

[The following text is a dense, continuous block of illegible characters and symbols, likely representing a corrupted scan of a document page. It contains no discernible words or structure.]

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16450/2610000

Seite 1 von 7

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens AAK Hosting im Rechenzentrum von Dataport

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 7)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4a, 4b und 4c (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16450/2610000

Seite 2 von 7

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

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

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- ☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

Anlage(n) Nr.

- ☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport
Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil - (SLA Verf. Teil A)

Anlage(n) Nr. 4a

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport
Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für das Verfahren AAK in der
shared Infrastruktur“) - (SLA Verf. Teil B)

4b

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechen-
zentrum Teil C (spezifischer Teil für die „shared Infrastruktur“) -
(SLA Verf. Teil C)

4c

- ☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner

Anlage(n) Nr. 1

Preisblatt Aufwand

Anlage(n) Nr. 2a

Preisblatt Festpreis

Anlage(n) Nr. 2b

Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung

Anlage(n) Nr. 3

Es gelten die Dokumente in

- ☐ obiger Reihenfolge
- ☒ folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 3, 4b, 4c, 4a

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16450/2610000

Seite 3 von 7

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

| Leistungen (gemäß Nummer 3.1) | Geplanter Leistungszeitraum | | Verbindlicher Leistungszeitraum | |
|-------------------------------|-----------------------------|------|---------------------------------|------|
| | Beginn | Ende | Beginn | Ende |
| gem. Nr. 3.1.8 | 01.06.2021 | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anlage 4a SLA Verf. Teil A Pkt. 2.2.2

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

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
 _____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a und 2b

5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2a

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

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

Reisezeiten

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

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V16450/2610000**

Seite 4 von 7

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 2b zusammen.

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

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

- ☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage

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: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: **V16450/2610000**

Seite 5 von 7

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

- 8.1. Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 Ansprechpartner mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- 8.2. Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.
- 8.3. Gem. Anlage 4a SLA Verf. Teil A Pkt. 1.2; Anlage 4b SLA Verf. Teil B Pkt. 1.4 und Anlage 4c SLA Verf. Teil C Pkt. 1.4

9 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

Die 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 Wertmittlung 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 Ablösung von Vereinbarungen/Vorvereinbarungen

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

11.5 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt voraussichtlich am 01.06.2021 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2021 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16450/2610000

Seite 7 von 7

11.6 Auftragsverarbeitung

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

Hamburg _____, 17.03.2021 _____
Ort Datum

Hamburg _____, _____
Ort Datum



Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
Verfahrensinfrastruktur des Verfahren AAK Hosting im Rechenzentrum von Dataport

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Landesbetrieb Geoinformation
und Vermessung
Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

Rechnungsempfänger:

Freie und Hansestadt Hamburg
Landesbetrieb Geoinformation
und Vermessung
22222 Hamburg

Leitweg-ID

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

1.

2.

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

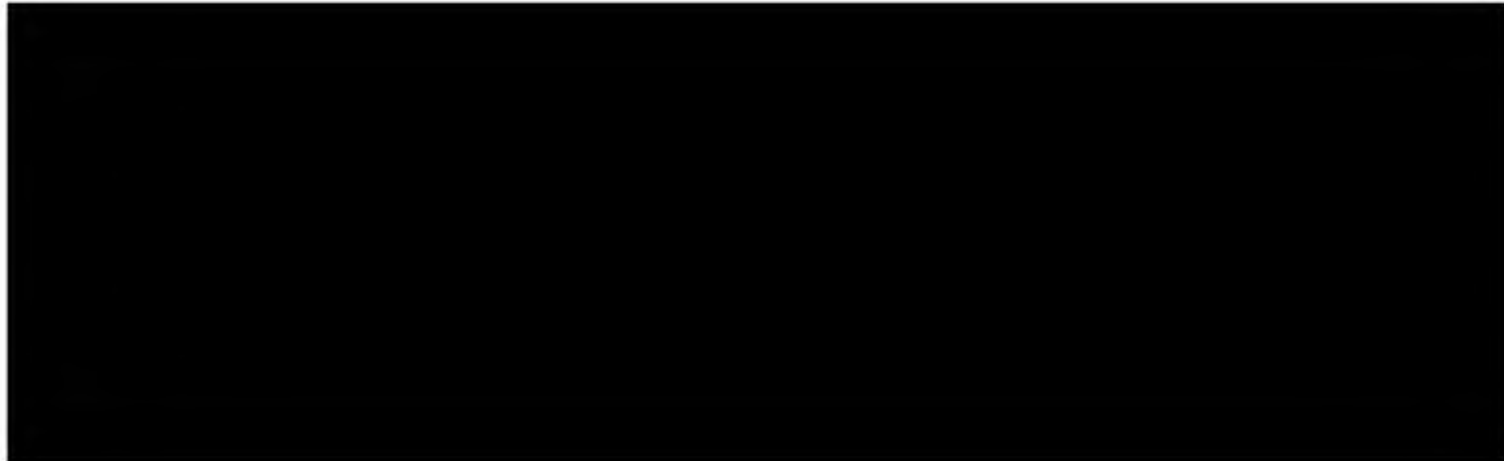
Ort

, Datum

Preisblatt (für Aufwände)

