

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Statistisches Amt für  
Hamburg und Schleswig - Holstein  
Steckelhörn 12  
20457 Hamburg**

– im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### **1 Vertragsgegenstand und Vergütung**

#### **1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung**

Betrieb eines Imageservers zur Archivierung von Daten aus Zensus

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

**1.3** Die Leistungen des Auftragnehmers werden

- ☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1
- ☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

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

### **2 Vertragsbestandteile**

**2.1** Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

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

### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Service Level Agreement Bewahrungsdienste bei Dataport (SLA  
Bewahrungsdienste)

Anlage(n) Nr. 4

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner

Anlage(n) Nr. 1

Preisblatt Aufwände

Anlage(n) Nr. 2a

Preisblatt Festpreise

Anlage(n) Nr. 2b

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Anlage(n) Nr. 3

Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

Anlage(n) Nr. 5

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

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

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

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

### 3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

## 4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

### 4.1 Ort der Dienstleistungen Beim Auftragnehmer

### 4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
gem. Nr. 3.1.8			01.05.2022	

### 4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß Anlage SLA Bewahrungsdienste Pkt. 6.2

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

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

#### 4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

## 5 Vergütung gem. Preisblatt Anlagen 2a, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

### 5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2a

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

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

#### Reisezeiten

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

#### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

#### Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

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

**5.2 ☒ Festpreis**

Der **jährliche Festpreis** setzt sich gemäß Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b.

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

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage 2b

**5.3 Reisekosten und Nebenkosten**

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

**6 Rechte an den verkörpertem Dienstleistungsergebnissen**

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

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

**6.4** ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

\_\_\_\_\_

**7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers:

des Auftragnehmers:

\_\_\_\_\_



## 8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

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

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

8.2 Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.

8.3 gem. Anlage SLA Bewahrungsdienste Pkt. 2.1.

8.4 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- |   |       |
|---|-------|
| <input type="checkbox"/> Softwarelizenzen | gemäß |
| <input type="checkbox"/> Hardware         | gemäß |
| <input type="checkbox"/> Dokumente        | gemäß |
| <input type="checkbox"/> sonstiges        | gemäß |

## 9 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

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

## 11 Sonstige Vereinbarungen

### 11.1 Allgemeines

Die Dataport AVB stehen unter [www.dataport.de](http://www.dataport.de), die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter [www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de) und die VOL/B unter [www.bmwi.de](http://www.bmwi.de) zur Einsichtnahme bereit.

### 11.2 Umsatzsteuer

11.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2022 erbracht werden

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

11.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2023 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen ab dem 01. Januar 2023 der Umsatzsteuer, soweit sie nicht aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung (Bsp. § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG).

Der Auftragnehmer hat die Option gem. § 27 Abs. 22 UStG zur Anwendung des § 2b UStG genutzt, so dass die Anwendung des bisherigen Rechts (§ 2 Abs. 3 in der am 31. Dezember 2015 geltenden Fassung) zum 31. Dezember 2022 ausläuft. Der Auftragnehmer wird die Umsatzsteuer für alle Leistungen ausweisen, für die keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit ab dem 01. Januar 2023 vorliegt.

Sollte der Auftragnehmer Leistungen ohne Umsatzsteuer ausgewiesen haben und sich durch Änderungen

tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, gegebenenfalls auch rückwirkend.

## 11.3 Hamburgisches Transparenzgesetz

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

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

### 11.3.1 ☐ Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

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

### 11.3.2 ☒ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

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

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

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

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

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
  - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
  - Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
  - Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.
- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

### 11.3.3 Erteilung von Auskünften

Sollte der Auftraggeber zu irgendeinem Zeitpunkt die Erteilung einer Auskunft an eine antragstellende Person vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber Zensus-D20220506-01

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V18545/8000068

Seite 7 von 7

Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden, der Auftragnehmer wird hierzu dem Auftraggeber einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten.

#### 11.4 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

#### 11.5 Laufzeit und Kündigung

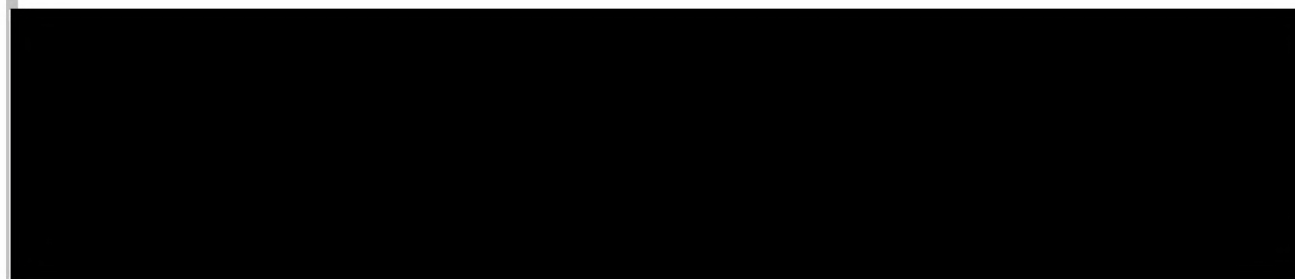
Dieser Vertrag beginnt am 01.05.2022 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 30.04.2023 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

#### 11.6 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.

Hamburg \_\_\_\_\_ , 26.04.2022 \_\_\_\_\_  
Ort Datum

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



**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:** Zensus-D20220506-01  
**Auftraggeber:**

**Statistisches Amt für  
Hamburg und Schleswig - Holstein  
Steckelhörn 12  
20457 Hamburg**

**Rechnungsempfänger:** **Statistisches Amt für  
Hamburg und Schleswig - Holstein**

**Leitweg-ID**

Der Rechnungsempfänger ist immer auch

**Zentrale Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner  
des Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner  
des Auftraggebers:**

