

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.....	5
3	Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung.....	5
3.1	Art, Umfang und Termine	5
3.2	Einmalig zu erbringende Leistungen.....	6
3.3	Regelmäßig zu erbringende Leistungen.....	6
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 und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	7
4.1.1	Kategorien	7
4.1.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen	7
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, 2c, 2d	8
4.3	Rechnungsadresse gem. Anlage 1	8
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	9
8	Mitwirkungs- und Beistelleleistungen des Auftraggebers	10
8.1	Anlage 1 Ansprechpartner	10
8.2	Weitere Mitwirkungsleistungen	10
8.3	Folgende weitere Beistelleleistungen werden vereinbart:	10
9	Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen.....	10
10	Quellcode*	11
11	Abweichende Haftungsregelungen.....	11
12	Vertragsstrafen	12
13	Weitere Regelungen	12

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 2 von 14

13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	12
13.2	Haftpflichtversicherung	12
13.3	Teleservice*	12
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten	12
13.5	Interessenkonflikt.....	12
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	13
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz	13
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen	14
15.6	Besondere Leistungsmerkmale – Oracle IDOS	14
15.7	Weisungen.....	14
15.8	Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung	14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 3 von 14

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen

Die Senatorin für Arbeit, Soziales,

Jugend und Integration

Bereich Soziales

Bahnhofplatz 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:

PaulaGo HB: Verfahrensinfrastruktur für das Verfahren im Rechenzentrum sowie „Integrierter Dataport Oracle Service“ (IDOS) - zentrale Nutzung 1. Änderungsvertrag: Aufnahme Speichererweiterung, SFA und Benutzerzugriff

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 4 von 14

1.2.3 folgende Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Ansprechpartner	siehe Anlage	1
2a	Preisblatt Aufwände	29.04.2026 / 8.2	1
2b	Preisblatt einmaliger Festpreis	29.04.2026 / 8.2	1
2c	Preisblatt monatlicher Festpreis	29.04.2026 / 8.2	1
2d	Preisblatt jährlicher Festpreis	29.04.2026 / 8.2	
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	2.1	2
4a	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil - (SLA VI RZ A)	01.05.2025 / 3.0.0	20
4b	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren PaulaGo Bremen (PaulaGo_HB001))(SLA VI RZ B)	01.05.2025 / 3.0	14
5	Security Service Level Agreement für PaulaGo_HB001 – Stadt Bremen (SSLA)	08.11.2021/2.0.15	14
6	Leistungsbeschreibung Produktmanagement zum Produkt/IT-Verfahren PaulaGo_HB001(LB)	03.06.2024/1.0	9
7	Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	01.03.2024 / 1.1	2

☒ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2a, 2b, 2c, 2d, 3, 4b, 4a, 5, 6, 7.

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 evb-it.gov.de und die VOL/B unter www.bundeswirtschaftsministerium.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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 5 von 14

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, LB

3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

3.1 Art, Umfang und Termine

Dieser Vertrag beginnt am 01.04.2026 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 ¹	Ende/Termin ²
1	2	3	4	5
1.	Hosting	beim AN	01.04.2026	
2.	Hosting (optional)	beim AN	01.04.2026	
3.	Oracle IDOS	beim AN	01.04.2026	
4.	Support	beim AN	01.04.2026	

¹ wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 6 von 14

5.	Support (optional)	beim AN	01.04.2026	
6.	Hosting (einmaliger Festpreis)	beim AN	01.04.2026	30.04.2026

☒ 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. 6 werden einmalig erbracht.

3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

☒ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1, 3, 4 werden

☐ in folgendem Zyklus erbracht:

☐ wöchentlich

☐ 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. 2, 5 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(e) zum 31.03.2027 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 7 von 14

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende
V22565/3011190	01.12.2024	31.03.2026

4 Vergütung

4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

- ☒ 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 (Arbeits-tage) au-ßerhalb der zu-schlagsfreien Zeiten	Samstag		Sonn- und Feiertage	
					von bis	von bis	von bis	von bis
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 Personentagesätzen

- ☐ Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 8 von 14

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 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 Pauschalpreis gem. Anlage 2b, 2c, 2d

- ☒ Die Leistungen zum Pauschalpreis werden gem. Anlage 2b, 2c, 2d vergütet.
- ☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
- Betrag: _____ Anlass: _____,
- Betrag: _____ Anlass: _____,
- Betrag: _____ Anlass: _____.

- ☒ Oracle Leistungen: gemäß Zentralfinanzierung des Vertrages V12909-2/3011005

4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 9 von 14

5 Service- und Reaktionszeiten*

☒ Für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 - 6 werden folgende Service- und Reaktionszeiten* vereinbart:

5.1 Servicezeiten*

Tag			Uhrzeit			
	bis		von		bis	
	bis		von		bis	
An Sonntagen			von		bis	
An Feiertagen			von		bis	

☒ Vereinbarungen zu Servicezeiten* gem. SLA VI RZ A Pkt. 2.2.2.

5.2 Reaktionszeiten*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

☐ Die Reaktionszeiten* werden in Anlage Nr. gem. SLA VI RZ A Pkt. 2.3.1 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:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 10 von 14

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition gemäß Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 ³	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 den/die Key Account Manager/in 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 B Pkt. 1.1, SSLA Pkt. 5.2, LB Pkt. 1.3

8.3 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- ☒ Softwarelizenzen gemäß SLA VI RZ B Pkt. 1.1
- ☐ Hardware gemäß
- ☐ Dokumente gemäß
- ☒ sonstiges gemäß SLA VI RZ B Pkt. 1.1

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:

³ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 11 von 14

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörpert 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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 12 von 14

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. _____.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 13 von 14

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, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter evb-it.gov.de und die VOL/B unter www.bundeswirtschaftsministerium.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 Telekommunikationswesens (§ 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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22565-1/3011190

Seite 14 von 14

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 Besondere Leistungsmerkmale – Oracle IDOS

Die Vergütung der in Anlage 2d aufgeführten Oracle IDOS Leistungen erfolgt durch den Zentralfinanzierungsvertrag mit dem Auftragnehmer.

15.7 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.

15.8 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

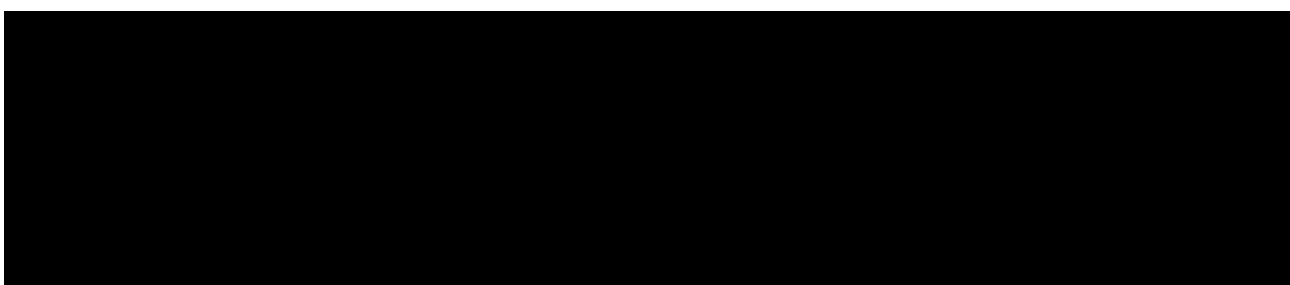
Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des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

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ort, Datum: _____,

Ort, Datum: _____,



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber: Die Senatorin für Arbeit, Soziales,
Jugend und Integration
Bereich Soziales
Bahnhofsplatz 29
28195 Bremen

