

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Finanzbehörde
Gänsemarkt 36
20354 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

Fachliches Verfahrensmanagement sowie Pflege und Wartung des Verfahrens „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 6) mit Anlage(n) Nr. 1, 2, 3, 4 und 5
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der jeweils geltenden Fassung (s. Nr. 11.1),
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. Nr. 11.1),
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung,
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9632/2900000

Seite 2 von 6

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:
Fachliches Verfahrensmanagement sowie Pflege und Wartung des Verfahrens „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ gemäß Anlagen 3 und 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

SLA Fachliches Verfahrensmanagement
Pflege und Wartung

Anlage(n) Nr.

Anlage(n) Nr. 3
4

- ☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Anlage Ansprechpartner
Verteilung der Aufwände
Leistungsnachweis Dienstleistung

Anlage(n) Nr. 1
2
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 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8.
- b) folgende weitere Faktoren:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9632/2900000

Seite 3 von 6

4 Ort der Dienstleistungen/Leistungszeitraum

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

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
gem. Nr. 3.1.8			01.01.2016	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht nach gegenseitiger Absprache, gem. Anlage 3, Pkt. 10, gem. Anlage 4, Pkt. 4, sowie

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

Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 Uhr
Freitag bis von 8:00 bis 15:00 Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

☐ ohne Obergrenze

☒ mit einer Obergrenze in Höhe von 50.000,00 €/Jahr

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nr. 4.3
Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis
1	21010345	Testdurchführung (für Leistungen, die über die in Anlage 2, Pkt. 2.1.1, Pos. 4, genannte Menge hinausgehen)			
2	20000138	Testunterstützung studentische Hilfskräfte (für Leistungen, die über die in Anlage 2, Pkt. 2.1.1, Pos. 5, genannte Menge hinausgehen)			

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9632/2900000

Seite 4 von 6

- ☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit pro Person/Kundenbesuch.

Rechnungsstellung

- Die Rechnungsstellung erfolgt ☒ kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.
☐

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- ☒ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.
☐ anderweitige Regelung:

5.2 ☒ Festpreis

Die Entgelte für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen sind in Anlage 2 geregelt.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt jeweils anteilig monatlich zum 01. des jeweiligen Kalendermonats.

Der Auftragnehmer behält sich eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- ☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
☐ Reisekosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit pro Person/Kundenbesuch.
- ☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet.
☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit pro Person/Kundenbesuch.

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9632/2900000

Seite 5 von 6

7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

8.1 Der Auftraggeber benennt 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 _____ zu senden.

8.3 Weitere Mitwirkungsleistungen sind der Anlage 3, Pkt. 3, 5 und 7, sowie Anlage 4, Pkt. 3, zu entnehmen.

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 Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

11.2 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 Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen, wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG), dem nicht entgegenstehen.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9632/2900000

Seite 6 von 6

11.4 Hamburgisches Transparenzgesetz

11.4.1 Unterliegt dieser Vertrag dem HmbTG, so wird er bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen im Informationsregister veröffentlicht. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

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

11.4.2 ☐ Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass der Auftraggeber diesen Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlichen wird. Sollte während der Vertragslaufzeit eine Absicht zur Veröffentlichung entstehen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

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

11.6 Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2016 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum 31.12.2016 gekündigt werden. Danach kann er jeweils zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Hamburg, 11.04.2016
Ort Datum

Hamburg, X
Ort Datum

Vorstand
Dataport

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

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Fachliches Verfahrensmanagement sowie Pflege und Wartung des Verfahrens „länderübergreifendes
Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Finanzbehörde
Gänsemarkt 36
20354 Hamburg

Der Auftraggeber ist immer auch der Mahnungsempfänger/Regulierer, dessen Konto mit der Rechnungsstellung belastet wird.

Rechnungsempfänger:

Ansprechpartner gem. Nr. 7:

Auftraggeber:

Auftragnehmer:



Fachliche Ansprechpartner gem. Nr. 8.1: 1. _____

Tel.

2. _____

Tel.

Technische Ansprechpartner:

1. _____

Tel.

2. _____

Tel.

Ort

Datum



Verteilung der Aufwände

zum IT-Verfahren

„länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Verteilung der Aufwände gem. Nr. 5.2 EVB-IT Dienstvertrag (Festpreis).....	4
2.1	Aufwände pro Position	4
2.1.1	Positionen Pflege und Wartung	4
2.1.2	Fachliches Verfahrensmanagement	5
2.1.3	Betrieb und technisches Verfahrensmanagement	5
2.2	Gesamtaufwand	5

1 Einleitung

In diesem Dokument ist die Kalkulation der Aufwände gemäß der in den Leistungsbeschreibungen dargestellten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement sowie der Pflege und Wartung der Komponenten zur Verwaltung der Dienstleistungen des „länderübergreifenden Kontenpflegetools“ dargestellt.

Die Aufwände zum TVM und Hosting werden über die Verträge zum „länderübergreifenden Kontenpflegetool“ abgedeckt, da hier dieselben Softwarekomponenten genutzt werden.

2 Verteilung der Aufwände gem. Nr. 5.2 EVB-IT Dienstvertrag (Festpreis)

Die folgende Übersicht stellt die Aufwände der Positionen aus den vertraglichen Leistungspaketen für das „länderübergreifende Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ und die Verteilung dar.

2.1 Aufwände pro Position

In den folgenden Übersichten werden die Aufwände pro Position aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen aufgeführt.

2.1.1 Positionen Pflege und Wartung

Die Pflege und Wartung beinhaltet folgenden Komponenten:

Position	Leistung	Menge	Mengeneinheit	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
1	Fehlerbehebung und Weiterentwicklung im „länderübergreifenden Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ gemäß 2.1.1 und 2.2.1 des SLAs Pflege und Wartung				
2	Architektur, Analyse und Spezifikation gemäß 2.2.2 des SLAs Pflege und Wartung				
3	Testmanagement gemäß 2.3 des SLAs Pflege und Wartung				
4	Testdurchführung gemäß 2.4 des SLAs Pflege und Wartung				
5	Testdurchführung gemäß 2.4 des SLAs Pflege und Wartung (Testunterstützung studentische Hilfskräfte)				
6	Steuerung und Controlling im Rahmen der Weiterentwicklungen und Pflege gemäß 2.5 des SLAs Pflege und Wartung				

2.1.2 Fachliches Verfahrensmanagement

Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet folgende Komponenten:

Position	Leistung	Menge	Mengeneinheit	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
7	Leistungen gemäß SLA Fachliches Verfahrensmanagement, ausschließlich Punkt 4 (Produktverantwortung)				
8	Leistungen zur Produktverantwortung gemäß SLA Fachliches Verfahrensmanagement				

2.1.3 Betrieb und technisches Verfahrensmanagement

Die Betriebsaufwände und die Aufwände zum Technischen Verfahrensmanagement sind über die Verträge zum länderübergreifenden Kontenpflegetool abgedeckt. Die Dienstleistungspflege nutzt lediglich die Infrastrukturkomponenten.

