

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Wartung und Pflege des Online-Dienstes Baustellenüberfahrt

zwischen Der Senator für Finanzen, Abteilung 4 – Zentrales IT-Management, Digitalisierung öffentlicher Dienste, Referat 45 – Digitalisierung von Verwaltungsleistungen für Unternehmen, Rudolf-Hilferding-Platz 1, 28195 Bremen „Auftraggeber“
und Dataport, Anstalt öffentlichen Rechts, Altenholzer Straße 10-14, 24161 Altenholz „Auftragnehmer“.

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Preisblatt Anlage 2

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. auch Kategorie, Berater)	Ort der Leistung	Leistungszeitraum		Vergütung pro Einheit (Personentag, Stunden, Stück etc.)	Vergütungsart: Aufwand ggf. inkl. Obergrenze (OG) bzw. Pauschalpreis
			Beginn	Ende/Termin		
1	2	3	4	5	6	7
1	Wartung und Pflege des Online-Dienstes Baustellenüberfahrt	beim AN	07.09.2020	voraussichtlich 31.12.2020	gem. Preisblatt Anlage 2	gem. Preisblatt Anlage 2

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisekosten werden wie folgt vergütet _____.
- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden wie folgt vergütet _____.

2. Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 und 2)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 3.1)
- Vertragsanlage(n) in folgender hierarchischer Reihenfolge: Nr. 1, 2, 3, 4 und 5
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

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.

3. Sonstige Vereinbarungen

3.1 Allgemeines

Die Dataport AVB sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

3.2 Umsatzsteuer

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

EVB-IT Dienstvertrag (Kurzfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V15831/3011027

3.3 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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

3.3.2 Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

3.4 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

3.4.1 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 schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt.

Die neue Anlage ist an _____ zu senden.

3.4.2 gemäß Anlage Leistungsbeschreibung Dienstleistungen für Wartung und Pflege des Bereichs des Online-Dienstes der Online-Leistung OD Baustellenüberfahrt HB Pkt. 4

3.5 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.

3.6 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 07.09.2020 und endet voraussichtlich am 31.12.2020.

3.7 Auftragsverarbeitung

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

Bremen _____ , 19.11.2020 _____
Ort Datum

Bremen _____ , M. 11.20 _____
Ort Datum

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
Wartung und Pflege des Online-Dienstes Baustellenüberfahrt

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber: Der Senator für Finanzen
Abteilung 4 - Zentrales IT-Management
Referat 45 - Digitalisierung
Verwaltungsleistungen
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Rechnungsempfänger: Der Senator für Finanzen
Abteilung 4 - Zentrales IT-Management
Referat 45 - Digitalisierung
Verwaltungsleistungen
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Leitweg-ID: 

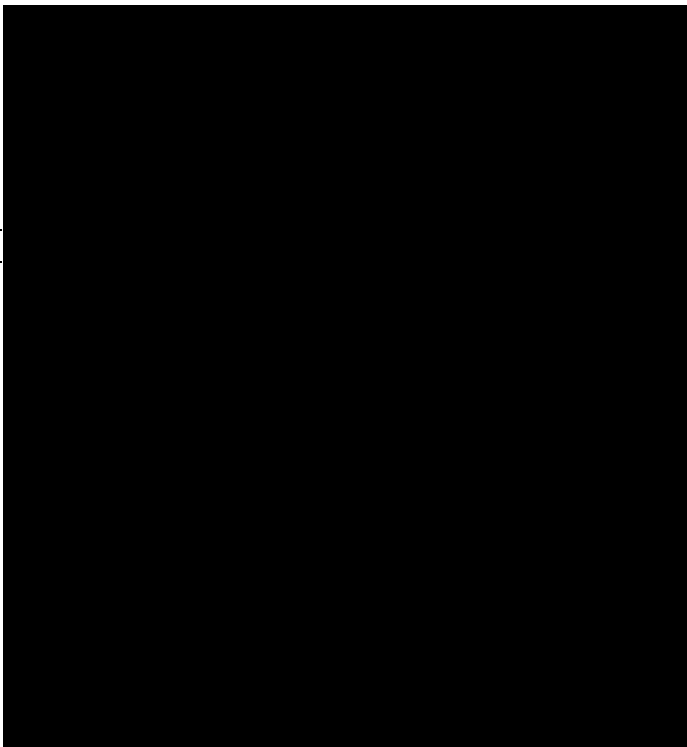
Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:**



