

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Zensus dMessenger StAN

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 zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Umsatzsteuer wird gesondert vergütet.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2, 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:
Gemäß 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
Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement dMessenger Anlage(n) Nr. 4
- ☒ folgenden weiteren Dokumenten:
 - Ansprechpartner Anlage(n) Nr. 1
 - Preisblatt Aufwände Anlage(n) Nr. 2
 - 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, 2, 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 Auftraggeber und Auftragnehmer

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gemäß Nr. 3.1.8			01.01.2022	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß Anlage 4 Pkt. 4.4.

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 Anlage(n) 2 und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2

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 2 enthalten.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2.

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 einmalige und der jährliche Festpreis setzen sich gemäß Anlage zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage

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

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

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

6 Rechte an den verkörpertem Dienstleistungsergebnissen

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

- 6.1 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
-
- 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. Gemäß Anlage 4 Pkt. 3.2.

9 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

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

11.2 Umsatzsteuer

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

11.3 Hamburgisches Transparenzgesetz

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

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

11.3.1 ☐ Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

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

11.3.2 ☒ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

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

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

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

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

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
 - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.

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

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

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

11.3.3 Erteilung von Auskünften

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

11.4 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

11.5 Weisungen

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

11.6 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2022 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 31.12.2022 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Hamburg

Ort

Datum

Ort

Datum

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: Zensus-D20220119-03
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 auc

**Zentrale Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

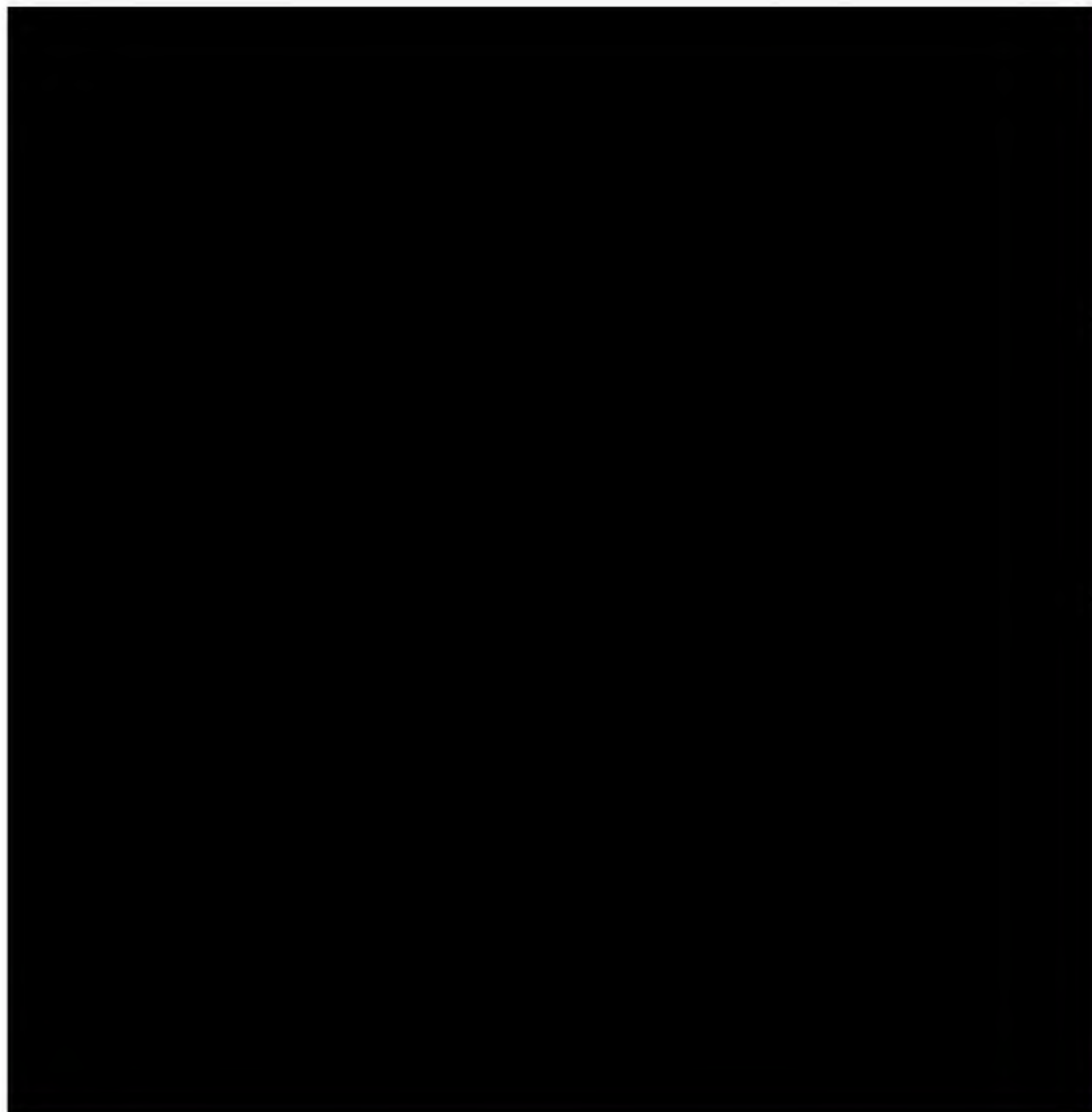
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.01.2022