2.2 Gesamtaufwand

Entsprechend der Verteilung der Aufwände über die Positionen ergibt sich folgender Gesamtaufwand pro Jahr:

	Gesamtaufwand in €
Pflege und Wartung	
Fachliches Verfahrensmanagement inkl. Produktverantwortung	
Betrieb	
Summe	321.750,00



Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement

zum IT-Verfahren

„länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Leistungsgegenstand	4
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens.....	4
1.3	Vereinbarte Leistungen	6
2	Leistungsrahmen	7
2.1	Bestandteile des IT-Verfahrens.....	7
2.2	Verfahrensinfrastruktur.....	7
2.3	Anwendende Fachbereiche.....	7
2.4	Regelungen an anderer Stelle	7
3	Rahmenbedingungen.....	8
3.1	Mitwirkungsrechte und -pflichten.....	8
3.2	Fachliche Gesamtverantwortung	8
3.3	Ansprechpartner.....	8
3.4	Datenverarbeitung im Auftrag	8
4	Produktmanagement.....	9
4.1	Leistungen.....	9
4.2	Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten.....	9
4.3	Koordination von Leistungserbringern	10
5	Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens	11
5.1	Release Management.....	11
5.2	Change Management.....	11
5.3	Incident Management.....	12
5.4	Problem Management.....	13
5.5	Access Management.....	13
5.6	Aktualisierung von Stammdaten.....	14
6	Beratungsleistungen.....	15
6.1	Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)	15

6.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens).....	15
6.3	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter	15
6.4	Information und Austausch.....	16
6.5	Beratung zu fachlichen Anforderungen.....	16
7	Unterstützung der Anwender	17
7.1	Telefonische Hilfestellung	17
7.2	Erstellen und Veröffentlichen von Informationen	17
7.3	Durchführen von Informationsveranstaltungen/Anwendergremien.....	17
7.4	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen	17
8	Fachliche Verfahrenssteuerung	19
8.1	Verfahrensspezifische Kennzahlen/Auswertungen.....	19
8.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen.....	19
9	Services zu Datenverarbeitung im Auftrag.....	20
9.1	Ausführen von Massendatenänderungen	20
9.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten.....	20
9.3	Erstellung von Exporten	20
10	Service Level	22
10.1	Hinweise	22
10.2	Servicezeit	22
10.3	Reaktionszeit	22
10.4	Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber.....	23
10.5	Informationsveranstaltungen/Anwendergremien.....	23
11	Leistungsabgrenzung	24
12	Erläuterung VDBI.....	25

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum Fachlichen Verfahrensmanagement sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur fachlichen Betreuung des IT-Verfahrens „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ sowie zur Unterstützung und Beratung des Auftraggebers und seiner anwendenden Fachbereiche.

Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, um

- die Anwenderinnen und Anwender bei der Nutzung des IT-Verfahrens zu unterstützen,
- die bestmöglichen Voraussetzungen zu schaffen, damit die Erledigung einer Fachaufgabe mit dem IT-Verfahren zur Zufriedenheit des Auftraggebers erfolgen kann, und
- sicherzustellen, dass die Abläufe im Verfahrensbetrieb im Einklang mit fachlichen Anforderungen des Auftraggebers gesteuert und durchgeführt werden können.

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren „länderübergreifendes Kontenpflegetool – Komponente Dienstleistungsverwaltung“ handelt es sich um eine dreischichtige .Net WinClient Anwendung auf Basis von .Net 3.5 und SQL-Server.

Im Folgenden sollen die wesentlichen Bestandteile der „HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ kurz beschrieben werden:

Dienstleistungen

Dienstleistungen im Sinne der „Dienstleistungsverwaltung“ sind im Wesentlichen Leistungen der Verwaltung nach außen (an Bürger, Unternehmen etc.). Leistungen innerhalb der Verwaltung wurden in diesem Kontext bisher nicht betrachtet.

Die Dienstleistungen werden aus Kundensicht beschrieben. Eine Dienstleistung ist zum Beispiel „Beantragung Reisepass“.

Zu einer Dienstleistung sind alle für den Kunden wichtigen Informationen hinterlegt. Dazu gehören neben allgemeinen Informationen u. a.:

- Synonyme (wichtig für die Suche einer Dienstleistung, wenn die genaue Bezeichnung nicht bekannt ist)
- Links (zum Beispiel zu Formularen oder weiterführenden Informationen)
- Dokumente

Dienstleistungen werden mit Ansprechpunkten verknüpft. Ein Ansprechpunkt besteht aus zuständiger OE, Lokation, Kontaktzeiten, Person/Funktion (in der Regel werden keine Personen, sondern nur Telefonnummern oder Funktionspostfach E-Mail-Adressen ausgegeben).

Zudem gibt es Zuständigkeiten. Diese richten sich nach bestimmten Kriterien, wie zum Beispiel der Meldeadresse, dem Namen oder dem Alter des Kunden. Diese sogenannten Zuständigkeitskriterien werden in der Anwendung ebenfalls abgebildet. Dies ist notwendig, damit bei einer Suche der richtige Ansprechpartner zurückgeliefert wird.

Synonyme

Synonyme sind Begriffe, die im allgemeinen Sprachgebrauch für die Dienstleistungen benutzt werden (z. B. „Heiraten“ für „Anmeldung zur Eheschließung“).

Zu einer Dienstleistung können kein, ein oder mehrere Synonyme erfasst werden, aber ein Synonym kann nur mit einer Dienstleistung verknüpft werden, d. h. bei Verknüpfung einer Dienstleistung mit einem Synonym muss ein neues Synonym angelegt werden (die vorhandenen Synonyme sind bereits an einem Schlagwort „verbraucht“).

Zuständigkeiten

Die Zuständigkeit für das Erbringen einer Dienstleistung muss anhand von Zuständigkeitskriterien festgelegt werden. Hier stehen verschiedene Kriterien zur Auswahl, die in einem Zuständigkeitsbaum organisiert werden können. Mehrere Kriterien können verschieden kombiniert sein.

Es sind verschiedene Zuständigkeitskriterien enthalten, die eine räumliche oder sachliche Untergliederung der Zuständigkeit für eine Dienstleistung erlauben. Es stehen aktuell folgende Kategorien von Zuständigkeitskriterien zur Verfügung:

- **Ortskennziffern (mit verschiedenen Sonderformen)**
- **Nachname**
- **Altersklasse**
- **Straße**
- **Bezirk sowie Standort.**

Es gibt keine Dienstleistung ohne Zuständigkeit. Bei Nutzung mehrerer Zuständigkeitskriterien entsteht eine baumförmige Zuständigkeitsstruktur.