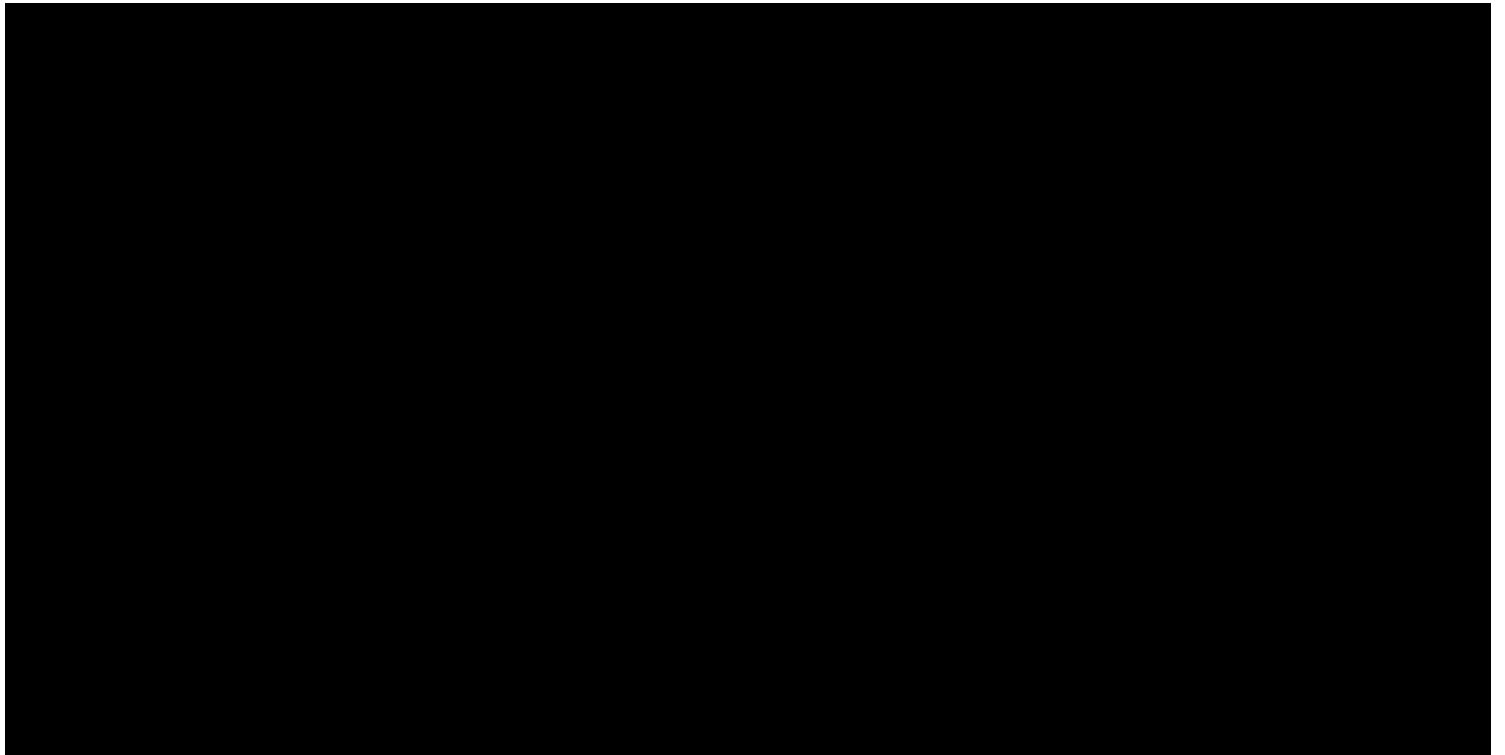
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort _____, Datum _____

Preisblatt (für Aufwände)

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

mit einer jährlichen Obergrenze von 6.000,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

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.

