

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

(Auftraggeber 1)

und

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

(Auftraggeber 2)

und

**Die Senatorin für Finanzen der Freien Hansestadt Bremen
Referat 02 Zentrales IT-Management und E-Government
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen**

(Auftraggeber 3)

und

[Redacted]
[Redacted]

(Auftraggeber 4)

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Bereitstellung und Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum sowie Technisches und Fachliches Verfahrensmanagement

1.2 Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2 in Höhe von **37.438,98€ Bremen;** [Redacted]

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

Seite 2 von 8

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 8) mit Anlagen Nr. 1A, 1B, 1C, 1D, 2, 3A, 3B, 4A, 4B, 5A, 5B, 6 und 7
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen: **Bereitstellung und Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum**

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

| | Anlage Nr. |
|--|---------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers | |
| SLA RZ - Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum - Allgemeiner Teil (Teil A) | Anlage Nr. 3A |
| SLA RZ - Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum - Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) | Anlage Nr. 3B |
| SLA - Technisches Verfahrensmanagement - allgemeiner Teil (Teil A) zum Backendverfahren Nachrichtenbroker | Anlage Nr. 4A |
| SLA - Technisches Verfahrensmanagement - verfahrensspezifischer Teil (Teil B) - zum Backendverfahren Nachrichtenbroker | Anlage Nr. 4B |
| SSLA - Teil A - Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker | Anlage Nr. 5A |
| SSLA - Teil B - Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker | Anlage Nr. 5B |
| SLA - Fachliches Verfahrensmanagement zum IT-Verfahren Nachrichtenbroker | Anlage Nr. 6 |
| SLA - Pflege des Verfahrens Nachrichtenbroker | Anlage Nr. 7 |
| <input checked="" type="checkbox"/> folgenden weiteren Dokumenten: | |
| Anlage Ansprechpartner | Anlage Nr. 1A/B/C/D |
| Preisblatt | Anlage Nr. 2 |

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
- folgender Reihenfolge: 1A, 1B, 1C, 1D, 2, 3B, 3A, 4B, 4A, 5B, 5A, 6 und 7

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

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

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers _____

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

| Leistungen (gemäß Nummer 3.1) | Geplanter Leistungszeitraum | | Verbindlicher Leistungszeitraum | |
|-------------------------------|-----------------------------|------|---------------------------------|------|
| | Beginn | Ende | Beginn | Ende |
| Gemäß 3.1.8 | 01.01.2017 | | | |

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA RZ Teil A Pkt.4.3, SLA RZ Teil B Pkt.4.1, SLA TVM Teil A Pkt. 4, ggfs. SLA TVM Teil B Pkt. 3 und SLA FVM Pkt. 10

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

Montag _____ bis Donnerstag _____ von _____ bis _____ Uhr
 Freitag _____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 Vergütung nach Aufwand

- ohne Obergrenze
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

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

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß **Anfahrtspauschale SAP-Nr. 21010791.**
 Die **Anfahrtspauschale beträgt derzeit** **pro Person/Kundenbesuch.**

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich / quartalsweise nachträglich gem. Leistungsnachweis

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

Aufwandsbezogene Abrechnungen zu Beginn des Kalenderjahres erfolgen auf Basis der letztmalig zuvor erfolgten Rechnungsstellung vorläufig, falls bereits zuvor Leistungen in Rechnung gestellt wurden. Sofern eine Korrektur der abzurechnenden Mengen erforderlich ist, erfolgt diese mit der darauffolgenden Rechnungsstellung.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

5.2 Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** gemäß der Anlage 2A und 2B.

| Pos. | SAP-Artikel-Nr. | Artikelbezeichnung/-code | Menge | Mengen-einheit | Einzelpreis | Gesamt-preis |
|------|-----------------|--------------------------|-------|----------------|-------------|--------------|
| | | | | | | |

Die Abrechnung erfolgt gemäß nach dem folgenden Schlüssel (angelehnt an die Dataport Trägerlandanteilen):

- [Redacted]
 - [Redacted]
 - Die Senatorin für Finanzen Bremen: [Redacted]
 [Redacted]

Somit ergeben sich für die einzelnen Auftraggeber folgende Beträge:

- [Redacted]
 - Die Senatorin für Finanzen Bremen: 37.438,98€/Jahr
 [Redacted]

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt anteilig jeweils vierteljährlich zum 01.02., 01.05., 01.08., und 01.11. eines Kalenderjahres.