Für jede Kombination von Zuständigkeitswertebereichen (also jedes „Blatt“ des Baumes) kann genau ein Ansprechpunkt definiert werden.

Zu jedem ausgewählten Zuständigkeitskriterium werden Wertebereiche definiert (z. B. Nachname von A - K). Diesen Wertebereichen werden dann die Ansprechpunkte zugewiesen, an denen die Dienstleistung erbracht wird.

Ansprechpunkt

Ein Ansprechpunkt bildet alle Erreichbarkeitsinformationen ab, die für einen Bürger relevant sind, der eine Dienstleistung nutzen möchte. Er wird mit der Kombination bestimmter Zuständigkeitskriterien einer Dienstleistung verknüpft.

Zur vollständigen Definition eines Ansprechpunktes gehören

- **die Verbindung zu einer bestehenden Organisationseinheit und deren Lokation**
- **(optional) zugeordnete Personen oder Funktionen**
- **(optional) Kontaktzeiten**
- **(optional) Zahlungsarten**
- **(optional) Links sowie**
- **(optional) weitere Informationen zur Aufgabe, Zuständigkeit oder Lokation.**

Jedem Ansprechpunkt wird eine OE und eine Lokation (Nutzung der OEs und Lokationen aus dem Kontenpflegetool) eindeutig zugeordnet.

Funktionen und Personen

Zu einem Ansprechpunkt können optional eine oder mehrere Funktionen oder Personen des Personen-Datenbestandes des Kontenpflegetools zugeordnet werden.

Links zuordnen

Jeder Dienstleistung können zur näheren Beschreibung oder zur Verknüpfung mit weiterführenden Informationen ein oder mehrere Links zugeordnet werden.

1.3 Vereinbarte Leistungen

In dieser Leistungsvereinbarung sind die möglichen Leistungen des Auftragnehmers zum Fachlichen Verfahrensmanagement beschrieben.

☒ Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.

Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

☐ Leistungen, die nicht markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

Darüber hinaus beschreibt diese Leistungsvereinbarung die Aufgaben und Zuständigkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu einzelnen Service Levels festgelegt.

2 Leistungsrahmen

2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Komponenten und Schnittstellen zum IT-Verfahren „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ erbracht:

- Verwaltung der Dienstleistungen
- Dienstleistungsexport
 - Behördenfinder/Transparenzgesetz-Export
 - D115-Export
 - Web-Tool-DL-Export
 - AFM-Zuständigkeitsfinder

2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ bereitgestellten folgenden Umgebungen erbracht:

- Qualitätssicherungsumgebung
- Produktionsumgebung

2.3 Anwendende Fachbereiche

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Dienststellen/Fachbereiche des Auftraggebers erbracht:

- Behördenübergreifende Dienstleistungspfleger

2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Softwarewartung und -pflege, siehe Vertrag zur Softwarewartung und Pflege des „länderübergreifenden Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“

3 Rahmenbedingungen

3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

3.2 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.

3.3 Ansprechpartner

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer je einen Produktmanager und Produktverantwortlichen als Ansprechpartner¹.

Der Auftraggeber benennt im Rahmen einer Fachlichen Leistelle 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)

3.4 Datenverarbeitung im Auftrag

Der Auftraggeber benennt die Daten verarbeitenden Stellen gemäß dem einschlägigen Datenschutzgesetz und kann den Auftragnehmer mit der technischen Hilfeleistung für die Datenverarbeitung beauftragen.

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

4 Produktmanagement

4.1 Leistungen

Sämtliche Leistungen, die zu dem IT-Verfahren 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
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:
Sofern das SLA Technisches Verfahrensmanagement bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist, unterstützt das Produktmanagement die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.
- Steuerung der hier vereinbarten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement:
Das Produktmanagement ist für die Durchführung sämtlicher Aufgaben zum Fachlichen Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich. Es informiert den Auftraggeber über geplante Maßnahmen seitens des Auftragnehmers und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.
- Mitwirkung in den Betriebsprozessen
 - Releasemanagement, gemäß Abschnitt Release Management
 - Changemanagement, gemäß Abschnitt Change Management
 - Incidentmanagement, gemäß Abschnitt Incident Management
 - Problemmanagement, gemäß Abschnitt Problem Management
- Durchführung von Beratungsleistungen gemäß der Abschnitte 6.1 bis 6.4
- Unterstützung der Anwender gemäß den Abschnitten 7.2 bis 7.4

Für vertragliche Angelegenheiten und für gewünschte Anpassungen der Leistungen benennt der Auftragnehmer einen Ansprechpartner zum IT-Verfahren (vgl. Nr. 7 im EVB-IT Dienstvertrag). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über das Fachliche Verfahrensmanagement hinaus Leistungen zum IT-Verfahren beauftragt werden sollen. Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Produktmanagements, die unmittelbar für das Fachliche Verfahrensmanagement erbracht werden müssen.

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

- ☒ Im Auftrag des Auftraggebers sorgt der Auftragnehmer bei geplanten Änderungen zum IT-Verfahren für die Kommunikation und Abstimmung zwischen den Beteiligten (z. B. Entscheidungsträgern beim Auftraggeber, IT-Sicherheitsbeauftragten, Fachlichen Leitstellen, anwendenden Fachbereichen, Partnern) im Umfeld des IT-Verfahrens.

Sollen zusätzliche Leistungen durch den Auftragnehmer erbracht werden oder soll die Nutzung des IT-Verfahrens ausgeweitet werden, kann der Auftragnehmer mit der Erstellung von

Leistungsbeschreibungen und entsprechenden Angeboten beauftragt werden. Die inhaltliche Ausgestaltung stimmt der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten ab.

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

4.3 Koordination von Leistungserbringern

- ☒ Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum IT-Verfahren nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu anderen Leistungserbringern 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.

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

5.1 Release Management

- ☒ Das Release Management ist verantwortlich für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in die Produktionsumgebungen. Das Release Management soll sicherstellen, dass die Integrität der Produktionsumgebung aufrechterhalten wird und dass die richtigen Komponenten im Release enthalten sind.

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Releaseplanung in Abstimmung mit dem Auftraggeber	V, D	B
Durchführung eines Funktionstests	V	
Abnahme/Freigabe des Releases	B	D, V
Erstellung der Anwenderinformationen	V, D	I

Leistungen zum Freigabetest eines Releases sind nicht Bestandteil des Fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens geregelt.

Der Funktionstest ist im Technischen Verfahrensmanagement geregelt.

5.2 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.