Vertragsnummer: _____
Auftraggeber: _____

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

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

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)

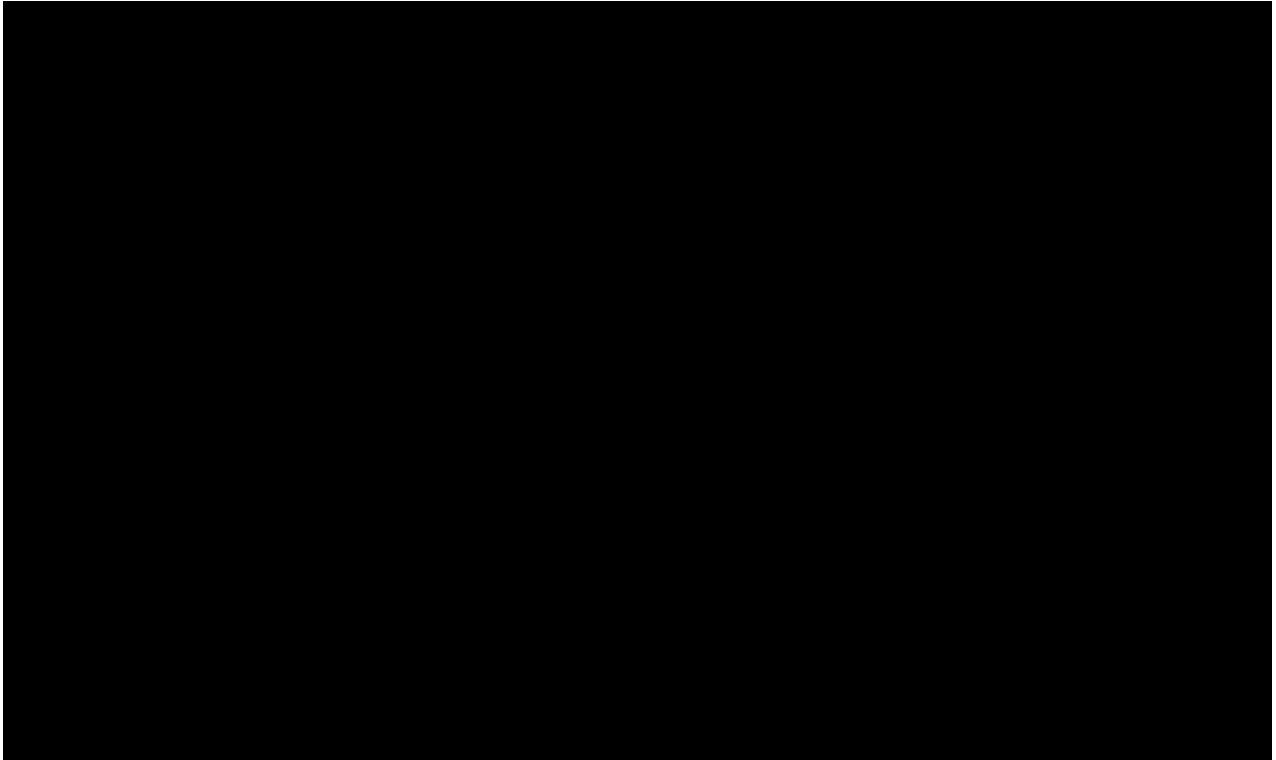
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

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

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

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

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter



Leistungsbeschreibung

Dienstleistungen für Wartung und Pflege des Bereichs des
Online-Dienstes der Online-Leistung

OD Baustellenüberfahrt HB

für

Der Senator für Finanzen
Abteilung 4 – Zentrales IT-Management, Digitalisierung öffentlicher Dienste, Referat 45 – Digitalisierung von
Verwaltungsleistungen für Unternehmen
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber (AG)

Version:

1.3.0

vom: 13.10.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsgegenstand.....	3
2	Art und Umfang der Leistungspakete.....	3
2.1	Grundwartungsaufgaben.....	3
2.2	Korrektive Wartung.....	4
2.3	Präventive Wartung.....	4
2.4	Adaptive Wartung.....	5
2.5	Modifikative Wartung.....	6
2.6	Zusätzliche Leistungen, Nachunternehmer.....	6
3	Organisatorisches.....	6
3.1	Auftragsberechtigung.....	6
3.2	Obergrenze.....	6
4	Mitwirkungsrechte- und -pflichten.....	7
4.1	Single Point of Contact.....	7
4.2	Eingang der Meldung, Priorisierung.....	7
4.3	Fehlerqualifikation, Fehlerklassifikation.....	7
4.4	Schnittstellen und Fachverfahren.....	8
5	Service-Level.....	8
5.1	Servicezeit.....	8
5.2	Reaktionszeit.....	9
6	Leistungsabgrenzung.....	9
7	Definitionen.....	10

1 Leistungsgegenstand

Der Auftragnehmer Dataport AöR (im Folgenden Auftragnehmer) führt für des o.g. Online-Dienstes des Auftraggebers nachfolgend ausgewählte Leistungspakete der Pflege und Wartung durch:

	Paket	Aufwandsobergrenze	Abrechnung
<input checked="" type="checkbox"/>	Grundwartungsaufgaben inkl. Standardsupport ¹	Es gilt die kumulierte, jährliche Obergrenze aus dem Preisblatt, Anlage 2	nach Aufwand, monatlich
<input checked="" type="checkbox"/>	Korrektive Wartung	Es gilt die kumulierte, jährliche Obergrenze aus dem Preisblatt, Anlage 2	nach Aufwand, monatlich
<input checked="" type="checkbox"/>	Präventive Wartung	Es gilt die kumulierte, jährliche Obergrenze aus dem Preisblatt, Anlage 2	nach Aufwand, monatlich
<input checked="" type="checkbox"/>	Adaptive Wartung	Es gilt die kumulierte, jährliche Obergrenze aus dem Preisblatt, Anlage 2	nach Aufwand, monatlich
<input checked="" type="checkbox"/>	Modifikative Wartung	Fünf Personentage, je Halbjahr	nach Aufwand, monatlich
<input checked="" type="checkbox"/>	Zusätzliche Leistungen	-	Nach Festpreis, einmalig

2 Art und Umfang der Leistungspakete

2.1 Grundwartungsaufgaben

Die Grundwartungsaufgaben beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben, um eine professionelle und effiziente Wartung und Support zu gewährleisten. Das Paket beinhaltet insbesondere:

- Betreuung des Kunden
- Koordinierende Managementtätigkeiten
- Einrichtung und Aufrechterhaltung der Entwicklungsumgebung

¹ nicht-optionales Paket

- Pflege des Fachwissens
- Analyse
- Controlling
- Reporting

2.2 Korrektive Wartung

Die korrektive Wartung beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben, die zu einer Behebung eines betriebsverhindernden Fehlers oder Störung führen (z. B. gestörte Dokumentenerzeugung, Fehler in der Bezahlung), durch eine Reparatur oder den Austausch von defekten Elementen.

2.3 Präventive Wartung

Die präventive Wartung beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben einschließlich der Implementierung sowie die periodische Ausführung von Kontrollmechanismen (z. B. Verifikationstests) für alle Module vor, aus denen ein Online-Dienst besteht. Das Paket stellt sicher, dass Fehler- und Störungsquellen gezielt aufgedeckt werden können. Neben automatischen (s.u.) werden auch manuelle Tests wie regelmäßige Anmeldung eines Testusers im Serviceportal durchgeführt. Die Behebung der Fehler bzw. der Störung ist nicht Bestandteil des Paketes.

Vorteile von präventiver Wartung	Nachteile ohne präventive Wartung
<ul style="list-style-type: none"> • Analysen bei Vorfällen, Incidents, Bugs und Meldungen können schneller und effektiver durchgeführt werden. • Die Überwachung des Zustandes des ODs in der Produktion (z.B. Fehlerrate: Anzahl der Fehler pro Tag, pro Monat, etc., Schwankungen in der Verfügbarkeit, Performance, etc.) kann sichergestellt werden und es kann auf ungewollte Zustände des ODs sehr früh reagiert werden. • Bei vielen von Dataport entwickelten ODs ist hierdurch eine Frühwarnung auf Stage möglich, z.B. durch: automatisierte Nightly- und Weekly- UI und Schnittstellentests. • Wenn Komponenten (z.B. Drittherstellerkomponenten) am Ende ihres Software-Lebenszykluses sind (z.B. nicht mehr gewartet werden oder kurz vor der Außerbetriebsetzung stehen) und garantiert oder mit hoher Wahrscheinlich versagen werden, dann können diese frühzeitig identifiziert werden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vorfälle, Incidents, Bugs und Meldungen können in der Regel nur mit erhöhten Aufwänden und mit zeitlichen Verzögerungen geklärt werden. • Alle Veränderungen am OD außerhalb von größeren Change Requests oder neuen Releases können die Qualität des ODs mindern. Dies betrifft besonders die Wartbarkeit, Analysierbarkeit und Testbarkeit des ODs. Welche Auswirkungen die Veränderungen auf den OD tatsächlich hat, kann ohne präventive Wartung nicht offengelegt werden. • Die Abschätzung, Planung und Implementierung von Change Requests und neuen Releases wird erschwert und ist risikoreicher, vor allem weil unbekannte technische Schulden im OD und allg. Probleme der Online-Leistung als Ganzes nicht im Vorfeld identifiziert werden können. • Unerkannte Bugs und Probleme könnten die Endnutzer verunsichern. Durch schlechte Erfahrungen sinkt das