Rechnungsempfänger: Freie Hansestadt Bremen
-Rechnungseingang FHB -
Die Senatorin für Arbeit, Soziales,
Jugend und Integration - Soziales

Empfänger xRechnung: 28026 Bremen
kernverwaltung-land@zerika.bremen.de

Leitweg-ID: 04000000-400X12-37

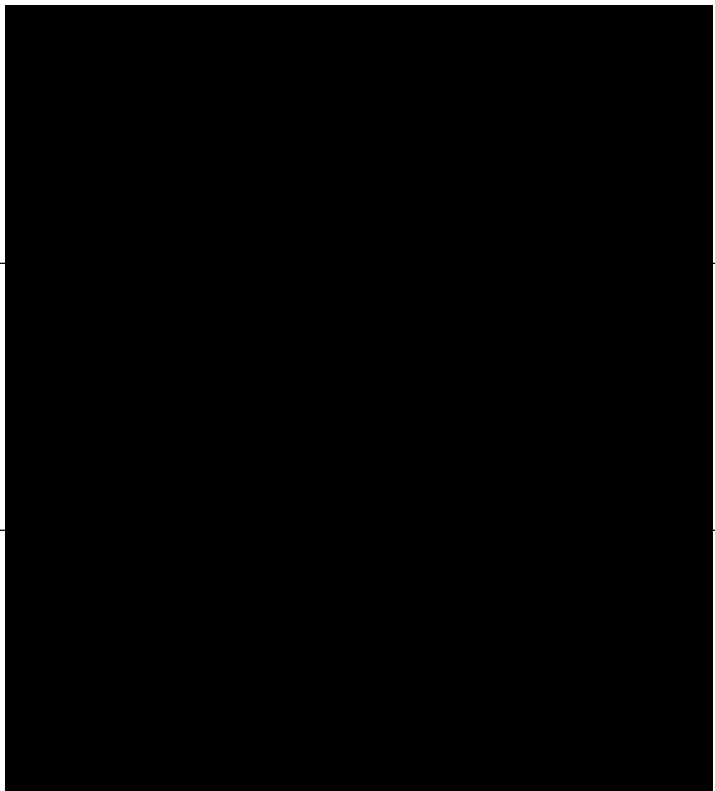
Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**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.

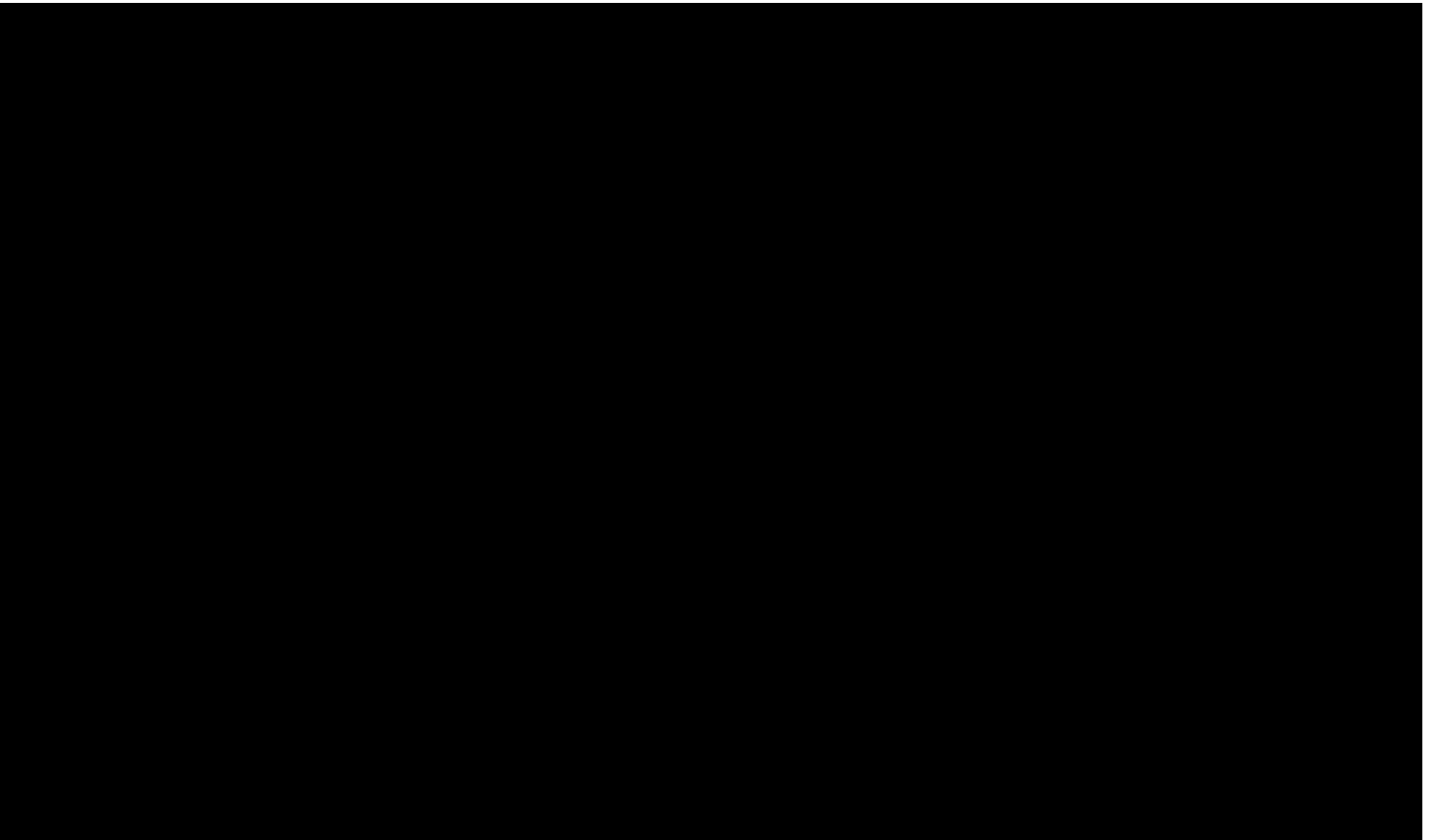
Das Dokument ist gültig: bei Vertragsschluss

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.04.2026

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 20.000,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos. 10-70: Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

Pos. 80-90: Die Rechnungsstellung erfolgt nach erbrachter Leistung.

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und zugesandt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Aufwandsleistungen, die über den in Anlage 2d gem. Pos. 310-340 vereinbarten Umfang hinausgehen

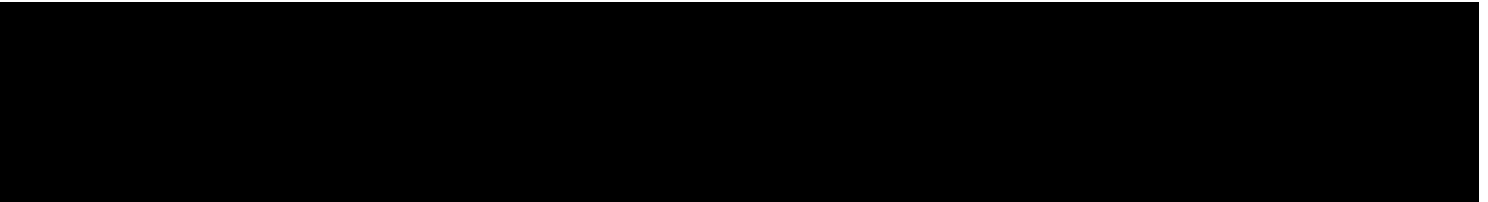
Pos. 100-130: Die Abrechnung erfolgt gem. Anlage 2d.

Preisblatt Einmaliger Festpreis

Gültig ab dem 01.04.2026

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

Gesamtpreis: 965,00 €



Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach erbrachter Leistung.