Der Auftragnehmer behält sich eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

Die Kosten der Nutzung des Virencansystems ICAP basieren auf der jetzigen Anzahl der nutzenden Systeme, dem augenblicklichen Scanvolumen und auf dem Ende 2017 auslaufenden Rahmenvertrag für das Produkt ICAP.

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
 für den Zeitraum tt.mm.20jj zum tt.mm.20jj: €
 für die Jahre 20jj bis 20jj jeweils zum tt.mm.: jährlich €
 für den Zeitraum tt.mm.20jj zum tt.mm.20jj (Schlussrechnung): €

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
 Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit [Redacted] pro Person/Kundenbesuch.
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**
 Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit [Redacted] pro Person/Kundenbesuch.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

Seite 6 von 8

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

- 6.1 Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
- _____
- 6.2 Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
- _____
- 6.3 Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.
- 6.4 Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen
- _____

7 Verantwortliche Ansprechpartner siehe Anlage 1A, 1B, 1C, 1D

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:
- 8.1 Der Auftraggeber benennt mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- 8.2 Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt.
- Die neue Anlage ist an _____ zu senden.
- 8.3 gem. Anlage SLA RZ Teil A Pkt. 2.3, SLA RZ Teil B Pkt. 2.1, SLA TVM Teil A Pkt. 2.1 und SLA FVM Pkt. 3.1

9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

Seite 7 von 8

11 Sonstige Vereinbarungen

11.1. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

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

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

11.4. Hamburgisches Transparenzgesetz (Auftraggeber 1)

11.4.1. Unterliegt dieser Vertrag dem HmbTG, so wird er bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen im Informationsregister veröffentlicht. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Der Auftraggeber 1 kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Der Auftraggeber 1 verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber 1 vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
 - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
 - Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
 - Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.
- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber 1 die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

11.4.2. Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber 1 erklärt mit Auswahl dieser Option, dass der Auftraggeber 1 diesen Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlichen wird. Sollte während der Vertragslaufzeit eine Absicht zur Veröffentlichung entstehen, wird der Auftraggeber 1 den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

11.5. Bremer Informationsfreiheitsgesetz (Auftraggeber 3)

11.5.1. 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.

11.5.2. Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber 3 erklärt mit Auswahl dieser Option, dass der Auftraggeber 3 diesen Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlichen wird. Sollte während der Vertragslaufzeit eine Absicht zur Veröffentlichung entstehen, wird der Auftraggeber 3 den Auftragnehmer unverzüglich informieren.

