

**Vertrag über IT-Dienstleistungen****Inhaltsangabe**

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	3
1.1	Vertragsgegenstand .....	3
1.2	Vertragsbestandteile .....	3
1.2.1	dieser Vertragstext .....	3
1.2.2	Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung .....	3
1.2.3	folgende Anlagen: .....	4
1.2.4	die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung .....	4
1.2.5	sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung .....	4
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	4
3	Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung.....	5
3.1	Art, Umfang und Termine .....	5
3.2	Einmalig zu erbringende Leistungen.....	5
3.3	Regelmäßig zu erbringende Leistungen .....	5
3.4	Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen.....	6
3.5	Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge .....	6
4	Vergütung .....	7
4.1	Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a.....	7
4.1.1	Kategorien .....	7
4.1.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen .....	8
4.1.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten .....	8
4.1.4	Preisanpassung.....	8
4.1.5	Fälligkeit und Zahlung .....	8
4.1.6	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand .....	8
4.2	Vergütung zum Pauschalpreis gem. Anlage 2b .....	8
4.3	Rechnungsadresse gem. Anlage 1 .....	9
5	Service- und Reaktionszeiten* .....	9
5.1	Servicezeiten* .....	9
5.2	Reaktionszeiten* .....	9
6	Ansprechpartner gem. Anlage 1 .....	9
7	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	10
8	Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers .....	10
8.1	Anlage 1 Ansprechpartner .....	10
8.2	Weitere Mitwirkungsleistungen .....	10
8.3	Folgende weitere Beistellleistungen werden vereinbart: .....	10
9	Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen.....	11
10	Quellcode* .....	11
11	Abweichende Haftungsregelungen.....	11
12	Vertragsstrafen.....	12
13	Weitere Regelungen .....	12

13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	12
13.2	Haftpflichtversicherung .....	12
13.3	Teleservice* .....	12
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten .....	12
13.5	Interessenkonflikt.....	13
14	Pflichten nach Vertragsende .....	13
15	Sonstige Vereinbarungen .....	13
15.1	Allgemeines .....	13
15.2	Umsatzsteuer.....	13
15.2.1	Verwendung der vertraglichen Leistungen .....	13
15.2.2	Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung .....	13
15.2.3	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden .....	13
15.2.4	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden .....	13
15.3	Verschwiegenheitspflicht .....	14
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz .....	14
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen .....	14
15.6	Weisungen.....	14
15.7	Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung .....	14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V10218-4/3018000

## Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen

Die Senatorin für Arbeit, Soziales

Jugend und Integration

Stadtgemeinde Bremen

Bahnhofsplatz 29

28195 Bremen

— im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt —

und

Dataport

Anstalt öffentlichen Rechts

Altenholzer Straße 10-14

24161 Altenholz

— im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

### 1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

#### 1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

SOPART ZeWo - Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens im Rechenzentrum und grundschutzkonformer Betrieb sowie Technisches Verfahrensmanagement.

4. Änderung: Erweiterung von Citrix Servern, CPU und RAM.

#### 1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge:

1.2.1 **dieser Vertragstext**

1.2.2 **Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung**

**1.2.3 folgende Anlagen:**

<b>Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag</b>			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Ansprechpartner	siehe Anlage	1
2a	Preisblatt Aufwände	20.02.2025/7.0	1
2b	Preisblatt Jährlicher Festpreis	20.02.2025/7.0	1
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	2.1	2
4a	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil – (SLA VI RZ A)	01.11.2022/2.0 4	19
4b	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren Sopart-Zewo HB (ZeWo_HB001)) (SLA VI RZ B)	01.11.2022/2.0 6	13
5	Service Level Agreement Fachliches Verfahrensmanagement zum IT-Verfahren ZeWo_HB001 (SLA FVM)	15.10.2024/1.8	23
6	Security Service Level Agreement für SOPART ZeWo - Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens im Rechenzentrum und grundsatzkonformer Betrieb sowie Technisches Verfahrensmanagement (SSLA)	08.11.2021/2.0. 15	14

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2a, 2b, 3, 4b, 4a, 5, 6.

**1.2.4 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung**

**1.2.5 sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.**

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

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

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

## 2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- Beratung
- Projektleitungsunterstützung
- Schulung
- Einführungsunterstützung

- Betreiberleistungen
- Benutzerunterstützungsleistungen
- Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- Unterstützung bei Planungsleistungen
- Unterstützung bei Softwareentwicklung
- Hotline
- sonstige Dienstleistungen: Gem. SLA VI RZ A, SLA VI RZ B, SLA FVM und SSLA

### 3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

#### 3.1 Art, Umfang und Termine

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2025 und gilt für unbestimmte Zeit.

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der folgenden Tabelle (Termin- und Leistungsplan):

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	Beginn <sup>1</sup>	Ende/Termin <sup>2</sup>
1	2	3	4	5
1.	Erweiterung von Servern	beim AN	01.01.2025	
2.	Hosting	beim AN	01.01.2025	
3.	Hosting optional	beim AN	01.01.2025	
4.	Product Owner Senior	beim AN	01.01.2025	

- Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in Schleswig-Holstein, sowie der 24.12. und 31.12. abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB).

#### 3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden einmalig erbracht.

#### 3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1, 2, 4 werden
  - in folgendem Zyklus erbracht:
    - wöchentlich

<sup>1</sup> wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

<sup>2</sup> z.B. festes Datum ggf. mit Uhrzeit oder „nach 48 Monaten“ (wenn Vertrag unbefristet, dann Feld leer lassen)

- monatlich
- jeweils
- an folgenden Tagen: \_\_\_\_\_ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im Monat“)
- in der Zeit von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ (Uhrzeit)  
nicht jedoch an Feiertagen.
- in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: SLA VI B Pkt. 3.2. i.V.m. SLA VI A Pkt. 6.1.
- für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ gelten ausschließlich die Modalitäten gem. \_\_\_\_\_

### 3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 3 werden nur auf Abruf erbracht.
- Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage).
- Die geschätzte Abnahme beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage) pro \_\_\_\_\_ (z.B. Vertragsmonat/Vertragsquartal/Vertragsjahr/Vertragslaufzeit).
- Die vereinbarte Mindestabnahme beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage) pro \_\_\_\_\_ (z.B. Vertragsmonat, Vertragsquartal, Vertragsjahr, Vertragslaufzeit).
- Die Mindestabnahme für Leistungen, die Reisen erforderlich machen, beträgt pro Abruf \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage).

Soweit Leistungen nur auf Abruf zu erbringen sind, hält sich der Auftragnehmer in dem vorgenannten Zeitraum zur Leistungserbringung bereit.

### 3.5 Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge

- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist \_\_\_\_\_ Monat(e) zum Ablauf eines \_\_\_\_\_ (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres).
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB:  
Dieser Vertrag ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß folgender Tabelle und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 31.12.2025 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende
V10218-3/3018000	01.08.2022	31.12.2024
V10218-2/3018000	01.05.2022	31.07.2022
V10218-1/3018000	01.05.2021	30.04.2022
V10218/3011150	01.09.2016	30.04.2021

## 4 Vergütung

### 4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a

- Die Leistungen werden gemäß Anlage 2a mit einer Obergrenzenregelung vergütet
- Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro
- Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro
- Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro

#### 4.1.1 Kategorien

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Kategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten					
		Stundensatz	Tages-satz	Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten		Samstag		Sonn- und Feiertage	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
	Kategorie 1			%	%	%	%	%	%
	Kategorie 2			%	%	%	%	%	%
	Kategorie 3			%	%	%	%	%	%

#### Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	zuschlagsfreie Zeiten			
Montag bis Donnerstag	von	Uhr	bis	Uhr
Freitag	von	Uhr	bis	Uhr

Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen**

- Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro Kalendertag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- Abweichend von Ziffer 9.2.4 Sätze 2 und 3 Dienstleistungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- abweichend von Ziffer 9.2.4 gelten folgende Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten\*/Materialkosten/Reisezeiten**

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Materialkosten werden nicht gesondert vergütet
- Materialkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

**4.1.4 Preisanpassung**

- Es wird eine Preisanpassung
- gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB
- gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- gemäß Ziffer 3.1 Dataport AVB vereinbart.

**4.1.5 Fälligkeit und Zahlung**

Die Vergütung ist abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB nicht monatlich nachträglich fällig, sondern

- zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- wie folgt \_\_\_\_\_.
- gemäß § 7 Abs. 4 Dataport Benutzungsordnung.

**4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand**

- Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.

**4.2 Vergütung zum Pauschalfestpreis gem. Anlage 2b**

- Die Leistungen zum Pauschalfestpreis werden gem. Anlage 2b vergütet.
- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V10218-4/3018000

Betrag: \_\_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_,

Betrag: \_\_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_,

Betrag: \_\_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_.

#### 4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 5 Service- und Reaktionszeiten\*

Für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1-5 werden folgende Service- und Reaktionszeiten\* vereinbart:

##### 5.1 Servicezeiten\*

Tag		Uhrzeit			
	bis	von		bis	
	bis	von		bis	
	bis	von		bis	
	bis	von		bis	
		von		bis	
		von		bis	

Vereinbarungen zu Servicezeiten\* Gem. SLA VI RZ A Pkt. 2.2.2, SLA FVM Pkt. 10.2.

##### 5.2 Reaktionszeiten\*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

Die Reaktionszeiten\* werden in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ festgelegt.

Reaktionszeiten\* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten\* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten\*.

Ergänzend können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

#### 6 Ansprechpartner gem. Anlage 1

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

\_\_\_\_\_

## 7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition gemäß Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifikation	Sicherheits-überprüfung Ü 1, 2 oder 3 <sup>3</sup>	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5	6

- Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ auch Personal einzusetzen, welches lediglich in folgender Sprache zu kommunizieren in der Lage ist: \_\_\_\_\_.
- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers werden abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB vereinbart:

### 8.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich in Textform mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch die Key Account Managerin zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an \_\_\_\_\_ zu senden.

### 8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB Gem. SLA VI RZ A Pkt. 1.2, SLA VI RZ B Pkt. 1.4, SLA FVM Pkt. 3.1 und SSLA Pkt. 5.2

### 8.3 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- Softwarelizenzen gemäß
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß

<sup>3</sup> Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

## 9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

Für folgende Leistungsergebnisse werden von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungsrechte vereinbart:

- Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende abweichende Nutzungsrechte:  
Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörperten Dienstleistungsergebnisse für eigene Zwecke zu nutzen, sofern es sich nicht um Standardsoftware anderer Hersteller handelt.  
Bei Standardsoftware anderer Hersteller gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Lizenzbedingungen und Produktbenutzungsrechte des Softwareherstellers oder Zulieferers des Auftragnehmers.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen: \_\_\_\_\_.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist, \_\_\_\_\_.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: \_\_\_\_\_.
- Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 10 Quellcode\*

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

- ist gemäß Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* auf folgendem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository zu speichern:  
\_\_\_\_\_.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* wie folgt gespeichert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt: \_\_\_\_\_.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* nicht täglich sondern \_\_\_\_\_ (z.B. am Ende jeder Arbeitswoche) abgespeichert.
- erfolgt die Übergabe des Quellcodes\* auch am Ende jedes Leistungsmonats in elektronischer Form auf einem Datenträger.