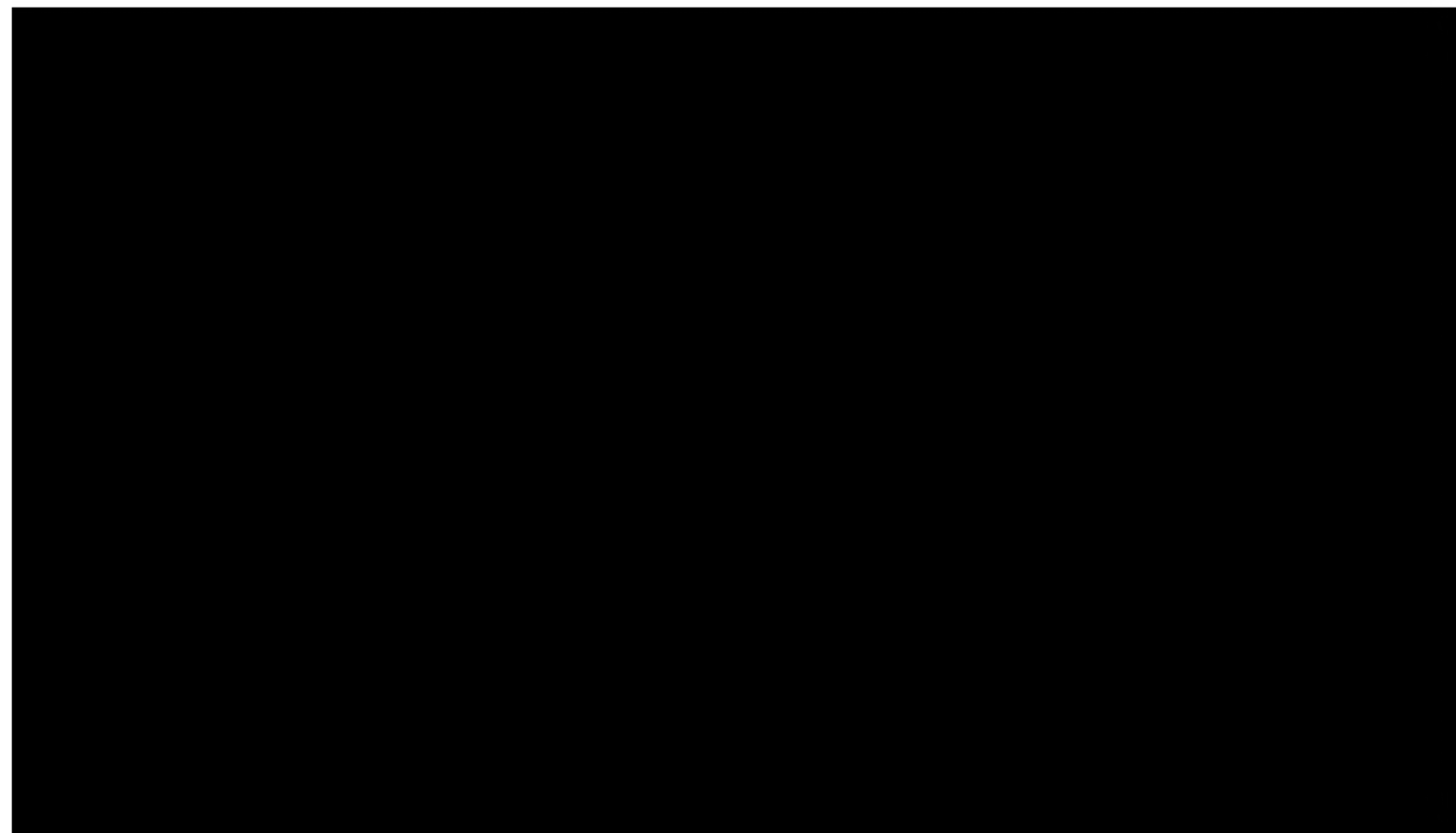
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

## **Preisblatt Aufwände**

**Gültig ab dem 01.05.2022**

r die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
hlt der Auftraggeber folgende Entgelte:

t einer jährlichen Obergrenze von 10.000,00 €.

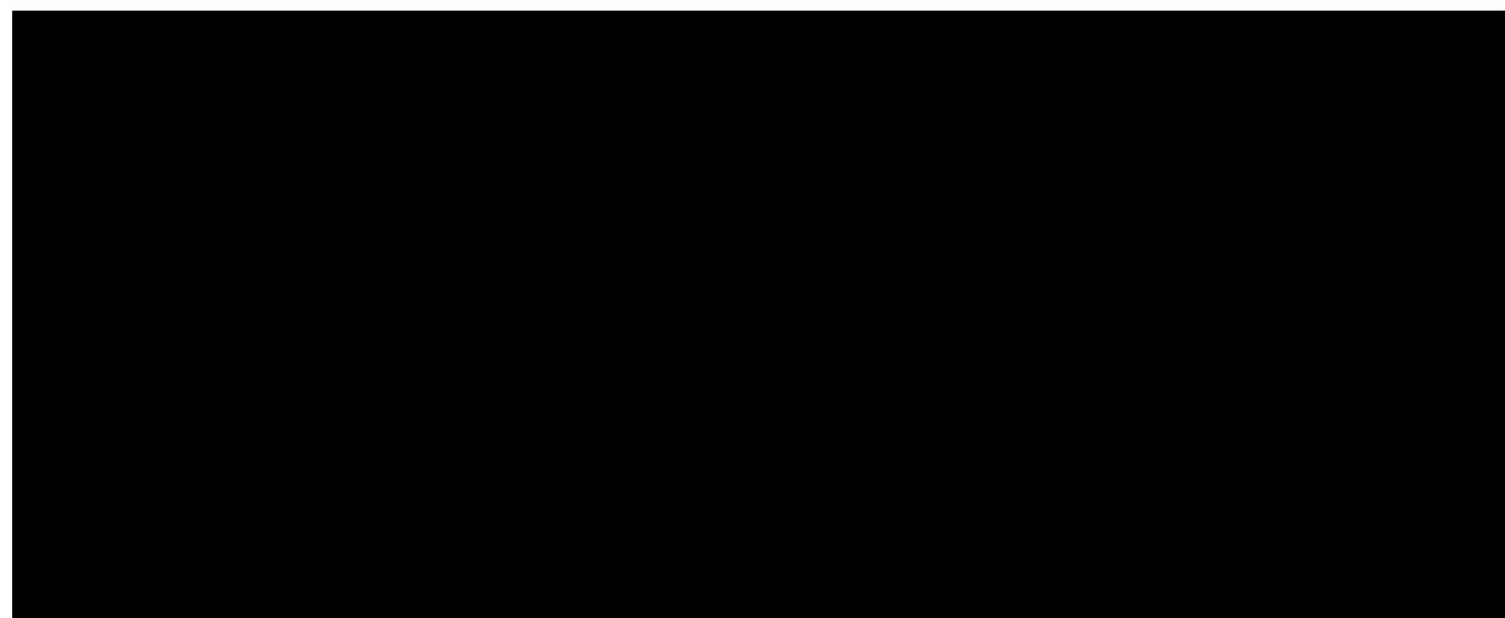


# **Preisblatt Jährlicher Festpreis**

**Gültig ab dem 01.05.2022**

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

**Gesamtpreis:** 68.510,00 €





Vertragsnummer: Zensus-D20220506-01

Auftraggeber: Statistikamt Nord

### Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

#### Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung


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

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

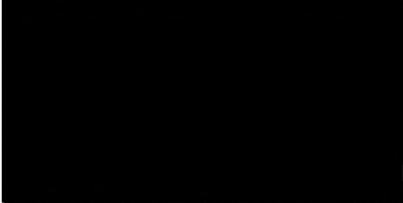
Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

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

1.	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Nach EU-Verordnung 763/2008 sind die Mitgliedsstaaten zur Erfassung von Bevölkerungsergebnissen auf Grundlage eines festgelegten Merkmalkatalogs verpflichtet. Rechtsgrundlage in Deutschland für die Durchführung des Zensus 2021 ist das am 3. Dezember 2019 in Kraft getretene Zensusgesetz.