Im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements erfolgt die Berücksichtigung geplanter oder durchgeführter Veränderungen bei der Abwicklung standardisierter Betriebsprozesse.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Planung von Change-Durchführungen	V, D	B
Change Durchführung	V	
Durchführung eines Funktionstests	V	
Change Abnahme und Review - fachlich	V, D	I

Die Durchführung von Changes am IT-Verfahren und der anschließende Funktionstest sind im Technischen Verfahrensmanagement geregelt.

Änderungen zum IT-Verfahren selbst (Programmänderungen) sind nicht Bestandteil des Fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens vereinbart.

5.3 Incident Management

- ☒ Das Incident Management reagiert auf Störungen und sorgt für die schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs.

Zusätzlich zu technischen Störungen werden auch Störungen im fachlichen Kontext bzw. Beeinträchtigungen bei der Bedienung des IT-Verfahrens im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozesses bearbeitet. Zur Bearbeitung gehören folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag- nehmer	Auftrag- geber
Störungsannahme	V, D	
Unterstützung bei der Störungsverfolgung (2nd und 3rd Level)	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 von externen Komponenten des IT-Verfahrens	V, D	I

Der Auftraggeber definiert in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer, wie das IT-Verfahren an sich und die Auswirkung und Dringlichkeit bei Auftreten von Störungen bewertet werden müssen.

Die Beseitigung von Störungen, die das IT-Verfahren selbst verursacht (Programmfehler), ist nicht Bestandteil des Fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens geregelt.

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

5.4 Problem Management

- ☒ Das Problem Management hat die Aufgabe, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur oder des IT-Verfahrens 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.

Zum Problem Management nimmt das Fachliche Verfahrensmanagement die folgenden Aufgaben wahr:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erstellen von Problem Tickets	V, D	I
Fachliche Untersuchung und Diagnose eines Problems	V, D	B
Ggf. Einbeziehung des Herstellers von externen Komponenten des IT-Verfahrens und Prüfung der Ergebnisse	V, D	B
Erarbeitung einer fachlichen Lösung	V, D	I, B
Qualitätssicherung des fachlichen Lösungskonzepts	V, D	I, B
Überprüfung Umsetzbarkeit aus Request for Change	V, D	B
Kommunikation und Abschluss Problem Ticket	V, D	

Das Lösungskonzept wird dem Auftraggeber zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt.

Die Umsetzung der erarbeiteten Lösung gehört nicht zum Leistungsspektrum des Fachlichen Verfahrensmanagements und ist gesondert zu beauftragen bzw. im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens mit zu vereinbaren.

5.5 Access Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Einrichtung/Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten		
• als Metadaten	D	V
• in Benutzer-/Organisationsverwaltung	B	V, D

In Abhängigkeit der verfahrensspezifischen Benutzerverwaltung wird festgelegt, welche Berechtigungsarten von wem eingerichtet werden sollen.

- ☒ Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle, dem Technischen Verfahrensmanagement, geregelt.

5.6 Aktualisierung von Stammdaten

- ☐ Der Auftragnehmer wird mit der laufenden Aktualisierung der hier genannten Stammdaten zum IT-Verfahren beauftragt. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftragnehmer über entsprechende Berechtigungen und Zugänge zum IT-Verfahren verfügt.
 - ...
- ☒ Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle, über den Vertrag zum Fachlichen Verfahrensmanagement des länderübergreifenden Kontenpflegetools, geregelt.

6 Beratungsleistungen

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

- ☒ Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber bei allen strategischen Überlegungen und Planungen zum Einsatz des IT-Verfahrens.

Bei grundlegenden Änderungen zum IT-Verfahren 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-Verfahrens optimal zu ermöglichen.

Nimmt der Auftragnehmer das Fachliche Verfahrensmanagement zu diesem IT-Verfahren gleichzeitig für mehrere Auftraggeber wahr, zeigt der Auftragnehmer mögliche Synergien auf, um einen Mehrwert für den Auftraggeber zu erzielen.

- ☐ Auf Anfrage liefert der Auftragnehmer Informationen für die jährliche Veranschlagung von Investitions- und laufenden Betriebskosten und unterstützt somit die Finanzplanung des Auftraggebers.

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

- ☒ Hinsichtlich der Nutzung des IT-Verfahrens 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-Verfahrens 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 zur Optimierung von Geschäftsprozessen

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

6.3 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-Verfahrens erforderlich ist, liegt allein in der Verantwortung des Auftraggebers.

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

6.4 Information und Austausch

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

Im Rahmen eines regelmäßigen Informationsaustauschs wird zudem die gemeinsame und abgestimmte Planung neuer Releases oder anderer Aktivitäten zum IT-Verfahren erleichtert.

6.5 Beratung zu fachlichen Anforderungen

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

Die Spezifizierung und konzeptionelle Aufbereitung fachlicher Anforderungen sind hingegen gesondert zu beauftragen.

7 Unterstützung der Anwender

7.1 Telefonische Hilfestellung

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

☒ User Help Desk (UHD);

☒ User Help Desk (UHD);

☒ User Help Desk (UHD);

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, sofern diese aus der vorhandenen Bedienungsanleitung oder anderen dem Anwender zur Verfügung gestellten schriftlichen Unterlagen nicht hervorgeht.

Der Auftraggeber ist grundsätzlich verpflichtet, die Anwender des Auftraggebers in der Bedienung des IT-Verfahrens 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.

7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

- ☒ Vor geplanten Änderungen zum IT-Verfahren werden Informationen zu Art und Zeitpunkt der geplanten Maßnahmen erstellt und den anwendenden Fachbereichen bekannt gegeben. Dies betrifft insbesondere die Auslieferung neuer Releases oder Änderungen an der Infrastruktur, die sich auf den Einsatz oder die Verfügbarkeit des IT-Verfahrens auswirken.

Die Anwender des Auftraggebers werden ebenfalls informiert über Störungen (Incidents), deren Beseitigung sowie Hinweisen zur Umgehung von Störungen (vgl. 5.3).

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer Verteilerlisten für die Information der Anwender bzw. anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers zur Verfügung.

7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen/Anwendergremien

- ☒ Der Auftragnehmer bietet regelmäßige Veranstaltungen für Anwender des Auftraggebers an, auf der über neue technische und fachliche Entwicklungen zum IT-Verfahren informiert wird. Anwender des Auftraggebers sollen in dieser Veranstaltung Gelegenheit erhalten, ihre Erfahrungen im Umgang mit dem IT-Verfahren miteinzubringen und auszutauschen.

7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

- ☒ Der Auftragnehmer wird zur Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen herangezogen. Bestandteile der Leistung sind:
- Beratung des Schulungsdozenten/der Dozentin
 - Unterstützung bei der Erstellung von Schulungsunterlagen



- Begleitung von Schulungsveranstaltungen, Unterstützung des Dozenten/der Dozentin
- Unterstützung der Anwender durch praxisorientierte Hinweise während den Schulungsveranstaltungen

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

☐ 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.