## 11 Abweichende Haftungsregelungen

- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
- pro Schadensfall \_\_\_\_\_ Euro.
  - insgesamt für diesen Vertrag \_\_\_\_\_ Euro.
- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

- Abweichend von Ziffer 13 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende Haftungsregelungen:  
Die Haftung der Vertragsparteien ist, gleich aus welchem Rechtsgrunde, auf insgesamt 10% des Leistungsentgelts beschränkt. Bei Verträgen über wiederkehrende und dauernde Leistungen wird das jährliche Leistungsentgelt zu Grunde gelegt; ist die Laufzeit oder Mindestlaufzeit kürzer, so ist das auf diesen Zeitraum entfallende Leistungsentgelt maßgeblich. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

## 12 Vertragsstrafen

- Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die in Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Leistungstermine.
- Abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird für Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gelten die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.5 oder Ziffer 1.6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Für jeden Verstoß des Auftragnehmers gegen die Regelung im ersten Aufzählungspunkt der Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

## 13 Weitere Regelungen

### 13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu unterstellen.
- die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: \_\_\_\_\_.
- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 19 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet.
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 13.2 Haftpflichtversicherung

- Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird vereinbart.

### 13.3 Teleservice\*

- Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice\* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

### 13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

- Abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ nicht in deutscher, sondern in \_\_\_\_\_ Sprache.

Weitere Dokumentations- und Berichtspflichten des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_.

## 13.5 Interessenkonflikt

Regelungen zur Vermeidung eines Interessenskonfliktes ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_.

## 14 Pflichten nach Vertragsende

Ergänzend zu Ziffer 16 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich weitere Vereinbarungen zu den Pflichten des Auftragnehmers nach Vertragsende aus Anlage Nr. \_\_\_\_.

## 15 Sonstige Vereinbarungen

### 15.1 Allgemeines

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

### 15.2 Umsatzsteuer

#### 15.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen

Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber

- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art,
- nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung)
- und somit ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

#### 15.2.2 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

Es erfolgt eine Aufteilung der Rechnung in nichtsteuerbare Beistandsleistung und steuerbare Leistung zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen werden vom Auftraggeber zu \_\_\_\_ % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden \_\_\_\_ % der Leistungen unterliegen somit der Umsatzsteuer. Der nicht-hoheitliche Teil der Leistungsverwendung unterliegt der Umsatzsteuer und wird gesondert mit Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

#### 15.2.3 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

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

#### 15.2.4 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesen (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und –pflichtig sind. Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

## 15.3 Verschwiegenheitspflicht

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen.

## 15.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG). Er wird gemäß § 11 im zentralen elektronischen Informationsregister der Freien Hansestadt Bremen veröffentlicht. Unabhängig von einer Veröffentlichung kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremIFG sein.

### Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

## 15.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

## 15.6 Weisungen

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

## 15.7 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

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

### Auftragnehmer

Ort, Datum: Bremen, 27.02.2025

Charlyne Kehring (Vertragsmanagement)

Jasmin Labuda (Vertragsmanagement)

### Auftraggeber

Ort, Datum: ,

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

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

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:**

**Die Senatorin für Arbeit, Soziales  
Jugend und Integration  
Stadtgemeinde Bremen  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen**

**Rechnungsempfänger:**

**Die Senatorin für Arbeit, Soziales  
Jugend und Integration  
Stadtgemeinde Bremen  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen**

**Leitweg-ID:**

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der

**Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

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

Das Dokument ist gültig ab: bei Vertragsschluss

## Preisblatt Aufwände

### Gültig ab dem 01.01.2025

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen  
zahlt der Auftraggeber folgende Entgelte:

Mit einer jährlichen Obergrenze von 5.000,00 €.

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
<b>Aufwandsleistungen, die über den in Anlage 2b gem. Pos. 150-170 vereinbarten Umfang hinausgehen:</b>						
10	20006221	DP-MSS-STO/SANN rek	1	GB		
20	20006222	DP-MSS-STO/FSN rek	1	GB		
30	20003961	DP-MSS-BACK/30 2017	1	GB		

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Aufwandsleistungen, die über den in Anlage 2b gem. Pos. 150-170 vereinbarten Umfang hinausgehen  
Pos. 10-30: Die Abrechnung erfolgt gem. Anlage 2b.

# Preisblatt Jährlicher Festpreis

## Gültig ab dem 01.01.2025

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

**Gesamtpreis: 111.036,15 €**

Pos.	Artikelnr.	Leistung	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
<b>Prod</b>						
40	20002987	DP-MSS-APPS/DM/S/WIN 2017				
50	20001567	DP-MSS-VG/RAM - Aufschlag für abweichende RAM-Größe				
60	20001566	DP-MSS-VG/CPU - Aufschlag für abweichende CPU-Größe				
70	20003966	DP-MSS-APPS/CitrixTS 2017				
80	20002921	DP-MSS-DB/AL/S/MSSQL 2017				
90	20001966	DP-MSS-DB/AL/S/LizDelta				
<b>QS</b>						
100	20002983	DP-MSS-APPS/AM/S/WIN 2017				
110	20003966	DP-MSS-APPS/CitrixTS 2017				
120	20001567	DP-MSS-VG/RAM - Aufschlag für abweichende RAM-Größe				
130	20002924	DP-MSS-DB/AM/S/MSSQL 2017				
140	20001965	DP-MSS-DB/AM/S/LizDelta				
<b>Übergreifend</b>						
150	20006222	DP-MSS-STO/FSN rek				
160	20006221	DP-MSS-STO/SANN rek				
170	20003961	DP-MSS-BACK/30 2017				
180	20001568	DP-MSS-LIZ/TSCAL - Lizenz Service Terminalservice CALs				
190	20001569	DP-MSS-LIZ/CITRIX - Lizenz Service Citrix-Lizenzen				
200	20002894	DP-MSS-TVM/S 2017 Technisches Verfahrensmanagement S				
<b>SSLA (individuell) (Preis auf Anfrage)</b>						
210	20004331	Security Service Level Agreement (Indv.)				
<b>Product Owner Senior</b>						
220	14000001	Personalleistung 1000 STD Senior				

Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt zum 15.06. eines Kalenderjahres.

IAP-Nummer: 39490  
(wird von Dataport ausgefüllt)

### **Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers**

#### **Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung<sup>1</sup>**

<b>Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:</b>	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	<input checked="" type="checkbox"/>
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 <sup>2</sup> (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Die Zentrale Wohnungsachstelle ist in den Bereichen Mietschuldübernahme, persönliche Hilfen, Wohnungsvermittlung, Unterbringung in Unterkünften und Wohnungen und in der Unterkunftsverwaltung tätig.

<sup>1</sup> 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 im BDSG und in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680).

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

[https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802\\_ah\\_verzeichnis\\_verarbeitungstaetigkeiten.pdf](https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf)

<sup>2</sup> 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.

IAP-Nummer: 39490

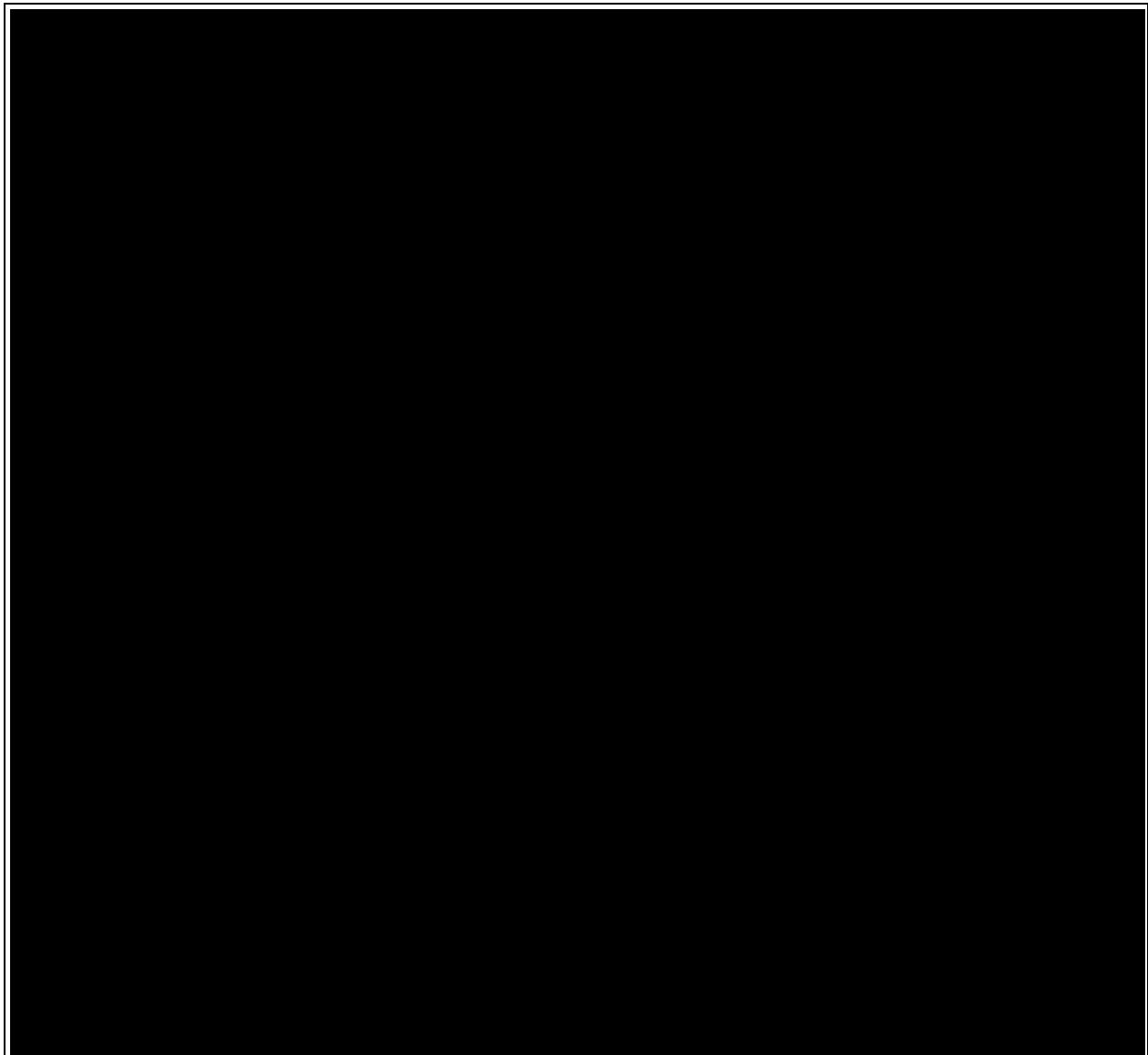
(wird von Dataport ausgefüllt)

<b>2.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Stammdaten von Bürgern, die in der zentralen Wohnungsfachstelle geführt werden. Daten der Mitarbeiter der zentralen Wohnungsfachstelle in der Aufgabe als Sachbearbeiter und Case-Manager
	<b>darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Bürger Mitarbeiter des Amtes für Soziale Dienste

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

**Liste der weiteren Auftragsverarbeiter**



## **Service Level Agreement**

### **Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum**

#### **Teil A – Allgemeiner Teil -**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>1        Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1     Aufbau des Dokumentes .....	3
1.2     Allgemeine Mitwirkungsrechte und -pflichten .....	3
<b>2        Grundlagen der Leistungserbringung.....</b>	<b>4</b>
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
2.2.7    Release Management.....	7
2.3     Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs) .....	8
2.3.1    Reaktionszeit .....	8
2.4     Betriebsverantwortung.....	8
<b>3        Rollendefinition.....</b>	<b>9</b>
<b>4        Leistungsspezifische KPIs und Reporting.....</b>	<b>10</b>
4.1     Verfügbarkeit (Availability) .....	10
4.2     Auslastung .....	10
<b>5        Störungsprioritäten .....</b>	<b>11</b>
<b>6        Glossar.....</b>	<b>13</b>
6.1     Definition der Verfügbarkeit .....	18
6.1.1    Messung der Verfügbarkeit .....	18
6.1.2    Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen.....	18

## 1 Einleitung

---

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbarten Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die allgemeinen 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 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 Mitwirkungspflichten 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.