Preisblatt Monatlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.04.2026

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

Gesamtpreis: 260,13 €

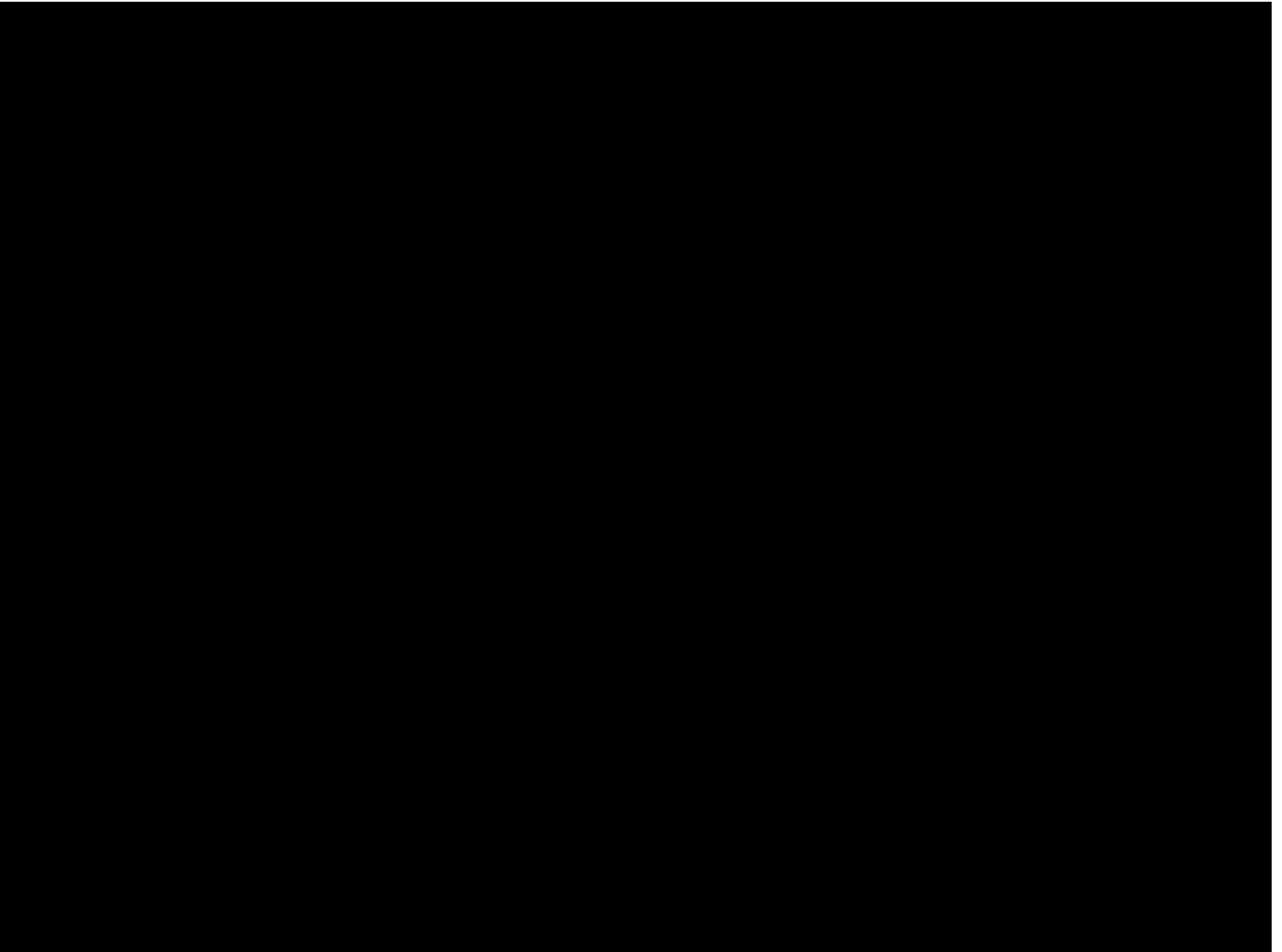
Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. jeden Kalenderjahres.

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.04.2026

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

Gesamtpreis: 213.203,73 €



Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 15.03. und 15.09. jeden Kalenderjahres.

IAP-Nummer: 43952
(wird von Dataport ausgefüllt)

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	☒
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 ² (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	☐

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Registrierung, Identitätsüberprüfung und Verteilung von Geflüchteten und Asylbewerber:innen

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

² 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.

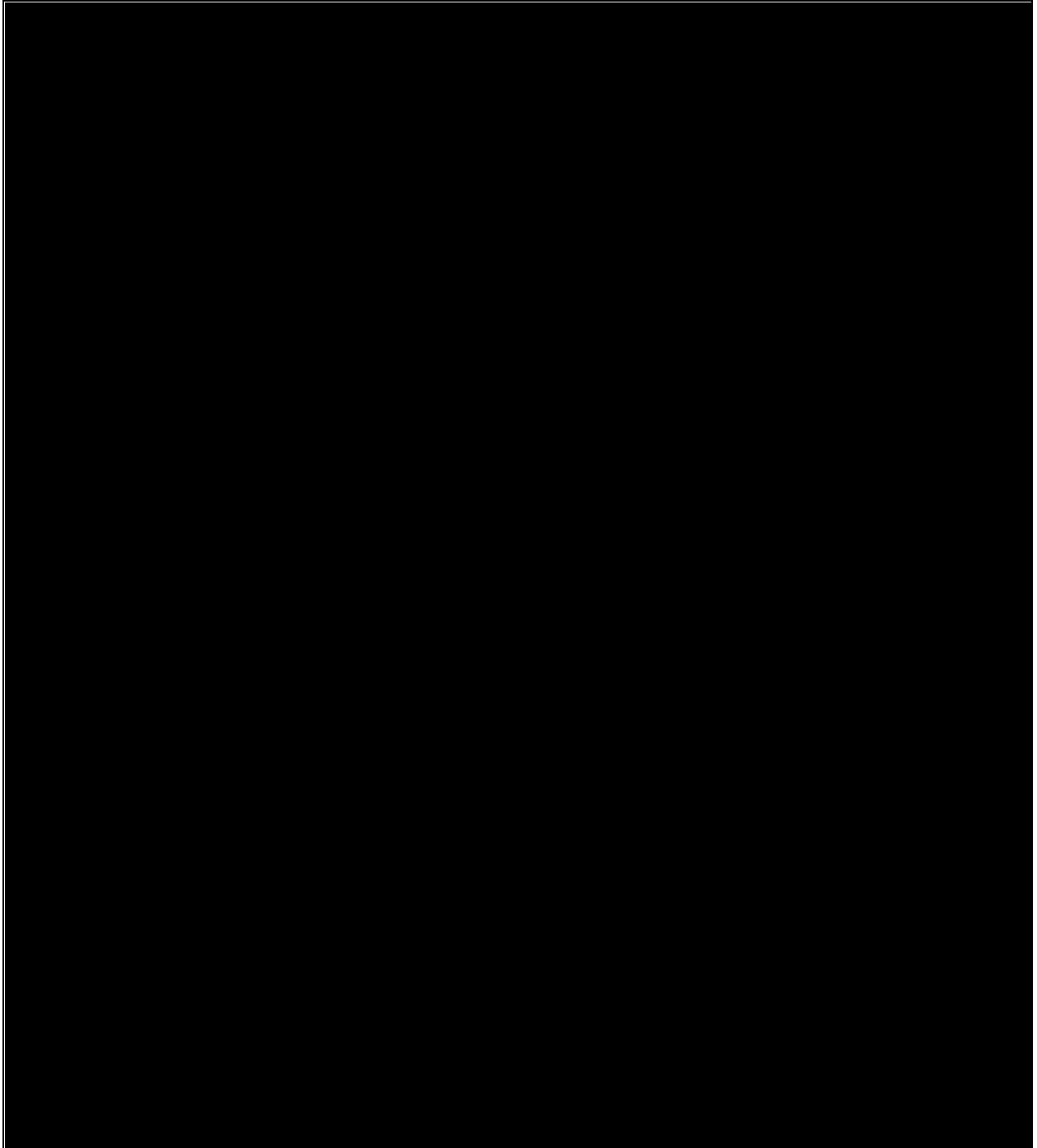
IAP-Nummer: 43952
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	• Personenstammdaten (Name, Familienname, Geburtsdaten, Staats- Volks- und Religionszugehörigkeiten, Familienverbände), • Erkennungsdienstliche Daten (Lichtbild, flache als auch gerollte Fingerabdrücke, Körpergröße, Augenfarbe), • Meldedaten (Meldeanschrift, Einreise in die BRD, Zuzüge), • Asylnoten (Asylgesuch, Herkunftsstaat, AZR-Nummer; EASY-Verteilung) • Identitäts- und Reisedokumente (inkl. Prüfung auf Echtheit)
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Geflüchtete Personen und Asylbewerber:innen