8 Fachliche Verfahrenssteuerung

8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen/Auswertungen

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

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

- ☐ Anzahl der Anwender
☒ Anzahl von Fachobjekten

Die Auswertungen erfolgen pro

- ☐ Monat
☐ Quartal
☐ Halbjahr
☒ Jahr

8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

- ☐ Der Auftragnehmer kann mit der regelmäßigen Überwachung von verfahrensspezifischen Abläufen beauftragt werden, sofern diese Bestandteile des IT-Verfahrens sind und nicht 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

9 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag

9.1 Ausführen von Massendatenänderungen

- ☐ Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, Massendatenänderungen zu beauftragen.

Die Planung von notwendigen Verarbeitungen obliegt dem Auftraggeber. Die Planung beinhaltet die Vereinbarung mit dem Auftragnehmer, zu welchen Zeitpunkten die Verarbeitungen erfolgen sollen. 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.

Über das Ergebnis der Verarbeitungen wird der Auftragnehmer informiert.

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

- ☒ Der Auftragnehmer wird mit den erforderlichen Berechtigungen und technischen Voraussetzungen ausgestattet, um Bereinigung von Inkonsistenzen im Datenbestand und Eingriffe in (ggf. auch personenbezogene) Produktionsdaten vorzunehmen, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Die fehlerhafte Bearbeitung kann sich aus nicht abgedeckten Prozessen in der Verarbeitung oder durch fehlerhafte Daten aus den Schnittstellen des Systems (AD, Exchange) ergeben.

Für nicht automatisierte Prozesse, wie z. B. Behördenumzüge, sind manuelle Eingriffe in die Produktionsdaten notwendig. In diesem Fall ist jeder Eingriff durch eine für diese Auftragsart berechtigte Person des Auftraggebers zu beauftragen und im Auftrag detailliert zu beschreiben.

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

9.3 Erstellung von Exporten

- ☒ Auf Basis der vorhandenen Attribute der Dienstleistungsdaten können vom Auftraggeber bzw. dessen Auftragsberechtigten regelmäßige automatisierte Exporte im CSV-Format beauftragt werden. Die Exporte werden für die Abholung und Weiterverarbeitung durch externe Fachverfahren auf einem Share (im IT-Verfahren oder Fremdfachverfahren) zur Verfügung gestellt. Zu den einzelnen Exporten macht der Auftraggeber Angaben über die gewünschten Intervalle und dem Output (Attribute, Empfänger).

Ansprechpartner für Störungsmeldungen eines Exports ist der Datenempfänger. Sollte ein erneuter Export mit dem ursprünglich vorgesehenen Inhalt erforderlich sein, führt der Auftragnehmer die Übermittlung ohne erneuten Auftrag durch, dokumentiert den Vorgang und informiert den Auftraggeber und den Datenempfänger über den erneuten Export.



- ☒ Die Erstellung von Exporten in anderen Formaten (z. B. XML) bzw. eine tiefgreifende gesonderte Aufbereitung ist nicht Bestandteil des Fachlichen Verfahrensmanagements. Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers
- ☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.
 - ☒ nach Aufwand erbracht und abgerechnet werden.

10 Service Level

10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Level vereinbart.

- ☒ Vereinbart werden die Service Level, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.
Zu diesen ausgewählten Service Level werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.
- ☐ Service Level, die nicht markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

10.2 Servicezeit

- ☒ Zum Fachlichen Verfahrensmanagement werden folgende Servicezeiten vereinbart, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden:

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

Gesetzliche Feiertage (so wie der 24.12. und 31.12.) sind von dieser Regelung ausgenommen.

10.3 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.

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für das Fachliche Verfahrensmanagement folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten (Kap. 9.2)	
Hilfestellung für Anwender (Kap. 7.1)	

10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

- ☒ Auftragnehmer und Auftraggeber tauschen sich regelmäßig über relevante Inhalte und geplante Maßnahmen zum IT-Verfahren in einem Produktmeeting miteinander aus (vgl. 6.4).

Die Gesprächsrunden finden statt

- ☒ per Videokonferenz

in folgendem Intervall:

- ☐ wöchentlich
☐ 14tägig
☐ monatlich
☒ alle 2 Monate
☐ einmal im Quartal
☐ einmal im Halbjahr
☐ einmal im Jahr
☒ zusätzlich bei Bedarf

10.5 Informationsveranstaltungen/Anwendergremien

- ☒ Der Auftragnehmer bietet regelmäßig eine Veranstaltung für Anwender des Auftraggebers (Datenpfleger und deren Koordinatoren²) an, auf der über neue Entwicklungen zum IT-Verfahren informiert wird und Anwender Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch erhalten (vgl. 7.3).

Der Auftragnehmer führt einmal im

- ☐ Quartal
☐ Halbjahr
☒ Jahr

Informationsveranstaltungen/Anwendergremien in den Räumen

- ☒ des Auftragnehmers
☐ des Auftraggebers

durch.

² Abhängig von der Größe der Dienststelle kann die Rolle Koordinator als zentraler Ansprechpartner der Datenpfleger und des Produktes bzw. des TVM/FVM sinnvoll sein. Ein Koordinator kann auch zusätzlich die Rolle des Datenpflegers wahrnehmen.

11 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**
Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.
- **Technisches Verfahrensmanagement**
Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das Technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.
- **Produktmanagement**
Leistungen des Produktmanagements sind nur in dem Umfang abgedeckt, der für das Fachliche Verfahrensmanagement erforderlich ist bzw. explizit vereinbart wurde (vgl. 4.1).
- **Sicherheitsmanagement**
Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.
- **Softwarewartung und -pflege**
Die Bereinigung von Programmfehlern sowie das Planen und Durchführen von Änderungen am IT-Verfahren gehören nicht zum Leistungsspektrum und sind an anderer Stelle zu regeln und zu vereinbaren.
- **Durchführung von Projekten**
Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.
- **Schulungen**
Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.
- **Benutzerverwaltung**
Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

Sämtliche Leistungen, die in diesem Dokument zur Auswahl angeboten, jedoch nicht ausgewählt worden sind, gehören ebenfalls nicht zur Leistungsvereinbarung.