<ul style="list-style-type: none">• Das Auffinden von bisher unentdeckten Fehlern / Bugs wird ermöglicht und wird mit der Zeit auch schneller und effektiver durchgeführt werden. U.A. weil die Testabdeckung im ODs mit der Zeit größer wird und das Vorgehen beim Testing (z.B. durch neu Testsorten) verbessert wird.• Angehäufte oder unbekannte technischen Schulden können identifiziert werden und ihre Behebung kann für kommende Change Requests bzw. Releases geplant und vorbereitet werden.• Allgemein wird in manchen Bereichen des ODs eine bessere Wartbarkeit erzielt. Diese bessere Wartbarkeit zeigt sich z.B. in höheren Geschwindigkeiten bei z.B. Bugbehebungen, spontanen ad hoc Refactoringarbeiten und kleinen fachlichen Anpassungen.	<p>Vertrauen in die Software und damit auch in die Behördenlandschaft. Bei ODs mit erhöhtem Öffentlichkeitsinteresse und/oder mit erhöhter Nutzerzahl kann dies Imageschäden nach sich ziehen.</p>
--	--

Beispiele für automatisierte Test

- **(UI-)Verifikationstest:** Prüfung ob der OD generell lauffähig ist und ob die wichtigsten OD Features funktionieren.
- **UI-Test:** Meist fachlicher Test um ein spezifisches Feature, Verhalten oder eine spezifische Anforderung im OD zu testen. Meistens werden hier Edge-Cases, Benutzereingabefehler, Eingabevalidierungen, Seitennavigation und allgemeine Korrektheit und Robustheit bei bestimmen Benutzerverhalten im OD getestet.
- **Schnittstellentest:** Nichtvisuelle Schnittstellen, z.B. APIs von Plattformdiensten, Basisdiensten, Fachverfahren, Backends, Drittsysteme, etc., die für den OD wichtig sind, werden hier mit standardisierten Testdaten getestet. U.a. kann hier auch die Verfügbarkeit von Schnittstellen beobachtet werden, um die Ursachen von Problemen schneller zu lokalisieren.
- **Unit-Test:** Nichtvisueller Test auf einer tieferen Ebene, der zu Schlüsselzeitpunkten bei Quellcodeänderungen und bei Bedarf läuft. Dient hauptsächlich der Verhinderung von Bugs und Regressionen. Stellt Teile der fachlichen und technischen Korrektheit sicher und hat auch positive Effekte bei der Wartbarkeit und Testbarkeit des ODs.
- **Security Unit-Test:** Ein spezifische Sorte von Unit-Test, die nur auf Sicherheitsaspekte fokussiert ist. Diese Sorte basiert auf internationale Sicherheitsstandards und Best Practices bei der Entwicklung von Webanwendungen / Datenbanken / etc.

2.4 Adaptive Wartung

Die adaptive Wartung umfasst die Gesamtheit der Aufgaben für die Anpassung von Online-Diensten an veränderte technische Bedingungen. Dazu zählen insbesondere:

- Releasewechsel der Plattformen
- Anpassungen am Framework und UI-System
- Anpassungen der Stage- oder Produktionsumgebung
- Anpassungen der Infrastrukturkomponenten
- Anpassungen im Fachverfahren
- Anpassung von Schnittstellen

2.5 Modifikative Wartung

Die modifikative Wartung beinhaltet die Gesamtheit der Aufgaben, die zu einer Behebung eines betriebsbehindernden oder leichten Fehlers oder Störung führen. Zudem umfasst sie geringfügigen Änderungen / Erweiterungen an Online-Diensten mit einer Aufwandsobergrenze von fünf Personentagen. Das Paket beinhaltet insbesondere:

- redaktionelle und stilistische Anpassungen (z. B. Korrekturen von Tippfehlern, Änderung von Mailadressen, Austausch von Logos, Umsetzung gesetzlicher Anforderungen)
- geringfügige Änderungen / Erweiterungen der Funktionalität (z. B. Formularfeld hinzufügen, Validierung von Feldinhalten, Ergänzung um Uploadfunktion, Umsetzung gesetzlicher Anforderungen)

2.6 Zusätzliche Leistungen, Nachunternehmer

In Ausnahmefällen können zusätzliche Leistungen im Rahmen der operativen Nutzung eines Online-Dienstes hinsichtlich Pflege und Wartung spezifiziert und vereinbart werden, die nicht von den in Kapitel 2 genannten Leistungen abgedeckt sind (zum Beispiel Softwarelizenzen). Je nach Anforderung können Lizenzen über diesen Rahmenvertrag abgerechnet werden. Im Einzelfall muss eine zusätzliche Vertragsgrundlage gefunden werden.