4.	Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (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

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung.....	3
2 Grundlagen der Leistungserbringung	4
2.1 Betrachtung der Servicekette	4
2.1.1 Netzwerk-Anbindung.....	4
2.2 Serviceübergreifende Regelungen	5
2.2.1 Wartungsfenster.....	5
2.2.2 Supportzeit Standard	5
2.2.3 Störungsannahme.....	6
2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme	6
2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement.....	6
2.2.6 Zeitfenster für Updates	7
2.2.7 Release Management.....	7
2.2.8 End of Support	8
2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs).....	9
2.3.1 Reaktionszeit	9
2.4 Betriebsverantwortung	9
3 Rollendefinition.....	10
4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting.....	11
4.1 Verfügbarkeit (Availability)	11
4.2 Auslastung	11
5 Störungsprioritäten	12
6 Definitionen	14
6.1 Definition der Verfügbarkeit	19
6.1.1 Messung der Verfügbarkeit.....	20
6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen	20

1 Einleitung

Dataport (im folgenden Auftragnehmer genannt) 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.

2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

Gegenstand dieses SLAs 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.

2.1.1 Netzwerk-Anbindung

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

2.2 Serviceübergreifende Regelungen

2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

Wartungsfenster	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 nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.

Während des Wartungsfensters sind die Services grundsätzlich verfügbar. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich.

Für die Container Infrastruktur im TDC gilt folgendes Wartungsfenster:

Wartungsfenster	Zeitraum
Kubernetes (Intranet-DC)	Jeden dritten Dienstag im Monat, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Kubernetes (Internet-DC)	Jeden dritten Mittwoch im Monat, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Open Shift	Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr

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 SLA Teil B Ziffer 2.1.1)

2.2.3 Störungsannahme

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

Hamburg Basis	
Hamburg Non-Basis	
Schleswig-Holstein (+1-büro)	
Schleswig-Holstein (+1-fmd)	
Bremen	
Bremen SIS	
Sachsen-Anhalt	
Mecklenburg- Vorpommern	
Niedersachsen	

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 sind dem Verfahrensverzeichnis für das Dataport-Ticketsystem gemäß Artikel 30 Abs. 1 DSGVO zu entnehmen.

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

Regelhaft werden die über das Kontenpflegetool eingetragenen Personendaten aus den Active Directories der Trägerländer für die Störungsannahme in den Tickets verwendet. Abweichende Fälle sind im SLA Teil B unter Ziffer 1.2 geregelt.

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

Changes dienen sowohl der Umsetzung beauftragter Maßnahmen, als auch der Sicherstellung der vertragsgemäßen Leistungserbringung. Patches stellen hierbei eine spezifische Untergruppe der Changes dar.

Grundsätzlich liegt es in der Verantwortung des Auftragsverarbeiters, alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Systemkomponenten eines Verfahrens stets auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten, wie es branchenspezifische Sicherheitsstandards (B3S) vorsehen.

Im Rahmen des Patchmanagements werden sämtliche Systemkomponenten regelmäßig und risikobasiert mit Updates der jeweiligen Hersteller versorgt. Der Auftragsverarbeiter gewährleistet damit, dass alle gemäß Dataport-Standard installierten Systemkomponenten über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Dies umfasst auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, die durch neue Versionen oder Patches innerhalb der aktuellen Releases des Verfahrens aktualisiert werden.

Für Komponenten, die durch den Softwarehersteller des Verfahrens bereitgestellt oder in die Fachanwendung integriert wurden, erfolgt die Bereitstellung von Aktualisierungen entsprechend den vom Hersteller vorgegebenen Zyklen durch den jeweiligen Vertragspartner des Herstellers.

Ein effizientes Patchmanagement ist unverzichtbar, um einen sicheren Betrieb gemäß BSI-IT-Grundsatz sicherzustellen. Der jeweilige Vertragspartner des Herstellers ist dafür verantwortlich, den Hersteller des Verfahrens auf die Nutzung von im Support befindlicher Software hinzuweisen und rechtzeitig den Wechsel auf neuere Versionen einzuplanen, wenn die eingesetzten Verfahren ihr Support-Ende erreichen. Sofern diese Aufgabe nicht explizit durch den Auftragsverarbeiter im Rahmen eines fachlichen Verfahrensmanagements übernommen wurde, verbleibt die Zuständigkeit beim Auftraggeber.

2.2.6 Zeitfenster für Updates

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in dem relevante Updates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der Erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) für jedes Serversystems in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt und in der Verfahrensdokumentation hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI IT-Grundsatzes 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 in Abhängigkeit zu der für das Verfahren festgesetzten TVM-Klasse im Leistungsumfang der regulären Verfahrensinfrastruktur enthalten. Die Dauer der kostenneutralen Parallelbereitstellungszeit ist dem aktuell geltenden Produkt- und Servicekatalog zu entnehmen. Eine vom Auftragsverarbeiter gewünschte oder verantwortete längere Parallelbereitstellung ist ebenfalls enthalten.

Für Verfahren, die nicht auf den aktuellen, generell supporteten Software-Komponenten betrieben werden, müssen durch den Auftragsverarbeiter zusätzliche Maßnahmen getroffen werden. Wenn gesonderter Software-Lizenzen-Support nach Supportende von Software-

Komponenten notwendig ist, ist dieser kein Bestandteil der regulären Verfahrensinfrastruktur. Es gelten die Regelungen gemäß Pkt. 2.2.8 dieses SLAs. Auch ein „Umzug“ des Verfahrens in den Sicherheitsbereich „Minimalschutz“ ist nicht im regulären Leistungsumfang der Verfahrensinfrastruktur enthalten.

2.2.8 End of Support

Das Ende der regulären Releasezyklen der bei Dataport eingesetzten Softwarekomponenten wird mit dem Ende Dataport Support Datum (EDS) definiert. Dieses Datum ist grundsätzlich bei Einsatz der entsprechenden Softwarekomponente bekannt, vorbehaltlich Änderungen durch den Softwarehersteller. Ein Einsatz der entsprechenden Softwarekomponente nach dem EDS ist grundsätzlich nicht mehr möglich.

Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber rechtzeitig über die EDS der Softwarekomponenten des Verfahrens (spätestens 24 Monate vor Ablauf des EDS), um das weitere Vorgehen abstimmen. Der Auftragsverarbeiter wird den Auftraggeber in diesem Zuge auch zu möglichen Alternativen beraten und kooperativ die Optionen bewerten.