für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber folgende Aufwände:

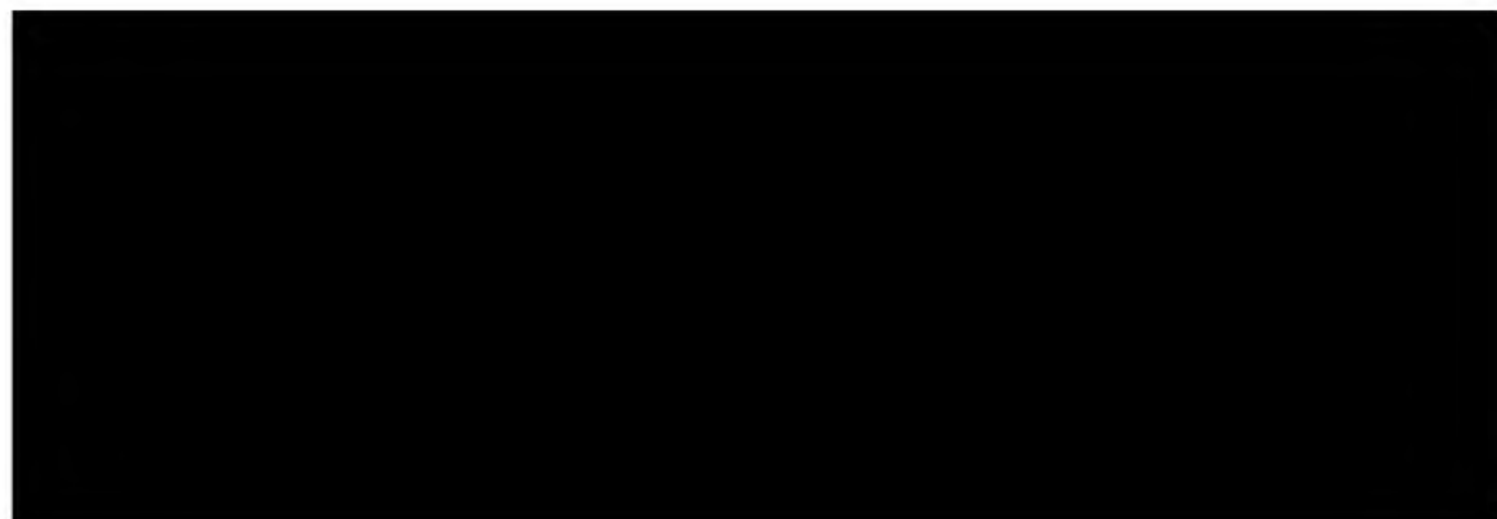
mit einer jährlichen Obergrenze von 1.000,00 €.