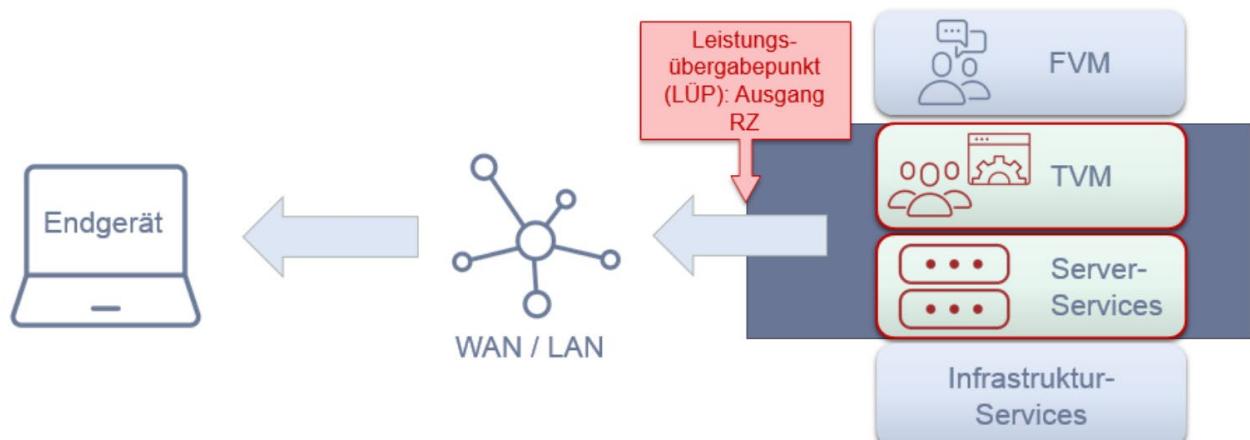
## 2 Grundlagen der Leistungserbringung

### 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 SLAs 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 SLAs ist der Leistungsübergabepunkt (LÜP) die WAN-Schnittstelle am Ausgang Rechenzentrum, s. Abbildung.

- Regelmäßig 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 SLAs, 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, regelmäßig 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 der 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 Directorys 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 des aktuellen Stands 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 der 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 dem relevante Sicherheitsupdates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der Erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) für jedes Serversystem 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.

## **2.2.7 Release Management**

Der Auftragsverarbeiter entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches für die jeweils betriebenen Softwarekomponenten auf Ebene Betriebssystem und systemnaher Software.

Nachfolgend werden die Mitwirkungsleistungen/Verpflichtungen des Auftraggebers in Bezug auf die Release-Zyklen der standardisierten Software-Komponenten (Betriebssystem, Middleware) definiert.

Release Updates müssen regelmäßig durchgeführt werden. Ca. alle drei Jahre ist mit Neuaufbau/Installation zu rechnen. Im Zuge dessen werden erhöhte Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers bei den Releases, insbesondere bei Einhaltung der Zeit der Parallelbereitstellung, benötigt. Mit dem Auftraggeber abgestimmte Parallelbereitstellungen sind bis zu einer Dauer von vier Wochen im Leistungsumfang der regulären Verfahrensinfrastruktur enthalten. Eine vom Auftragsverarbeiter gewünschte oder verantwortete längere Parallelbereitstellung ist ebenfalls enthalten.

Bei Verfahren, die nicht auf dem aktuellen, generell supporteten Software-Komponenten betrieben werden, müssen durch den Auftragsverarbeiter zusätzliche Maßnahmen getroffen werden. Wenn gesonderter Software Lizenzen Support bei EOL (End-of-Life) von Software Komponenten notwendig ist, ist dieser kein Bestandteil der regulären Verfahrensinfrastruktur und muss gesondert vereinbart werden. Auch ein „Umzug“ des Verfahrens in den Sicherheitsbereich „Minimalschutz“ ist nicht im regulären Leistungsumfang der Verfahrensinfrastruktur enthalten.

## 2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

### 2.3.1 Reaktionszeit

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

Störungspriorität <sup>1</sup>	Reaktionszeiten
Kritisch (1)	
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

Die vereinbarte Zielwahrscheinlichkeit  $P_{Soll}$  für die Erreichung der Reaktionszeiten pro Kalendermonat beträgt 90%.

### 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 Middleware Komponenten 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.

---

<sup>1</sup> Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 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 den 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 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
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 Auftragsverarbeiter bis zum LÜP alleine unter der Verantwortung des AV.
Maintenance Window (MW)	Das Maintenance Window hat den primären Fokus, Sicherheitsupdates oder Patches der standardisierten SW-Komponenten (Betriebssystem, Middleware) auf den Servern durchzuführen.
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	Der Service Desk ist die Anlaufstelle für die Nutzer, d.h. alle Störungen werden hier zunächst angenommen und bearbeitet. Regelmäßig 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"> <li>• Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers</li> <li>• Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten</li> <li>• Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport</li> <li>• Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...)</li> </ul> <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. Verfügbarkeit <sub>ist</sub> ≥ Verfügbarkeit <sub>Soll</sub> ; Reaktionszeit <sub>ist</sub> ≤ Reaktionszeit <sub>Soll</sub> ).
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 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.</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>
Verfahrensumgebungen	<p>Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. Keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. Keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patches der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelhaft keine Verarbeitung von Echtdaten</li> <li>• Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten</li> </ul>

Begriff	Definition
Verfahrensupdates	Grundsätzlich nicht Gegenstand des Wartungsfensters oder des Maintenance Windows. Sind separat zu vereinbaren.
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 mit dem primären Fokus, Updates/Erneuerungen/Wartungsarbeiten an den RZ-Diensten und der Netzinfrastruktur durchzuführen. 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>
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 <math>\leq</math> 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.

Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse Standard [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

Ausnahme: wenn für die Verfahrensinfrastruktur die Verfügbarkeitsklasse „Economy“ ausgewählt wurde, erfolgt keine Verfügbarkeitszusage bezogen auf die Betriebszeit.

Bezogen auf die Supportzeit werden die Verfahrensinfrastrukturen mit der jeweils vereinbarten Verfügbarkeitsklasse (Economy bis Premium +) bereitgestellt. Die Supportzeit umfasst auch die optionalen zu beauftragenden erweiterten Supportzeiten.

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

Verfügbarkeitsklasse	Verfügbarkeit	bezogen auf
Economy	[REDACTED]	ein Jahr
Standard	[REDACTED]	ein Jahr
Premium	[REDACTED]	ein Jahr
Premium Plus	[REDACTED]	ein Jahr

### 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 Verfahren Sopart-Zewo HB (ZeWo\_HB001))**

## Inhaltsverzeichnis

---

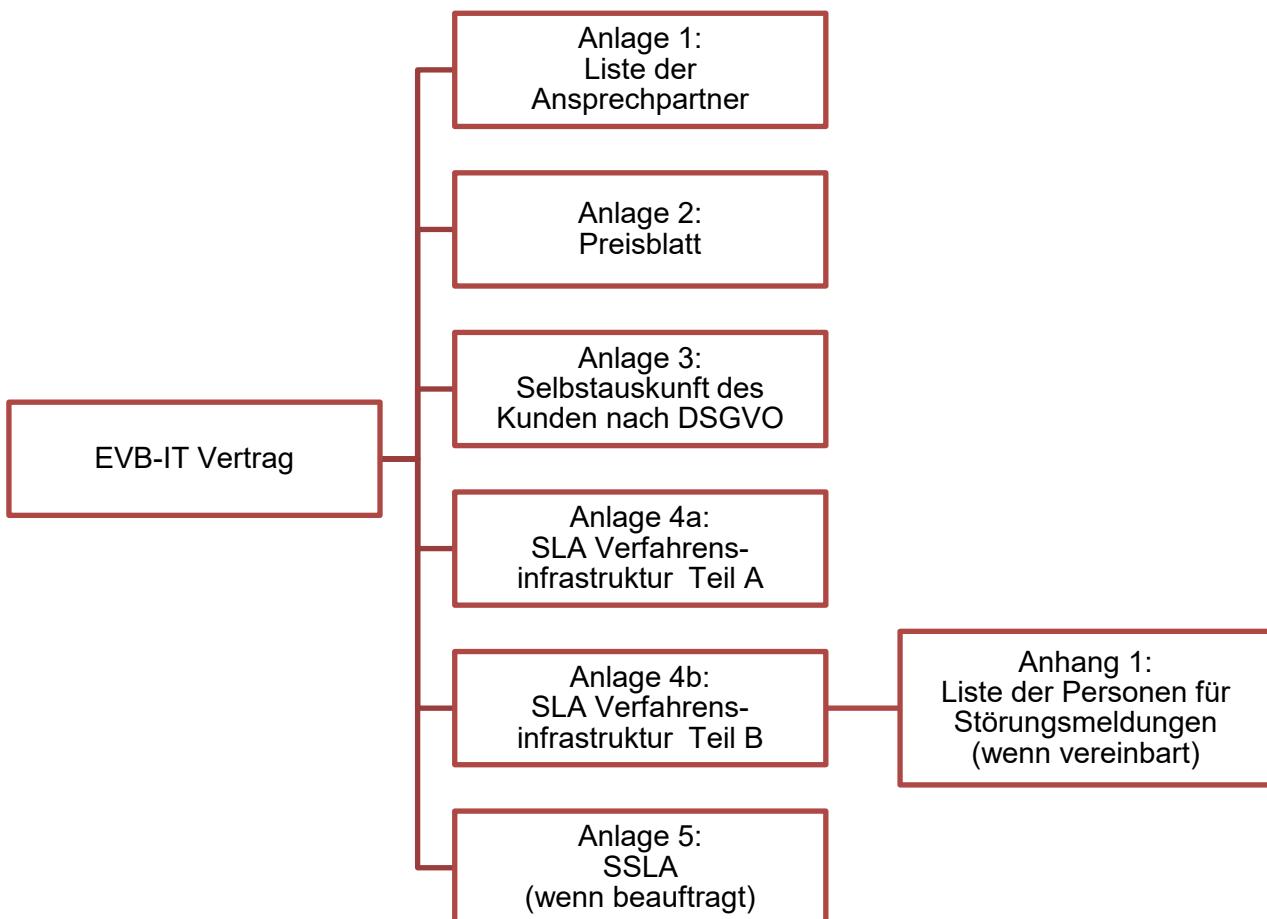
<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>1        Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1    Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur .....	4
1.2    Aufbau des Dokumentes .....	4
1.3    Rollenzuordnung .....	4
1.4    Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	5
<b>2        Rahmen der Leistungserbringung .....</b>	<b>6</b>
2.1    Servicerelevante Regelungen.....	6
2.1.1    Supportzeiten .....	6
2.1.2    Service Request Management.....	6
<b>3        Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur.....</b>	<b>7</b>
3.1    Beschreibung des Fachverfahrens .....	7
3.2    Bereitgestellte Umgebungen.....	7
3.3    Details zu Server-Services .....	7
3.3.1    Bereitgestellte Server-Services.....	7
3.3.2    Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services .....	9
3.3.3    Zentraler Fileservice .....	10
3.3.4    Fileservice Economy .....	10
3.3.5    Application Level Gateway-Funktionalität (ALG).....	11
3.3.6    Backup & Recovery .....	11
3.3.7    Container.....	11
3.4    Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA) .....	11
3.5    Details zum Technischen Verfahrensmanagement.....	11
3.5.1    Serviceklassifikation .....	11
3.5.2    Schnittstellen zu anderen Fachverfahren.....	12
3.5.3    Benutzerverwaltung .....	12
3.5.4    Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff .....	12
3.6    Leistungseinschränkungen .....	13
3.6.1    Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung .....	13
3.6.2    Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens .....	13
<b>4        Leistungsspezifische KPIs und Reporting .....</b>	<b>13</b>



## 1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbarten 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:

- Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, konkrete Rollenfestlegung
- die Leistungsbeschreibung: Server-Services und TVM
- ggf. Leistungsspezifische KPIs: Ausführungen zu Kennziffern und Reporting
- ggf. Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

### 1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

Rolle	Rolleninhaber
Auftraggeber (AG)	Siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Siehe EVB-IT
Zusätzliche Auftragsberechtigte (AB) zur Anlage 1 EVB-IT:	Keine
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, 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.