Sollte der Auftraggeber einer Systemaktualisierung nicht zustimmen oder eine Verzögerung einer Systemaktualisierung verursachen, wird der Auftragsverarbeiter dem Auftraggeber im Rahmen eines Vertragsänderungsverfahrens die zusätzlichen Maßnahmen und Kosten für einen Weiterbetrieb über das EDS hinaus anbieten.

Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, den Betriebsvertrag fristgerecht zum EDS zu kündigen.

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

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

Störungspriorität ¹	Reaktionszeiten
Kritisch (1)	
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

Die vereinbarte Zielwahrscheinlichkeit P_{Soll} für die Erreichung der Reaktionszeiten pro Kalendermonat beträgt [REDACTED]

Reporting

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

2.4 Betriebsverantwortung

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

¹ Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

Die Zuordnung von Aufgaben zu Rollen ist wie folgt definiert:

Rolle	Rollendefinition
Auftraggeber (AG)	Rolle des Auftraggebers im Sinne der DSGVO, siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Zentraler Betrieb, Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO, siehe EVB-IT
Auftragsberechtigte (AB)	Abruf von im Vertrag definierten Service-Abrufen des Auftragsverarbeiters. Der Abruf erfolgt durch vom Auftraggeber benannte autorisierte Auftragsberechtigte. Der Auftraggeber benennt diese Personen.
Nutzer	Nutzer sind alle Endanwender, die das Verfahren nutzen. Nutzer müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe 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 den Auftragnehmer und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Hoch	Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Mittel	Führt zur forcierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.

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

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

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

Der Prozess zur Störungsbearbeitung beim Auftragnehmer 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 Kategorisierung von Störungsmeldungen getroffen werden. Insbesondere bei Eingrenzung der Berechtigung zur Störungsmeldung (SLA Teil B, Ziffer 1.4) kann der Auftraggeber die Störungspriorität festlegen.

6 Definitionen

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.
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 Wartungsarbeiten und durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleistung möglich ist.
Bezugsgröße	Messgröße, auf die in der Definition einer Leistungskennziffer Bezug genommen wird. 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.

Begriff	Definition
Key Performance Indikator (KPI)	Vertragliche Leistungskennzahl, für die leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen).
Kundenreport	Berichte über die vereinbarten Leistungskennzahlen (z. B. Auslastung, Verfügbarkeit).
Leistung	Elemente von Services mit OLA zur Dataport-internen Steuerung
Leistungsübergabepunkt (LÜP)	Bezugspunkt der Definition von Service Levels. 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 Auftragsverarbeiters.
Maintenance Window (MW)	Das Maintenance Window hat den primären Fokus, Sicherheitsupdates oder Patches der standardisierten Software-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 den Auftragnehmer. Zur Messung der Reaktionszeit wird der Zeitpunkt der Störungsmeldung und der Status „in Bearbeitung“ in der ITSM Suite beim Auftragnehmer verwendet. Die Reaktionszeit ist grundsätzlich abhängig von der Priorität der Störung. Je nach Verfügbarkeits-Klasse im Produkt- und Servicekatalog sind die Prioritäten „kritisch“ oder „hoch“ evtl. nicht verfügbar.
RZ	Hinweis insbesondere für alle Verweise auf SLA Teil B: „Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum“: Mit „RZ“ (Abkürzung für „Rechenzentrum“) ist das Twin Data Center gemeint.
Security Service Level Agreement (SSLA)	Ergänzung eines SLAs 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.

Begriff	Definition
Service	Standardisierte Bündelung von Leistungen; aufgeführt im Servicekatalog und relevant für die Preisgestaltung
Service Desk	Das Service Desk ist die Anlaufstelle für die Nutzer, d. h. alle Störungen werden hier zunächst angenommen und bearbeitet. Regelhaft wird diese Aufgabe vom Callcenter übernommen
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen: • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch den Auftragnehmer • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers) Die Betriebsverantwortung für Verfahren liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch den Auftragnehmer). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.
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-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. $Verfügbarkeit_{Ist} \geq Verfügbarkeit_{Soll}$; $Reaktionszeit_{Ist} \leq Reaktionszeit_{Soll}$).
Supportzeit	Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird. In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet. Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken.

Begriff	Definition
Twin Data Center (TDC)	Dataport Rechenzentren in Alsterdorf und Norderstedt
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (z. B. Middleware, Betriebssystem), die nicht verfahrensspezifisch sind. Dabei kann es sich um Zugriffe auf Datenbanken, Webserver, Terminal-Services oder Virtualisierungslösungen handeln. Das technische Verfahrensmanagement setzt auf der Systemadministration auf.
User Help Desk (UHD)	Das User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desks beim Auftragnehmer bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage. Das UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu unterstützt das User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte im Rahmen der Erstlösung den Nutzer. Das User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.
Verfahren	Als Verfahren bezeichnet man die IT-Unterstützung für einen bestimmten fachlichen Geschäftszweck des Auftraggebers. Ein Verfahren schafft einen Mehrwert für den Anwender. Der Auftragnehmer definiert ein Verfahren als Zusammensetzung zweier Komponenten • eigenständig laufende Anwendungssoftware • Verfahrensinfrastruktur im Twin Data Center (TDC)

Begriff	Definition
Verfahrensumgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden; keine Verarbeitung von Echtdaten • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung; keine Verarbeitung von Echtdaten • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung dar; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Verfahrens sowie Patches der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelmäßig keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung, auf der das Verfahren betrieben wird; Verarbeitung von Echtdaten
Verfahrensupdates	Grundsätzlich nicht Gegenstand des Wartungsfensters oder des Maintenance Windows. Sind separat zu vereinbaren. Sind regelmäßig außerhalb der Zeiträume des Wartungsfensters und der Maintenance Windows einzuplanen.
Wide Area Network (WAN)	Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.
Wartungsfenster	Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen mit dem primären Fokus: Updates/Erneuerungen/Wartungsarbeiten an den Rechenzentrumsdiensten und der Netzinfrastruktur durchzuführen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden.

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

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

Bezogen auf den Bezugszeitraum sind geplante Ausfallzeiten grundsätzlich mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse Standard 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 Plus) bereitgestellt. Die Supportzeit umfasst auch die optional zu beauftragenden erweiterten Supportzeiten.

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

Verfügbarkeitsklasse	Verfügbarkeit	bezogen auf
Economy		ein Jahr
Standard		ein Jahr
Premium		ein Jahr
Premium Plus		ein Jahr

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Verfahrensinfrastruktur wird konkret durch eine Verarbeitung der Systemmeldungen der jeweils relevanten Komponenten ermittelt. Mithilfe eines jeweils individuellen Modells, das Redundanzen und Abhängigkeiten berücksichtigt, ergeben diese Systemmeldungen den Gesamtwert. Zum Reporting siehe SLA 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
 - Fehlerhaft ausgelieferte oder unzureichend beschriebene Verfahrensupdates oder -patches
 - Verzicht auf eine Qualitätssicherungs-Umgebung (dadurch erhöht sich das entsprechende Risiko in der Produktionsumgebung)

Siehe auch die Erläuterungen zu Verfahrensumgebungen in Ziffer 6

- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren PaulaGo_HB001 (PaulaGo_HB001))

