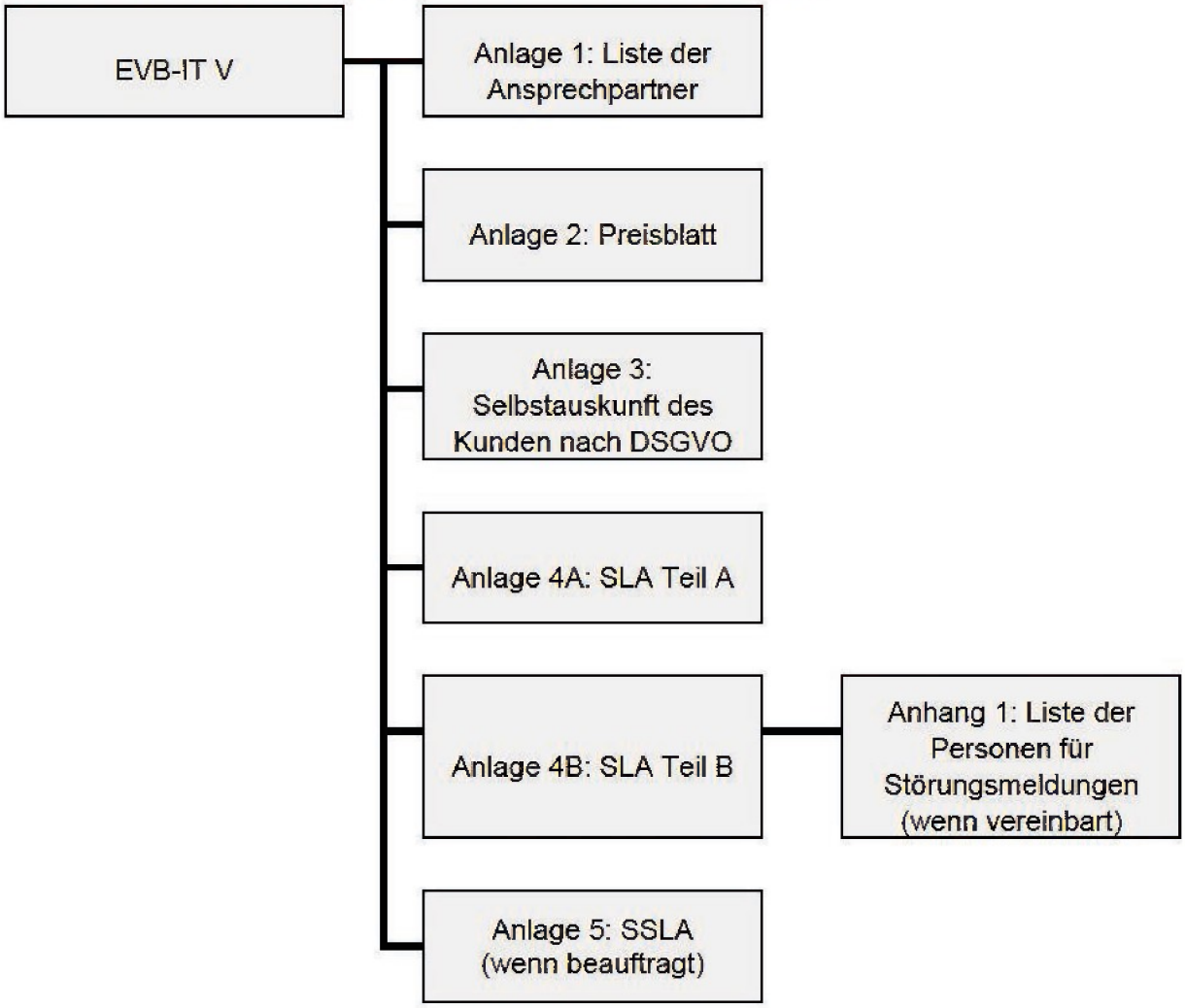
Version: 1.0
Stand: 20.03.2019

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbartem Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die spezifischen Rahmenbedingungen für die Erbringung diese 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
Zusätzliche Auftragsberechtigte (AB) zur Anlage 1 EVB-IT:	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 kann den Kreis der Nutzer, die berechtigt sind, Störungen zu melden, eingrenzen. (z.B. auf IT-Verantwortliche oder fachliche Leitstellen). Diese sind in einem gesonderten Anhang zu benennen. Die im Anhang aufgeführten Personen / Einrichtungen sind berechtigt, die Priorität von Störungsmeldungen festzulegen.

Der Auftraggeber, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragnehmer in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln sowie der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen zu unterstützen.

Ein Sonderfall der Mitwirkung des Auftraggebers ist die geteilte Betriebsverantwortung (siehe Abschnitt 3.5).