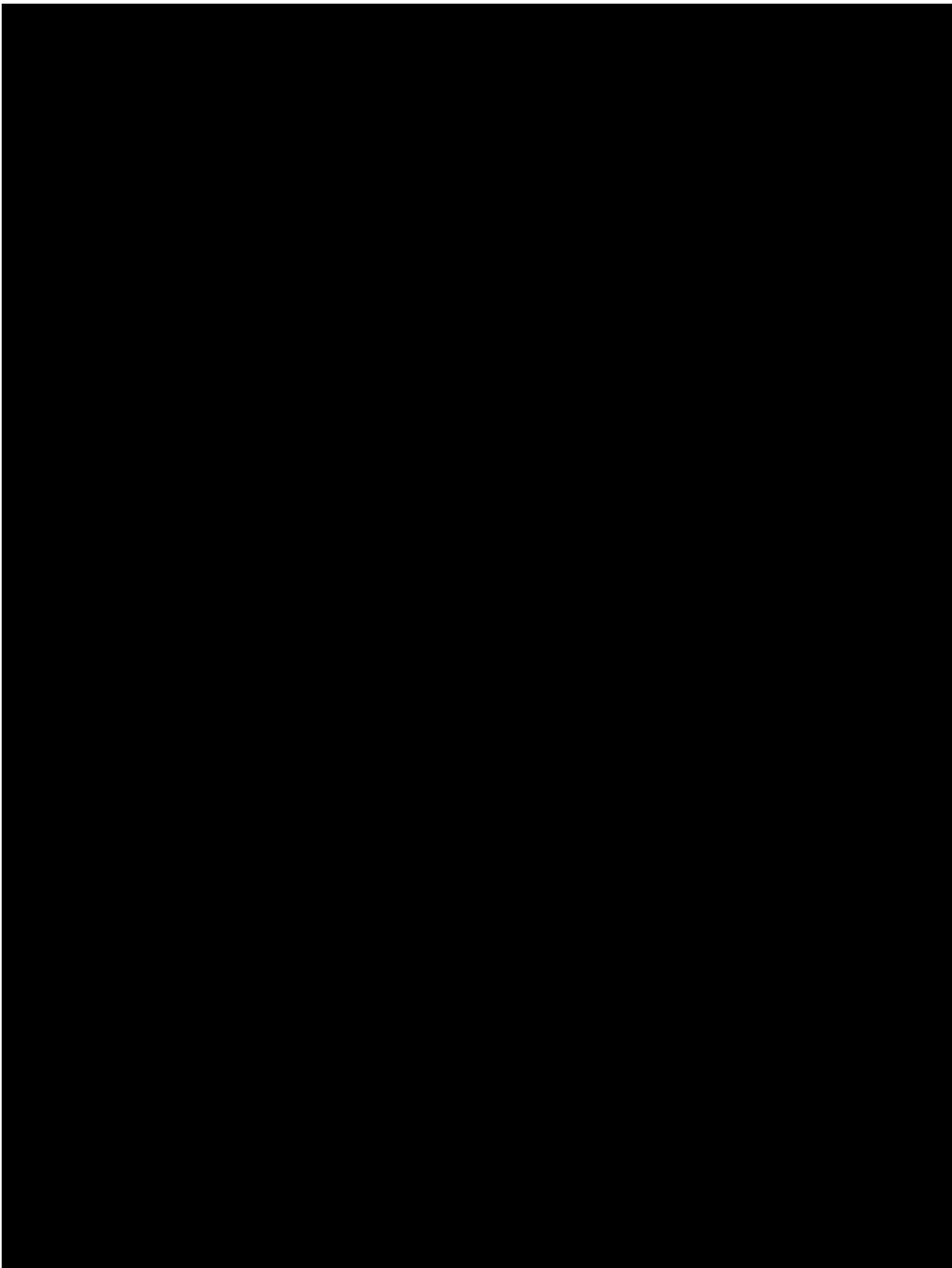
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