Leistungen von Nachunternehmern werden nach Aufwand über die vorhandenen Positionen im Preisblatt abgerechnet.

3 Organisatorisches

3.1 Auftragsberechtigung

Die Auftragsberechtigten des Auftraggebers können vertraglich vereinbarten Paketeleistungen beauftragen.

3.2 Obergrenze

Es gilt die vertraglich vereinbarte Obergrenze pro Periode. Ist die Obergrenze erreicht ist vor Leistung durch den Auftragnehmer eine vertragliche Regelung zu treffen.

4 Mitwirkungsrechte- und pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die in diesem Abschnitt der Leistungsbeschreibung geregelt sind.

4.1 Single Point of Contact

Für jede Anfrage zum Online-Dienst benennt der Auftragnehmer je einen Produktmanager und Produktverantwortlichen als Ansprechperson. Die Aufgaben können im Wartungsteam gebündelt werden.

Der Auftraggeber benennt eine Ansprechperson, die für folgende Aufgaben befugt und verantwortlich sind. Die Aufgaben können in einer fachlichen Leitstelle gebündelt werden.

- Beauftragung von Leistungen des Auftragnehmers, die in dieser Leistungsbeschreibung zur Pflege- und Wartung vereinbart wurden (Auftragsberechtigung, siehe 3.1)
- Fachliche Konzeptions- und Abstimmungsgespräche
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur terminlichen und organisatorischen Planung der beschriebenen Leistungen
- Koordination von Abnahmetests und Erteilung von Freigaben für Deployments

Zwingend notwendig ist die Teilnahme des Auftraggebers an Arbeitstreffen zur Spezifikation und Priorisierung. Die Teilnahme des Auftraggebers an sonstigen vereinbarten Arbeitstreffen oder ad-hoc-Verfügbarkeit bei Nachfragen ist ebenfalls erforderlich. Der Auftragnehmer soll den Auftraggeber sofern möglich spätestens eine Woche vorab über ad-hoc Termine in Kenntnis setzen. Weiterhin muss der Auftraggeber am Abnahmeprozess teilnehmen, um eine Freigabe für das Deployment auf die Produktionsumgebung zu erteilen.