Preisblatt

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

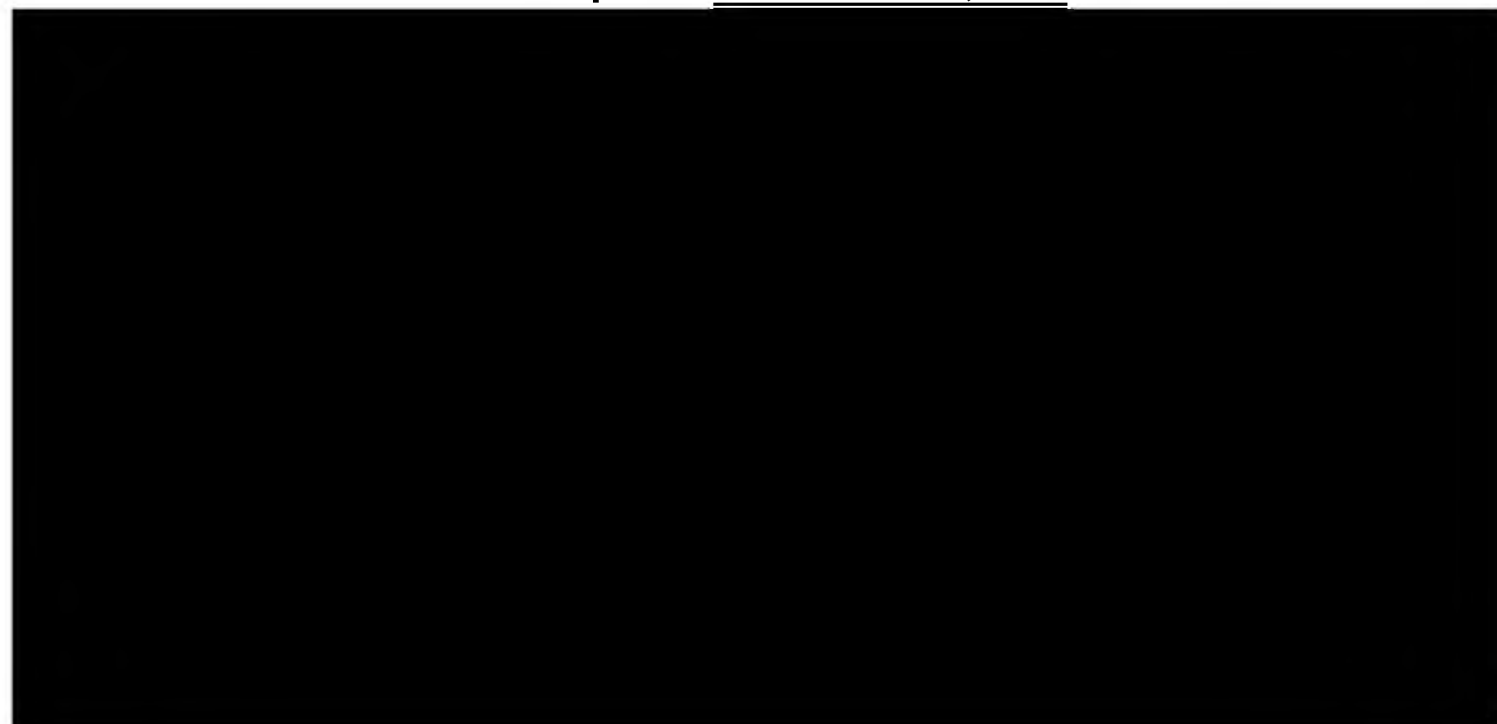
| | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Preise ohne Personalkostenzuschlag: | 7.500,00 € |
| Personalkostenzuschlag gesamt: | 0,00 € |
| Gesamtpreis: | <u>7.500,00 €</u> |



Preisblatt

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

| | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| Preise ohne Personalkostenzuschlag: | 13.658,30 € |
| Personalkostenzuschlag gesamt: | 0,00 € |
| Gesamtpreis: | <u>13.658,30 €</u> |



Vertragsnummer: DP-M-000009-2020
Auftraggeber: Landesbetrieb Geoinformation und Ver

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

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

| | |
|-----------|---|
| 1. | Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO) Die automatisierte Auskunft aus der Kaufpreissammlung stellt ein webbasiertes Auskunftssystem dar, welches natürlichen Personen mit einem berechtigtem Interesse ermöglicht, Daten aus der Kaufpreissammlung (siehe BauGB §195) zum Zwecke der Wertermittlung eines konkreten Immobilienobjektes zu beziehen. Bei den zu beziehenden Daten handelt es sich ausschließlich um objektbezogene Daten. |
| 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) Voraussetzung zur Nutzung der Webanwendung ist das berechnigte Interesse. Die entsprechende Prüfung dieser Voraussetzung, setzt eine Registrierung der natürlichen Person voraus. --> Vorhalten des Namens und der Adressdaten (inklusive E-Mailadresse) im Nutzerprofil. 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) Natürliche Personen mit berechtigtem Interesse: öffentlich bestellte Sachverständige/Gutachter |
| 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 Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs. 1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