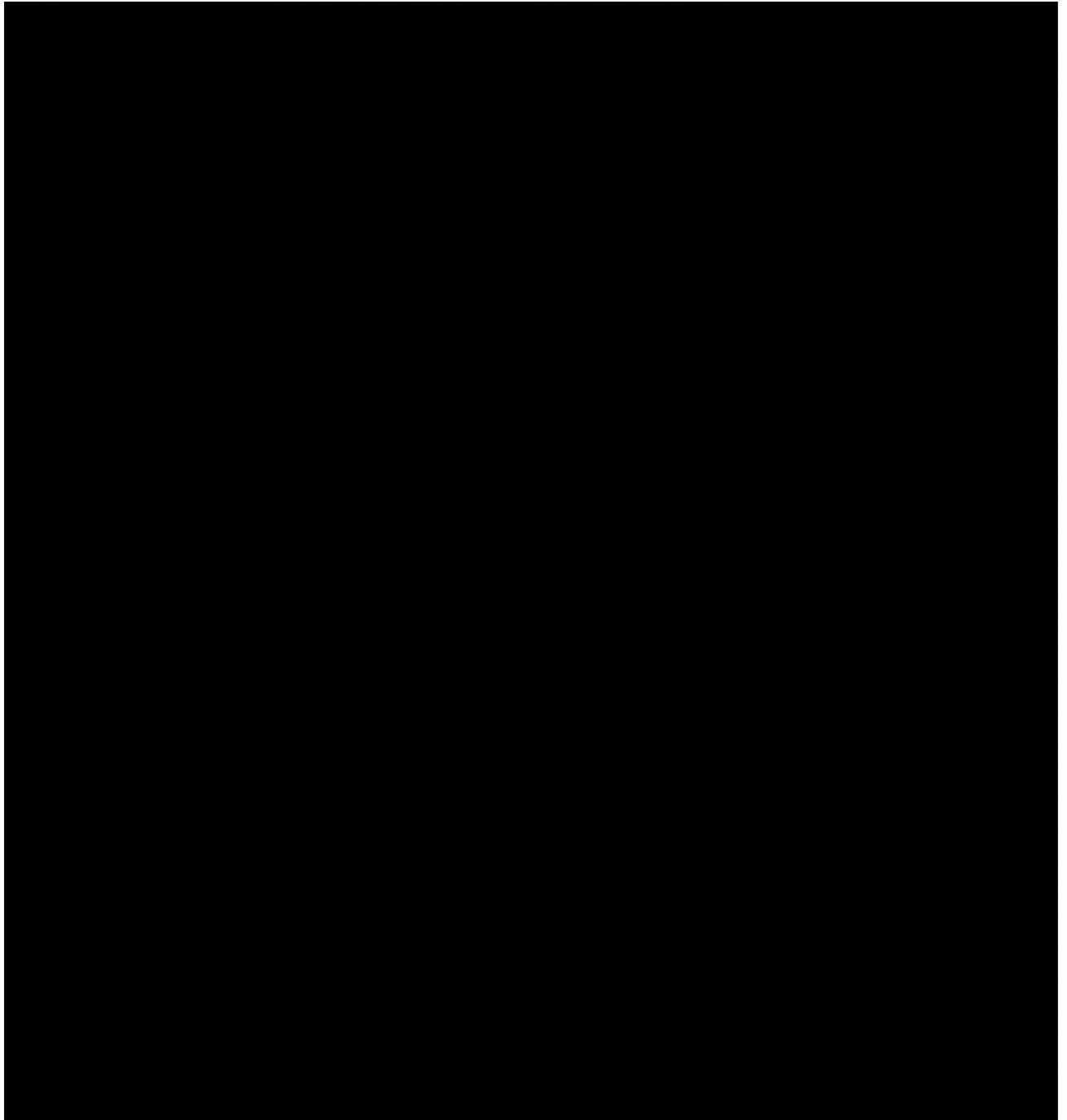
2.	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Erhebungs- und Hilfsmerkmale (Nachname, Vorname, Geburtsdatum, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Familienstand, Schulbildung, Berufstätigkeit, Arbeitsort, Wohnungssituation, Eigentumssituation von Wohnungen)
	<b>darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)
	Keine Ja, siehe oben 4.5.2022 

3.	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Selbstaussfüllerbogen durch Auskunftspflichtige, welche Beleg gelesen werden.

4.	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	 28.1.2020

Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 unterliegt, als 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)

**Liste der weiteren Auftragsverarbeiter**







## **Service Level Agreement**

### ***Bewahrungsdienste bei Dataport***

**für**

**Statistisches Amt für  
Hamburg und Schleswig - Holstein  
- Referat 33 -  
Steckelhörn 12  
20457 Hamburg**

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4

Stand: 04.12.2017

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Allgemeines .....	4
1.2	Aufbau des Dokumentes .....	4
1.3	Begriffsverwendung .....	4
1.4	Vereinbarte Leistungen.....	4
1.5	Leistungsgegenstand.....	5
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>6</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	6
2.2	Fachliche Gesamtverantwortung.....	6
2.3	Ansprechpartner .....	6
2.4	Information und Austausch .....	6
2.5	Sonstige Rahmenbedingungen .....	7
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>8</b>
3.1	Definition des Services .....	8
3.1.1	Allgemeiner Leistungsumfang .....	8
3.1.2	Umfang des Services EASY .....	12
3.1.3	Umfang des Services TR-ESOR .....	14
3.1.4	Umfang von zusätzlichen Leistungen .....	17
3.2	Verantwortlichkeiten .....	20
3.2.1	Basisbetrieb .....	20
3.2.2	Backup & Recovery .....	21
3.2.3	User-Administration .....	21
3.2.4	Datenbanken und Middleware Administration.....	21
3.2.5	Change Management .....	22
3.2.6	Incident Management .....	22
3.2.7	Problem Management .....	23
3.2.8	Availability Management.....	23
3.2.9	Event Management.....	24
3.2.10	Access Management .....	24
3.2.11	Capacity Management.....	25
3.2.12	Release & Deployment Management.....	25
3.2.13	IT-Service Continuity Management .....	26

3.2.14	Technical Design Architecture .....	26
3.2.15	Service Asset & Configuration Management .....	26
3.2.16	Service Request Management .....	27
3.2.17	Netzwerk-Anbindung und Firewall .....	27
3.2.18	Lizenzierung .....	28
3.3	Leistungsabgrenzung .....	29
<b>4</b>	<b>Services zu Auftragsverarbeitung .....</b>	<b>30</b>
4.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs) .....	30
4.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten .....	30
<b>5</b>	<b>Reporting, Auswertung und Überwachung .....</b>	<b>32</b>
5.1	Auswertung verfahrensspezifischer Kennzahlen .....	32
5.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen .....	32
<b>6</b>	<b>Service Level / Leistungsausprägung .....</b>	<b>34</b>
6.1	Definitionen .....	34
6.1.1	Betriebszeiten .....	34
6.1.2	Wartungsarbeiten .....	34
6.1.3	Störungsannahme .....	35
6.1.4	Support .....	35
6.1.5	Incident-Management .....	36
6.2	Servicezeit .....	37
6.2.1	Fachliches Verfahrensmanagement .....	37
6.2.2	Betriebs- und Servicezeit .....	37
6.3	Reaktionszeit .....	38
6.3.1	Fachliches Verfahrensmanagement .....	38
6.3.2	Betriebsstörung .....	38
<b>7</b>	<b>Erläuterungen und Definitionen .....</b>	<b>39</b>
7.1	Erläuterung VDBI .....	39
7.2	Begriffsfestlegungen .....	39
7.3	Prioritäten Störungsbearbeitung .....	40

## 1 Einleitung

---

### 1.1 Allgemeines

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

### 1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Vertragsanlage enthält die folgenden Kapitel:

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

**Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3):** Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Dienste sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister.

**Services zu Auftragsverarbeitung (Kapitel 4):** Inhaltliche Beschreibung weiterer optionaler Leistungen zu Services zu Auftragsverarbeitung.

