Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Senatskanzlei
Amt für IT und Digitalisierung
Rathausmarkt 1
20095 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

Robotic Process Automation (RPA): Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

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 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

3.1.1 ☐ Beratung
3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung
3.1.3 ☐ Schulung
3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung
3.1.5 ☐ Betreiberleistungen
3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen
3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen:

Gemäß den Anlagen 4a und 4b

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

Anlage(n) Nr.

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil – (SLA VI Teil A)	Anlage(n) Nr.	4a
Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren RPA (RPA_DP001)) (SLA VI Teil B)	Anlage(n) Nr.	4b

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

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

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

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

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			01.04.2021	31.03.2022

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß SLA VI Teil A Pkt. 2.2 und SLA VI Teil B Pkt. 2.1

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

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

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a, 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

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☐ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

☒ gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB

☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. .

5.2 ☒ **Festpreis**

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

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b.

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

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

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

_____

_____

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

_____

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

6.4 ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

_____

7 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 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. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist die Anlage 3 Selbstauskunft zwingend erforderlich. Das Formular ist vom Auftraggeber vor Vertragsschluss auszufüllen und bei Vertragsannahme schriftlich an den Auftragnehmer zurück zu senden. Dieser Vertrag wird nur wirksam mit einer ausgefüllten Anlage 3 Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung.

8.4. gemäß Anlage SLA VI Teil A Pkt. 1.2

9 Schlichtungsverfahren

☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

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

11.2 Umsatzsteuer

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

11.3 Hamburgisches Transparenzgesetz

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

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

11.3.1 ☐ Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

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

11.3.2 ☐ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

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

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

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

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:
a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.

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

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

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

11.3.3 Erteilung von Auskünften

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

11.4 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 am 01.04.2021und endet am 31.03.2022.

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	, 03.05.2021	_____	, _____
Ort	Datum	Ort	Datum

[redacted]

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Robotic Process Automation (RPA): Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:	
Auftraggeber:	**Senat der Freien und Hansestadt Hamburg** **Senatskanzlei** **Amt für IT und Digitalisierung** **Rathausmarkt 1** **20095 Hamburg**
Rechnungsempfänger:	**Freie und Hansestadt Hamburg** **Senatskanzlei** **Amt für IT und Digitalisierung** **22222 Hamburg**
Leitweg-ID	

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentrale Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
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)

ür die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
ahlt der Auftraggeber folgende Aufwände:

[redacted]

Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	87.172,38 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	**87.172,38 €**

[redacted]

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung [1]

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

1.	**Art und Zweck der Verarbeitung** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Die Infrastruktur für Robotic Process Automation stellt die Basis für die Automatisierung diverser Prozesse dar. Auch wenn die Infrastruktur selber keine entsprechenden personenbezogenen Daten verarbeitet, kann dies im Rahmen der auf dieser durchgeführten Prozesse erfolgen. Deshalb wird hier eine allgemeine Erklärung für die Infrastruktur vorgenommen, für jeden Prozess muss aber ggf. nochmal eine gesonderte Kurzbetrachtung nach DSGVO vorgenommen werden.

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)
	Für die Infrastruktur selber werden keine personenbezogenen Daten verwendet, ausschließlich Roboterkonten. Allerdings kann für einzelne Prozesse die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgen. Dies ist jedoch fallbezogen und bedarf einer Einzelprüfung und Auskunft.
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

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

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

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

Anlage 4a zum V16650/2900016

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

für

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Senatskanzlei
Amt für IT und Digitalisierung
Rathausmarkt 1
20095 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 2.02
Stand: 08.08.2019