Version: 2.02
Stand: 08.08.2019

Inhaltsverzeichnis

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

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

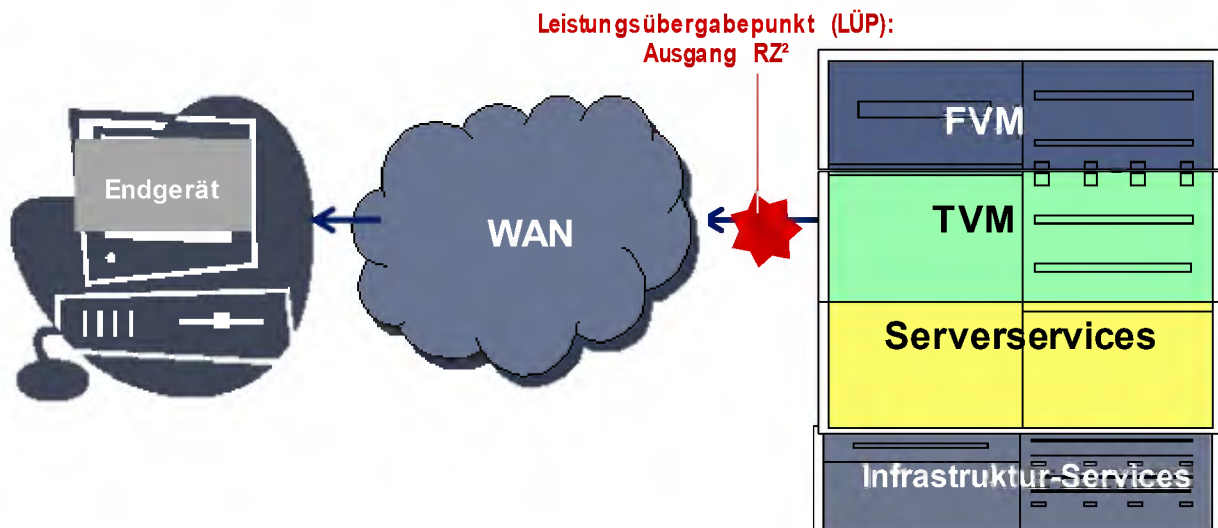
2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

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

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

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



2.1.1 Netzwerk-Anbindung

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

2.2 Serviceübergreifende Regelungen

2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

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

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

2.2.2 Supportzeit Standard

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

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

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

2.2.3 Störungsannahme

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



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

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

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

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

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

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

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

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

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

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann. Es ist Aufgabe des Auftraggebers, den Verfahrenshersteller auf die Verwendung von im Support befindlicher Software hinzuweisen und rechtzeitig einen Wechsel einzuplanen, wenn genutzte Anwendungen ihr End of Support (EOS) erreichen, sofern diese

Aufgabe durch den Auftragsverarbeiter nicht im Rahmen einer Beauftragung zum fachlichen Verfahrensmanagement erbracht wird.

2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates

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

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

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



Reporting

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

2.4 Betriebsverantwortung

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

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

¹ Für eine detaillierte Definition siehe Ziffer 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

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

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

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Teil A; Ziffer 6.1

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

4.2 Auslastung

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

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

5 Störungsprioritäten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Glossar

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

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

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

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

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

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

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

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

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

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



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für das Verfahren AAK in der shared Infrastruktur)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