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

Die Supportzeit Standard (siehe Teil A; Abschnitt 2.2.2) kann für die Störungsannahme und –bearbeitung erweitert werden. In der, über die Supportzeit Standard hinausgehende, Erweiterten Supportzeit erfolgt keine Auftragsannahme.

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten über [redacted] eingestellt. Formgebundene Service-Request sind im Anhang dieser Leistungsbeschreibung angefügt und können nur bei vollständigen Informationen bearbeitet werden.

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

2.1.2.1 konkrete Ausprägung der Serviceabrufe

Im Regelbetrieb sind bis zu 4 Updates pro Jahr und Umgebung enthalten. Jedes Einspielen eines Skriptes ist hierbei als Update zu werten. Insofern die Updates außerhalb der Servicezeit erfolgen sollen, ist hier ein Vorlauf von mindestens 10 Werktagen zu planen. Updates innerhalb der Servicezeit sind mit einem Vorlauf von mindestens 5 Werktagen zu beauftragen.

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 Verfahren HMDK (Hmburger Metadatenkatalog) stellt das zentrale Portal für die Pflege und Recherche von Metadaten dar. Es handelt sich um ein Webverfahren.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

Produktionsstufen	Service Level	Supportzeit	Sicherheitsbereich
Produktion	[redacted]		
Qualitätssicherung			

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 (regelhaft 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.

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services

[redacted]

[redacted]

Abhängig von den Anforderungen, die sich aus den Standards des Dataport Rechenzentrums sowie den architektonischen Anforderungen bezüglich der Applikation und der Datensicherheit ergeben, erfolgt durch das Rechenzentrum die Definition, wie die Aufteilung des Datenbankservices in Instanzen sowie Datenbanken unterhalb von Instanzen erfolgt.

Die Lizenzen für das Betriebssystem sind Bestandteil des Datenbank-Services. Für die Lizenzen des DBMS gelten folgende Regelungen:

- für das DBMS Oracle sind die Lizenzen durch den Auftraggeber beizustellen oder gesondert bei Dataport zu beauftragen
- für die anderen DBMS sind die Lizenzen Bestandteil des Server-Services (bei MSSQL mit gesonderter Kostenposition)

Für Backendverfahren, deren Frontend Applikation im GovernmentGateway / OnlineService Infrastruktur ablaufen, findet der erweiterte Betrieb und Supportlevel des GovernmentGateway / Online Service Infrastruktur keine Anwendung. Soweit ein erweiterter Betrieb mit höherem Supportlevel gewünscht ist, ist eine gesonderte Beauftragung dieser Leistung erforderlich.

[redacted]

3.3.2 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Fileservice Economy

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.

Die gesicherten Daten werden an beiden Standorten des Twin Data Center gesichert.

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 Details zu Technischem Verfahrensmanagement

3.4.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Spezifikation der Leistungsklasse	[redacted]
Anzahl Benutzer (named)	
Anzahl Umgebungen	
Anzahl / Art Server	
Anzahl Updates	
Anzahl Schnittstellen	

3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

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

- **Produktionsumgebung**

  Es existieren folgende Schnittstellen:

  [redacted]

- **Qualitätssicherungsumgebung**

  Es existieren folgende Schnittstellen:

  [redacted]

3.4.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.4.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5.1 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens

Nicht Bestandteil des SLAs.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

[Anpassungen im Kapitel 4 erfolgen durch den PV.]

Im Folgenden bitte nur die KPIs auswählen, die für den jeweiligen SLA relevant sind und mit dem Service Level Management abgestimmt sind. Nichtzutreffende KPIs löschen

4.1 Lieferzeit von Leistungsabrufen

Wenn dieser Abschnitt benötigt wird, müssen die Voraussetzungen ergänzt werden. Ansonsten entfällt der Abschnitt.

Leistungsabrufe, die vertraglich genau spezifiziert sind, müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

-

-

Reporting

Es erfolgt ein monatliches Reporting nach Absprache an den Auftraggeber.

4.2 Zusätzliche Reports zur Auslastung

Hier können weitere Reports, die über den in Teil A, Ziffer 4.2 zugesagten Umfang hinausgehen, vereinbart werden. Dabei ist Art der Erstellung und Übergabe an den Auftraggeber zu berücksichtigen.
Ansonsten entfällt der Punkt

4.3 Weitere Berichte

Ob weitere Reports für das jeweilige Verfahren möglich sind, muss der Produktverantwortliche bei Bedarf mit dem jeweiligen FVM oder TVM besprechen. Eine finale Abstimmung zu weiteren Berichten muss im letzten Schritt mit dem Service Level Management erfolgen.

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

[Anpassungen im Kapitel 5 erfolgen durch den PV.]

z.B. Übergabe der Daten, hier werden individuelle Absprachen festgehalten, die im Vorfeld mit allen Beteiligten abgestimmt werden müssen.

[redacted]