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

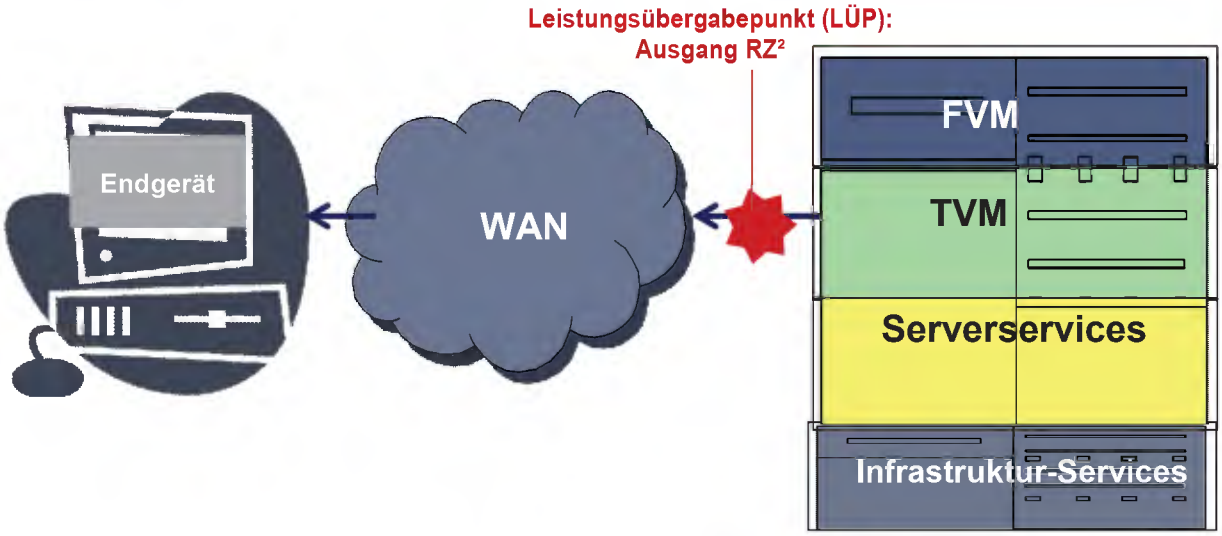
2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

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

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

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



2.1.1 Netzwerk-Anbindung

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg, der 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	-
	(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)		

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

2.2.3 Störungsannahme

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

[redacted]

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

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

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

Regelhaft werden 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 Verfahrensdokumention hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI Grundschutzes zeitnah mit allen kritischen Sicherheitsupdates versorgt wird. Das MW ist ein zentraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes für Serversysteme. Das MW kann im Rahmen des Change-Prozesses durch den Auftraggeber geändert werden.

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

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

[redacted]

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 Middelwarekomponenten 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
Auftragsverabeiter (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 Dienstleitung möglich ist und durch Wartungsarbeiten.
Bezugsgröße	Messgröße, bezogen auf die eine Leistungskennziffer definiert ist. Beispiel: Die Leistungskennziffer „Reaktionszeit“ ist bezogen auf die Bezugsgröße „Supportzeit“ definiert.
Bezugszeitraum (Messzeitraum)	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.
Business Service (BS)	Bündelung von IT-Services
Callcenter	Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen.
Fachliches Verfahrens-management (FVM)	Das fachliche Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrenssoftware (nicht auf Systemebene oder innerhalb systemnaher Software). Ein Nutzer mit einer Rolle und Aufgaben im FVM hat administrative Rechte im Verfahren und damit weitergehende Rechte als ein normaler Verfahrensnutzer.
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
Leistungsübergabe-punkt (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)	Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen: • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...) Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.
Service-Koordination	Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen.
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service Request (SR)	Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{Ist} \geq \text{Verfügbarkeit}_{Soll}$; $\text{Reaktionszeit}_{Ist} \leq \text{Reaktionszeit}_{Soll}$).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

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

Begriff	Definition
Verfahrens-umgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. keine Verarbeitung von Echtdaten • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. keine Verarbeitung von Echtdaten • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patche der Betriebssysteme oder Middelware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelhaft keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten
Vertrag	Ein Vertrag kontrahiert eine gegen Entgelt angebotene Bündelung eines oder mehrerer Business Services.
Wide Area Network (WAN)	Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.
Wartungsfenster	Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden. Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit. Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich. Sollte in Sonderfällen ein längeres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragsverarbeiter wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

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

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

[redacted]

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

Anlage 4b zum V16650/2900016

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren RPA (RPA_DP001))

für

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Senatskanzlei
Amt für IT und Digitalisierung
Rathausmarkt 1
20095 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