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	4
1.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten	4
1.2 Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind	4
2 Rahmen der Leistungserbringung	5
2.1 Servicerelevante Regelungen	5
2.1.1 Supportzeiten	5
2.1.2 Störungsannahme	5
2.1.3 Störungsmeldungen über Schnittstellen	5
2.1.4 Serviceabrufe	5
3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur	7
3.1 Beschreibung des Verfahrens	7
3.2 Bereitgestellte Umgebungen	7
3.2.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht von zusätzlichen Umgebungen	7
3.3 Details zu Server Services	7
3.3.1 Lizenzen für bereitgestellte Server Services	7
3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows und Citrix Terminal Services	8
3.3.3 Zentraler Fileservice	8
3.3.4 Fileservice Economy	8
3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)	8
3.3.6 Backup & Recovery	8
3.3.7 Container Service	9
3.3.8 S3 Objektspeicher	9
3.3.9 Archivspeicher Service	9
3.3.10 Kaltarchiv Service	9
3.3.11 Edge Service	9
3.4 Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)	9



3.4.1 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	10
3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement	10
3.5.1 Serviceklassifizierung	10
3.5.2 Erweiterter Datenbankbetrieb für das Verfahren bei 2-Tier Architekturen	10
3.5.3 Schnittstellen zu anderen Verfahren	10
3.5.4 Benutzerverwaltung	11
3.5.5 Betrieb und Implementierung von Non-Standard Datenbanken	11
3.5.6 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten	11
3.5.7 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	11
3.6 Leistungsbeschränkungen	12
3.6.1 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens	12
3.6.2 Weitere Leistungsbeschränkungen	12
4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting	13
4.1 Lieferzeit von Leistungsabrufen	13
4.2 Zusätzliche Reports zur Auslastung	13
4.3 Weitere Berichte	13
5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung	14

1 Einleitung

Dataport (im folgenden Auftragnehmer genannt) 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 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

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

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

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

Die Personendaten der Nutzer von Verfahren oder Hardware des Auftragsverarbeiters und die Personendaten der Auftragsberechtigten werden zur Serviceerbringung beim Auftragnehmer hinterlegt.

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

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

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

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Störungsannahme

Nicht Bestandteil des SLAs.

2.1.3 Störungsmeldungen über Schnittstellen

Der Auftraggeber kann Störungen auch mittels Schnittstelle aus einem eigenen Ticket-System melden.

Sofern dieses Ticket-System und die Schnittstelle hierfür vorgesehen sind, übermittelt der Auftraggeber die Auswirkungen und die Dringlichkeit der Störungsmeldung gemäß der Prioritätenmatrix in Ziffer 5 des SLA Verfahrensinfrastruktur Teil A.

Im Einzelfall und auf Anforderung des Auftragnehmers begründet der Auftraggeber, aus welchem Grund die Festlegung der Auswirkungen und der Dringlichkeit einer Störungsmeldung getroffen wurde.

Eine qualifizierte Störungsmeldung durch den Auftraggeber ist zudem nach Absprache mit dem Auftragsverarbeiter über das Dataport Selfservice Portal (DSSP) möglich.

2.1.4 Serviceabrufe

Serviceabrufe sind vordefinierte Änderungen an der Infrastruktur, wie z.B. Datenbank-Updates, Datenbank-Konfigurationsarbeiten oder Benutzeränderungen, die ohne weitere Entgelte im vertraglich vereinbarten Leistungsumfang enthalten sind. Serviceabrufe sind mindestens zehn Tage im Voraus vom Auftragsberechtigten zu beauftragen. Es können mit dem TVM zeitlich relevante Serviceabrufe definiert werden, die mit einem Vorlauf von mindestens zwei Tagen beauftragt werden. Die Beauftragung kann über den nachfolgend festgelegten Weg beauftragt werden.

Wenn das DSSP durch den Auftraggeber genutzt wird, ist das Vorgehen wie folgt:

- Alle Serviceabrufe im Sinne dieses Vertrags werden über das DSSP gestellt.

Sofern das DSSP noch nicht für den Serviceabruf verfügbar ist, ist folgendermaßen vorzugehen:

- Bei Serviceabrufen von Verfahren, die erstmalig in den Betrieb des Auftragsverarbeiters übergehen oder Verfahren, deren Serviceabrufe neu organisiert werden, ist das nachfolgende Postfach zu nutzen: DataportTVMMigration@dataport.de



Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber, sobald das Postfach DataportServicekoordinationTechnik@dataport.de zu nutzen ist. Hierzu erfolgt eine Information seitens der Servicekoordination Technik an die benannten Serviceabrufberechtigten.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

Für das nachfolgend beschriebene Verfahren werden eine oder mehrere Verfahrensumgebungen entsprechend den jeweiligen Produktionsstufen im Rechenzentrum des Auftragnehmers 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 Dataport Produkt- und Servicekatalog in der aktuell gültigen Fassung.

3.1 Beschreibung des Verfahrens

PaulaGo ist ein Fachverfahren für die Registrierung und Überprüfung (PIK) für die Erstaufnahme und Verteilung; Rückkehrmanagement; Verfahrensbegleitung und Integrationsvorbereitung in den Aufnahmeeinrichtungen; Statistik; elektronische Ausländerakte.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

Produktionsstufe	Servicelevel	Supportzeiten	Sicherheitsbereich

3.2.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht von zusätzlichen Umgebungen

Nicht Bestandteil des SLAs.

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 (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 Lizenzen für 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 des Verfahrens und der Datensicherheit ergeben, erfolgt die Definition, wie die Datenbankservices in Instanzen sowie Datenbanken unterhalb von Instanzen aufgeteilt werden, 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 nicht Gegenstand des Services und werden gesondert vertraglich geregelt.
- für die anderen DBMS sind die Lizenzen Bestandteil des Server Services (bei MSSQL mit gesonderter 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.

Die Lizenzen für den Web-Service sind Bestandteil des Web-Server Services.

3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows und Citrix Terminal Services

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Zentraler Fileservice

Für die zentrale Dateiablage wird ein zentraler Fileservicebereitgestellt.

3.3.4 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

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 wird 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 erfolgen 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 Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.8 S3 Objektspeicher

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.9 Archivspeicher Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.10 Kaltarchiv Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.11 Edge Service

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.4 Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Der Fernzugriff Adminplattform (SFA) ermöglicht es dem Auftraggeber ohne konkrete Abstimmung oder Mitwirkung des Auftragsverarbeiter administrative Änderungen an der Verfahrensinfrastruktur vorzunehmen.

Der Auftragsverarbeiter erteilt die Berechtigungen der Administrationsaccounts des Auftraggebers. Der Auftragsverarbeiter stellt die Infrastruktur für den administrativen Zugang bereit.

Der Auftraggeber hat den SFA in folgender Ausprägung beauftragt:

Das FVM und der Datenbankbetrieb werden vom **Auftraggeber** erbracht. Der systemtechnische Betrieb verbleibt beim Auftragsverarbeiter.

Der SFA wird in folgenden Umgebungen bereitgestellt:

- Testumgebung

3.4.1 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber sorgt für folgende Rahmenbedingungen:

- Erstellung einer Konzeption für den grundschutz-konformen Fernzugriff. Diese beschreibt u.a. Regelungen zur Protokollierung, (Verfahrens-)Dokumentation und Revisionstätigkeiten
- Erfolgreiche Sicherheitsüberprüfungen des jeweiligen Mitarbeiters des Auftraggebers
- Protokollierung aller administrativen Tätigkeiten. Die Nachweise sind bei Bedarf an den Auftragnehmer zu liefern.
- Nachweis über Maßnahmen zur Clientsicherheit (u.a. angemessener Passwortschutz; aktuelle Betriebssysteme/Virens Scanner und Patchstände)

Der Nachweis entfällt bei Nutzung von Dataport-gemanagten Clients

Der Auftraggeber verpflichtet sich aufgrund der Anforderungen an den IT-Grundschutz nach dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) im Falle eines Audits zur Lieferung der entsprechenden Dokumente und dem Erteilen von Auskünften gegenüber dem BSI.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifizierung

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Spezifikation der Leistungsklasse	
Anzahl Benutzer (named)	
Anzahl Umgebungen	
Anzahl/Art Server	
Anzahl Updates	
Anzahl Schnittstellen	

3.5.2 Erweiterter Datenbankbetrieb für das Verfahren bei 2-Tier Architekturen

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5.3 Schnittstellen zu anderen Verfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden nachfolgend benannte Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt:

Produktionsstufen	Schnittstellen
Produktion	
Qualitätssicherung	
Entwicklung	

3.5.4 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- Sonderlösung: Externe fachliche Leitstelle

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.5.5 Betrieb und Implementierung von Non-Standard Datenbanken

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5.6 Betrieb und Implementierung von Sicherheitskomponenten

Die Bereitstellung bestehender Lösungen, wie z.B. ModSecurity in Verbindung mit dem Apache Webserver, beinhaltet die folgenden Punkte.