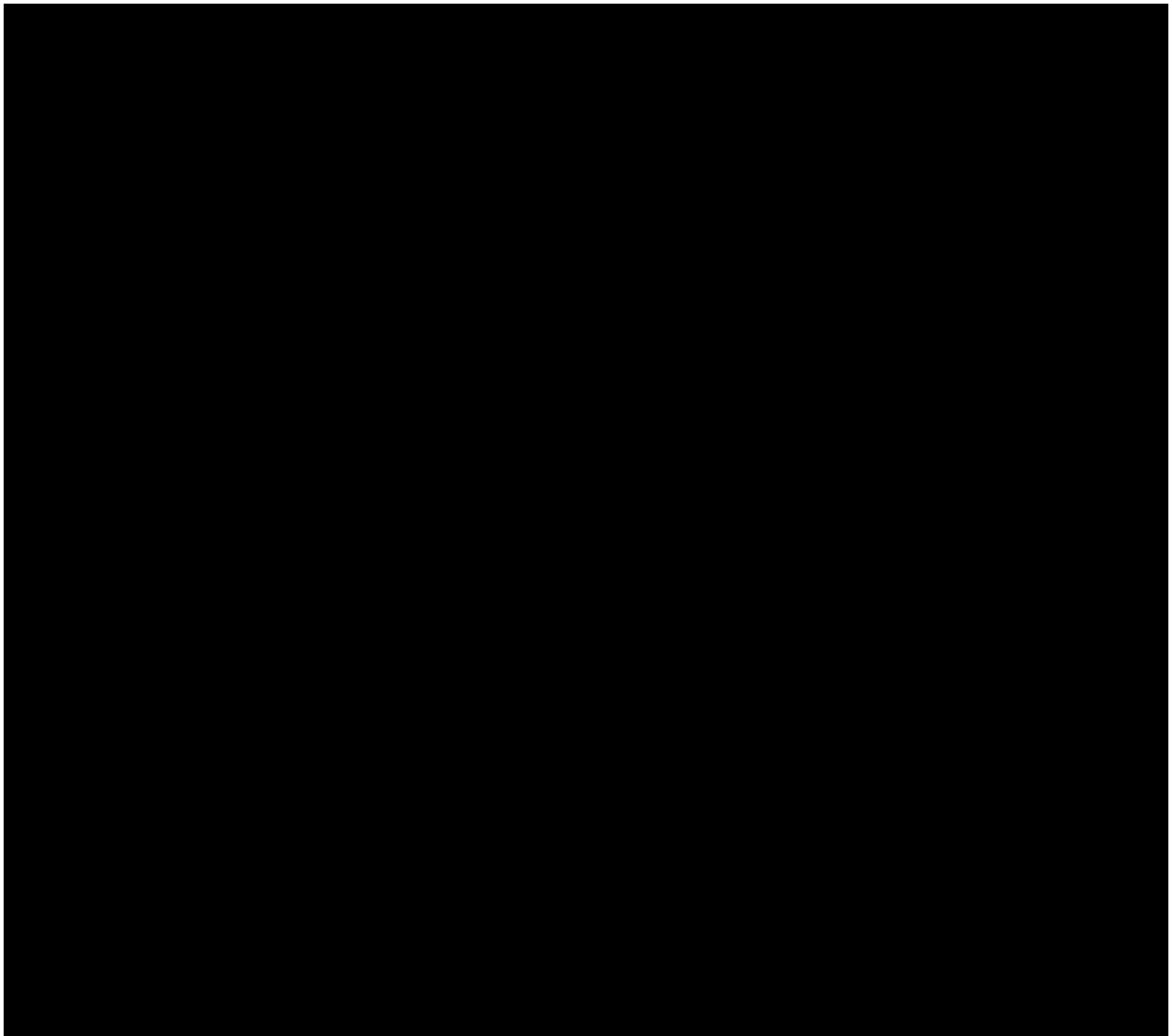
4.2 Eingang der Meldung, Priorisierung

Der Auftragnehmer stellt für die Aufträge einen Eingangskanal zur Verfügung. Jede Meldung ist vom Auftraggeber in Textform dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen. Die Meldungen sind durch den Auftraggeber zu priorisieren, damit der Auftragnehmer eine Gesamtpriorisierung vornehmen kann. Bei Unklarheiten bezüglich des Priorisierung erfolgt eine Priorisierung in gemeinschaftlicher Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer.

4.3 Fehlerqualifikation, Fehlerklassifikation

Meldungen zu Fehlern und Störungen sind durch den Auftraggeber mittels geeigneter Screenshots, Fehlermeldungen und weiteren nützlichen Angaben sowie Anhängen zur Ursachenfindung zu qualifizieren.

Jeder Fehler ist durch den Auftraggeber nach der folgenden Schweregradstufen zu klassifizieren, damit der Auftragnehmer eine Gesamtklassifizierung vornehmen kann. Bei Unklarheiten bezüglich des Schweregrads erfolgt eine Klassifizierung in gemeinschaftlicher Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer.



4.4 Schnittstellen und Fachverfahren

Im Falle einer Schnittstelle bzw. Fachverfahrensanbindung o. ä. ist der Auftraggeber verpflichtet, frühzeitig dabei zu unterstützen, dass für den Auftragnehmer Zugriffsmöglichkeiten zum Fachverfahren bestehen sowie deren Schnittstellenspezifikation zugänglich sind.

5 Service-Level

5.1 Servicezeit

Für alle Leistungsarten dieser Leistungsbeschreibung werden folgende Servicezeiten vereinbart:

Arbeitstage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Montag bis Donnerstag	08:00 Uhr	17:00 Uhr
Freitag	08:00 Uhr	15:00 Uhr
Samstag bis Sonntag	-	-

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

5.2 Reaktionszeit

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

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

Leistungspaket	Reaktionszeit
Korrektive Wartung (betriebsverhindernder Mangel)	
Andere Paketleistungen	nach Absprache