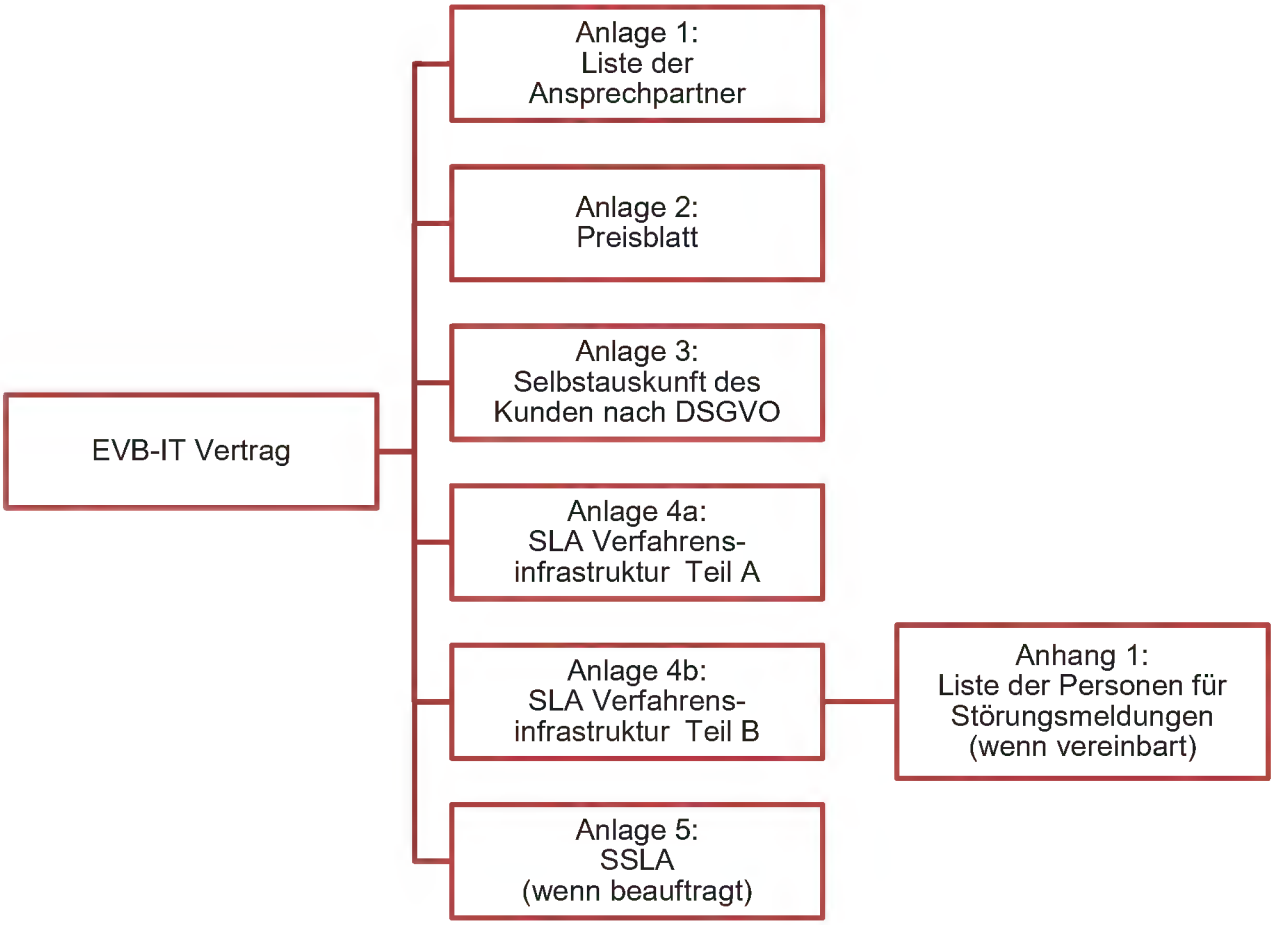
Version: 0.1
Stand: 17.03.2021

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) 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	Nutzer der Verfahrensinfrastruktur, müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein

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

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

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

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

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

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

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

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

Für das nachfolgend beschriebene Fachverfahren werden eine oder mehrere Verfahrensumgebungen entsprechend den jeweiligen Produktionsstufen im Rechenzentrum von Dataport bereitgestellt. Die jeweilige Verfahrensumgebung nutzt die RZ-Basisdienste entsprechend der ausgewählten SLA-Klasse, dem Sicherheitsbereich, den erforderlichen Serverrollen und dem Umfang an Verfahrensbetriebsleistungen.