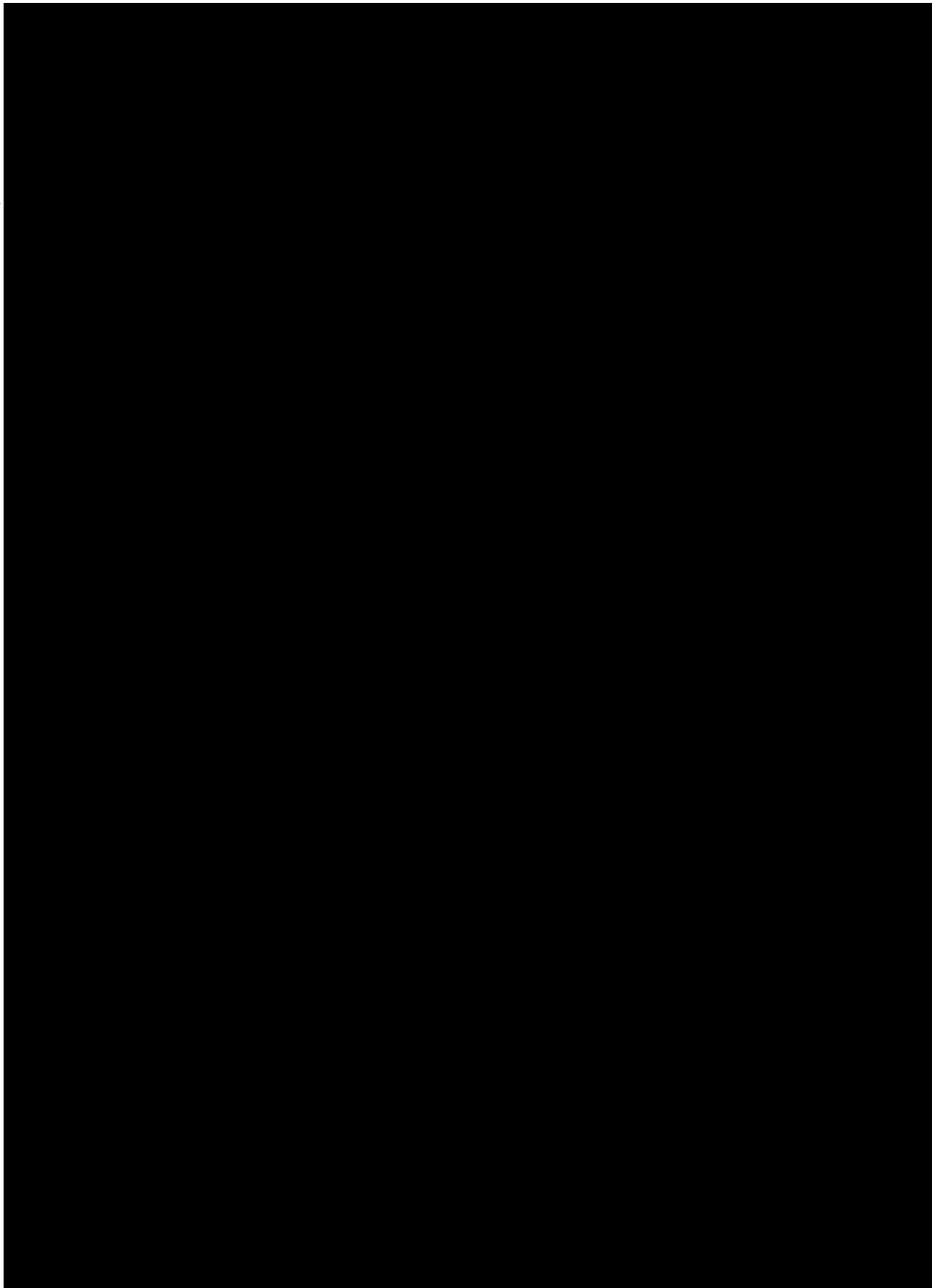
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11108/2900000/1041000/3011005/3200100

Seite 8 von 8

- 11.6. Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.
- 11.7. Dieser Vertrag löst mit Wirkung zum 31.12.2016 folgende Verträge V7298/2900000/3016010 vom 09.04.2014, V3893/1041000/2900000 vom 29.01.2010, V9235/3200200 vom 01.06.2016, V7300/2900000/1041000 vom 09.12.2013 und V7300 1.ÄV /2900000/1041000 vom 04.06.2014 vollständig ab.
- 11.8. Der Auftragnehmer wird Preisanpassungen per Informationsschreiben und neuem Preisblatt mitteilen. Die Mitteilung über die Anpassung muss spätestens zum 30.09. eines Kalenderjahres gegenüber den Auftraggebern erfolgen. Die neuen Preise gelten jeweils zum 01.01. des folgenden Kalenderjahres. Kündigungsfristen bleiben hiervon unberührt.
- 11.9. Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform zu benennen und Änderungen während der Vertragslaufzeit unverzüglich in Textform mitzuteilen
- 11.10. Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2017 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann von jeder Vertragspartei erstmals unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum 31.12.2017 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung eines Auftraggebers wirkt sich für und gegen alle Auftraggeber aus mit der Folge, dass die Kündigung für alle Auftraggeber Wirkung entfaltet. Die Kündigung bedarf der Textform.