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

t einer jährlichen Obergrenze von 415.000,00 €.



Vertragsnummer: Zensus-D20220119-03
 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 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 checked="" type="checkbox"/>

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

https://www.lida.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)

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






3.2 Vereinbarte Leistungen

In der folgenden tabellarischen Darstellung sind die vereinbarten Leistungen beschrieben, die für den Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrages erbracht werden.

Leistungskomponente: Messagingdienst	
Leistung / Service	
Komponenten und Leistungen des Services	
Zentrale Komponenten dieser Vereinbarung:	
<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung eines Servers im Dataport Rechenzentrum • Bereitstellung der Serversoftware für den Messagingdienst • Aufwände für Wartung, Pflege und Betrieb des Servers • Ausbau, Erweiterung und Erneuerung des Servers nach Notwendigkeit 	
Diese Komponenten dienen dem Betrieb des dMessengers und werden gemeinsam mit anderen Dataport-Kunden genutzt.	
Die Durchführung von Entstörungsmaßnahmen an der zentralen Infrastruktur in folgenden Ausprägungen:	
<ul style="list-style-type: none"> • Second-Level Support • Third-Level Support 	
First-Level Support	

Leistungskomponente: Messagingdienst	
Leistung / Service	
<p>Der Dienst dMessenger kann über verschiedene Apps genutzt werden. Diese basieren auf der Messaging-App Teamwire des Herstellers Teamwire.</p> <p>Je nach Endgerät und Betriebssystem kann die App über den Apple AppStore, den Google PlayStore oder die Webseite des Herstellers (siehe unten) heruntergeladen werden.</p> <p>Apps stehen für folgende mobile Endgeräte zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apple iOS Betriebssystem• Android Betriebssystem <p>Apps für PC-Kompatible Endgeräte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Betriebssystem• Apple macOS Betriebssystem• Linux Betriebssystem <p>Unterstützte Webbrowser für das nutzen des Services im Browser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Edge• Mozilla Firefox• Google Chrome• Apple Safari <p>Die Webbrowser sind Bestandteil des Betriebssystems oder können über die Webseite des Herstellers heruntergeladen werden.</p> <p>Generell werden nur aktuelle Betriebssysteme oder Webbrowser für dMessenger unterstützt. Es gelten die Systemvoraussetzungen der Hersteller.</p> <p></p> <p>Der Benutzer kann mehrere Apps auf verschiedenen Endgeräten gleichzeitig nutzen. Die Chatverläufe werden hierbei über den Server synchron gehalten.</p>	
Funktionsumfang für die Benutzer	

- Der Dienst dMessenger bietet folgende Kommunikationsmöglichkeiten:
- Benutzer zu Benutzer (1:1)
- Gruppennachrichten
 - Eigene Gruppen
 - Zentral konfigurierte Gruppen (Managed Groups)
 - Broadcasting
- Die Kommunikationsfähigkeit Ihrer Organisation kann individuell angepasst werden.
 - Nur interne Kommunikation ihrer Organisation (Mandantenfähigkeit)
 - Interne Kommunikation + Kommunikation mit Kontakten in ihrem Adressbuch
 - Mandantenübergreifende Kommunikation

Diese Funktion kann nur von Dataport freigeschaltet werden.