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Robotic Process Automation (RPA) ist ein weiterer Schritt zur digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung. RPA schließt die Lücke, wenn es keine maschinellen Schnittstellen gibt und andere Lösungen entweder technisch nicht verfügbar oder zu teuer sind.

Bei RPA operieren Softwareroboter analog der menschlichen Eingabeschnittstelle, loggen sich in Anwendungen ein-, erfassen Daten, erledigen Aufgaben - und melden sich im Anschluss ab. Die Software kann dabei das User-Interface nutzen. Ebenso .Net-basierte Applikationen, Schnittstellen, sowie Code ausführen, Dateien anlegen, http-Requests ausführen, usw. Somit lassen sich Prozesse automatisieren ohne in den Programmcode einzugreifen.

Aufgrund dieser Plattform werden Bots (Workflows) erstellt, die mit den Daten der beteiligten Anwendungen/Fachverfahren agieren. Beim initialen Aufbau müssen diese Daten nicht bedacht werden. Für diese Plattform sind lediglich die Benutzer-Daten von Endnutzer und Fachadministration zu bedenken.

Das Verfahren besteht aus dem UiPath Orchestrator (Webserver), den UiPath Studio (auf Entwickler-Client oder Admin-TS), den Bots (Softwarerobots) auf dem Admin-TS und der MS SQL Datenbank.

Die Entwickler/FVM gelangen über die Admin-Plattform auf die Admin-TS (Admin Terminalserver). Dort kann das UiPath Studio bedient werden. Weiter kann hier ein automatisierter Ablauf mit einem Troubleshooting unterzogen werden.

Endbenutzer können Ergebnisse der automatisierten Abläufe im Webfrontend des UiPath Orchestrators prüfen. Der UiPath Orchestrator (Webserver) steht im Data Center Shared Bereich und wird über ein Application Layer Gateway (ALG) erreicht.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

[redacted]

3.3 Details zu Server-Services

Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber zum Zweck des Updates der Verfahrensinfrastruktur zukommen.
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen oder Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.
In den Server-Services ist ohne gesonderte Beauftragung durch den Auftraggeber eine systemtechnische Speicherleistung in ausreichender Größe für das Betriebssystem und die Middleware enthalten.

[redacted]

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

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

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

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

[redacted]

Die Lizenzen für das Betriebssystem und den Web-Service sind Bestandteil des Web-Services.

[redacted]

3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services

Skalierung und Benutzerverhalten

Die Anzahl der gleichzeitigen Benutzer ergibt sich aus den aktuellen Anforderungen der Applikationskomponenten und dem aktuell angenommenen Benutzerverhalten. Die konkrete Ermittlung erfolgt im Rahmen der Erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) und wird in der Verfahrensdokumentation festgeschrieben. Die Ermittlung kann nicht für die gleichbleibende Performance über die Gesamtlaufzeit der Verfahrensnutzung garantieren.

Signifikante Änderungen des Benutzerverhaltens, die Einführung neuer Applikations-Module oder geänderte Systemanforderungen bestehender Applikations-Module (z. B. durch ein individuelles Customizing des Auftraggebers) beeinflussen die Performanz und erfordern ggf. eine Neuskalierung des Systems.

Die benutzerbezogene Rechenleistung (CPU) und der Arbeitsspeicher (RAM) je Benutzer orientieren sich an Durchschnittswerten. Der tatsächliche Bedarf pro Benutzer kann je nach Nutzerverhalten (insbesondere bei Nutzung des Internet Explorers) stark variieren. Auch diese Werte werden im Rahmen des EHdB ermittelt und dokumentiert.

Drucken über Terminalservices

Auf Fat-Clients (Windows) erfolgt das Drucken unter Citrix aktuell mit dem Universal Printer Driver (UPD) und unter Windows Terminalservices derzeit mit Remote Desktop Easy Print.