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

**Service Level (Kapitel 6):** Quantitative Definition der Service Level, insbesondere von Service- und Reaktionszeiten.

**Erläuterungen und Definitionen (Kapitel 7):** Erläuterung und Definition von Begriffen, die innerhalb dieser Leistungsbeschreibung verwendet werden

### 1.3 Begriffsverwendung

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

### 1.4 Vereinbarte Leistungen

In dieser Leistungsvereinbarung sind die möglichen Leistungen des Auftragnehmers zu den Bewahrungsdiensten beschrieben.

Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben. Die Auswahlfelder sind mit einem Kreuz versehen und werden wie folgt dargestellt: ☒

Leistungen, die nicht markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Die Auswahlfelder sind in diesen Fällen leer und werden wie folgt dargestellt: ☐

## 1.5 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist der Nutzung des Bewahrungsdienstes

- ☒ Service EASY  
Die Leistungen des Services EASY werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Abschnitt 3.1.2 definiert.
- ☐ Service TR-ESOR  
Die Leistungen des Services TR-ESOR werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Abschnitt 3.1.3 definiert.
- ☐ Zusätzliche Leistungen  
Zusätzliche Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Abschnitt 0 definiert.

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die in Abschnitt 3.2 dargelegt sind.

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

### 2.2 Fachliche Gesamtverantwortung

Die Gesamtverantwortung für den Einsatz des IT-Verfahrens liegt beim Auftraggeber. Gleichwohl ist diese Leistungsvereinbarung darauf ausgerichtet, den Auftraggeber und seine Fachbereiche, die das IT-Verfahren nutzen (nachfolgend anwendende Fachbereiche genannt) soweit wie möglich zu entlasten.

### 2.3 Ansprechpartner

Benötigen Anwender des Auftraggebers Unterstützung bei der Bedienung des IT-Verfahrens oder Hilfeleistung bei fachlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens, steht beim Auftragnehmer eine zentrale Kontaktstelle für alle Anwender zur Verfügung (User Help Desk oder Call Center).

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner.<sup>1</sup>

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

- Bewertung von Störungs- und Fehlermeldungen
- Beauftragung von Fehlerbehebungen
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Installationsaufträgen für neue Releases
- Beauftragung des Auftragnehmers mit Leistungen, die in dieser Leistungsvereinbarung zum Fachlichen Verfahrensmanagement vereinbart wurden (Auftragsberechtigte)

### 2.4 Information und Austausch

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

---

<sup>1</sup> Der Begriff „Ansprechpartner“ wird synonym für die weibliche und männliche Form verwendet.



## 2.5 Sonstige Rahmenbedingungen

Der EVB IT-Dienstleistung ist Grundlage dieser Leistungsbeschreibung.

## 3 Leistungsbeschreibung

---

### 3.1 Definition des Services

#### 3.1.1 Allgemeiner Leistungsumfang

Innerhalb dieses SLAs werden allgemeine Leistungen vereinbart. Diese sind grundsätzlich in den Services enthalten und unabhängig von der Wahl des Bewahrungsdienstes.

##### 3.1.1.1 Produktmanagement

Sämtliche Leistungen, die zu dem IT-Service erbracht werden, bündelt der Auftragnehmer im Produktmanagement. Das Produktmanagement beim Auftragnehmer ist zentraler und ganzheitlicher Ansprechpartner und sorgt für verbindliche Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber.

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Strategische Steuerung der Services  
Das Produktmanagement steuert ausgerichtet an den Anforderungen von Kunden und potentiellen Kunden sowie unter Berücksichtigung der technologischen Entwicklung die strategische Ausrichtung der Services.

Diese Leistung ist im Servicepreis enthalten.

##### 3.1.1.2 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

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

Bei geplanten Änderungen zum IT-Verfahren kann der Auftragnehmer mit zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

##### 3.1.1.3 Support

Leistungsgegenstand ist die Erbringung von Unterstützungsleistungen durch eigenes, ausreichend qualifiziertes Personal beim Support der unter Punkt 1.5 ausgewählten Leistung der Bewahrungsdienste.

Es werden folgende anwendungsbezogene Dienstleistungen durchgeführt:

- Unterstützung bei der Fehlerermittlung
- Datensammlung zur Weitergabe an den Hersteller



- Abstimmung mit Herstellern
- Bereitstellung und Nutzung von Analysewerkzeugen
- Nutzung von Protokollierungsdiensten durch den Auftraggeber und -nehmer
- Datenbewirtschaftung
- Reporting

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

#### **3.1.1.4 IT-Infrastruktur**

Die Bewahrungsdienste werden auf einheitlichen Infrastrukturen, jeweils in den zwei Systemumgebungen „Produktion“ und „QS/Stage“ (Referenzumgebung) bereitgestellt. Die Beschreibung dieser Leistung erfolgt in den folgenden Abschnitten.

Der IT-Service wird innerhalb der Standorte des Rechenzentrums BSI-konform betrieben. Die RZ-Infrastruktur weist folgende Charakteristika auf:

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

Diese Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

#### **3.1.1.5 Netzwerk-Anbindung und Firewall**

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

Die Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind unter Abschnitt 3.2.17 dargestellt.

### **3.1.1.6 Betrieb und Administration**

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

#### **3.1.1.6.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum**

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ<sup>2</sup>) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

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

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

Die Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

#### **3.1.1.6.2 Basisbetrieb**

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

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind in Abschnitt 3.2.1 dargestellt.

#### **3.1.1.6.3 Backup & Recovery**

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

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

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

Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Vollsicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] aufbewahrt.

Im Fehlerfall bzw. auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten.

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

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind in Abschnitt 3.2.2 dargelegt.

#### **3.1.1.6.4 User-Administration**

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

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind in Abschnitt 3.2.3 dargelegt.

#### **3.1.1.6.5 Datenbank und Middleware Administration**

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

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind unter Abschnitt 3.2.4 dargelegt.

#### **3.1.1.6.6 Kommunikationsanbindung zum RZ**

Der Auftraggeber gewährleistet, dass die Anwender des zentralen Verfahrens über einen Zugang zum Landesnetz oder einen mit dem Auftragnehmer abgestimmten, gleichwertigen Anschluss verfügen.

Der Auftraggeber stellt, soweit eine Anbindung außerhalb des RZ des Auftragnehmers erforderlich ist, eine für den laufenden Betrieb ausreichend performante Netzanbindung sicher.

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

#### **3.1.1.7 Wartung und Pflege**

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

##### **3.1.1.7.1 Wartungsarbeiten:**

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

##### **3.1.1.7.2 Softwarepflege:**

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

Arbeiten, die im Rahmen der Wartung oder Softwarepflege vom Auftragnehmer erbracht werden, führt der Auftragnehmer innerhalb der normalen Büroarbeitszeiten bzw. innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Service nicht übermäßig beeinträchtigen. Der

Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

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

### **3.1.2 Umfang des Services EASY**

Die in diesem Abschnitt genannten Leistungen gelten nur, soweit der Service EASY Bestandteil dieses SLA ist (vgl. Abschnitt 0).

#### **3.1.2.1 Allgemeine Beschreibung**

Der Service EASY bietet Funktionalitäten zur elektronischen, revisionssicheren Langzeitspeicherung. Die Unveränderlichkeit von Dokumenten und Dateien wird mittels einer Softwarelösung sicher gewährleistet. Als revisionssichere Ablage wird die Softwarelösung EASY ENTERPRISE eingesetzt. EASY ENTERPRISE ist eine Langzeitspeicher-Middleware des [REDACTED] und ermöglicht die zentrale Speicherung von elektronischen Daten. Laut gutachterlicher Zertifizierung der [REDACTED] entspricht EASY ENTERPRISE den gesetzlichen Anforderungen an ein revisionssicheres Archivsystem. Die Vorgaben des deutschen Steuer- und Handelsrechts (Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung, Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) sind in vollem Umfang beachtet und eingehalten.