6 Leistungsabgrenzung

Die Entwicklung von Online-Diensten wird in einem separaten Vertrag geregelt. Änderungen / Erweiterungen mit einem Aufwand von mehr als fünf Personentagen bedürfen eines Change Requests. Alle resultierenden Change Requests müssen gemäß des geltenden Prozesses für Change Request definiert, vertraglich beauftragt und für eine Umsetzung priorisiert und freigegeben werden; diese fallen nicht unter Pflege und Wartung. Dies gilt für alle Online-Dienste. Der Betrieb, der Endnutzersupport und Anwenderunterstützungen von Online-Diensten ist kein Bestandteil dieses Vertrages. Die Planung und Durchführung von Schulungen, zur Nutzung oder Verwaltung des Online-Dienstes, gehören nicht zum Leistungsspektrum.

Externe Online-Dienste-Komponenten wie z. B. Datenbanken oder Fachverfahren werden nicht von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckt. Schnittstellen, solange sie auf Seite des Online-Dienstes liegen, gehören zu diesem Vertrag. Liegen die Schnittstellen auf Seite des Fachverfahrens, gehören sie nicht zum Vertrag.

Security Service Level Agreements (SSLAs) sind nicht Teil dieses Rahmenvertrags. Für ein Sicherheitskonzept muss ein SSLA mit dem Auftragnehmer abgeschlossen werden.

Bei angebundenen Online-Diensten, die nicht vom Auftragnehmer entwickelt wurden, werden ausschließlich die vom Auftragnehmer gepflegten Komponenten von dieser Leistungsbeschreibung abgedeckt.

Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung wird adaptive Wartung nur für den o.g. Online-Dienst ausgeführt und abgerechnet, sofern die Veränderungen der technischen Bedingungen nur einen, einzelne oder einige wenige Online-Dienste von Dataport betrifft. Sind durch die Veränderungen der technischen Bedingungen alle oder eine Vielzahl der durch Dataport gewarteten Online-Dienste betroffen, wird hierfür jeweils eine eigene Vertragsgrundlage getroffen.

7 Definitionen

Im Folgenden werden zentrale Begriffe zur Gewährleistung eines einheitlichen und eindeutigen Verständnisses beim Auftraggeber wie beim Auftragnehmer definiert.

Online-Dienst

Ein Online-Dienst ist ein Frontend und digitaler Eingangskanal zu einer Datenerhebung bzw. -erfassung. Bürger*innen und/oder Mitarbeiter*innen von Unternehmen und Organisationen (im Nachfolgenden Nutzer*innen) können hiermit eine (Teil-)Verwaltungsleistung über ein an das Internet angeschlossenes Endgerät (online) nutzen und müssen sich nicht an einem räumlich bestimmten Ort befinden.

Fachverfahren

Ein Fachverfahren ist ein Backend einer Online-Leistung und dient den Sachbearbeiter*innen in der Behörde als digitale Unterstützung zur Bearbeitung von Fachaufgaben wie beispielsweise Anträgen und kann Fach- und Personendaten dauerhaft speichern. Es ist in der täglichen Arbeit der Sachbearbeiter*innen eingesetzt und braucht nicht zwingend einen Bezug zur (Teil-)Verwaltungsleistung in Richtung Nutzer*innen.

Plattformdienste

OSI ist eine zentrale Infrastruktur für die Online-Dienste. Diese Infrastruktur stellt mehrere Plattformdienste² zentral zur Verfügung, welche durch die Online-Dienste genutzt werden können. Plattformdienste sind unter anderem: Servicekonto, Postfach, ServiceConnector, Payment.

Online-Leistung

Die Online-Leistung ist eine Anwendung, welche eine (Teil-)Verwaltungsleistung für Nutzer*innen online als Self-Service zur Verfügung stellt. Sie besteht immer aus einem Online-Dienst und wird ggf. durch folgenden Komponenten ergänzt: Fachverfahren (FV), Plattformdienste der Online-Service-Infrastruktur (OSI).

² <https://serviceconnector.osp.dataport.de/scdocfx/articles/intro.html>

EVB-IT Dienstvertrag
Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)



Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Auftraggeber:

Vertragsnummer Dataport:

Vorhabensnummer des Kunden:

Abrechnungszeitraum:

Produktverantwortung Dataport:

Nachweis erstellt am / um:

Gesamtzahl geleistete Stunden:

Über die Auflistung hinaus können sich noch Stunden in Klärung befinden. Diese werden mit dem nächstmöglichen Leistungsnachweis ausgewiesen.

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

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

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.