## 2 Rahmen der Leistungserbringung

---

### 2.1 Servicerelevante Regelungen

#### 2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

#### 2.1.2 Service Request Management

Sind im vereinbarten Leistungsumfang Service Requests (Serviceabrufe) definiert, können diese durch die Auftragsberechtigten abgerufen werden. (Nummer 4.1 des EVB-IT)

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten je nach Vereinbarung über das Dataport Self-Service-Portal (DSSP) oder per E-Mail an das Funktionspostfach [dataportservicekoordinationtechnik@dataport.de](mailto:dataportservicekoordinationtechnik@dataport.de) oder anderes Funktionspostfach eingestellt.

Die Bearbeitung wird beim Auftragsverarbeiter im Rahmen des Prozesses zum Changemanagement sichergestellt.

### 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

SoPart® ZeWo unterstützt den Kunden im Rahmen des Unterkunftsmanagements von der ersten Kontaktaufnahme, über die Leisungsdokumentation, Vermittlung von Unterkünften (u.a. für Asylbewerber und Flüchtlinge), Abrechnung bis hin zu statistischen Auswertungen.

#### 3.2 Bereitgestellte Umgebungen

Produktionsstufen	Service Level	Supportzeit	Sicherheitsbereich

#### 3.3 Details zu Server-Services

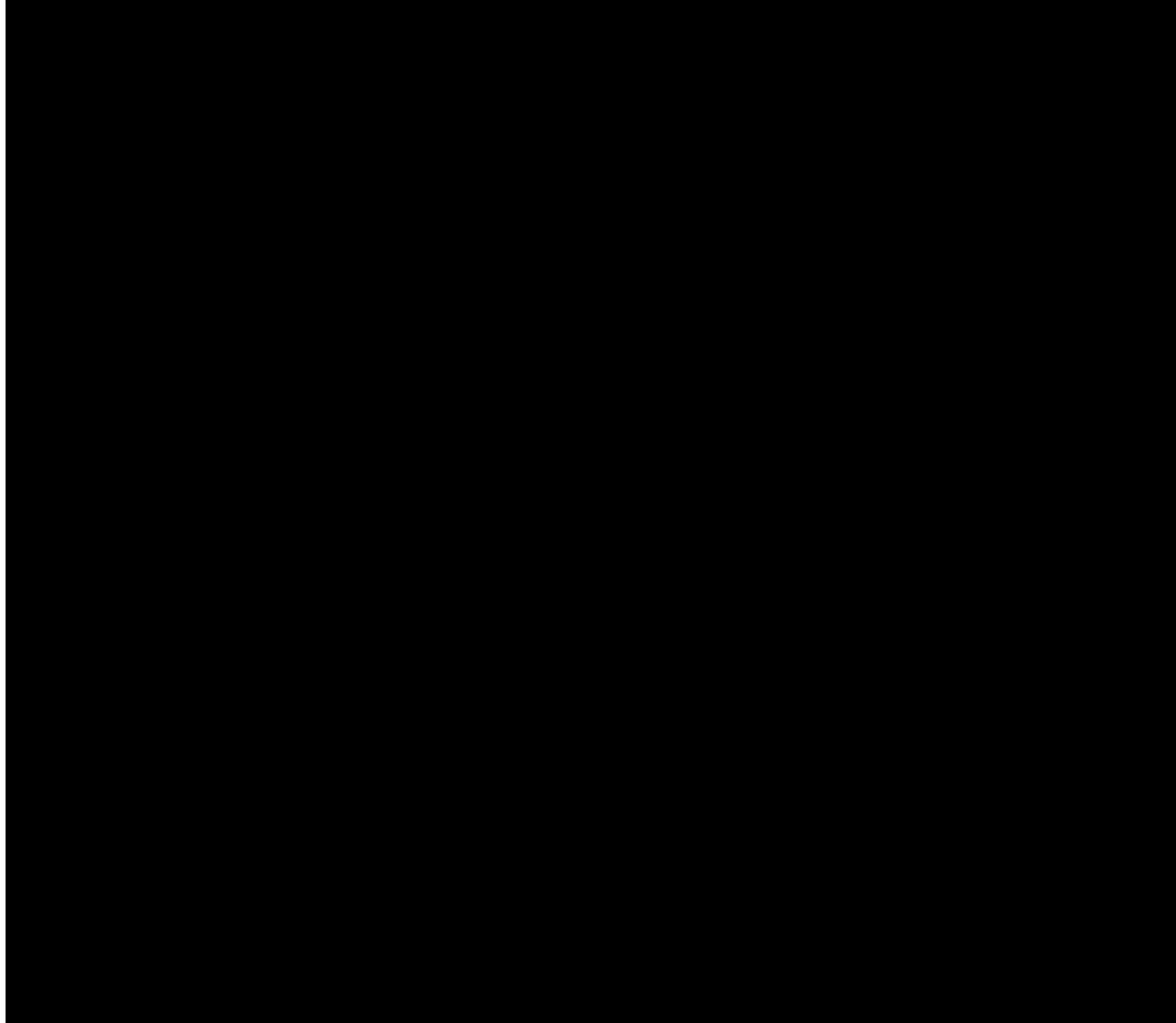
Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber 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.

##### 3.3.1 Bereitgestellte Server-Services

Die Lizenzen für das Betriebssystem sind Bestandteil des Server-Services.

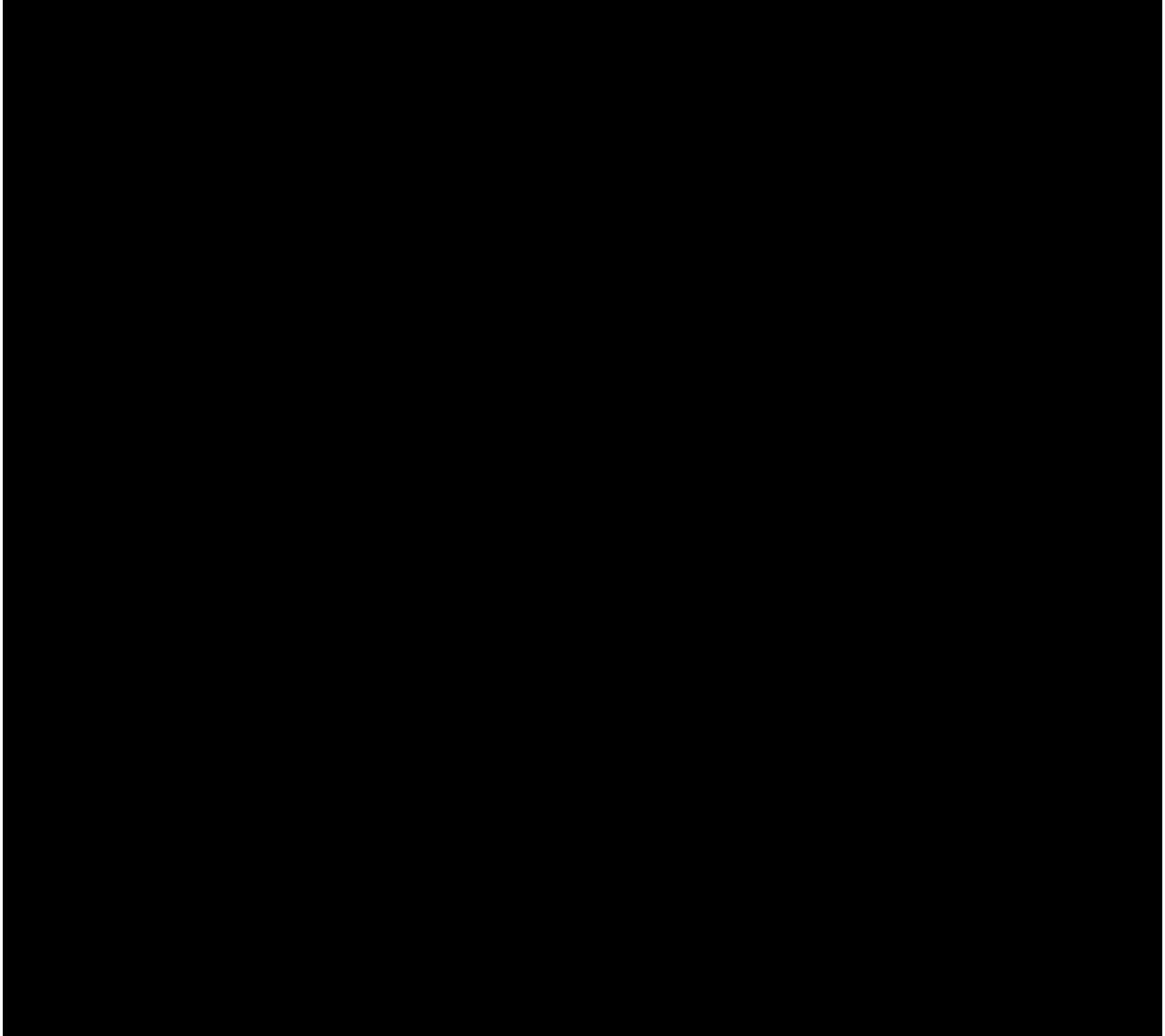


Abhängig von den Anforderungen, die sich aus den Standards des Dataport Rechenzentrums sowie den architektonischen Anforderungen bezüglich der Applikation und der Datensicherheit ergeben, erfolgt die Definition, wie die Aufteilung des Datenbankservices in Instanzen sowie Datenbanken unterhalb von Instanzen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

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



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

- Terminal Service Citrix: Die Lizenzen werden durch Dataport (mit gesonderter Kostenposition) bereitgestellt.



### **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 Gesamtaufzeit 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 Auftragsverarbeiters 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 Auftragsverarbeiter stellt dem Auftraggeber für die Bereitstellung des Citrix-Receiver 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.