Version: 1
Stand: 03.11.2020

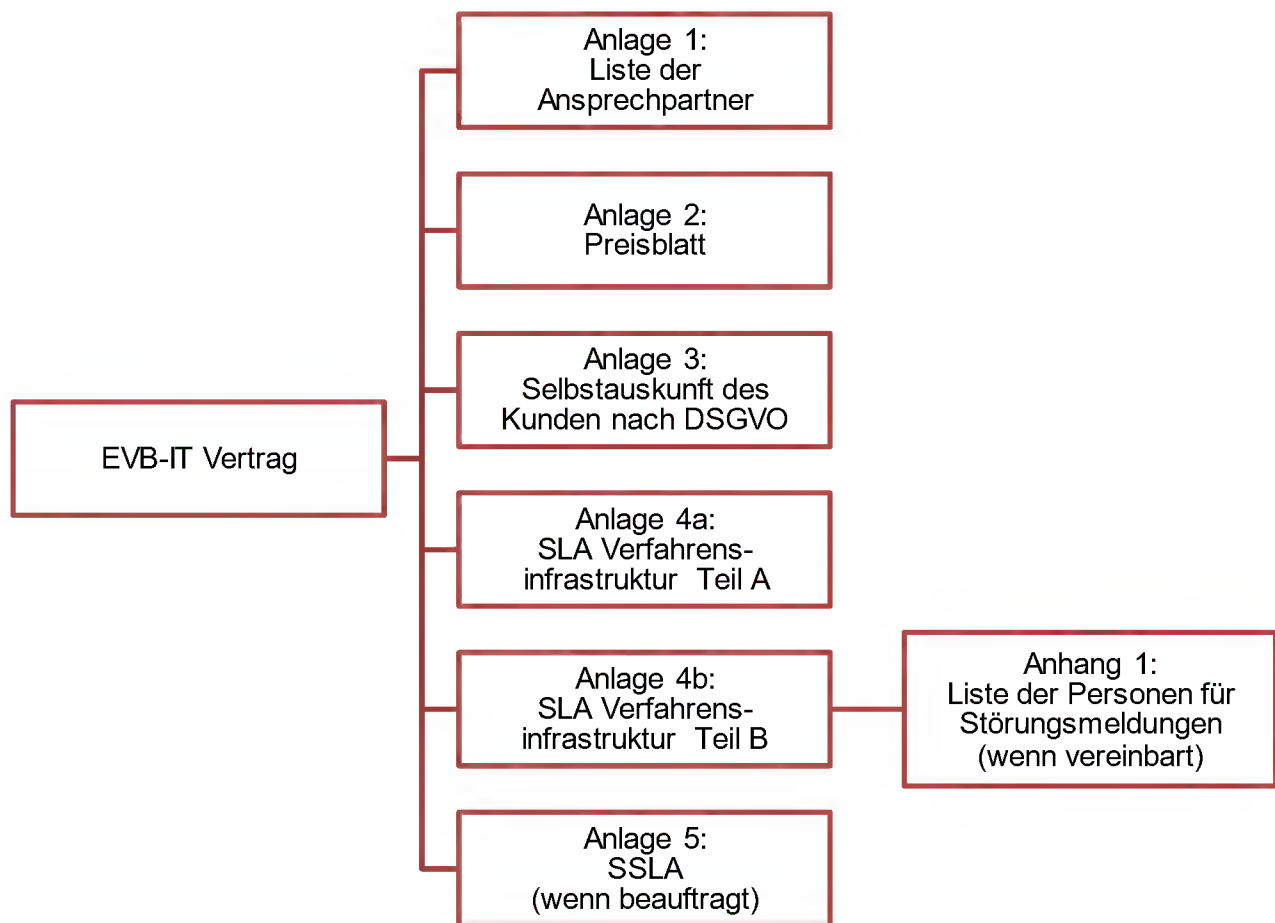
Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Inhaltsverzeichnis..... | 2 |
| 1 Einleitung..... | 3 |
| 1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur | 3 |
| 1.2 Aufbau des Dokumentes | 3 |
| 1.3 Rollenzuordnung | 4 |
| 1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten | 4 |
| 1.4.1 Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind | 4 |
| 2 Rahmen der Leistungserbringung | 5 |
| 2.1 Servicerelevante Regelungen | 5 |
| 3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur | 6 |
| 3.1 Beschreibung des Fachverfahrens | 6 |
| 3.2 Bereitgestellte Umgebungen | 6 |
| 3.3 Details zu Server-Services | 6 |
| 3.3.1 Zentraler Fileservice | 6 |
| 3.3.2 Fileservice Economy | 6 |
| 3.3.3 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)..... | 6 |
| 3.3.4 Backup & Recovery | 6 |
| 3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement | 7 |
| 3.4.1 Serviceklassifikation..... | 7 |
| 3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren | 7 |
| 3.4.3 Benutzerverwaltung | 7 |
| 3.4.4 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten | 7 |
| 3.4.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff..... | 8 |
| 3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA) | 8 |
| 4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting | 9 |
| 5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung | 10 |

1 Einleitung

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

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers, konkrete Rollenfestlegung
- die Leistungsbeschreibung: Server-Services und TVM

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

| Rolle | Rolleninhaber |
|--------------------------|--|
| Auftraggeber (AG) | Siehe EVB-IT |
| Auftragsverarbeiter (AV) | Siehe EVB-IT |
| Nutzer | Antragssteller verschiedener Förderanträge der Behörde für Kultur und Medien, müssen nicht dem AG zugehörig sein |

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

1.4 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

Der Auftraggeber kann den Kreis der Nutzer, die berechtigt sind Störungen zu melden, eingrenzen. (z.B. auf IT-Verantwortliche oder fachliche Leitstellen). Diese sind in einem gesonderten Anhang zu benennen. Die im Anhang aufgeführten Personen / Einrichtungen sind berechtigt, die Priorität von Störungsmeldungen festzulegen.

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

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

1.4.1 Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind

Die Personendaten der Nutzer von Verfahren oder Hardware vom Auftragsverarbeiter und die Personendaten der Auftragsberechtigten werden zur Serviceerbringung bei Dataport hinterlegt.

Die Daten werden dem Auftragsverarbeiter in einem zwischen den Parteien abgestimmten Format durch den Auftraggeber zum Import in ein DV-System zur Verfügung gestellt und haben vor Produktionsstart bzw. in täglich aktueller Version vorzuliegen.