12 Erläuterung VDBI

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



Leistungsvereinbarung

Pflege und Wartung

zum IT-Verfahren

„länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens.....	3
2	Leistungsrahmen	6
2.1	3rd-Level-Support und Fehlerbehebung	6
2.1.1	Fehlerbehebung im Kontenpflegetool-Dienstleistungsverwaltung und Exporte	7
2.2	Entwicklungsleistungen (Weiterentwicklung der in Betrieb befindlichen Komponenten).....	7
2.2.1	Weiterentwicklung „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ und Exporte	7
2.2.2	Architektur, Analyse und Spezifikation.....	8
2.3	Testmanagement	8
2.4	Testdurchführung (System- und Abnahmetest)	8
2.5	Steuerung und Controlling im Rahmen der Weiterentwicklungen und Pflege	9
3	Mitwirkungsrechte und - pflichten.....	10
3.1	Ansprechpartner.....	10
3.2	Fehlermeldung	10
3.3	Freigabe	10
3.3.1	Freigabe von Programmteilen.....	10
3.3.2	Freigabe von Dokumentationen	10
4	Service Level	11
4.1	Servicezeit.....	11
4.2	Reaktionszeit.....	11
5	Leistungsabgrenzung	12

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur Pflege und Wartung des IT-Verfahrens „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“.

Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, um

- Fehler im Rahmen des 3rd-Level zu beheben,
- sicherzustellen, dass das IT-Verfahren auf den aktuellen Infrastrukturkomponenten lauffähig ist und dem aktuellen Stand der Technik entspricht, und
- sicherzustellen, dass eine Weiterentwicklung gemäß den fachlichen Anforderungen des Auftraggebers durchgeführt werden kann.

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Im Folgenden sollen die wesentlichen Bestandteile der „HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ kurz beschrieben werden:

Dienstleistungen

Dienstleistungen im Sinne der „Dienstleistungsverwaltung“ sind im Wesentlichen Leistungen der Verwaltung nach außen (an Bürger, Unternehmen etc.). Leistungen innerhalb der Verwaltung wurden in diesem Kontext bisher nicht betrachtet.

Die Dienstleistungen werden aus Kundensicht beschrieben. Eine Dienstleistung ist zum Beispiel „Beantragung Reisepass“.

Zu einer Dienstleistung sind alle für den Kunden wichtigen Informationen hinterlegt. Dazu gehören neben allgemeinen Informationen u. a.:

- Synonyme (wichtig für die Suche einer Dienstleistung, wenn die genaue Bezeichnung nicht bekannt ist)
- Links (zum Beispiel zu Formularen oder weiterführenden Informationen)
- Dokumente

Dienstleistungen werden mit Ansprechpunkten verknüpft. Ein Ansprechpunkt besteht aus zuständiger OE, Lokation, Kontaktzeiten, Person/Funktion (in der Regel werden keine Personen, sondern nur Telefonnummern oder Funktionspostfach E-Mail-Adressen ausgegeben).

Zudem gibt es Zuständigkeiten. Diese richten sich nach bestimmten Kriterien, wie zum Beispiel der Meldeadresse, dem Namen oder dem Alter des Kunden. Diese sogenannten Zuständigkeitskriterien werden in der Anwendung ebenfalls abgebildet. Dies ist notwendig, damit bei einer Suche der richtige Ansprechpartner zurückgeliefert wird.

Synonyme

Synonyme sind Begriffe, die im allgemeinen Sprachgebrauch für die Dienstleistungen benutzt werden (z. B. „Heiraten“ für „Anmeldung zur Eheschließung“).

Zu einer Dienstleistung können kein, ein oder mehrere Synonyme erfasst werden, aber ein Synonym kann nur mit einer Dienstleistung verknüpft werden, d. h. bei Verknüpfung einer Dienstleistung mit einem Synonym muss ein neues Synonym angelegt werden (die vorhandenen Synonyme sind bereits an einem Schlagwort „verbraucht“).

Zuständigkeiten

Die Zuständigkeit für das Erbringen einer Dienstleistung muss anhand von Zuständigkeitskriterien festgelegt werden. Hier stehen verschiedene Kriterien zur Auswahl, die in einem Zuständigkeitsbaum organisiert werden können. Mehrere Kriterien können verschieden kombiniert sein.

Es sind verschiedene Zuständigkeitskriterien enthalten, die eine räumliche oder sachliche Untergliederung der Zuständigkeit für eine Dienstleistung erlauben. Es stehen aktuell folgende Kategorien von Zuständigkeitskriterien zur Verfügung:

- **Ortskennziffern (mit verschiedenen Sonderformen)**
- **Nachname**
- **Altersklasse**
- **Straße**
- **Bezirk sowie Standort.**

Es gibt keine Dienstleistung ohne Zuständigkeit. Bei Nutzung mehrerer Zuständigkeitskriterien entsteht eine baumförmige Zuständigkeitsstruktur.

Für jede Kombination von Zuständigkeitswertebereichen (also jedes „Blatt“ des Baumes) kann genau ein Ansprechpunkt definiert werden.

Zu jedem ausgewählten Zuständigkeitskriterium werden Wertebereiche definiert (z. B. Nachname von A - K). Diesen Wertebereichen werden dann die Ansprechpunkte zugewiesen, an denen die Dienstleistung erbracht wird.

Ansprechpunkt

Ein Ansprechpunkt bildet alle Erreichbarkeitsinformationen ab, die für einen Bürger relevant sind, der eine Dienstleistung nutzen möchte. Er wird mit der Kombination bestimmter Zuständigkeitskriterien einer Dienstleistung verknüpft.

Zur vollständigen Definition eines Ansprechpunktes gehören

- **die Verbindung zu einer bestehenden Organisationseinheit und deren Lokation**
- **(optional) zugeordnete Personen oder Funktionen**
- **(optional) Kontaktzeiten**
- **(optional) Zahlungsarten**
- **(optional) Links sowie**
- **(optional) weitere Informationen zur Aufgabe, Zuständigkeit oder Lokation.**

Jedem Ansprechpunkt wird eine OE und eine Lokation (Nutzung der OEs und Lokationen aus dem Kontenpflegetool) eindeutig zugeordnet.

Funktionen und Personen

Zu einem Ansprechpunkt können optional eine oder mehrere Funktionen oder Personen des Personen-Datenbestandes des Kontenpflegetools zugeordnet werden.



Links zuordnen

Jeder Dienstleistung können zur näheren Beschreibung oder zur Verknüpfung mit weiterführenden Informationen ein oder mehrere Links zugeordnet werden.

2 Leistungsrahmen

Es werden Unterstützungsleistungen zur Pflege und Wartung des IT-Verfahrens „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ angeboten. Diese umfassen folgende Leistungspakete:

- 3rd-Level-Support und Fehlerbehebung in den Komponenten,
 - Fehlerbehebung in der „HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ und daraus generierter Exporte
 - Behördenfinder/Transparenzgesetz-Export
 - D115-Export
 - Web-Tool-DL-Export
 - AFM-Zuständigkeitsfinder
- Entwicklungsleistungen (Weiterentwicklung der in Betrieb befindlichen Komponenten),
 - Der HaSI-Dienstleistungsverwaltung und daraus generierter Exporte
 - Behördenfinder/Transparenzgesetz-Export
 - D115-Export
 - Web-Tool-DL-Export
 - AFM-Zuständigkeitsfinder
 - Beratungsleistungen zur Applikation inkl. Analyse und Konzeption
- Testmanagement inkl. Testanalyse,
- Testdurchführung (System- und Abnahmetest),
- Steuerung und Controlling im Rahmen der Weiterentwicklung und Pflege,

die in den folgenden Abschnitten näher erläutert werden.