- Installation des Moduls in einem durch den Auftragsverarbeiter installierten/konfigurierten Apache Webserver
- Aktivierung definierter Regeln aus dem ModSecurity Core Rule Set (CRS)
- Patchmanagement der Regeln

Anwendungsspezifische Anpassungen der Regeln sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

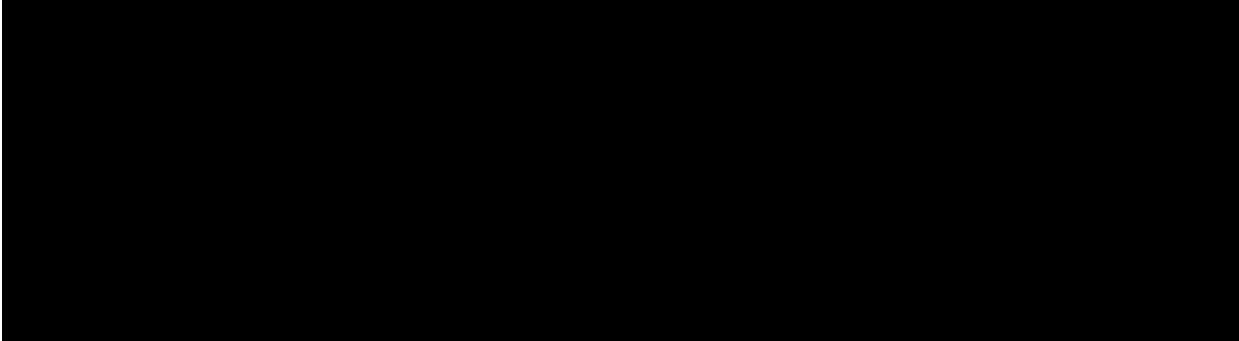
3.5.7 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

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 Verfahrens wird über einen Fernzugriff realisiert. Hierzu wird ein vom Auftragsverarbeiter betriebenes Verfahren folgendermaßen eingesetzt:



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 Leistungsbeschränkungen

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

Wenn der Auftraggeber für Benutzer manuellen schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens beauftragt, können Verfügbarkeitszusagen nur eingeschränkt umgesetzt werden.

Der zum Backendverfahren zugehörige Fileservice liegt in Bezug auf das technische Verfahrensmanagement in der Verantwortung des Auftraggebers.

Fehler und Produktionsausfälle des Verfahrens, die auf fehlerhaften Fileservice zurückzuführen sind, werden nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

3.6.2 Weitere Leistungsbeschränkungen

Nicht Bestandteil des SLAs.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Lieferzeit von Leistungsabrufen

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

4.2 Zusätzliche Reports zur Auslastung

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

4.3 Weitere Berichte

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.

Security Service Level Agreement

für PaulaGo_HB001 – Stadt Bremen

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
2.	Leistungsumfang und -beschreibung	4
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
3.	Abgrenzung der Leistungen	10
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-Grundschatzes	11
3.6	Änderungen im betrachteten Informationsverbund	11
4.	Ausgeschlossene Leistungen	12
4.1	Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene.....	12
4.2	Datenexport	12
5.	Leistungsvoraussetzungen	13
5.1	Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschatz	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 (GVP¹) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
 - der Betrieb des ISMS
 - die Umsetzung der Grundsatz-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-Grundsatz-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 ITSK bzw. die Veränderung der Rollenbesetzung wird dem Auftraggeber angezeigt. Die Benennung wird im Geschäftsverteilungsplan des Auftragnehmers dokumentiert.

Der ITSK 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 ITSK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises² (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Vertragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundsatzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

¹ Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentliches Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

² 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-Grundschutzkatalogen³ 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-Grundschutzkataloge 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-Grundschutz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen⁴ 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

³ Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge kann beim BSI abgerufen werden (www.bsi.bund.de).

⁴ 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 grundschutzkonformen 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.⁵

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 beigelegt.

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.

⁵ 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 Anwendungsbau- steine (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 Bausteinebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infrastrukturbetrieb) 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-Grundsatzkonforme 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 datenschutzrechtlicher 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-Grundsatzkonformes 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 Bausteinebene).

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 ITSK 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 Leistungsumfanges 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 Bausteinebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt⁶. 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.

⁶ 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 Webseiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.)

5. Leistungsvoraussetzungen

5.1 Schutzbedarfsfeststellung 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) Risikobewertung⁷ bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau⁸
- 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 Verfahrensssoftware). 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 Kenntniserlangung 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, Softwarematerialien 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.

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

⁸ z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundschutzkonform betrieben werden

Leistungsbeschreibung

Produktmanagement

zum Produkt PaulaGo_HB001

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Rahmenbedingungen	3
1.1	Leistungsgegenstand	3
1.2	Vereinbarte Leistungen	3
1.3	Mitwirkungsrechte und –pflichten	3
1.4	Abrechnungsmodalitäten	3
2	Leistungsbeschreibung Produktmanagement	3
2.1	Information und Austausch	4
2.2	Produktlifecyclemanagement.....	4
2.3	Leistungserbringung mit dem Ziel der Betriebsstabilität.....	5
3	Leistungsabgrenzung.....	6

1 Einleitung und Rahmenbedingungen

1.1 Leistungsgegenstand

PaulaGo ist ein Fachverfahren für die Registrierung und Überprüfung (PIK) für die Erstaufnahme und Verteilung; Rückkehrmanagement; Verfahrensbegleitung und Integrationsvorbereitung in den Aufnahmeeinrichtungen. Der Name PAULA steht für Projekt Automation Ausländer-Abteilung, GO für Grafische Oberfläche.

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum Produkt¹, d. h. der beauftragten Leistung, ist beim Auftragnehmer ein Produktmanagement etabliert, dass in Zusammenspiel mit dem Key Account Management und ggf. dem Service Delivery Management dem Auftraggeber als zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Produkt und den Produktlebenszyklus (z. B. Releaseplanung, End-of-life Management) dient und Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber verbindlich umsetzt.

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Zentraler Ansprechpartner für vertragliche Angelegenheiten
- Steuerung des technischen Verfahrensmanagements

Das Produktmanagement unterstützt die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.

1.2 Vereinbarte Leistungen

Die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers können je nach Kontext erweitert und angepasst werden.

Neben den obligatorischen Leistungen können auch optionale Leistungen vereinbart werden. Diese werden durch ein Kreuz (☒) ausgewählt.

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

1.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer alle notwendigen Informationen für die Ausführung der Leistung und kompetente Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen.

Für diese Leistungsbeschreibung und entsprechende Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen/Produktmanager als Ansprechpartner.