Ein Personendatensatz besteht in der Regel aus: Vorname, Nachname, Telefonnummer, Mailadresse, PLZ, Ort, Straße, Hausnummer, Raumnummer.

Die hierfür notwendigen Absprachen erfolgen in der Zusammenarbeit mit dem Prozessmanagement.



2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

Das Fachverfahren „Automatisierte Auskunft aus der Kaufpreissammlung (AAK)“ wird auf der „shared Infrastruktur“ betrieben. Sämtliche Servicerelevanten Regelungen bzw. der Rahmen der Leistungserbringung sind dem SLA zur „shared Infrastruktur“ zu entnehmen.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

Das nachfolgend beschriebene Fachverfahren „AAK“ wird auf der geteilten Infrastruktur „shared Infrastruktur“ im Rechenzentrum von Dataport bereitgestellt. In diesem Papier werden ausschließlich Leistungen, welche im speziellen für das Fachverfahren vereinbart wurden, festgehalten. Darüber hinaus gelten die Rahmenbedingungen, welche im „shared Infrastruktur“-SLA festgelegt wurden.

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Ziel der AAK ist es, berechtigten Personen über das Internet Auskünfte aus der Kaufpreissammlung im Sinne des § 195 BauGB mit der Abgabe einzelner Kauffalldatensätze zu geben, ohne dass Mitarbeiter der Gutachterausschüsse und ihrer Geschäftsstellen eingreifen müssen. Dabei sind Unterschiede in den Rechtsgrundlagen (Gutachterausschussverordnungen) und bei der Führung der AKS in den einzelnen Bundesländern zu berücksichtigen.

Die AAK kann und soll nicht manuelle Auskünfte vollkommen ersetzen, weil die Fallgestaltungen zu unterschiedlich sind. Ebenso sollen Auswertungen aus der Kaufpreissammlung, bei denen keine Kauffalldatensätze, sondern nur Stichprobenkennzahlen übermittelt werden, nicht betrachtet werden.

Die AAK soll sich daher auf Auskünfte über Eigentumswohnungen und Eigenheime (Ein-/Zweifamilienhäuser) zum Zwecke der Verkehrswertermittlung beschränken. Diese Immobilienarten sind in sich so homogen, dass eine vorgegebene Struktur und damit eingeschränkte Anzahl von Selektionsparametern und Ausgabefeldern praktikabel erscheint.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

Siehe „shared Infrastruktur“-SLA

3.3 Details zu Server-Services

Siehe „shared Infrastruktur“-SLA

3.3.1 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.2 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Backup & Recovery

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

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

Bei der Datensicherung des Database Server-Services wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden. Für die Zeiträume der Aufbewahrung der Datensicherungen / Wiederherstellbarkeit aus der Datensicherung gelten die in dem „shared Infrastruktur“ - SLA beschriebenen Daten.

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

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

3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.4.1 Serviceklassifikation

Siehe „shared Infrastruktur“-SLA

3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren



Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.4.4 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten

Siehe „shared Infrastruktur“-SLA



3.4.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.



4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Nicht Bestandteil des SLAs.



5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

Es wurden keine spezifischen Leistungen vereinbart.



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil C (spezifischer Teil für die „shared Infrastruktur“)