Im Falle einer Kündigung durch einen Auftraggeber, wird der Auftragnehmer den verbleibenden Auftraggebern über die Leistungen dieses Vertrages vor Vertragsbeendigung ein neues Vertragsangebot unterbreiten.







Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
Bereitstellung und Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum sowie Technisches und
Fachliches Verfahrensmanagement

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

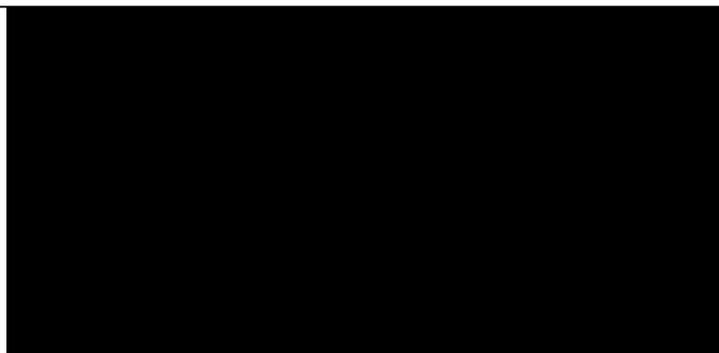
Der Senatorin für Finanzen
Referat 02 Zentrales IT-Management und E-Government
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Der Auftraggeber ist immer auch der Mahnungsempfänger/Regulierer, dessen Konto mit der Rechnungsstellung belastet wird.

Rechnungsempfänger:

Der Senatorin für Finanzen
Referat 02 Zentrales IT-Management und E-Government
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Ansprechpartner gem. Nr. 7:



Fachliche Ansprechpartner gem. Nr. 8.1: 1. fachlicher Ansprechpartner beim Auftraggeber