1.4 Abrechnungsmodalitäten

Vereinbart wird, dass die Leistungen im Produktmanagement des Auftragnehmers

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

2 Leistungsbeschreibung Produktmanagement

¹ Produkt meint an dieser Stelle alle Produkte und Leistungen, die Dataport als Auftragnehmer im Rahmen des Vertragskontextes zur Erfüllung des Kundenbedarfs bereitstellt bzw. erbringt.

2.1 Information und Austausch

Das Produktmanagement des Auftragnehmers und die vom Auftraggeber benannten Ansprechpersonen stehen in einem stetigen Kontakt und Austausch zu folgenden Schwerpunkten:

- **Anfragen des Auftraggebers zum Vertrag**

Für gewünschte Anpassungen der beauftragten Leistungen ist das Produktmanagement zu kontaktieren (vgl. Anlage Ansprechpartner EVB-IT). Der Ansprechpartner aus dem Produktmanagement steht auch zur Verfügung, wenn zusätzliche Leistungen zum Produkt beauftragt werden sollen.

- **Rückfragen des Auftraggebers zum Produkt**

Das Produktmanagement beantwortet Fragen des Auftraggebers zum Produkt und zum Produktlebenszyklus.

- **Unterstützung bei Anfragen durch Dritte**

Auf Anfrage unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers den Auftraggeber in der Beantwortung von Anfragen zum Produkt durch Dritte, z.B. bei Prüfungen durch Landesrechnungshöfe, bei parlamentarischen Anfragen oder im Rahmen der Mitbestimmung des Personalvertretungsgesetzes.

☒ **Fachlicher Informationsaustausch mit Auftraggeber (ggf. Regelaustausch)**

Der Auftragnehmer entsendet Ansprechpersonen aus dem Produktmanagement zu einem fachlichen Informationsaustausch des Auftraggebers (z.B. Arbeitsgruppen, fachliche Gremien, Strategie- und Statusrunden, Reviews).

Auftragnehmer und Auftraggeber informieren sich gegenseitig über neue Entwicklungen zum Produkt selbst sowie zu den einschlägigen Fachthemen, die für die Nutzung und Weiterentwicklung des Produktes relevant sind.

☒ **Produktspezifische Beratung des Auftraggebers**

Das Produktmanagement berät auf Nachfrage den Auftraggeber zum Produkt, zum Produkteinsatz und insbesondere zu strategischen Entscheidungen hinsichtlich einer Weiterentwicklung.

Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung beim Auftraggeber ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse. Damit soll der Auftraggeber in die Lage versetzt werden, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen möglichst optimal in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des Produktes zu bringen.

2.2 Produktlifecyclemanagement

Das Produktmanagement des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber bei Anpassung und Weiterentwicklung des Produktes für einen nachhaltig effizienten Produkteinsatz:

☐ **Handlungsempfehlung für die Produktweiterentwicklung im Auftrag**

Das Produktmanagement des Auftragnehmers berät den Auftraggeber bei allen strategischen Überlegungen und Planungen zum Einsatz des Produktes.

Das Produktmanagement berücksichtigt dabei externe Rahmenbedingungen und Einflüsse (z.B. Drittanbieter, Infrastruktur, Geschäftsprozesse) und leitet konkrete Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber ab.

☐ **Produktgestaltung/Lösungsdesign zur Anforderungserfüllung des Auftraggebers**

Das Produktmanagement des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber im fachlichen Anforderungsmanagement (z.B. zur Umsetzung neuer Rechtsnormen) und entwickelt daraus die Anforderungsspezifikation zur Übergabe an ein Projekt zur Weiterentwicklung des Produktes.

☒ **Fachliche Beratung zu geplanten Produktveränderungen**

Plant der Auftraggeber eine konkrete Beauftragung von Änderungen, Erweiterungen oder Erneuerungen zum Produkt, prüft das Produktmanagement des Auftragnehmers die grundsätzliche Machbarkeit (soweit eine Beurteilung möglich ist) und unterstützt im Rahmen der Auftragsbeschreibung. Das Produktmanagement koordiniert und kommuniziert dazu mit den internen und externen Leistungserbringern.

☒ **Kommunikation und Koordination geplanter Produktänderung**

Bei geplanten Änderungen zum Produkt unterstützt das Produktmanagement des Auftragnehmers im Auftrag des Auftraggebers die Abstimmung und Kommunikation mit den Beteiligten und Stakeholdern - zum Beispiel:

- Entscheidungsträger beim Auftraggeber,
- Fachliche Leitstellen beim Auftraggeber,
- Anwendern beim Auftraggeber,
- Partnern und Herstellern,
- IT-Sicherheitskoordination und Datenschutzkoordination,
- Fachliches Verfahrensmanagement,
- Technisches Verfahrensmanagement.

☒ **Steuerung und Umsetzung geplante Produktänderung**

Bei geplanten Änderungen zum Produkt kann das Produktmanagement mit folgenden zusätzlichen Leistungen beauftragt werden:

- Umsetzungsplanung der vorgesehenen Maßnahmen,
- Koordination der Durchführung.

2.3 Leistungserbringung mit dem Ziel der Betriebsstabilität

☐ **Koordination externer Hersteller zur Beseitigung von Störungen**

Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum Produkt nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu externen Leistungserbringern bzw. Herstellern des Produktes auf. Bei Bedarf koordiniert der Auftragnehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Störung, sorgt für die Information des Auftraggebers und stimmt das weitere Vorgehen mit allen Beteiligten ab.

☐ **Releasemanagement**

Der Auftraggeber kann das Produktmanagement des Auftragnehmers mit der fachlichen Bewertung eines vom externen Hersteller neu bereitgestellten Releases beauftragen.

Entscheidet der Auftraggeber über ein neues Release überträgt er dem Produktmanagement des Auftragnehmers die Verantwortung für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Test-, ggf. QS- und Produktionsumgebungen.

☐ **Verantwortung für produktinterne Abläufe**

Der Auftragnehmer kann mit der regelmäßigen Überwachung (Controlling) von produktspezifischen Abläufen beauftragt werden, sofern diese Bestandteile des Produktes sind und nicht zum Leistungsspektrum des Technischen Verfahrensmanagements gehören.

☐ **Problem Management (über die im Standard der Service Level Agreements erbrachten Leistungen hinausgehende Bedarfe)**

Das Produktmanagement des Auftragnehmers verantwortet das Problem Management mit dem Ziel, nachteilige Auswirkungen der durch Fehler in der IT-Infrastruktur oder des IT-Produktes 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, möglichst nachhaltige Behebungen veranlasst und Maßnahmen für Verbesserungen initiiert.

☐ **Incident Management (über die im Standard der Service Level Agreements erbrachten Leistungen hinausgehende Bedarfe)**

Das Incident Management des Auftragnehmers reagiert auf Störungen und sorgt mit den leistenden Einheiten für die schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs. Das Produktmanagement koordiniert die leistenden Einheiten.

3 Leistungsabgrenzung

Nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Fachliche Gesamtverantwortung**
Die Gesamtverantwortung für den Einsatz des IT-Verfahrens liegt beim Auftraggeber.
- **Auftragsklärungs-Workshops**
Diese sind separat zu beauftragen.
- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**
- **Technisches Verfahrensmanagement**
Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Fachliches Verfahrensmanagement**
Leistungen zur inhaltlichen Betreuung des Verfahrens, Anwender-Unterstützung etc. sind nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.
- **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.
- **Benutzerverwaltung**
Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **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, die nicht Teil dieser Leistungsbeschreibung ist.



- **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.



zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Gesamtzahl geleistete Stunden:

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

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)



Positionsübersicht		
Position	Positionsbezeichnung	Stunden gesamt
	Gesamt	

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

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.
Bitte beachten: in Blau dargestellte Zeilen enthalten Umbuchungen.