2.1 3rd-Level-Support und Fehlerbehebung

Fehler und Störungen im Rahmen des 3rd-Level-Supports werden vom Auftragnehmer nach Priorisierung des Auftraggebers im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt. Die Beseitigung beinhaltet ggf. eine genauere Analyse zur Klärung der Fehlerursache, sofern die gelieferte Fehlerbeschreibung des Auftraggebers zur Fehlererkennung nicht ausreichend ist.

Als Fehler ist ein Verhalten der Anwendung zu verstehen, welches vom vereinbarten Programmablauf abweicht.

Eine Beseitigung von Mängeln, die durch Systemsoftware-Komponenten hervorgerufen werden, gehört nicht zum Leistungsumfang. Zum Leistungsumfang gehört jedoch der Versuch einer Fehlerumgehung.

Sofern zur Fehlerbehebung ein Deployment notwendig ist, sind Unterstützungsleistungen im Konfigurationsmanagement enthalten. Dieses beinhaltet die Unterstützung des technischen Verfahrensbetriebs in der Konfiguration und Bereitstellungen neuer Versionen sowie Unterstützungen bei Deployments in Test, Stage und Produktion im Rahmen des Releasemanagements des Auftragnehmers.

2.1.1 Fehlerbehebung im Kontenpflegetool-Dienstleistungsverwaltung und Exporte

Die unter 2.1 beschriebenen Leistungen werden für die Komponenten Kontenpflegetool-Dienstleistungsverwaltung und zugehörige Exporte direkt durch den Auftragnehmer erbracht. Inhaltlich umfasst dies folgende Leistungen:

- Klärung und Analyse der Fehler und deren Auswirkungen,
- Unterstützung bei der Beseitigung des Fehlerbildes inkl. ggf. notwendiger Programmierungsleistungen,
- Umsetzung von Maßnahmen zur Erhaltung der Betriebssicherheit,
- Programmierertests (keine Systemtests) sofern notwendig,
- Programmiertechnische Unterstützung während der Testphase sofern notwendig,
- Konfigurationsmanagement,
- Ggf. Anpassung der bestehenden Dokumentation (Spezifikation, Betriebsführungshandbuch, Installationsanleitung).

2.2 Entwicklungsleistungen (Weiterentwicklung der in Betrieb befindlichen Komponenten)

Es werden programmiertechnische Unterstützungsleistungen zur Weiterentwicklung der Anwendung im Rahmen der vorgehaltenen Ressourcen angeboten. Die Weiterentwicklungen werden zwischen dem Auftraggeber, bzw. dessen Fachabteilung, und dem Auftragnehmer im Rahmen der Releaseplanung abgestimmt.

Hierzu werden die Anforderungen im Rahmen des Produktmanagements¹

- gesammelt und in den Produktrunden (ggf. Workshops) abgestimmt.
- Jede Anforderung wird hinsichtlich der Produktstrategie und der Betriebssicherheit durch den Auftragnehmer geprüft.

Vor einer Umsetzung im Rahmen der Weiterentwicklung werden alle funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen durch den Auftragnehmer geklärt und für eine genaue und detaillierte Beschreibung der Umsetzungen ein Umsetzungskonzept (Anforderungsfine spezifikation) erstellt. Das Umsetzungskonzept enthält Beschreibungen über Sinn, Zweck und Umfang von Funktionalitäten, die neu oder zusätzlich in die Programme aufgenommen werden sollen. Ggf. wird dieses um Muster des Layouts und eine Beschreibung der Funktionalitäten von neuen oder geänderten Bildschirmmasken ergänzt.

Anforderungen des Auftraggebers, welche in der gemeinschaftlichen Abstimmung und Releaseplanung nicht umgesetzt werden sollen, sind nicht Bestandteil der Weiterentwicklung. Diese können jedoch als mandantenspezifische Einzelaufträge separat vereinbart werden.

2.2.1 Weiterentwicklung „länderübergreifendes Kontenpflegetool/HaSI-Dienstleistungsverwaltung“ und Exporte

Die unter 2.2 beschriebenen Leistungen zur Programmierung werden für die Komponenten Kontenpflegetool-Dienstleistungsverwaltung und Exporte direkt durch den Auftragnehmer erbracht. Inhaltlich umfasst dies folgende Leistungen:

- Programmierung gemäß Umsetzungskonzept,
- Programmierertests (keine Systemtests),
- Programmiertechnische Unterstützung während einer Testphase.

¹ Ist im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements zu beauftragen.

2.2.2 Architektur, Analyse und Spezifikation

Die unter 2.2 beschriebenen Leistungen zur Analyse und Spezifikation werden für die Komponenten Kontenpflegetool-Dienstleistungsverwaltung und Exporte direkt durch den Auftragnehmer erbracht. Inhaltlich umfasst dies folgende Leistungen:

- Analyse und Dokumentation der Anforderungen sofern notwendig,
- Erstellung von Umsetzungskonzepten und Systemarchitektur,
- Erstellung und Fortschreibung der Spezifikation.

2.3 Testmanagement

Jede geänderte und erweiterte Version des IT-Verfahrens, die durch

- Fehlerkorrekturen, gemäß Abschnitt 2.1
- Weiterentwicklung, gemäß Abschnitt 2.2

entsteht, wird einem Test gemäß dem mit dem Auftraggeber abgestimmten Testkonzept (in der Regel bestehend aus Komponenten-, Integrations-, Systemintegrations- und Abnahmetest) durch den Auftragnehmer unterzogen. Zu den durchzuführenden Aufgaben im Rahmen der Qualitätssicherung werden folgende Leistungen aus dem Bereich Testmanagement gemäß Testrichtlinie und Testleitfaden von Dataport vereinbart:

- Erstellung und Fortschreibung des Testkonzeptes,
- Risikoanalyse zur Festlegung der Teststrategie,
- Testplanung, -steuerung und Erstellung von Testberichten und Freigabeempfehlungen,
- Testvorbereitung (inkl. Rüstzeiten und Organisation der Bereitstellung von Testdaten),
- Testanalyse und Erstellung und Fortschreibung von Testfällen.