für

Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung

Neuenfelder Straße 19
21109 Hamburg

Version: 1
Stand: 03.11.2020

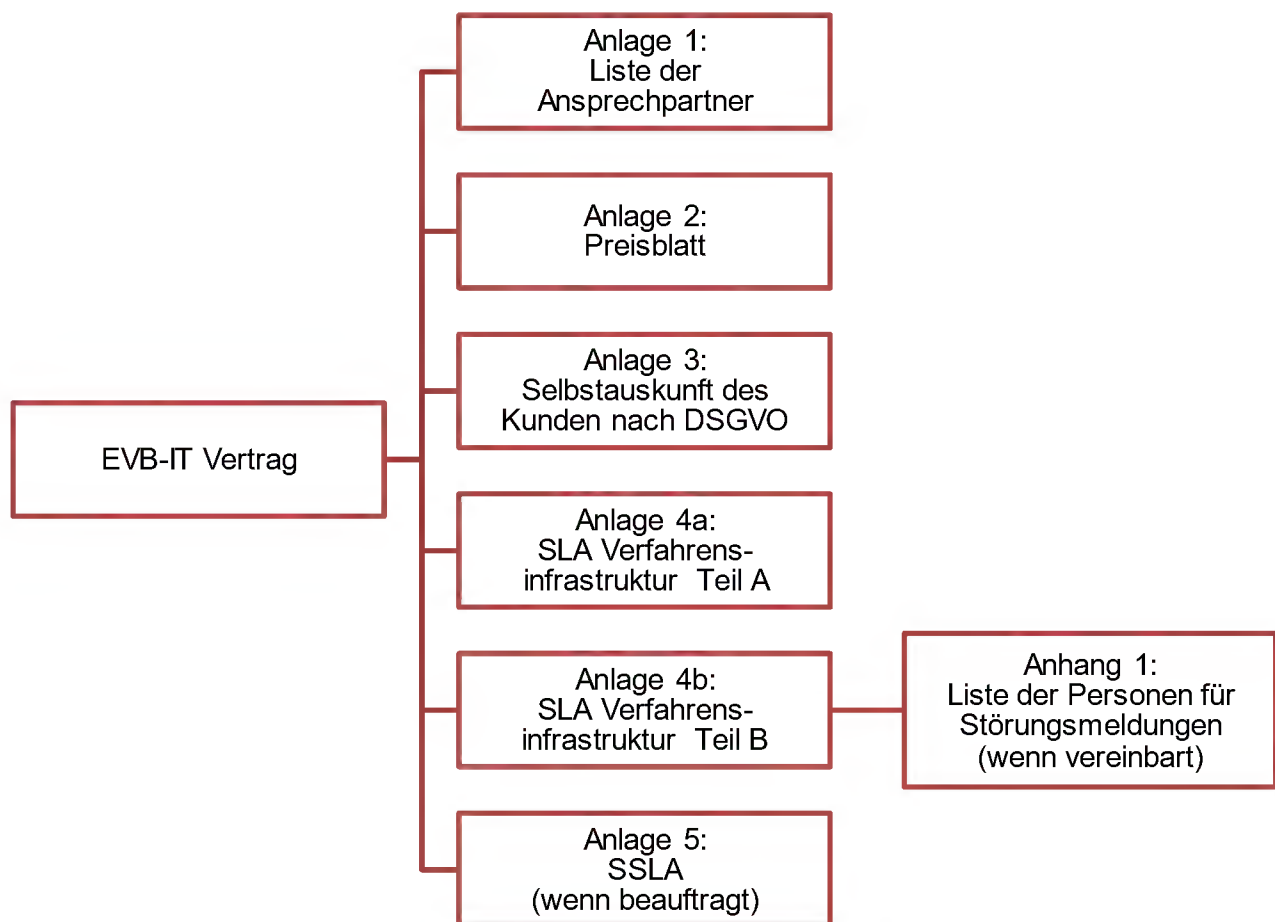
Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|---|
| Inhaltsverzeichnis..... | 2 |
| 1 Einleitung..... | 3 |
| 1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur | 3 |
| 1.2 Aufbau des Dokumentes | 3 |
| 1.3 Rollenzuordnung | 4 |
| 1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten | 4 |
| 1.4.1 Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind | 4 |
| 2 Rahmen der Leistungserbringung | 5 |
| 2.1 Servicerelevante Regelungen | 5 |
| 2.1.1 Supportzeiten | 5 |
| 2.1.2 Störungsannahme | 5 |
| 2.1.3 Service Request Management | 5 |
| 2.1.3.1 konkrete Ausprägung der Serviceabrufe | Fehler! Textmarke nicht definiert. |
| 3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur | 6 |
| 3.1 Beschreibung des Fachverfahrens | 6 |
| 3.2 Bereitgestellte Umgebungen | 6 |
| 3.3 Server-Services | 6 |
| 3.3.1 Zentraler Fileservice | 6 |
| 3.3.2 Fileservice Economy | 6 |
| 3.3.3 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG) | 7 |
| 3.3.4 Backup & Recovery | 7 |
| 3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement | 8 |
| 3.4.1 Serviceklassifikation | 8 |
| 3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren | Fehler! Textmarke nicht definiert. |
| 3.4.3 Benutzerverwaltung | 8 |
| 3.4.4 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten | 8 |
| 3.4.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff | 8 |
| 3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA) | 8 |
| 4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting | 9 |
| 5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung | 9 |

1 Einleitung

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

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers, konkrete Rollenfestlegung
- die Leistungsbeschreibung: Server-Services und TVM

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

| Rolle | Rolleninhaber |
|--------------------------|--|
| Auftraggeber (AG) | Siehe EVB-IT |
| Auftragsverarbeiter (AV) | Siehe EVB-IT |
| Nutzer | Antragssteller verschiedener Förderanträge der Behörde für Kultur und Medien, müssen nicht dem AG zugehörig sein |

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

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

Der Auftraggeber kann den Kreis der Nutzer, die berechtigt sind Störungen zu melden, eingrenzen. (z.B. auf IT-Verantwortliche oder fachliche Leitstellen). Diese sind in einem gesonderten Anhang zu benennen. Die im Anhang aufgeführten Personen / Einrichtungen sind berechtigt, die Priorität von Störungsmeldungen festzulegen.