- **Audio**

Eine Audioübertragung bei der Nutzung des Internet Explorers wird standardmäßig nicht bereitgestellt. Sie ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

### 3.3.3 Zentraler Fileservice

Für die zentrale Dateiablage wird ein zentraler Fileservice in der Größe von [REDACTED] bereitgestellt.

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

### 3.3.4 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

### **3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)**

Nicht Bestandteil des SLAs.

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

### **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 Auftragsverarbeiter 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.

### **3.3.7 Container**

Nicht Bestandteil des SLAs.

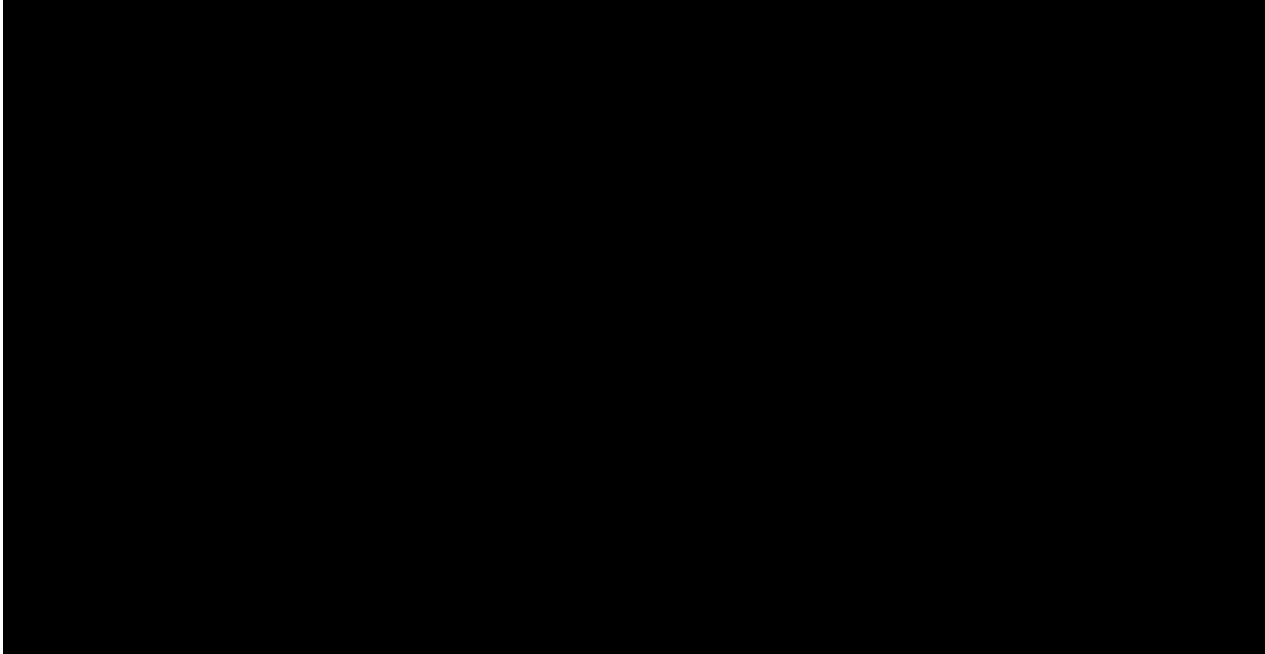
## **3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)**

Nicht Bestandteil des SLAs.

## **3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement**

### **3.5.1 Serviceklassifikation**

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:



### **3.5.3 Benutzerverwaltung**

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- über die Benutzerverwaltung der Active Directory des Landes: Bremen: land.hb-netz.de

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

### **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 Auftragsverarbeiters 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 Auftragsverarbeiter 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 Auftragsverarbeiters 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 Auftragsverarbeiter einsehen.

### **3.6 Leistungseinschränkungen**

#### **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**

---

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

## **5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung**

---

Es wurden keine individuellen Absprachen zu Maßnahmen bei Beendigung der Leistung vereinbart.

## **Service Level Agreement**

***Fachliches Verfahrensmanagement***

***zum IT-Verfahren ZeWo\_HB001***

Version: 1.0  
Stand: 20.02.2025

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Leistungsgegenstand .....	4
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens.....	4
1.3	Vereinbarte Leistungen .....	4
<b>2</b>	<b>Leistungsrahmen .....</b>	<b>4</b>
2.1	Bestandteile des IT-Verfahrens.....	4
2.2	Verfahrensinfrastruktur.....	5
2.3	Anwendende Fachbereiche.....	5
2.4	Regelungen an anderer Stelle .....	5
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen.....</b>	<b>6</b>
3.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	6
3.2	Fachliche Gesamtverantwortung .....	6
3.3	Ansprechpartner.....	6
3.4	Auftragsverarbeitung .....	6
<b>4</b>	<b>Steuerung und Koordination.....</b>	<b>7</b>
4.1	Produktmanagement .....	7
4.2	Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten .....	7
4.3	Koordination von Leistungserbringern / Herstellern .....	7
<b>5</b>	<b>Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens .....</b>	<b>9</b>
5.1	Release Management .....	9
5.2	Change Management.....	9
5.3	Incident Management.....	10
5.4	Problem Management.....	11
5.5	Access Management.....	11
5.6	Aktualisierung von Stammdaten.....	12
5.7	Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen.....	12
<b>6</b>	<b>Beratungsleistungen.....</b>	<b>13</b>

---

6.1	Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung) .....	13
6.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens).....	13
6.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers .....	14
6.4	Information und Austausch.....	14
6.5	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter .....	14
6.6	Beratung zu fachlichen Anforderungen .....	14
<b>7</b>	<b>Unterstützung der Anwender.....</b>	<b>15</b>
7.1	Telefonische Hilfestellung .....	15
7.2	Erstellen und Veröffentlichen von Informationen .....	15
7.3	Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien.....	16
7.4	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen .....	16
7.5	Besondere Unterstützungsleistungen .....	16
<b>8</b>	<b>Fachliche Verfahrenssteuerung .....</b>	<b>17</b>
8.1	Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen.....	17
8.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen .....	17
<b>9</b>	<b>Services zur Auftragsverarbeitung .....</b>	<b>18</b>
9.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs) .....	18
9.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten.....	19
<b>10</b>	<b>Service Level .....</b>	<b>20</b>
10.1	Hinweise .....	20
10.2	Servicezeit.....	20
10.3	Reaktionszeit.....	20
10.4	Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber.....	21
10.5	Informationsveranstaltungen / Anwendergremien.....	21
10.6	Reporting .....	21
<b>11</b>	<b>Leistungsabgrenzung .....</b>	<b>22</b>
<b>12</b>	<b>Erläuterung VDBI.....</b>	<b>23</b>

## 1 Einleitung

---

### 1.1 Leistungsgegenstand

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

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

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

### 1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

SoPart® ZeWo unterstützt den Kunden im Rahmen des Unterkunftsmanagements von der ersten Kontaktaufnahme, über die Leisungsdokumentation, Vermittlung von Unterkünften (u.a. für Asylbewerber und Flüchtlinge), Abrechnung bis hin zu statistischen Auswertungen.

### 1.3 Vereinbarte Leistungen

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

Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz (☒) ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

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

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

## 2 Leistungsrahmen

---

### 2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Komponenten zum IT-Verfahren erbracht:

- Zewo

## 2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren Zewo\_HB001 bereitgestellten folgenden Umgebungen erbracht:

- QS-Umgebung
- Produktionsumgebung

## 2.3 Anwendende Fachbereiche

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

- Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport

## 2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur
- technisches Verfahrensmanagement
- SSLA

### 3 Rahmenbedingungen

---

#### 3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

#### 3.2 Fachliche Gesamtverantwortung

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

#### 3.3 Ansprechpartner

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

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

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

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

#### 3.4 Auftragsverarbeitung

Der Auftraggeber benennt die Verantwortlichen gemäß EU-DSGVO und kann den Auftragnehmer mit der technischen Hilfeleistung für die Datenverarbeitung beauftragen.

---

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

## 4 Steuerung und Koordination

---

### 4.1 Produktmanagement

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

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:

Sofern das SLA Technisches Verfahrensmanagement bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist, unterstützt das Produktmanagement die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.

- Steuerung der hier vereinbarten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement:

Das Produktmanagement ist für die Durchführung sämtlicher Aufgaben zum Fachlichen Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich. Es informiert den Auftraggeber über geplante Maßnahmen seitens des Auftragnehmers und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

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

### 4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

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

Sollen zusätzliche Leistungen durch den Auftragnehmer erbracht werden oder soll die Nutzung des IT-Verfahrens ausgeweitet werden, kann der Auftragnehmer mit der Erstellung von Leistungsbeschreibungen und entsprechenden Angeboten beauftragt werden. Die inhaltliche Ausgestaltung stimmt der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten ab.

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

### 4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

- Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum IT-Verfahren nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu anderen Leistungserbringern bzw. Herstellern des IT-Verfahrens auf. Bei Bedarf koordiniert der

Auftragnehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Störung. Hierbei sorgt er für die Information des Auftraggebers und stimmt das weitere Vorgehen mit allen Beteiligten ab.

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

## 5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

### 5.1 Release Management

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

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Releaseplanung in Abstimmung mit dem Auftraggeber	D	V, B
Fachlicher Test der Releases	V, D	I
Fachliche Abnahme der Releases	B	V, D
Erstellung der Anwenderinformationen	V, D	I

### 5.2 Change Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Aufnahme einer fachlichen Anforderung / Anfrage (Request for Change, RFC)	V, D	B
Planung von Change-Durchführungen	V, D	B
Erstellung der Testpläne (fachlich)	D	V
Fachlicher Test	V, D	
Change Abnahme und Review - fachlich	B	V, D

Änderungen zum IT-Verfahren selbst (Customizing, Programmänderungen) sind nicht Bestandteil des fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen von Wartung, Pflege und Weiterentwicklung des IT-Verfahrens gesondert zu vereinbaren.

### 5.3 Incident Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Störungsannahme	V, D	
Unterstützung bei der Störungsverfolgung (2nd und 3rd Level)	V, D	
Fachliche Bewertung und Klassifizierung einer Störung	D	V, B
Dokumentation der Störung aus fachlicher Sicht	V, D	
ggf. Erarbeiten einer fachlichen Lösung, um die Störung zu umgehen (Workaround) und den Betrieb aus fachlicher Sicht wiederherzustellen	V, D	
Information der anwendenden Fachbereiche über die Störung und deren Beseitigung	V, D	I
ggf. Eskalation beim Hersteller des IT-Verfahrens	V, D	I

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

Die Beseitigung von Störungen, die das IT-Verfahren selbst verursacht (Programmfehler), ist nicht Bestandteil des Fachlichen Verfahrensmanagements und im Rahmen einer Wartung des IT-Verfahrens gesondert zu vereinbaren.

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

## 5.4 Problem Management

- Das Problem Management hat die Aufgabe, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur oder des IT-Verfahrens verursachten Störungen und Probleme zu minimieren und eine Wiederholung zu verhindern. Hierzu werden im Rahmen des Problem Managements die Ursachen für das Auftreten von Störungen und Problemen nachhaltig untersucht und Maßnahmen für Verbesserungen initiiert.