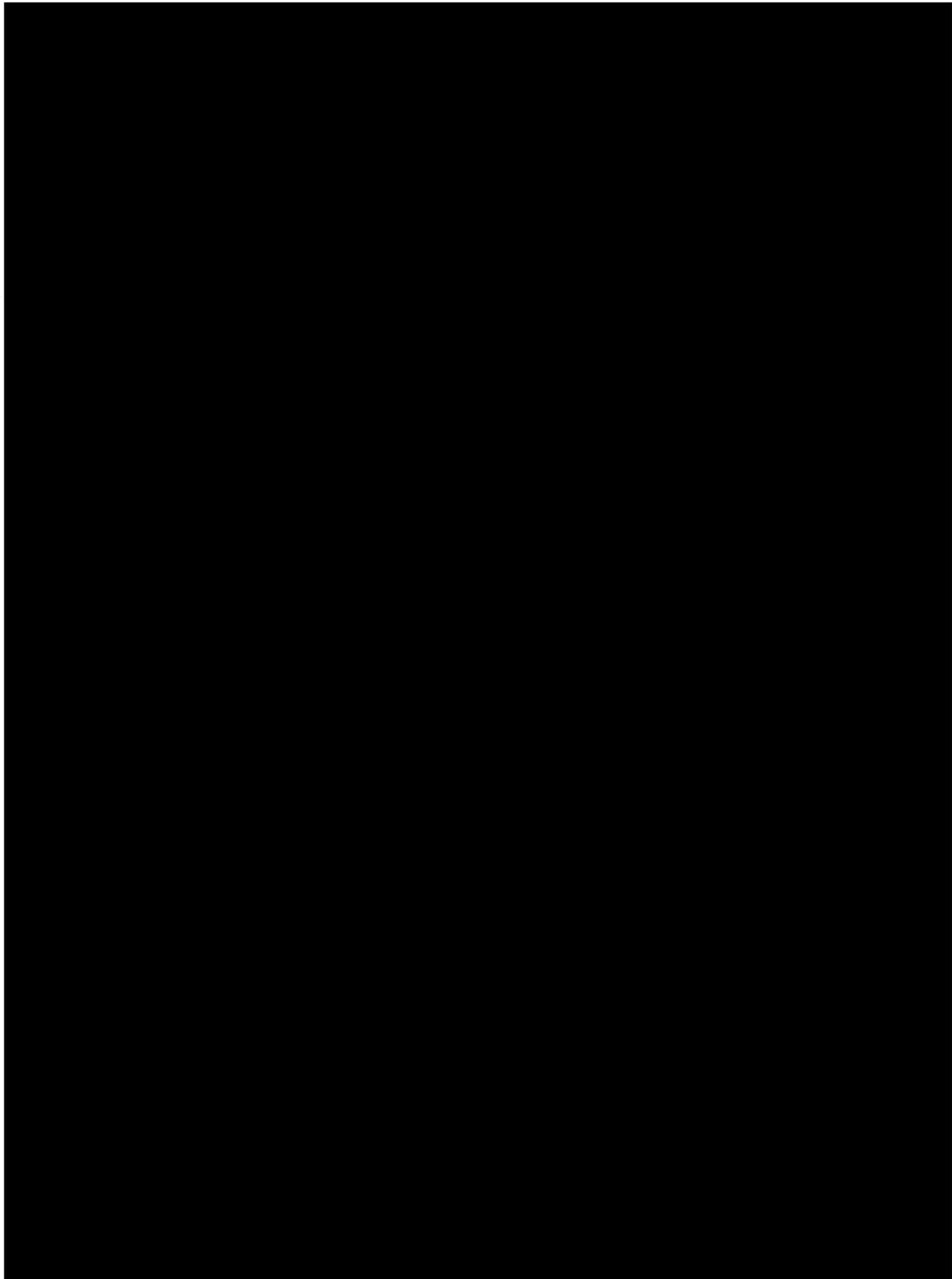


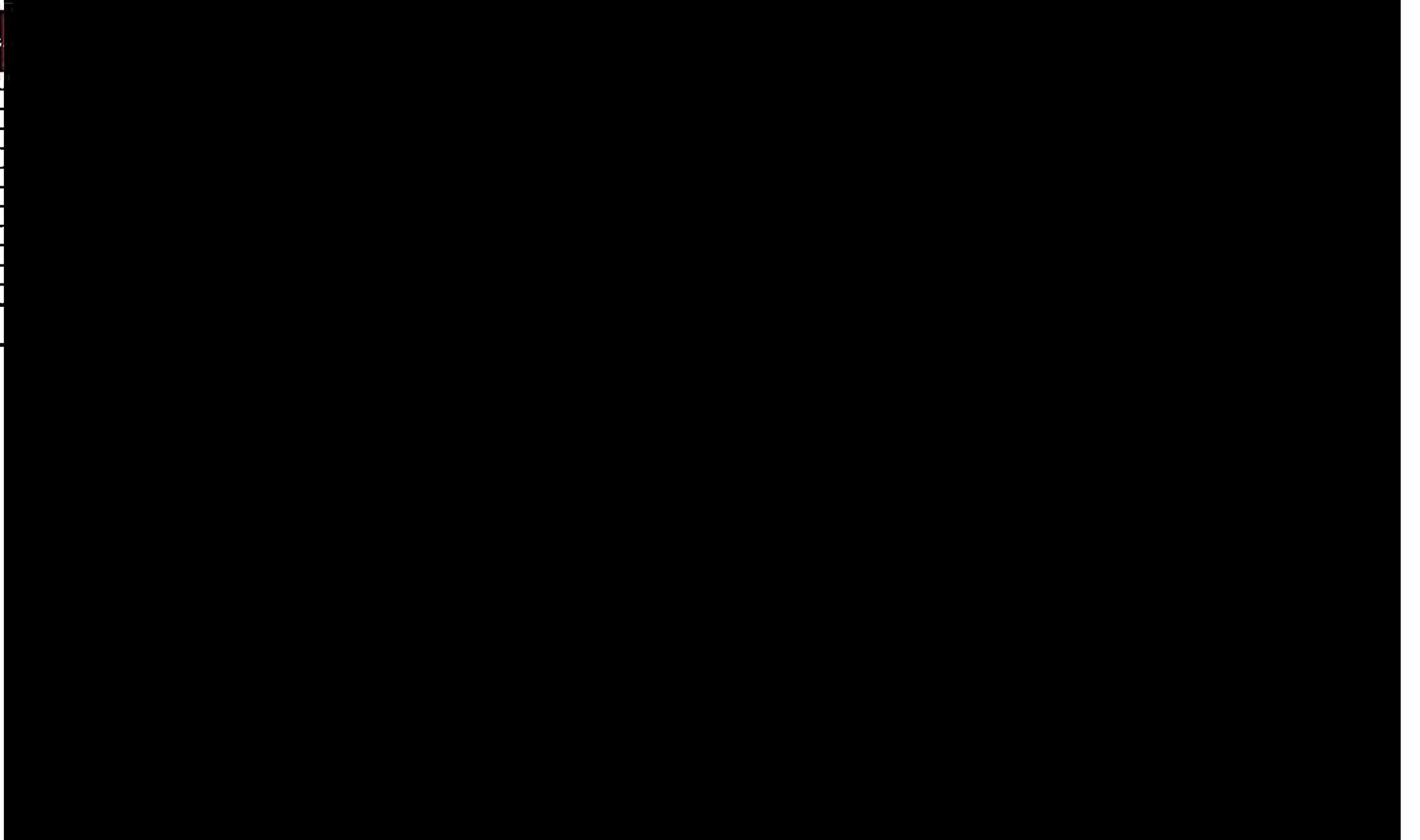
Technische Ansprechpartner

1. technischer Ansprechpartner beim Auftraggeber
Tel.
2. technischer Ansprechpartner beim Auftraggeber
Tel.

Ort

, Datum







Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum

Allgemeiner Teil (Teil A)

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einleitung | 4 |
| 1.1 | Aufbau des Dokumentes | 4 |
| 1.2 | Leistungsgegenstand | 4 |
| 2 | Rahmenbedingungen | 5 |
| 2.1 | Beschreibung des Fachverfahrens | 5 |
| 2.2 | Changemanagement | 5 |
| 2.2.1 | Changes mit vorab gegebener Zustimmung | 5 |
| 2.2.2 | Changes mit Zustimmung des Auftraggebers | 6 |
| 2.2.3 | Freigabe | 6 |
| 2.3 | Mitwirkungsrechte und -pflichten | 6 |
| 2.4 | Kündigungsmodalitäten | 7 |
| 3 | Leistungsbeschreibung | 8 |
| 3.1 | Infrastruktur | 8 |
| 3.1.1 | Rechenzentrum | 8 |
| 3.1.2 | Netzwerk-Anbindung und Firewall | 9 |
| 3.1.3 | Serverbasierte Leistungen Windows und Unix | 9 |
| 3.1.4 | Technisches Design | 10 |
| 3.2 | Bereitstellung | 10 |
| 3.2.1 | Systeme im Rechenzentrum | 10 |