Der Service wird standardmäßig in den zwei Systemumgebungen „Produktion“ und „QS/Stage“ (Referenzumgebung) bereitgestellt.

#### **3.1.2.2 Abrechnungsgrundlage**

Grundlage der Abrechnung ist ein sogenanntes Dokumentenpaket (vgl. Anlage Preistabelle), welches eine Anzahl von Dokumenten (Dateien) zugrunde legt.

Das voraussichtlich benötigte Dokumentenpaket wird vertraglich initial bei Vertragsabschluss vereinbart. Der Auftraggeber ist berechtigt, die vertraglich vereinbarte Anzahl von Dokumenten in einem Mandanten des EASY-Service zu speichern. Maßgeblich ist die Summe der Dokumente, die zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums in der Produktions- und Referenzumgebung gespeichert sind. Die Anzahl der Dokumente ist auch dann relevant, falls die Dokumente in Paketen organisiert angeliefert und verwaltet werden.

Bei einer unterjährigen Über- bzw. Unterschreitung der vereinbarten Dokumentenanzahl erfolgt jeweils für den Abrechnungszeitraum eine rückwirkende Anpassung Nachberechnung auf Basis eines ergänzenden Dokumentenpaketes oder durch den Wechsel in das nach der Preisliste zutreffende Dokumentenpaket. Mit Ablauf des Kalenderjahres findet bei Über- bzw. Unterschreitung des bisherigen Paketes das der tatsächlichen Dokumenten-Menge entsprechende Paket Anwendung.

#### **3.1.2.3 Speichermedien**

Die zu bewahrenden Daten sind auf geeigneten Datenträgern zu speichern. Abhängig vom konkreten Anforderungsprofil sind verschiedene Speicheralternativen denkbar.

- ☐ Es wird vereinbart, dass als Speichermedium ein zentraler Archivspeicher verwendet wird. Die Dateien werden intern redundant abgelegt und an einen zweiten Systemort gespiegelt. Die maximale Archivierungsdauer und Funktionen zum Entfernen nicht mehr benötigter Archivdateien sind im Verfahren festzulegen bzw. zu implementieren. Die Dateien werden in einem übergreifenden

---

<sup>2</sup> KPMG gehört in Deutschland zu den führenden Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmen.

Pool gespeichert. Die Daten-Trennung und Gewährleistung der Mandantenfähigkeit erfolgt durch die Langzeitspeicher-Middleware EASY ENTERPRISE.

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

- ☒ Es wird vereinbart, dass folgendes Speichermedium genutzt wird: SAN.

Diese Leistung ist im Servicepreis enthalten.

#### 3.1.2.4 Dateigrößenbeschränkung

Es wird eine maximale durchschnittliche Dateigröße vereinbart. Die Grundlage der Dateigrößenbeschränkung ist die durchschnittliche Dateigröße aller Dateien des jeweiligen Mandanten. Die durchschnittliche Dateigröße ist auch dann relevant, falls die Dateien in Paketen organisiert angeliefert und verwaltet werden. Dabei dürfen einzelne Dateien die maximal zulässige Dateigröße übersteigen, solange die nachstehend vereinbarte Grenze eingehalten wird.

- ☒ Es wird vereinbart, dass die maximale durchschnittliche Dateigröße im Abrechnungszeitraum [REDACTED] beträgt.

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

- ☐ Es wird vereinbart, dass die maximale durchschnittliche Dateigröße \_\_\_\_ MB beträgt.

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

Grundsätzlich dürfen keine personenbezogenen Daten in der Referenzumgebung für Tests verwendet werden. Bei Tests in der Referenzumgebung müssen dem entsprechend anonymisierte oder pseudonymisierte Daten verwendet werden. Die Umsetzung liegt beim Verantwortlichen gem. DSGVO.

Die Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

### 3.1.2.8 Lizenzierung

#### 3.1.2.8.1 Lizenzierung systemnahe Softwarelösung


Für die Bereitstellung des Services sind systemnahe Softwarelösungen erforderlich. Diese werden vom Auftragnehmer lizenziert.

Die Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

#### 3.1.2.8.2 Lizenzierung zusätzlicher Softwarelösungen

☒ Die Nutzung spezieller Funktionalitäten kann den Einsatz von zusätzlichen Softwarelösungen erfordern. Diese sind gesondert zu lizenzieren. Der zusätzliche Leistungsumfang umfasst Lizenzen in der nachstehenden Ausprägung.

☒ Nutzerlizenzen

- Bewahrung/EASY – Concurrent User für Zugriff Webclient 

☐ Schnittstellen

- Name der Schnittstelle: \_\_\_\_\_

☐ Softwarepflege

- Name der Softwarepflege: \_\_\_\_\_

☐ Sonstiges

- Name der sonstigen Leistung: \_\_\_\_\_

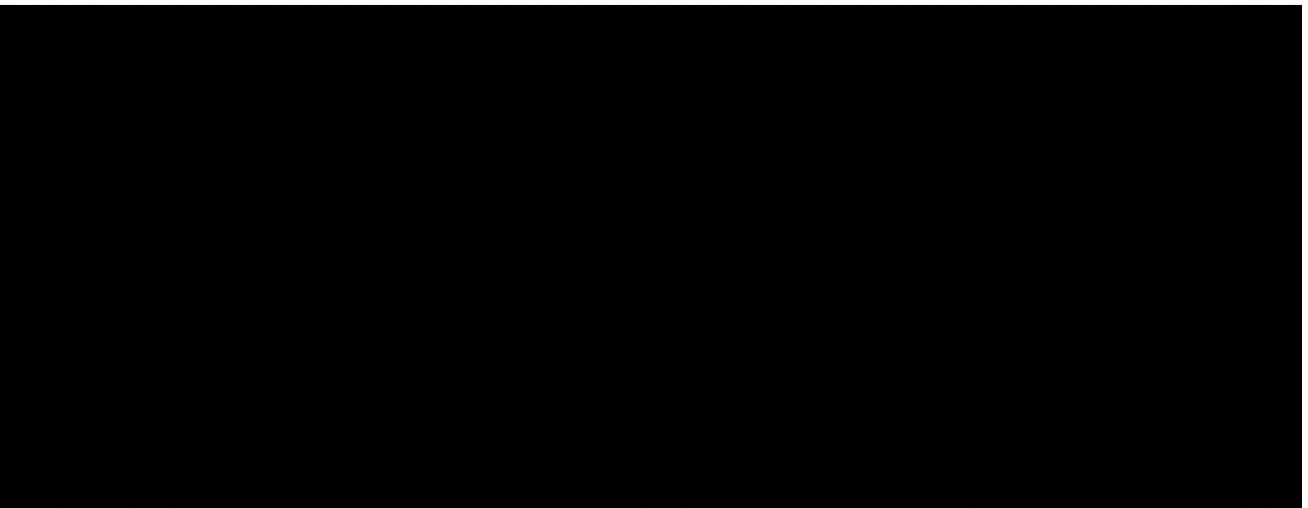
Die Leistungen werden gemäß Preisliste abgerechnet.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind unter Abschnitt 3.2.18 dargestellt.