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftraggeber
Erstellen von Problem Tickets	V, D	
Fachliche Untersuchung und Diagnose eines Problems	V, D	B
Einbeziehung externer Dienstleister des Auftraggebers sowie Herstellern des IT-Verfahrens und Prüfung der Ergebnisse	D	B, V
Erarbeitung einer fachlichen Lösung	D	V
Qualitätssicherung des fachlichen Lösungskonzepts	D	V
Überprüfung Umsetzbarkeit aus Request for Change	V, D	B
Kommunikation und Abschluss Problem Ticket	V, D	

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

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

## 5.5 Access Management

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

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

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

- Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle (z.B. Wartung und Pflege zum IT-Verfahren) geregelt.

## 5.6 Aktualisierung von Stammdaten

- Der Auftragnehmer wird mit der laufenden Aktualisierung von Stammdaten zum IT-Verfahren beauftragt. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftragnehmer über entsprechende Berechtigungen und Zugänge zum IT-Verfahren verfügt.

In Abhängigkeit der verfahrensspezifischen Besonderheiten wird festgelegt, welche Stammdaten unter welcher Voraussetzung im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements in der Zuständigkeit des Auftragnehmers bearbeitet werden sollen.

- Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle (z.B. Wartung und Pflege zum IT-Verfahren) geregelt.

## 5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

- Hat der Auftraggeber den Auftragnehmer mit der Bereitstellung einer Infrastruktur für Schulungen und / oder Tests zum IT-Verfahren beauftragt, bietet der Auftragnehmer ergänzende Leistungen für die laufende Bereitstellung des IT-Verfahrens in diesen Umgebungen an.

Folgende Leistungen werden vereinbart:

- Einrichtung und Pflege von Benutzersätzen
- Einrichtung und Pflege von Berechtigungen
- Einrichtung und Pflege von Stammdaten.

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- Test / QS
- Schulung
- Abnahme / Stage

## 6 Beratungsleistungen

---

### 6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

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

## 6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

## 6.4 Information und Austausch

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

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

## 6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

## 6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen

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

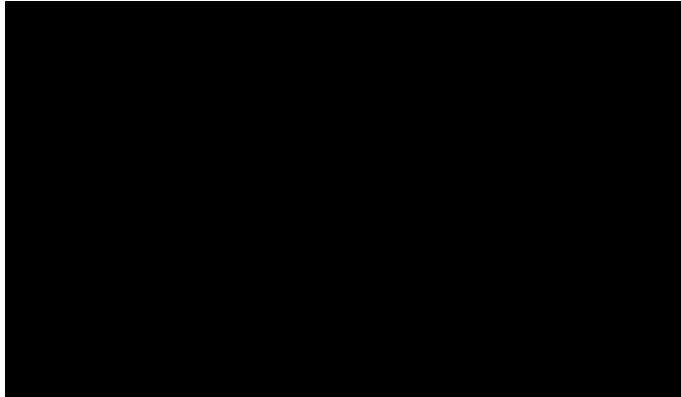
Die Spezifizierung und konzeptionelle Aufbereitung fachlicher Anforderungen sind hingegen gesondert zu beauftragen.

## 7 Unterstützung der Anwender

---

### 7.1 Telefonische Hilfestellung

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



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

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

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

- Es wird vereinbart, dass vom Auftragnehmer zusätzlich Hilfestellung bei fachlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens geleistet wird.

### 7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

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

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

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

### 7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

### 7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

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

### 7.5 Besondere Unterstützungsleistungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

## 8 Fachliche Verfahrenssteuerung

---

### 8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen

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

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

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

Die Auswertungen erfolgen pro

- Monat
- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

### 8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

- Überwachung von Datenübermittlungen
- Auswertung von Protokollen
- Kontrolle von Import- / Exportfunktionen
- Überwachung von Schnittstellen zwischen Modulen / Komponenten des IT-Verfahrens

## 9 Services zur Auftragsverarbeitung

---

### 9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

## 9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

- Verfügt der Auftragnehmer über die erforderlichen Berechtigungen und technischen Voraussetzungen, kann er damit beauftragt werden, zur Bereinigung von Inkonsistenzen im Datenbestand Eingriffe in (ggf. auch personenbezogene) Produktionsdaten vorzunehmen. Jeder einzelne Eingriff muss durch eine für diese Auftragsart berechtigte Person des Auftraggebers beauftragt und im Auftrag detailliert beschrieben werden. Sofern der Auftraggeber dies bei Erkennen einer Störung nicht leisten kann, leistet der Auftragnehmer bei der Analyse und Formulierung des Auftrags Hilfestellung.

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

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

## 10 Service Level

---

### 10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart.

Vereinbart werden die Service Levels, die durch ein Kreuz (☒) ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Service Levels werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

Service Levels, die nicht markiert wurden (☐), sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

### 10.2 Servicezeit

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

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

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

### 10.3 Reaktionszeit

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

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

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (Kap. 7.1)	6 Stunden
Anfragen des Auftraggebers (Kap. 6.1)	48 Stunden
Anfragen der Fachbereiche (Kap. 6.2)	48 Stunden

## 10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

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

Die Gesprächsrunden finden statt

- beim Auftraggeber  
 beim Auftragnehmer  
 wechselnd

in folgendem Intervall:

- wöchentlich  
 14tägig  
 monatlich  
 einmal im Quartal  
 einmal im Halbjahr  
 einmal im Jahr

## 10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

Der Auftragnehmer führt einmal im

- Quartal  
 Halbjahr  
 Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

- des Auftragnehmers  
 des Auftraggebers

durch.

## 10.6 Reporting

Die Einhaltung der Service Level wertet der Auftragnehmer aus und weist diese auf Anfrage nach.

## 11 Leistungsabgrenzung

---

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**

Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.

- **Technisches Verfahrensmanagement**

Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.

- **Produktmanagement**

Leistungen des Produktmanagements sind nur in dem Umfang abgedeckt, der für das Fachliche Verfahrensmanagement erforderlich ist bzw. explizit vereinbart wurde (vgl. 4.1).

- **Sicherheitsmanagement**

Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.

- **Softwarewartung und -pflege**

Die Bereinigung von Programmfehlern sowie das Planen und Durchführen von Änderungen am IT-Verfahren gehören nicht zum Leistungsspektrum und sind an anderer Stelle zu regeln und zu vereinbaren.

- **Durchführung von Projekten**

Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.

- **Schulungen**

Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.

- **Benutzerverwaltung**

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

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

## 12 Erläuterung VDBI

---

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

## **Security Service Level Agreement**

**für SOPART ZeWo - Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens im Rechenzentrum und grundschutzkonformer Betrieb sowie Technisches Verfahrensmanagement**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1 Leistungsgegenstand.....	3
1.2 Aufbau des Dokumentes .....	3
<b>2. Leistungsumfang und -beschreibung .....</b>	<b>4</b>
2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS).....	4
2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) .....	4
2.3 Grundsatzkonformer Betrieb.....	5
2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation.....	5
2.4.1 Umfang .....	5
2.4.2 Struktur und Standardordner .....	5
2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente.....	8
2.5 Gemeinsamer Workshop .....	8
2.6 Bereitstellung .....	9
2.7 Prüfung der Umsetzung.....	9
<b>3. Abgrenzung der Leistungen .....</b>	<b>10</b>
3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen .....	10
3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes.....	10
3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers .....	10
3.4 Abweichungen .....	11
3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes .....	11
3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund .....	11
<b>4. Ausgeschlossene Leistungen.....</b>	<b>12</b>
4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinbene.....	12
4.2 Datenexport .....	12
<b>5. Leistungsvoraussetzungen .....</b>	<b>13</b>
5.1 Schutzbedarf feststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundsatz .....	13
5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.....	13
5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe.....	14

## 1. Einleitung

---

### 1.1 Leistungsgegenstand

Mit der Anlage **Security Service Level Agreement (SSLA)** wird zwischen den Vertragspartnern ergänzend vereinbart, wie die Leistungserbringung des zugrundeliegendem Betriebs- oder Servicevertrages unter Informationssicherheitsgesichtspunkten erfolgt.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen folgen dabei dem IT-Grundschutzstandard des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers. Maßgeblich sind dabei die im BSI-Standard 200-1 (Managementsysteme für Informationssicherheit) sowie dem 200-2 „IT-Grundschutz-Vorgehensweise“ festgelegten Rahmenbedingungen und Anforderungen.

Ferner wird festgelegt, wie die vom Auftragnehmer in dessen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsanforderungen gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert und nachgewiesen werden.

### 1.2 Aufbau des Dokumentes

**Leistungsumfang und -beschreibung (Kapitel 2):** Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

**Abgrenzung der Leistungen (Kapitel 3):** Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen in Abgrenzung weiterer Leistungen.

**Ausgeschlossenen Leistungen (Kapitel 4):** Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer nicht über diesen SSLA bereitgestellten Leistungen.

**Leistungsvoraussetzungen (Kapitel 5):** Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

## 2. Leistungsumfang und -beschreibung

### 2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis des BSI-Standards 200-1. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP<sup>1</sup>) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
  - der Betrieb des ISMS
  - die Umsetzung der Grundschutz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 200-2
  - die Sicherheitskonzepterstellung
  - das Sicherheitsvorfallmanagement
  - das Notfall- und Notfallvorsorgemanagement
- sowie das sicherheitsrelevante Regelwerk des Auftragnehmers zur Informationssicherheit

Das ISMS des Auftragnehmers stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 200-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsanforderungen der IT-Grundschutz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden können. Es liefert dem Auftragnehmer die Berücksichtigung relevanter Sicherheitsanforderungen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren oder Services und stellt so die Grundlagen für den Nachweis der aktuell umgesetzten Sicherheitsanforderungen sicher.

### 2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem Auftraggeber einen IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) als Ansprechpartner. Die Benennung des IT SK bzw. die Veränderung der Rollenbesetzung wird dem Auftraggeber angezeigt. Die Benennung wird im Geschäftsverteilungsplan des Auftragnehmers dokumentiert.

Der IT SK steht für die Beantwortung verfahrensbezogener Sicherheitsfragen im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Verfügung. Er ist für das verfahrens- oder dienstbezogene Sicherheitsvorfallmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich und damit die Schnittstelle des Auftraggebers in die Sicherheitsmanagementorganisation und die Sicherheitsmanagementprozesse des Auftragnehmers.

Der IT SK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises<sup>2</sup> (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Vertragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundschutzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

<sup>1</sup> Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentlichtes Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

<sup>2</sup> Der Sicherheitsnachweis ist die Dokumentation des Umsetzungsstandes aller relevanten Sicherheitsanforderungen.

Der ITSK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das beinhaltet insbesondere die Abstimmung von Terminen sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von erforderlichen Personen und Ressourcen (z.B. Räumen oder Dokumenten für die Einsichtnahme vor Ort). Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä. die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle hinausgehen, sind nicht Teil der hier vereinbarten Leistung (vgl. Kapitel 2.7).

## 2.3 Grundschutzkonformer Betrieb

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vom BSI in den IT-Grundschatzkatalogen<sup>3</sup> vorgegebenen BASIS- und STANDARD-Anforderungen, die in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen, für den von dieser Vereinbarung betroffenen Informationsverbund umzusetzen.

Die Identifikation und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Basis der Bausteine der IT-Grundschatzkataloge in der beim Auftragnehmer eingesetzten Fassung und unter Einhaltung der für BSI-Zertifizierungen geltenden Übergangsfristen.