2.4 Testdurchführung (System- und Abnahmetest)

Jede geänderte und erweiterte Version des IT-Verfahrens, die durch

- Fehlerkorrekturen, gemäß Abschnitt 2.1
- Weiterentwicklung, gemäß Abschnitt 2.2

entsteht, wird basierend auf den aufgeführten Leistungen aus dem Bereich Testmanagement einem Test gemäß abgestimmten Testkonzept (in der Regel bestehend aus Komponenten-, Integrations-, Systemintegrations- und Abnahmetest) durch den Auftragnehmer unterzogen. Zu den durchzuführenden Aufgaben im Rahmen der Qualitätssicherung werden folgende Leistungen für die Testdurchführung gemäß Testrichtlinie und Testleitfaden von Dataport vereinbart:

- Durchführung von Komponenten-, Integrations-, Systemintegrations- und Regressionstest in der Testumgebung,
- Durchführung von System- und Abnahmetest in der Qualitätssicherungsumgebung (Stage).

Hinweis:

Die Testdurchführung erfolgt von nicht ausgebildeten Testern bzw. eingearbeiteten studentischen Hilfskräften unter Anleitung eines Testmanagers.

2.5 Steuerung und Controlling im Rahmen der Weiterentwicklungen und Pflege

Dies umfasst Unterstützungsleistungen zur Steuerung (inkl. Controlling) und Überwachung der Fehlerbehebung sowie zur Planung und Steuerung (inkl. Controlling) der Erweiterung inkl. nicht fachlicher Abstimmungsgespräche mit dem Auftraggeber und Leistungsverantwortlichen beim Auftragnehmer.

Inhaltlich umfasst dies folgende Leistungen:

- Planung, Steuerung und Überwachung der Entwicklung, Koordinieren und Informieren,
- Risikoverfolgung,
- Initiieren von ChangeRequests (CRs) sofern notwendig,
- Planung, Steuerung, Überwachung des Zeit- und Qualitätsmanagements.

3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

3.1 Ansprechpartner

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer je einen Produktmanager und Produktverantwortlichen als Ansprechpartner².

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

- Für Konzeptions- und Abstimmungsgespräche
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Planung neuer Releases
- Erteilung von Freigaben
- Beauftragung des Auftragnehmers mit Leistungen, die in dieser Leistungsvereinbarung vereinbart wurden (Auftragsberechtigte)

Die Aufgaben können auch in einer Fachlichen Leistelle gebündelt werden.

3.2 Fehlermeldung

Die Fehlermeldungen sind über die Fachliche Leitstelle an das Produktmanagement oder das Fachliche Verfahrensmanagement zu adressieren. Die Fehler sind zu priorisieren, genau zu beschreiben und ggf. um Hardcopies von Bildschirmmasken und Fehlermeldungen zu ergänzen.

Resultieren aus den gemeldeten Fehlern Erweiterungen in der Funktionalität, so ist mit den Auftraggeber im Hinblick der Releaseplanung abzustimmen, wann diese Erweiterungen (ChangeRequests) umzusetzen sind.

3.3 Freigabe

3.3.1 Freigabe von Programmteilen

Eine Programmfreigabe hat zeitnah in der Regel innerhalb zwei Wochen nach erfolgreichem Test der Programmeinheit durch den Auftraggeber gemäß geltender Freigaberichtlinie zu erfolgen. Eine Freigabeempfehlung als Grundlage der Freigabe erfolgt durch den Auftragnehmer.

3.3.2 Freigabe von Dokumentationen

Zu liefernde Dokumente und Unterlagen, die im Rahmen des Projektes vom Auftragnehmer erstellt werden, sind zeitnah (abhängig von der Größe jedoch in der Regel innerhalb zwei Wochen, wobei eine Fristverlängerung im gegenseitigen Einvernehmen möglich ist) zu verifizieren und von Auftraggeber freizugeben, sofern keine inhaltlichen und/oder fachlichen Bedenken bestehen. Das Ergebnis ist dem Auftragnehmer schriftlich mitzuteilen. Lässt der Auftraggeber den festgelegten Zeitraum nach Aushändigung ohne Freigabe verstreichen, gilt das Dokument als freigegeben.

² Der Begriff „Ansprechpartner“ wird synonym für die weibliche und männliche Form verwendet.

4 Service Level

4.1 Servicezeit

- ☒ Es werden folgende Servicezeiten vereinbart, in denen die beschriebenen Leistungen durch den Auftragnehmer erbracht werden:

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

Gesetzliche Feiertage (so wie der 24.12. und 31.12.) sind von dieser Regelung ausgenommen.

4.2 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.

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für die dargelegten Leistungsarten folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
3rd-Level-Support und Fehlerbehebung	

5 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**
Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.
- **Technisches Verfahrensmanagement**
Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das Technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.
- **Fachliches Verfahrens- und Produktmanagement**
Leistungen des Fachlichen Verfahrens- und Produktmanagements, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.
- **Sicherheitsmanagement**
Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.
- **Durchführung von Projekten**
Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.
- **Schulungen**
Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.

Sämtliche Leistungen, die in diesem Dokument zur Auswahl angeboten, jedoch nicht ausgewählt worden sind, gehören ebenfalls nicht zur Leistungsvereinbarung.

Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Auftraggeber:

Finanzbehörde

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftragnehmer:

Dataport

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer:

V9632/2900000

Die nachfolgend aufgeführten Leistungen wurden erbracht von:

Wenn mindestens drei Dataport-Beschäftigte an der Leistungserbringung beteiligt waren, werden die Namen aufgeführt.

Monat	Aufwand in Stunden	Leistungs- kategorie	Durchgeführte Arbeiten

Leistung erbracht:

Ort

Datum

Dataport

Altenholzer Straße 10-14

24161 Altenholz

Ort

Datum

Auftraggeber

Unterschrift Auftragnehmer (Name in Druckschrift)

Unterschrift Auftraggeber (Name in Druckschrift)

Begründung des Schwärzungsverlangens

Vertragsnr.	betroffenes Dokument	Seitenzahl	Lfd. Nr. Schwärzung	Klassifizierung	Begründung	Ausnahme
V9632	EVB-IT Dienstvertrag	3-5	1-5	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Mengenangaben, Einzelpreis, Mail-Adressen - (z.B.: Funktionspostfach)	
		6	1	Schutz personenbezogener Daten	Vor- und Zunamen, Berufs- und Funktionsbezeichnung	
	Anlage 1	1	1	Schutz personenbezogener Daten	Vor- und Zunamen, Telefon- u. Telefaxadressen	
	Anlage 2	4-5	1-3	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Mengenangaben, Bewertungen von Leistungen in Zeiten, Einzelpreis, Kalkulationsgrundlage	
	Anlage 3	17	1	Schutz personenbezogener Daten	Telefon- und Telefaxadressen	
		22	1	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Leistungskennzahlen	
	Anlage 4	3-11	1-2	Betriebs- und Geschäftsgeheimnis	Details der technischen Umsetzung, Leistungskennzahlen	