| 3.2.2 | Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers | 10 |
| 3.3 | Betrieb und Administration | 11 |
| 3.3.1 | Basisbetrieb | 11 |
| 3.3.2 | Backup & Recovery | 11 |
| 3.3.3 | User – Administration | 11 |
| 3.3.4 | Datenbank und Middleware Administration | 12 |
| 3.3.5 | Applikations-Betrieb und Administration | 12 |
| 3.3.6 | Batch-Betrieb | 13 |
| 3.3.7 | Erneuerung und Ergänzung | 13 |
| 3.3.8 | Wartung und Pflege | 13 |
| 3.3.9 | Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung | 14 |
| 3.3.10 | Kommunikationsanbindung zum RZ | 15 |
| 4 | Leistungskennzahlen | 16 |
| 4.1 | Definition | 16 |



| | | |
|----------|--------------------------------------|-----------|
| 4.1.1 | Begriffsfestlegungen | 16 |
| 4.2 | Leistungsausprägung | 16 |
| 4.3 | Vereinbarte Leistungskennzahlen..... | 17 |
| 4.4 | Reporting..... | 18 |
| 5 | Erläuterungen | 19 |
| 5.1 | Erläuterung VDBI | 19 |

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Systemumgebung, die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die vereinbarten Leistungskennzahlen (Service Levels).