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

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

1.4.1 Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind

Die Personendaten der Nutzer von Verfahren oder Hardware vom Auftragsverarbeiter und die Personendaten der Auftragsberechtigten werden zur Serviceerbringung bei Dataport hinterlegt.

Die Daten werden dem Auftragverarbeiter in einem zwischen den Parteien abgestimmten Format durch den Auftraggeber zum Import in ein DV-System zur Verfügung gestellt und haben vor Produktionsstart bzw. in täglich aktueller Version vorzuliegen.

Ein Personendatensatz besteht in der Regel aus: Vorname, Nachname, Telefonnummer, Mailadresse, PLZ, Ort, Straße, Hausnummer, Raumnummer.

Die hierfür notwendigen Absprachen erfolgen in der Zusammenarbeit mit dem Prozessmanagement.

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Gültig ist die Supportzeit Standard (siehe Teil A; Abschnitt 2.2.2) für die Störungsannahme und -bearbeitung. Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Störungsannahme

siehe Service Level Agreement - Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A

2.1.3 Service Request Management

Service Requests zu Änderungen an „shared Infrastruktur“ werden nicht vom Auftraggeber eingestellt.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

Für eine Vielzahl von Fachverfahren, welche auf einer standardisierten geteilten Infrastruktur bereitgestellt werden können, wurde zur Erzielung von Synergie-Effekten „shared Infrastruktur“ entwickelt und entsprechend den jeweiligen Produktionsstufen im Rechenzentrum von Dataport bereitgestellt. Die jeweilige Verfahrensumgebung nutzt die RZ-Basisdienste entsprechend der ausgewählten SLA-Klasse, dem Sicherheitsbereich, den erforderlichen Serverrollen und dem Umfang an Verfahrensbetriebsleistungen.

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Dieses SLA gilt für die geteilte Infrastruktur „shared Infrastruktur“, auf der später verschiedene Fachverfahren bereitgestellt werden. Für das Produkt shared Infrastruktur werden Rahmenbedingungen definiert, unter deren Berücksichtigung Lösungen/Fachverfahren auf der shared Infrastruktur platziert werden dürfen.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen



3.3.1 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.2 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Webanwendungen im Internet-Data Center (DC) dürfen keine direkten Verbindungen zu Intranet-DCs aufbauen, sondern müssen diese Verbindung über ein ALG aufbauen. Je nach Anwendungsprotokoll (http, xml, soap, proprietäre Protokolle) werden entsprechende Filterregeln auf einem ALG konfiguriert oder (bei komplexeren Protokollen oder zustandsbasierten Prüfungen) eigene Filterprogramme entwickelt und implementiert. Diese speziell angepassten ALGs stellen sicher, dass die dokumentierte Verfahrens-Syntax eingehalten wird. Nichtkonforme Datensätze werden abgewiesen und die Verbindung getrennt.

3.3.4 Backup & Recovery

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

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

Bei der Datensicherung des Database Server-Services wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden. ■ Tage werden Datensicherungen aufbewahrt bzw. wird eine Wiederherstellbarkeit aus der Datensicherung gewährleistet.

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

3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.4.1 Serviceklassifikation

- Anzahl der Umgebungen: ■
- Es werden monatlich Sicherheits-Updates eingespielt.
- Softwareversionen inkl. Betriebssysteme werden auf einem aktuellen Stand gehalten.

3.4.2 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.4.3 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten

Die AFM Schnittstelle wird gesichert durch IP Adresse and Domain Restrictions. Hierdurch wird eine Beschränkung des Zugriffs der Schnittstelle auf die IP Adresse des AFM Servers geregelt.

Die Authentifizierung der Anwender erfolgt durch NTLM/Kerberos. Die Berechtigung wird innerhalb der Fachanwendung gelöst.

3.4.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Nicht Bestandteil des SLAs.

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

Keine besonderen Regelung

[REDACTED]

[The following text is a dense, continuous block of illegible characters and symbols, likely representing a corrupted or redacted document. It contains no discernible words or structure.]