### 3.1.3 Umfang des Services TR-ESOR

Die in diesem Abschnitt genannten Leistungen gelten nur, soweit der Service TR-ESOR Bestandteil dieses SLA ist (vgl. Abschnitt 0).

#### 3.1.3.1 Allgemeine Darstellung





Der Service wird standardmäßig in den zwei Systemumgebungen „Produktion“ und „QS/Stage“ (Referenzumgebung) bereitgestellt.

Die Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

### 3.1.3.2 Abrechnungsgrundlage

Grundlage der Abrechnung ist ein sogenanntes Dokumentenpaket (vgl. Anlage Preistabelle), welches eine Anzahl von Dokumenten (Dateien) zugrunde legt.

Das voraussichtlich benötigte Dokumentenpaket wird vertraglich initial bei Vertragsabschluss vereinbart. Der Auftraggeber ist berechtigt, die vertraglich vereinbarte Anzahl von Dokumenten in einem Mandanten des TR-ESOR-Service zu speichern. Maßgeblich ist die Summe der Dokumente, die zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums in der Produktions- und Referenzumgebung gespeichert sind. Die Anzahl der Dokumente ist auch dann relevant, falls die Dokumente in Paketen organisiert angeliefert und verwaltet werden.

Bei einer unterjährigen Über- bzw. Unterschreitung der vereinbarten Dokumentenanzahl erfolgt jeweils für den Abrechnungszeitraum eine rückwirkende Anpassung Nachberechnung auf Basis eines ergänzenden Dokumentenpaketes oder durch den Wechsel in das nach der Preisliste zutreffende Dokumentenpaket. Mit Ablauf des Kalenderjahres findet bei Über- bzw. Unterschreitung des bisherigen Paketes das der tatsächlichen Dokumenten-Menge entsprechende Paket Anwendung.

### 3.1.3.3 Speichermedien

Die zu bewahrenden Daten sind auf geeigneten Datenträgern zu speichern. Abhängig vom konkreten Anforderungsprofil sind verschiedene Speicheralternativen denkbar.

- ☐ Es wird vereinbart, dass als Speichermedium ein zentraler Archivspeicher verwendet wird. Die Dateien werden intern redundant abgelegt und an einen zweiten Systemort gespiegelt. Die maximale Archivierungsdauer und Funktionen zum Entfernen nicht mehr benötigter Archivdateien sind im Verfahren festzulegen bzw. zu implementieren. Die Dateien werden in einem übergreifenden Pool gespeichert. Die Daten-Trennung und Gewährleistung der Mandantenfähigkeit erfolgt durch die TR-ESOR-Middleware.

Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

- ☐ Es wird vereinbart, dass folgendes Speichermedium genutzt wird: \_\_\_\_\_.

Diese Leistung wird nach Aufwand abgerechnet.

### 3.1.3.4 Dateigrößenbeschränkung

Es wird eine maximale durchschnittliche Dateigröße vereinbart. Die Grundlage der Dateigrößenbeschränkung ist die durchschnittliche Dateigröße aller Dateien des jeweiligen Mandanten. Die durchschnittliche Dateigröße ist auch dann relevant, falls die Dateien in Paketen organisiert angeliefert und verwaltet werden. Dabei dürfen einzelne Dateien die maximal zulässige Dateigröße übersteigen, solange die nachstehend vereinbarte Grenze eingehalten wird.

- ☐ Es wird vereinbart, dass die maximale durchschnittliche Dateigröße im Abrechnungszeitraum 1 MB beträgt.

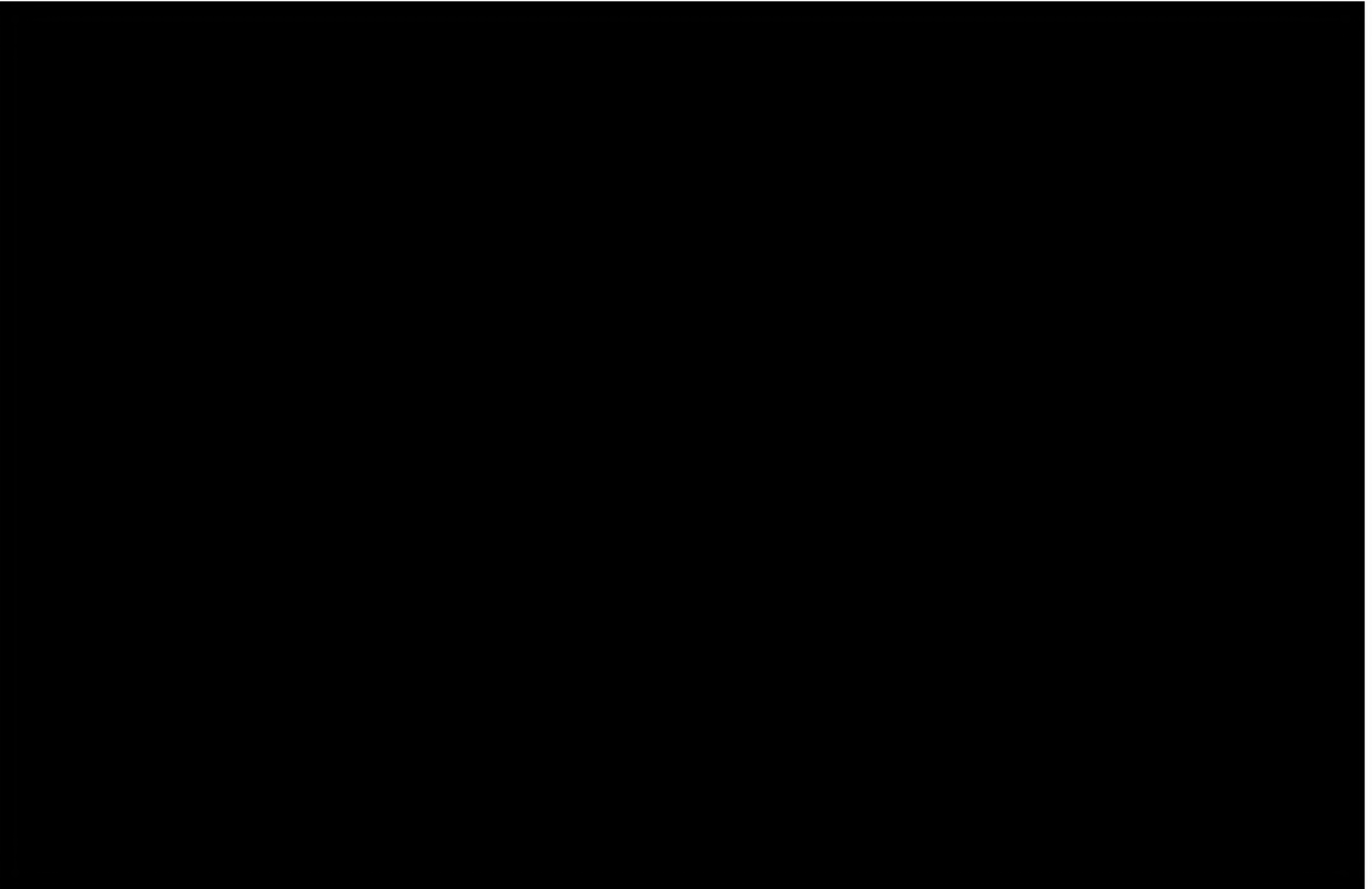
Die Leistung ist im Servicepreis enthalten.