Die für den betrachteten Informationsverbund maßgeblichen Sicherheitsanforderungen und dessen jeweiliger Umsetzungsstand werden im Sicherheitskonzept dokumentiert. Sofern zusätzliche Sicherheitsanforderungen umgesetzt werden müssen, sind diese im SSLA Teil B zu benennen und dessen Umsetzung zu beauftragen.

## 2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation

### 2.4.1 Umfang

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein in Form und Struktur standardisiertes, grundschutzkonformes Sicherheitskonzept und weist dem Auftraggeber auf dieser Basis den grundschutzkonformen Betrieb nach (Sicherheitsnachweis).

Das Sicherheitskonzept beschreibt die nach IT-Grundsatz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen<sup>4</sup> Sicherheitsanforderungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsanforderungen sicher. Zu diesem Zweck prüft er regelmäßig den Umsetzungsstand der Sicherheitsanforderungen und dokumentiert diesen im Sicherheitsnachweis.

Die Betrachtung und Prüfung von Sachverhalten im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, die über die Leistungen nach Kapitel 2.5 hinausgehen, sind nicht Gegenstand der Leistungsvereinbarung.

### 2.4.2 Struktur und Standardordner

<sup>3</sup> Die aktuelle Version der IT-Grundsatz-Kataloge kann beim BSI abgerufen werden ([www.bsi.bund.de](http://www.bsi.bund.de)).

<sup>4</sup> Die Festlegung der relevanten Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Grundlage der Modellierungsvorschriften des BSI-Standards 200-2.

Die Sicherheitsdokumentation wird strukturiert in verschiedenen Unterordnern übergeben. Die Struktur sowie das Namensschema der Ordner orientieren sich dabei an den Vorgaben des BSI, insbesondere der im BSI-Standard 200-2 festgelegten Vorgehensweise. Der Inhalt der jeweiligen Ordner ist in den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2.1 bis 2.4.2.6 näher erläutert. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Ordner einschließlich der Inhalte liegt ferner der übergebenen Sicherheitsdokumentation bei.

Je nach technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Abhängigkeit des im SLA vereinbarten Leistungsschnitts, kann der Dokumentationsumfang (beispielsweise im Ordner "A.D1 Begleitdokumentation") variieren.

#### **2.4.2.1 A.0 Richtlinien für Informationssicherheit**

Die Rahmenbedingungen zur Umsetzung des grundsatzkonformen Betriebes beim Auftragnehmer sind in dem jeweils geltenden Regelwerk des Auftragnehmers festgelegt. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien als Teil der Sicherheitsdokumentation für die interne Bewertung zur Verfügung.

Betriebliche Detaildokumentation, die über die Ebene der Richtlinien hinausgeht (wie beispielsweise detaillierte physikalische Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder spezifische sicherheitsrelevante Konfigurationsvorgaben) hält der Auftragnehmer vor Ort zur Einsichtnahme durch den Auftraggeber bereit.

#### **2.4.2.2 A.1 IT-Strukturanalyse**

Der Auftragnehmer erstellt eine standardisierte Übersicht über die zu dem betrachteten Verfahren gehörige IT-Infrastruktur. Diese beinhaltet:

- Beschreibung des betrachteten IT-Verbundes sowie dessen Abgrenzung
- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
- Übersicht über die relevanten Kommunikationsverbindungen
- Komponentenlisten zu den jeweils betroffenen Komponenten beim Auftragnehmer
  - Gebäude und Räume
  - Server und Netzwerkkomponenten
  - Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. unmittelbar genutzter Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients
  - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
  - ergänzende Zielobjekte wie Anwendungen und Dienste, sofern sie in den eingesetzten IT-Grundschutz-Katalogen betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden
- Übersicht über die beteiligten Netze (verdichtete Netzpläne in der IT-Grundschutzsystematik)
- Beschreibung der Administratorrollen

Sofern für die Betrachtung relevante Teile bereits in anderen Sicherheitskonzepten vollständig betrachtet wurden (beispielsweise das der IT-Grundschutzzertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums), werden diese Teilkonzepte beigefügt, mindestens jedoch darauf verwiesen (siehe 2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte).

#### **2.4.2.3 A.3 Modellierung des IT-Verbundes**

Der Auftragnehmer weist in Form eines Reports aus der eingesetzten Verwaltungssoftware nach, welche Bausteine des IT-Grundschutz-Katalogs auf die Objekte des Informationsverbundes des Auftragnehmers angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsanforderungen.

Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

#### **2.4.2.4 A.4 Grundschutzerhebung (Sicherheitsnachweis)**

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der sich aus der Modellierung ergebenden Sicherheitsanforderungen nach (Sicherheitsnachweis). Dabei folgt die Dokumentation des Umsetzungsstandes dem vom BSI vorgegebenen Schema in fünf Stufen:

- Ja (Sicherheitsanforderungen sind vollständig umgesetzt)
- Teilweise (Sicherheitsanforderungen ist teilweise umgesetzt)
- Nein (Sicherheitsanforderungen ist nicht umgesetzt)
- Entbehrlich (Sicherheitsanforderungen /Baustein wird als nicht relevant bewertet)
- Unbearbeitet

Der Report beinhaltet Angaben zur Durchführung der Prüfung (Datum, Personen), eine Beschreibung der Umsetzung, Verweise zum jeweils maßgeblichen Regelwerk des Auftragnehmers sowie bei Abweichungen eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz sowie den Umgang mit den festgestellten Abweichungen (vgl. auch Kapitel 3.4).

#### **2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte**

Sofern für den unter dieser Vereinbarung betrachteten Informationsverbund weitere Sicherheitskonzepte maßgeblich sind, werden diese in diesem Ordner beigelegt.<sup>5</sup>

Teil-Sicherheitskonzepte, bei denen die verantwortliche Stelle nicht identisch mit dem hier relevanten Auftraggeber ist, können ohne Zustimmung der jeweils verantwortlichen Stelle nicht herausgegeben werden. Liegt dem Auftragnehmer eine entsprechende Freigabe vor, werden diese Teil-Sicherheitskonzepte der Sicherheitsdokumentation im Ordner A.D0 beigefügt.

#### **2.4.2.6 A.D1 Begleitdokumentation**

Sofern für das vom Auftragnehmer erstellte Sicherheitskonzept weitere Dokumente zum Verständnis oder zum Nachweis der Umsetzung erforderlich sind, werden diese in die Sicherheitsdokumentation (Ordner A.D1) aufgenommen.

Dokumente, die als intern bzw. nicht kundenöffentlich eingestuft sind, stehen nur zur Einsichtnahme bereit.

<sup>5</sup> Für Verfahren, die mindestens in Teilen im Twin Data Center (TDC) betrieben werden, ist dies das der BSI-Zertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums.

## 2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente

### 2.4.3.1 A.2 Schutzbedarfsfeststellung

Bei der Schutzbedarfsfeststellung nach BSI-Standard 200-2 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber das Ergebnis der Schutzbedarfsfeststellung bereitstellt, wird dieses in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

### 2.4.3.2 A.5 Risikoanalyse

Bei der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber die Ergebnisse der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse bereitstellt, werden diese in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

Die Bereitstellung der Ergebnisse der Risikoanalyse ersetzt jedoch nicht die konkrete Beauftragung von zusätzlichen Sicherheitsanforderungen (z.B. im Rahmen des SSLA Teil B).

### 2.4.3.3 A.6 Risikobehandlung

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen des betrachteten Informationsverbundes werden im Rahmen der Sicherheitschecks dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sofern z.B. für Zwecke der Zertifizierung ein separater Risikobehandlungsplan erforderlich ist, werden nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen sowie ggf. ergänzende Informationen zur Risikobewertung und Behandlung auf Wunsch des Auftraggebers separat ausgewiesen.

## 2.5 Gemeinsamer Workshop

Der Auftragnehmer führt mit dem Auftraggeber einen gemeinsamen Workshop zur Sicherheitsbetrachtung der für den Informationsverbund maßgeblichen Fachanwendung durch. Gegenstand des Workshops ist die Durchführung von Sicherheitschecks für den oder die maßgeblichen Anwendungsbausteine (wie Allgemeine Anwendung, Webanwendung oder WebServices).

Sofern weitere Bausteine eine gemeinsame Betrachtung erfordern, werden diese in diesem Workshop behandelt (siehe Kapitel 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infraukturbetrieb) kann der Workshop entbehrlich sein.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers und wird im Rahmen des Sicherheitsnachweises (Ordner A.4) in die übergebene Sicherheitsdokumentation aufgenommen.

Die Planung und Durchführung des Workshops erfolgt unter Beachtung der Verfügbarkeit des erforderlichen Personals des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

Lehnt der Auftraggeber die Teilnahme an dem Workshop ab, werden Sicherheitsanforderungen in seinem Verantwortungsbereich im Sicherheitskonzept des Auftragnehmers als entbehrlich dokumentiert.

## 2.6 Bereitstellung

Der Auftraggeber erhält jährlich eine Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (vgl. Kapitel 2.4). Gleichzeitig erfolgt die Aufnahme in das Sicherheitskonzept des betroffenen Informationsverbundes.

Die erstellte bzw. aktualisierte Sicherheitsdokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Eine davon abweichende Übergabeform kann zwischen den Vertragsparteien formlos vereinbart werden.

## 2.7 Prüfung der Umsetzung

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit, Wirksamkeit und Umsetzungsstand des Sicherheitskonzeptes nach IT-Grundschutz-Vorgehensweise. Dies beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation durch den ITSK sowie die Überprüfung des Regelwerkes und der Umsetzung der Sicherheitsanforderungen vor Ort beim Auftragnehmer.

Die Koordination einer Überprüfung erfolgt auf Seiten des Auftragnehmers durch den benannten ITSK. Die Durchführung von Prüfungen ist vom Auftraggeber mit angemessenem Vorlauf anzukündigen, um den entsprechenden Personal- bzw. Ressourcenbedarf einplanen und einen reibungslosen Ablauf der Kontrolle gewährleisten zu können. Sofern die Prüfung der Umsetzung durch den Auftraggeber einen jährlichen Aufwand von 16 Stunden beim Auftragnehmer überschreitet, ist diese Leistung gesondert zu beauftragen.

Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä., die durch Dritte durchgeführt werden und die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung hinausgehen, sind nicht Leistungsgegenstand dieser Vereinbarung und gesondert zu beauftragen.

### **3. Abgrenzung der Leistungen**

---

#### **3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen**

Der mit dem SSLA vereinbarte IT-Grundschutzkonforme Betrieb behandelt die Grundwerte der Informationssicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität). Der unter Kapitel 2 aufgeführte Leistungsumfang ist grundsätzlich geeignet, die Sicherheitsanforderungen sowie ihren Umsetzungsstand in geeigneter Form nachzuweisen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung datenschutzrechtlichen Anforderungen zu leisten. Der alleinige Abschluss des SSLAs ist jedoch nicht ausreichend, um alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Verantwortlichen (des Auftraggebers) zu erfüllen. Abdeckungslücken können sich insbesondere aus spezifischen datenschutzrechtlichen Dokumentations- und Meldepflichten sowie der Gewährleistung der Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten, wie z. B. der Datenminimierung und der Zweckbindung, ergeben.