Für Thin-Clients bzw. Non-Windows Endgeräte erfolgt seitens des Auftragverarbeiters eine Prüfung, welche Drucklösung möglich ist. Der Betrieb ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

Voraussetzungen auf die Clients des Auftraggebers

- **Endgerätekomponenten**

  Für die Nutzung des Dataport-Citrix-Terminal-Services wird auf den Endgeräten der Citrix Receiver, Version 4.2 oder höher, vorausgesetzt. Der Auftragverarbeiter stellt dem Auftraggeber für die Bereitstellung des Citrix-Receivers auf dem Endgerät eine Installations- und Konfigurationsanleitung zur Verfügung.

  Für die Nutzung des Dataport-Windows-Terminal-Services wird auf den Endgeräten der RDP Client, Version 7 oder höher, vorausgesetzt.

  Sofern das Endgerät von Dataport betreut wird, ist die Paketierung und Verteilung des Citrix Receivers / RDP Clients durch den Auftraggeber entsprechend der vereinbarten Prozesse zu beauftragen.

- **Netzanbindung**

  Für die Netzanbindung zum Twin Data Center wird für Citrix Terminal Services eine Bandbreite von mindestens 1,6 Mbit/s, für Windows Terminal Services von mindestens 2,5 Mbit/s je zehn gleichzeitige Nutzer benötigt. Der weitere Datenverkehr (z.B. für Dateitransfer oder zum drucken von Dokumenten) ist gesondert zu berücksichtigen.

3.3.3 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 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.

3.3.6 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.

Die Datensicherung sämtlicher Daten, die zur fachlichen Nutzung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind, wird gemäß Anforderung des Auftraggebers eingerichtet.

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

Bei der Datensicherung des Database Server-Services wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden. Für die Zeiträume der Aufbewahrung der Datensicherungen / Wiederherstellbarkeit aus der Datensicherung gelten die in Abschnitt 3.3.1. ausgewählten Daten.

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

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

3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

[redacted]

3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Voraussetzung für einen zeitlich befristeten und überwachten Fernzugriff ist eine gesondert getroffene Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister.

Ablauf des konkreten Fernzugriffs

Der jeweilige konkrete Fernzugriff für den externen Dienstleister muss durch einen Mitarbeiter des Auftragsverabeiters freigeschaltet werden. Der externe Dienstleister muss, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragsverarbeiter aufnehmen.

Der Support des externen Dienstleisters des Fachverfahrens wird über einen Fernzugriff realisiert. Hierzu wird ein vom Auftragverarbeiter betriebenes Verfahren folgendermaßen eingesetzt:

- Start der Anwendung, die für den Zugriff auf das Fachverfahren benötigt wird, durch einen Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters.
- Start der Fernwartungssitzung.
- Der externe Mitarbeiter des Dienstleisters wird in die Fernwartungssitzung eingeladen und kann dieser beitreten.
- Der externe Mitarbeiter des Dienstleisters kann nun die Anwendung des Mitarbeiters des Auftragverarbeiters sehen und nach Freigabe durch diesen auch fernsteuern.
- Nach Ausführen der Arbeiten wird die Sitzung wieder beendet.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Der jeweilige administrative Zugriff wird revisionssicher protokolliert. (Die Protokollierung beantwortet folgende Fragen zum Zugriff: wann, warum, wer und was?) Der Auftraggeber kann die Daten im Rahmen seiner Kontrollpflichten beim Auftragverarbeiter einsehen.

3.6 Leistungsbeschränkungen

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung

Nicht Bestandteil des SLAs

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

Nicht Bestandteil des SLAs

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Nicht Bestandteil des SLAs

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

Nicht Bestandteil des SLAs

6 Sonstiges

Sobald ein weiteres Bundesland dazukommt, muss geprüft werden, ob die Kostenaufteilung in der jetzigen Form noch korrekt ist.

7 Lizenzen

Es können optional folgende Lizenzen dazu beauftragt werden:

Lizenzen beim Hersteller – Entwicklerlizenzen
Lizenzen beim Hersteller – Testroboter
Lizenzen beim Hersteller - Zentralgesteuerte Roboter
Lizenzen beim Hersteller - Beaufsichtigter Roboter
Lizenzen beim Hersteller - Analyse der Roboter (Produktionsumgebung)
Lizenzen beim Hersteller - Analyse der Roboter (Testumgebung)
Lizenzen beim Hersteller - KI Intergration (Document Understanding - Page Bundle)
Lizenzen beim Hersteller - KI Integration (AI Robot)