- ☐ Es wird vereinbart, dass die maximale durchschnittliche Dateigröße im Abrechnungszeitraum \_\_\_\_ MB beträgt.

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

#### 3.1.3.5 Schnittstellen



#### 3.1.3.8 Lizenzierung

Für die Bereitstellung des Services sind systemnahe Softwarelösungen und Service-spezifische Softwarelösungen erforderlich. Diese werden vom Auftragnehmer lizenziert.

Die Leistungen sind im Servicepreis enthalten.

Die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber sind unter Abschnitt 3.2.18 dargestellt.

#### 3.1.3.9 Such- und Darstellungsdienst

- ☐ Der Such- und Darstellungsdienst (S&DD) bietet die Möglichkeit, Funktionalitäten des TR-ESOR-Services über eine Web-Applikation zu nutzen. Der S&DD bietet folgende Funktionen: Suchen, Anlegen, Löschen, Aussonderung vorbereiten und Aussondern.

Vereinbart wird, dass diese Leistung

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.



### 3.1.4 Umfang von zusätzlichen Leistungen

Die in diesem Abschnitt genannten Leistungen gelten nur, soweit zusätzliche Services Bestandteil dieses SLA sind (vgl. Abschnitt 0).

Abweichend bzw. ergänzend zu dem allgemeinen Leistungsumfang (Abschnitt 3.1.1) und den Service-spezifischem Umfang (Abschnitte 3.1.2 und 3.1.3) werden folgende Leistungen vereinbart. Diese Leistungen sind nicht im Servicepreis enthalten und werden gesondert beauftragt und berechnet.

#### 3.1.4.1 Beratung des Auftraggebers

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

#### 3.1.4.2 Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)

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

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

### 3.1.4.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.  
☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.  
☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

### 3.1.4.4 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.  
☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.  
☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

### 3.1.4.5 Beratung zu neuen fachlichen Anforderungen (Auftragsklärung)

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.  
☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.  
☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

**3.1.4.6 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien**

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.  
☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.  
☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

**3.1.4.7 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen**

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.  
☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.  
☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

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

**3.1.4.8 Besondere Unterstützungsleistungen**

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.  
☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.  
☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

### 3.1.4.9 Bereitstellung weiterer Systemumgebungen

☐ Der IT-Service stellt bereits produktive und qualitätssichernde Systeme bereit. Im Rahmen der Servicenutzung kann die Anforderung für weitere Systemumgebungen auftreten. Für die Servicenutzung werden folgende weitere Systemumgebungen bereitgestellt:

- ☐ Test
- ☐ Entwicklung
- ☐ Schulung

Vereinbart wird, dass diese Leistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

## 3.2 Verantwortlichkeiten

Innerhalb dieses Abschnitts werden die Verantwortlichkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber definiert.

Die Erläuterung zu VDBI (Verantwortlich – Durchführung – Beratung – Information) sind in Abschnitt 7.1 dargelegt.

### 3.2.1 Basisbetrieb

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

### 3.2.2 Backup & Recovery

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Definition von individuellen Backup Anforderungen und Aufbewahrungszeiträumen	I	V, D
Definition von Backup mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern	V, D	I
Implementierung der System- und Datenbanksicherung	V, D	B, I
Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers)	V, D	I
Durchführung von Recovery Maßnahmen entsprechend der bestehenden Richtlinien	V, D	I

### 3.2.3 User-Administration

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

### 3.2.4 Datenbanken und Middleware Administration

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Einleitung des vereinbarten Eskalationsprozesses	V, D	I
Einspielen von Patches	V, D	I
Wartung der Datenbank	V, D	

### 3.2.5 Change Management

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

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

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

### 3.2.6 Incident Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Störungsannahme	V, D	
2nd und 3rd Level Incident Steuerung	V, D	

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers der IT-Infrastrukturkomponenten	V, D	B
Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen	V, D	
Fachliche Bewertung und Klassifizierung einer Störung	D	V, B
Dokumentation der Störung aus fachlicher Sicht	V, D	
ggf. Erarbeiten einer fachlichen Lösung, um die Störung zu umgehen (Workaround) und den Betrieb aus fachlicher Sicht wiederherzustellen	V, D	
Information der anwendenden Fachbereiche über die Störung und deren Beseitigung	V, D	I
ggf. Eskalation beim Hersteller des IT-Verfahrens	V, D	I

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

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

### 3.2.8 Availability Management

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



Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
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	

### 3.2.9 Event Management

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

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

### 3.2.10 Access Management

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

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



### 3.2.11 Capacity Management

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

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

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

### 3.2.12 Release & Deployment Management

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

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

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

### 3.2.13 IT-Service Continuity Management

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

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

### 3.2.14 Technical Design Architecture

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

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

### 3.2.15 Service Asset & Configuration Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Festlegung der Servicedokumentationsregeln	V, D	
Dokumentation der Installation	V, D	
Regelmäßige Verifizierung der Dokumentation	V, D	

### 3.2.16 Service Request Management

Ein Service Request ist eine Anfrage nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT-Service. Service Requests werden im Rahmen des Change Management in einem einheitlichen Prozess bearbeitet. Die Aufnahme und Bearbeitung der Service Requests erfolgen beim Auftragnehmer. Für die interne Beauftragung der eigenen Leistungseinheiten ist der Auftragnehmer selbst verantwortlich. Es ergeben sich die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

### 3.2.17 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Spezifikation der für die Netzwerkkommunikation erforderlichen Protokolle und Kommunikations-Ports (Kommunikations-Matrix)	V, D	B, I

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Beauftragung und Umsetzung der Netzwerkfreeschaltungen für Netzverbindungen, die in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen	V, D	I
Beauftragung von Netzfreischaltungen für Netzverbindungen, die nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen	B, I	V, D

### 3.2.18 Lizenzierung

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

Aufgrund des unterschiedlichen Leistungsumfangs der Services (vgl. Abschnitte 3.1.2 und 3.1.3) sind die Aufgaben und Zuständigkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber jeweils für die einzelnen Services jeweils separat angegeben.

#### 3.2.18.1 Lizenzierung im Rahmen des Services EASY

Die Leistungen sind zu erbringen, soweit sie unter Punkt 0 vereinbart sind.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V, D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V, D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V, D	
Serverlizenzen	V, D	
Benutzer- und Schnittstellenlizenzen	D, B	V
RDBMS (Oracle, soweit eingesetzt)	V, D	

#### 3.2.18.2 Lizenzierung im Rahmen des Services TRESOR

Die Leistungen sind zu erbringen, soweit sie unter Punkt 0 vereinbart sind.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V, D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V, D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V, D	
Serverlizenzen	V, D	
Benutzer- und Schnittstellenlizenzen	V, D	
RDBMS (Oracle)	V, D	



### 3.3 Leistungsabgrenzung

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Bewahrungsdienste bei Dataport. Bestandteil sind dabei die jeweiligen allgemeinen und spezifischen Servicebestandteile sowie die zusätzlichen Leistungen.

Insbesondere sind alle Leistungen, die die angebundenen Fachverfahren betreffen, nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Diese Leistungen sind in gesonderten Leistungsbeschreibungen spezifiziert.

## 4 Services zu Auftragsverarbeitung

---

### 4.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

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

- ...
- ...