Die Umsetzungsverantwortung dafür liegt beim Verantwortlichen und geht im Zuge der Auftragsverarbeitung nicht auf den Auftragsverarbeiter (Auftragnehmer) über. Besondere Sicherheits- oder Dokumentationsanforderungen, die sich aus solchen spezifisch datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben, sind - soweit nicht an anderer Stelle im EVB-IT-Vertrag berücksichtigt - gesondert zu beauftragen.

#### **3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes**

Der im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung betrachtete Informationsverbund umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen. Die unter Kapitel 5 (Leistungsvoraussetzungen) aufgeführten und vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen stellen dann aus Sicht des Auftraggebers unter Umständen kein vollständiges, IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept des betreffenden Verfahrens dar.

Die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen kann nur dann zugesichert und geeignet nachgewiesen werden, wenn die jeweilige Umsetzungsverantwortung ausschließlich beim Auftragnehmer liegt (siehe hierzu Kapitel 5 Leistungsvoraussetzungen sowie 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinbene).

Verfahrenskomponenten des Auftraggebers, die auf Basis anderer vertraglicher Vereinbarungen betrieben oder sicherheitstechnisch betrachtet werden, sind von dem betrachteten Informationsverbund abgegrenzt und daher nicht Teil des hier betrachteten Informationsverbundes.

#### **3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers**

Interne Dokumente des Auftragnehmers wie z.B. der Geschäftsverteilungsplan oder die detaillierte Umsetzungsdokumentation konkreter technischer Sicherheitsanforderungen sind nicht Teil des übergebenen Sicherheitskonzeptes. Diese als nicht kundenöffentlich bezeichneten Dokumente können jedoch in Rücksprache vor Ort, in Begleitung des IT SK oder eines Vertreters des Sicherheitsmanagements des Auftragnehmers, eingesehen werden.

### 3.4 Abweichungen

Im laufenden Betrieb können temporäre Abweichungen zwischen der Dokumentation des Umsetzungsstandes und der tatsächlichen Umsetzung einzelner Sicherheitsanforderungen auftreten. Die Ursachen für temporäre Abweichungen können in der Änderung der IT-Infrastruktur oder durch neue oder veränderte IT-Grundschutzanforderungen (z.B. Fortschreibung oder Veränderung der BSI-Standards) verursacht werden.

Werden im Rahmen der Durchführung von Sicherheitschecks solche Abweichungen festgestellt, werden diese im Sicherheitsnachweis dokumentiert (vgl. 2.4.2.4). Der ITSK koordiniert die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen mit den jeweils verantwortlichen Fachbereichen.

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen, die im Rahmen der regelmäßigen Prüfung durch Prüfungen identifiziert wurden, werden in der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst:

- eine Beschreibung der Abweichung
- geplante und erforderliche Aktivitäten zur vollständigen Umsetzung von Sicherheitsanforderungen
- ein Zieldatum, bis zu dem die Umsetzung abgeschlossen werden soll

Unter Einhaltung dieser Regelungen stellt eine solche temporäre Abweichung keinen Leistungsmangel dar.

Sofern es sich bei einer Abweichung um eine dauerhafte Abweichung handelt, wird diese unter Einbeziehung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer bewertet und im Risikobehandlungsplan gesondert ausgewiesen (vgl. 2.4.2.4 sowie 2.4.3.3).

### 3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes

Der IT-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundschutzstandards (z.B. neue oder geänderte Sicherheitsanforderungen) eine Veränderung des Leistungsumfangs ergeben.

Zusätzliche Aufwände, die sich aus einer solchen Veränderung ergeben, sind nicht Teil dieser Vereinbarung. Der ITSK informiert den Auftraggeber über derartige Änderungen und stimmt das weitere Vorgehen insbesondere den Umgang diesen Änderungen ab.

### 3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund

Änderungen an der unter dieser Vereinbarung betrachteten Infrastruktur können eine Anpassung des Sicherheitskonzeptes erfordern, welche über die bloße Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (A.4) hinausgeht. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die für die Sicherheitsbetrachtung maßgebliche Verfahrensinfrastruktur aus- oder umgebaut wird. Sofern diese Änderungen durch den Auftraggeber veranlasst werden, sind die gegebenenfalls erforderlichen Zusatzaufwände zur Aktualisierung der Sicherheitsdokumentation gesondert zu beauftragen.

## 4. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende für ein nach BSI-Standard 200-2 vollständiges Sicherheitskonzept erforderliche Leistungen sind nicht Teil der vorliegenden Vereinbarung:

1. Durchführung der Schutzbedarfsfeststellung
2. Durchführung der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3
3. Umsetzung zusätzlicher, über den Schutzbedarf "Normal" hinausgehende Sicherheitsanforderungen
4. Berücksichtigung übergeordneter Regelungen beim Auftraggeber
5. Erfassung der zum Informationsverbund gehörenden Geschäftsprozesse des Auftraggebers
6. Dokumentation und Umsetzung spezifischer Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers (wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. IT-Grundschutz)
7. Prüfung auf Eignung von Sicherheitsfunktionen in der von Dritten bereitgestellten Fachanwendung(en)/Fachanwendungssoftware oder Infrastrukturkomponenten

Sofern der Auftraggeber die Erbringung dieser Leistungen durch den Auftragnehmer wünscht, müssen diese gesondert beauftragt werden (z.B. im Rahmen eines SSLA Teil B).

### 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt<sup>6</sup>. Sofern die Umsetzung dieser Anforderungen beim Auftragnehmer nicht beauftragt wurde, werden diese Sicherheitsanforderungen als "entbehrlich" dokumentiert. Erfolgt die Prüfung der Umsetzung in einem gemeinsamen Workshop (vgl. Kapitel 2.4.2), wird der Umsetzungsstand in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers dokumentiert.

### 4.2 Datenexport

Ein Datenexport aus der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware, der über die bereitgestellten Reports als Teil der Sicherheitsdokumentation hinausgeht, ist nicht Bestandteil der zu erbringenden Leistungen. Sofern auf Nachfrage ein Datenexport durch den Auftragnehmer erbracht wird, besteht jedoch kein Anspruch auf die Verwendung einer spezifischen Verwaltungssoftware oder einer spezifischen Softwareversion.

<sup>6</sup> Bausteine die einer "geteilten" Verantwortung unterliegen, finden sich insbesondere auf Schicht der Anwendungen wieder (beispielsweise Anforderungen an Freigabeprozesse für Patches der Fachanwendung, Einrichtung eines Internet-Redaktionsteams, Freigabe von Seiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.)

## 5. Leistungsvoraussetzungen

---

### 5.1 Schutzbedarf feststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfes erfolgt durch den Auftraggeber. Bei festgestelltem erhöhten Schutzbedarf oder besonderen Sicherheitsanforderungen ist durch den Auftraggeber eine ergänzende Sicherheitsanalyse sowie bei Bedarf eine Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 durchzuführen. Die ergänzende Risikoanalyse dient der Identifikation erhöhter Risiken sowie geeigneter Sicherheitsanforderungen zur Risikobehandlung.

Sofern diese zusätzlichen Sicherheitsanforderungen zu den bereits im Kapitel 2 (Leistungsumfang und -beschreibung) und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers umzusetzen sind, ist die gesonderte Beauftragung dieser Sicherheitsanforderungen erforderlich. Die Beauftragung dieser zusätzlichen Sicherheitsanforderungen erfolgt gesondert im SSLA Teil B.

Legt der Auftraggeber keinen Schutzbedarf fest oder werden keine zusätzlichen Sicherheitsanforderungen beauftragt, wird für die Erstellung des Sicherheitskonzeptes vom Schutzbedarf Normal ausgegangen (Umsetzung der für diesen Schutzbedarf maßgeblichen Sicherheitsanforderungen).

Sicherheitsanforderungen, die bereits im Standardleistungsumfang enthalten sind, bedürfen keiner gesonderten Beauftragung.

### 5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Für ein vollständiges IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept und den durchgängigen IT-Grundschutzkonformen Betrieb des gesamten Informationsverbundes ist die Betrachtung aller relevanten Verfahrensteile erforderlich. Der Auftragnehmer kann Grundschutzkonformität jedoch nur für die von ihm verantworteten Komponenten sicherstellen. Sicherheitsanforderungen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, sind durch diesen selbst umzusetzen.

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen durch den Auftragnehmer sind zum Teil weitergehende Informationen, Regelungen, Dokumente und/oder Leistungen durch den Auftraggeber oder auch durch Dritte beizusteuern (z.B. Hersteller der zu betreibenden Software/Komponenten). Diese Mitwirkung ist zur Gewährleistung des grundschutzkonformen Betriebes im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers erforderlich.

Die Mitwirkung ist insbesondere bei folgenden Leistungen für den Auftraggeber verpflichtend:

- 1) Benennung eines Ansprechpartners beim Auftraggeber für die:
  - a) Klärung sicherheitsrelevanter, verfahrensspezifischer Fragestellungen
  - b) Klärung / Zulieferung von anwendungsspezifischen Angaben
  - c) Unterstützung bei der Erstellung eines verfahrensspezifischen Notfallkonzeptes
  - d) Etablierung von Prozessschnittstellen für das Sicherheitsvorfall- und Notfallmanagement

- 2) Risikobewertung<sup>7</sup> bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau<sup>8</sup>
- 3) Bereitstellung von relevanten anwendungs- bzw. verfahrensspezifischen Informationen/Dokumentationen/Konzepten wie beispielsweise:
  - a) Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtekonzept)
  - b) Protokollierungskonzept (bspw. für die zu betreibende Fachanwendung)
  - c) Mandantenkonzept
  - d) Schnittstellenkonzept
  - e) Installations- und Betriebshandbuch bzw. Betriebsvorgaben des Herstellers
  - f) Dokumentation von Sicherheitsfunktionen in relevanten Softwareprodukten
- 4) Bereitstellung und Freigabe von Sicherheitsupdates, Patches und hierfür notwendiger Installationsdokumentation für die betreffende Fachanwendung (einschließlich der erforderlichen Middleware) oder Infrastrukturkomponenten

Die Mitwirkungsleistungen sind unter Umständen durch Dritte zu erbringen, mit denen der Auftragnehmer keine Vereinbarung über den Bezug dieser Leistungen geschlossen hat (z.B. Hersteller der Verfahrenssoftware). Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die Beistellung relevanter Leistungen oder Informationen durch geeignete vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

Im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung können sich in Abhängigkeit zur verwendeten Verfahrensinfrastruktur weitere Mitwirkungsleistungen für spezifische Sicherheitsanforderungen ergeben. Der Auftragnehmer teilt diese dem Auftraggeber bei Kenntnisserlangung unverzüglich mit.

## 5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe

Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen des SSLAs ausgetauschten Informationen, wie beispielsweise sicherheitsbezogene Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationsanleitungen, Softwarematerien oder Daten, unabhängig von der Art der Bereitstellung als ihr anvertraute Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten.

Durch die jeweils entgegennehmende Partei wird sichergestellt, dass sämtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, denen die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, der Geheimhaltung im gleichen und im gesetzlich möglichen Rahmen unterworfen werden.

Für die Weitergabe an Dritte (z.B. externe Berater, andere Auftragnehmer etc.) gelten die gleichen Vorgaben. Die Weitergabe an Dritte bedarf immer der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

<sup>7</sup> ggf. schließt das auch die Aktualisierung der Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 mit ein

<sup>8</sup> z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundsatzkonform betrieben werden