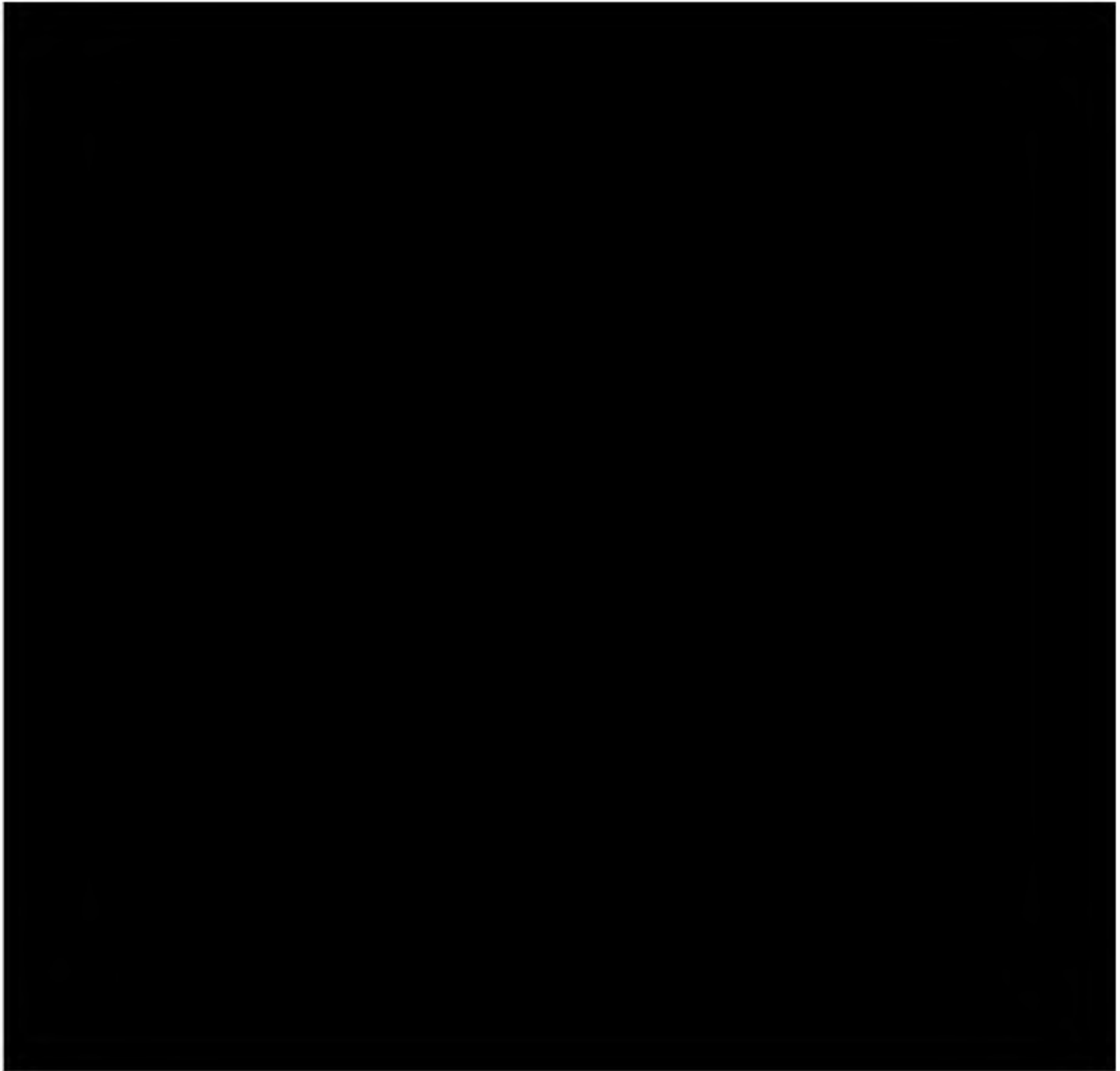
Der Austausch folgender Nachrichten- und Datentypen wird von dMessenger unterstützt:

- Textnachrichten
- Fotos
- Videos
- Sprachnachrichten
- Geodaten (GPS-Standort)
- Kalendertermine
- Dateien (.doc, .xls, .pdf etc.)
- Umfragen
- Prioritätsnachrichten mit Alarmfunktion für den Empfänger
- Notrufmeldung (Sprachnachricht mit Geoposition an vordefinierten Empfängerkreis)

Erweiterte Funktionsmerkmale:

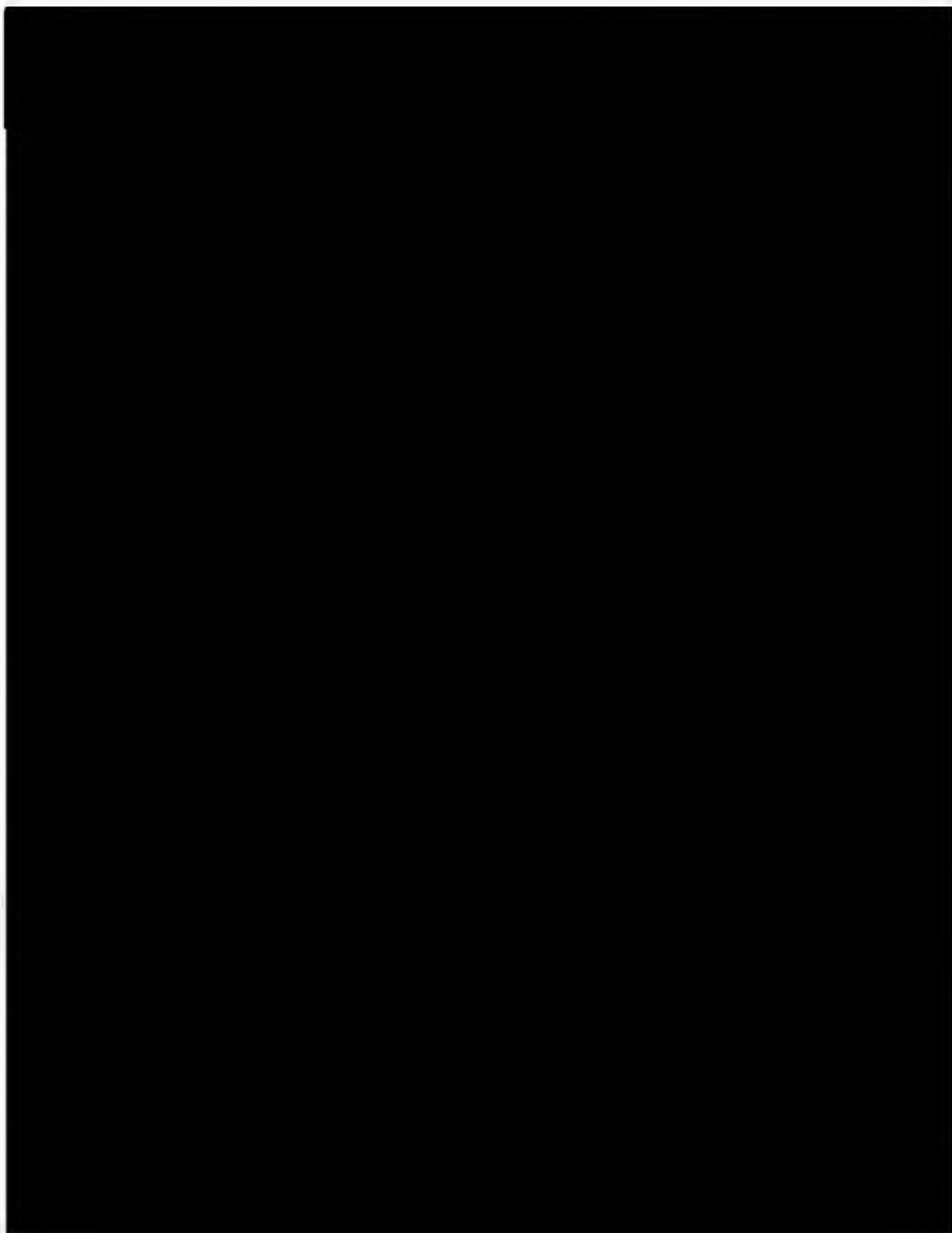
- Push-Benachrichtigung bei neuer Mitteilung
- Anzeige von Zeitstempeln, zugestellt und gelesen durch Symbole in den Nachrichten
- Pflegen eines eigenen Profils (Name, Status, Foto, Bio, Kontaktdaten und ein Freitextfeld)
- Globale Suchfunktion der Chatnachrichten
- Stummschaltung von Benachrichtigungen für Gruppenchats
- Abmelden des Geräts und Löschen des Profils durch den Benutzer
- Optional anonyme Registrierung ohne Telefonnummer (z.B. per ID)
- Die mobilen Apps können optional durch einen zusätzlichen Code vor unbefugten Zugriff gesichert werden

Verwaltung und Konfiguration





Generelle Datenschutz- und Sicherheitsmerkmale		
<p>Folgende grundlegende Datenschutzmerkmale sind beim Produktdesign von dMessenger umgesetzt worden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union (EU-DSGVO)• Die Datenverarbeitung erfolgt nur im hochsicheren Dataport Rechenzentrum• Die Datenübertragung erfolgt anonymisiert und ausschließlich verschlüsselt• Nicht mehr benötigte Daten werden schnellstmöglich gelöscht. Es erfolgt keine dauerhafte Speicherung von zweckungebundenen Daten.		



3.3 Optionale Leistungen

Anforderungen zur Leistungserhöhung sind unter Einhaltung einer angemessenen Vorlaufzeit möglich. Es erhöhen sich entsprechend die laufenden Leistungsvergütungen.