Vereinbart wird, dass diese Leistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

### 4.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

- ☐ Der Auftragnehmer verfügt über die erforderlichen Berechtigungen und technischen Voraussetzungen zur Bereinigung von Inkonsistenzen im Datenbestand und kann bei Beauftragung entspre-

chende Eingriffe in (ggf. auch personenbezogene) Produktionsdaten vornehmen. Jeder einzelne Eingriff muss durch eine für diese Auftragsart berechnete Person des Auftraggebers beauftragt und im Auftrag detailliert beschrieben werden. Sofern der Auftraggeber dies bei Erkennen einer Störung nicht leisten kann, leistet der Auftragnehmer bei der Analyse und Formulierung des Auftrags Hilfestellung.

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

- Person, die den Eingriff beauftragt hat, und zugehörige Dienststelle
- Datum der Auftragserteilung
- Datum der Auftragserledigung
- Inhalt des Auftrags

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.



## 5 Reporting, Auswertung und Überwachung

---

### 5.1 Auswertung verfahrensspezifischer Kennzahlen

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

Der Auftragnehmer wertet die Kennzahlen, die für die Abrechnung des Services relevant sind, aus. Diese Kennzahlen erhält der Auftraggeber mit der laufenden Abrechnung. Diese Leistung ist im Servicepreis enthalten.

Sofern die Voraussetzungen durch das IT-Verfahren erfüllt sind, bietet der Auftragnehmer an, regelmäßige Auswertungen zu Betriebsdaten durchzuführen:

- ☐ Anzahl der Anwender
- ☐ Anzahl anwendender Fachbereiche oder Dienststellen
- ☐ Anzahl von Vorgängen / Fachobjekten
- ☐ durchschnittliche Dauer von Bearbeitungs- oder Erledigungszeiten zu bestimmten Vorgängen
- ☐ Anzahl übermittelter Datensätze zu Datenübermittlungen
- ☐ Anzahl erstellter Dokumente / Bescheide
- ☐ ...

Die Auswertungen erfolgen pro

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

### 5.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

- ☐ Überwachung von Datenübermittlungen
- ☐ Auswertung von Protokollen
- ☐ Kontrolle von Import- / Exportfunktionen



- ☐ Überwachung von Schnittstellen zwischen Modulen / Komponenten des IT-Verfahrens
- ☐ ...

Vereinbart wird, dass diese Leistungen

- ☐ im Servicepreis enthalten sind.
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
- ☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

## 6 Service Level / Leistungsausprägung

---

### 6.1 Definitionen

Innerhalb dieses Abschnitts werden die vereinbarten Begrifflichkeiten zur Leistungsausprägungen definiert. Die qualitative und quantitative Beschreibung der Leistungsausprägung wird separat in den darauf folgenden Abschnitten vorgenommen.

#### 6.1.1 Betriebszeiten

##### 6.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

##### 6.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb<sup>3</sup>

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

##### 6.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb (alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes)

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

Als überwachter Betrieb gelten alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes.

#### 6.1.2 Wartungsarbeiten

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

---

<sup>3</sup> Gilt nicht für gesetzliche Feiertage des Landes Schleswig-Holstein, sowie 24.12. und 31.12.

### 6.1.3 Störungsannahme<sup>4</sup>

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

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Störungsbeschreibung erfasst und ausschließlich für die Störungsbehebung gespeichert.

Kann die Anfrage im Erstkontakt nicht beantwortet werden, erfolgt die Weiterleitung an den Fachbereich des Auftragnehmers. Der Fachbereich des Auftragnehmers versucht dann, Kontakt zum Anwender des Auftraggebers aufzunehmen.

Die Hilfestellung erfolgt telefonisch. Im Einzelfall werden vorhandene Bedienungsanleitungen oder andere schriftliche Unterlagen, die für die Beantwortung der Anfrage hilfreich sein können, zur Verfügung gestellt.

Der Störungsabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

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

Die Servicezeiten für die Störungsannahme sind in Abschnitt 0 quantifiziert.

### 6.1.4 Support

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

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

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

Priorität	Kritisch	Führt zur umgehenden Bearbeitung durch Dataport und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts
-----------	----------	---

<sup>4</sup> Gilt nicht für gesetzliche Feiertage des Landes Schleswig-Holstein, sowie 24.12. und 31.12.

	<b>Hoch</b>	Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts.
	<b>Mittel</b>	Führt zur forcierten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
	<b>Niedrig</b>	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.

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

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

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Anwenders.

### 6.1.5 Incident-Management

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

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

Die Prioritäten für die Störungsbearbeitung der im Rahmen der beauftragten Leistungen sind in Abschnitt 7.3, Seite 40 definiert.

## 6.2 Servicezeit

### 6.2.1 Fachliches Verfahrensmanagement

- ☒ Zum Fachlichen Verfahrensmanagement werden folgende Servicezeiten vereinbart:

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

Gesetzliche Feiertage des Landes Schleswig-Holstein (so wie der 24.12. und 31.12.) sind von dieser Regelung ausgenommen.

### 6.2.2 Betriebs- und Servicezeit

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

Bezüglich der Rechenzentrumsleistungen werden folgende Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen definiert:

<b>Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)</b>	7 Tage x 24 Stunden
<b>Supportzeit (betreuter Betrieb)</b>	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr
<b>Wartungsfenster</b>	Di. 19:00 – Mi. 06:00 Uhr; Ausnahmen nach Vereinbarung
<b>Reaktionszeit im Störfall</b>	
<b>Zielverfügbarkeit des definierten Services</b>	

Die Verfügbarkeit wird für zentrale Anwendungen bis zur Datenübergabeschnittstelle ans WAN / Internet garantiert, für dezentrale Anwendungen gilt die Gewährleistung am Erbringungsort.

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

- aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
- Qualität der bereitgestellten Software
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

## 6.3 Reaktionszeit

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

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

### 6.3.1 Fachliches Verfahrensmanagement

- ☒ Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für das Fachliche Verfahrensmanagement, soweit zusätzlich vereinbart, folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (Kap.0)	
Anfragen des Auftraggebers (Kap. 3.1.4.1)	
Anfragen der Fachbereiche (Kap. 0)	

### 6.3.2 Betriebsstörung

- ☒ Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gilt im Falle von Störungen folgende Reaktionszeit:

Leistungsart	Reaktionszeit
Kritisch	
Hoch	
Mittel	
Niedrig	

## 7 Erläuterungen und Definitionen

### 7.1 Erläuterung VDBI

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

### 7.2 Begriffsfestlegungen

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



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

### 7.3 Prioritäten Störungsbearbeitung

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

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
(bisher 1)	sche Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.	der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.	den Auftragnehmer und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts.  Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse.

**EVB-IT Dienstvertrag V18545/8000068**

**Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 2)**



## **Leistungsnachweis**

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

**Auftraggeber:**

**Dataport Auftragsnummer:**

**Vorhabensnummer des Kunden:**

**Abrechnungszeitraum:**

**Produktverantwortung Dataport:**

**Nachweis erstellt am / um:**

**Gesamtzahl geleistete Stunden:**

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

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

**EVB-IT Dienstvertrag V18545/8000068**

**Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)**



Positionsübersicht		
Position	Positionsbezeichnung	Stunden gesamt
	Gesamt	

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

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.  
**Bitte beachten: in Blau dargestellte Zeilen enthalten Umbuchungen.**