Für die Realisierung individueller Anforderungen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer diesem ein Angebot auf der Grundlage der vom Auftragsberechtigten definierten Anforderungen unterbreiten.

Leistungskomponente: Optionale Leistungen	
Leistung / Service	
Verwaltung und Konfiguration	
Anbindung von LDAP und AD (Pro Mandant ist eine Active Directory-Anbindung möglich)	
Standard Security Level Agreement (SSLA)	
Erweiterte Leistungen	
Schulung	
Administration & 1st Level Support	

4.2 Verfügbarkeit der Ressourcen

Die vereinbarte Verfügbarkeit richtet sich nach dem Typ des Netzes:

Zentrale Infrastruktur	
Kennzahl	
Verfügbarkeit der Komponenten	
Bearbeitungszeit für Konfigurations-änderungen	
Reaktionszeiten	

Die Auswertung der Verfügbarkeit erfolgt durch geeignete Überwachungstools. Als Ausfallzeit wird die Zeit vom Beginn bis zum Ende einer Störung bezeichnet. Für den Zugriff auf die bereitgestellten Ressourcen, beispielsweise über LAN, WLAN oder Mobilfunk ist der Endnutzer selbst verantwortlich. Für diese Netze kann keine Verfügbarkeit garantiert werden.

4.3 Reaktionszeit bei Störungsbearbeitung

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

UHD		
Kennzahl		Leistungsausprägung
Erreichbarkeit (Wartezeit bei einem Anruf beim UHD ohne Anrufbeantworter)	Zielwert	
	P _{Soll}	
	Messzeitraum	

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

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. Weitere Informationen inklusive der Kategorisierung von Incidents nach Priorität sind dem nachfolgenden Kapitel zu entnehmen.

Reaktionszeit		
Kennzahl		Leistungsausprägung
Reaktionszeit bei Störungen (während der Servicezeit)	Priorität Kritisch	
	Priorität Hoch	
	Priorität Mittel	
	Priorität Niedrig	

4.4 Störungsbearbeitung und Störungsmanagement

Das Störungsmanagement stellt, mit minimalen negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb, den normalen Betriebszustand wieder her. Funktionsbeeinträchtigungen im Rahmen von Changes gelten nicht als Störung.

Für Störungsmeldungen (allgemeine Störungen, Hardwareersatz etc.) steht der User Help Desk (UHD, siehe Kommunikationsmatrix Anlage SLA Allgemeiner Teil / Rahmenvereinbarungen), Verfügung.

Für die Störungsbearbeitung gelten folgende Supportzeiten:

Supportzeiten	Montag bis Donnerstag*	Freitag*	Samstag/Sonntag
	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr	--

* ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.

Prioritäten bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen

Für Störungsmeldungen steht dem Auftraggeber das Call-Center und/oder UHD zur Verfügung. Die Rufnummern für die Störungsmeldungen sind in der Anlage SLA Allgemeiner Teil / Rahmenvereinbarungen angegeben.

Die Störungsmeldungen von Nutzern werden wie folgt kategorisiert und bearbeitet:

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

Die Priorisierung ergibt sich nach der oben abgebildeten Matrix aus den Komponenten Auswirkung und Dringlichkeit.

Die *Auswirkung* bezeichnet den Einfluss, den die Störung auf die geschäftliche Aktivität hat.

Die *Dringlichkeit* einer Störung ist davon abhängig, ob Ersatzwege für die betroffene Tätigkeit möglich sind oder die Tätigkeit zurückgestellt bzw. nachgeholt werden kann.

Die *Priorität* legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

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

	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
--	---------	---

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

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

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Anwenders durch das Call-Center.

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

Sollte ein Anwender mit der Priorisierung sowie mit der Durchführung oder Dauer einer Störungsbehebung nicht einverstanden sein, besteht die Möglichkeit der Eskalation über die zuständige IT-Stelle des Kunden.

4.5 Anpassungen von Leistungskennzahlen

Änderungen an Leistungskennzahlen erfolgen in Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber stellt eine angemessene Beteiligung der nutzenden Stellen an der Abstimmung sicher. Eine Überprüfung seitens des Auftragnehmers der Leistungskennzahlen erfolgt regelmäßig.

EVB-IT Dienstvertrag

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)



Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Auftraggeber: Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein
Vertragsnummer Dataport: V17952/8000068
Vorhabensnummer des Kunden:
Abrechnungszeitraum:
Produktverantwortung Dataport: XXXXXXXXXX
Nachweis erstellt am / um:
Gesamtzahl geleistete Stunden:

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

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

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

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

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.