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Rechenzentrumsleistungen sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister (VDBI – Erläuterungen s. Pkt. 5.1).

Leistungskennzahlen (Kapitel 4): Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z. B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität (Service Level Objectives).

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Dienstleistungen im Rechenzentrum.

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 3 beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden im Teil B beschrieben.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Die Beschreibung des Fachverfahrens und der zu Grunde liegenden Lösung erfolgt im Teil B.

2.2 Changemanagement

Das Changemanagement erfolgt in einem geregelten Prozess. Es ist die Aufgabe des Changemanagements sicherzustellen, dass standardisierte Vorgehensweisen zur Durchführung von Veränderungen existieren und effizient genutzt werden.

Der Auftragnehmer erbringt folgende Leistungen im Rahmen des Changemanagements für den Rechenzentrumsbetrieb.

2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung

Der Auftraggeber stimmt mit Abschluss dieses Vertrages allen Änderungen an der Hardware, am Betriebssystem oder in den systemnahen Diensten, die die Integrität oder Verfügbarkeit des Verfahrens- oder des Services nicht berühren zu.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag- nehmer | Auftrag- geber |
|--|--------------------|-------------------|
| Prüfung des Änderungsbedarfs | V, D | I, B |
| Durchführung in einer Testumgebung einschließlich der Dokumentation, wenn im Leistungsumfang enthalten: | V, D | I, B |
| Umsetzung der in der Testumgebung getesteten Änderungen in der Produktionsumgebung im vertraglich festgelegten Wartungsfenster und Ergänzung der Systemdokumentation | V, D | I, B |
| Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird | V, D | I, B |

2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

Der Auftragnehmer holt für alle Änderungen, die die Integrität oder Verfügbarkeit des Verfahrens- oder des Services berühren die jeweilige Zustimmung des Auftraggebers ein. Dies gilt auch für Änderungen an den Verfahren und Services selbst.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer oder Beauftragung durch den Auftraggeber. | V, D | V, D |
| Bei Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer wird dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten ein Änderungsantrag schriftlich oder per E-Mail zur Zustimmung übermittelt. | V, D | I, B |
| Durchführung von genehmigten Änderungen in einer Testumgebung (sofern beauftragt) einschließlich der Dokumentation des Auftraggebers unter Berücksichtigung der in Beauftragung enthaltenen Dringlichkeitsangabe. | V, D | I, B |
| Mitteilung der Testergebnisse (Testdokumentation und Stellungnahme) an den Auftraggeber oder seinen Beauftragten. | V, D | I, B |
| Der Auftraggeber führt den Test in der Testumgebung (sofern beauftragt) durch und beauftragt die Umsetzung der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich oder per E-Mail. | I, B | V, D |
| Abstimmung des Umsetzungszeitpunktes und ggf. notwendigen Wartungsfensters mit dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten. | V, D | I, B |
| Durchführung der Änderungen in der Produktionsumgebung und Ergänzung der Systemdokumentation. | V, D | I, B |
| Der Auftraggeber führt Tests in der Produktionsumgebung durch und erklärt die Freigabe der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich in Papierform oder in Textform (Fax, E-Mail, etc.). | I, B | V, D |
| Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird. | V, D | I, B |

2.2.3 Freigabe

Mit der Freigabe des bezeichneten Freigabegegenstandes wird vereinbart, dass das System in der existierenden Form genutzt werden soll. Für Test und Freigabe von Verfahren ist der Auftraggeber verantwortlich. Automatisierte Verfahren, die der Auftragnehmer in eigener Verantwortung betreibt, werden vor ihrem erstmaligen Einsatz oder nach Änderungen getestet und freigegeben.

Die Freigabe von Test-, Schulungs- oder Produktivsystemen kann sowohl in Papier- als auch in Textform (Fax, E-Mail, etc.) erfolgen. Im Falle von umfangreicheren Systemen kann ein Freigabeprotokoll neben dem reinen Einverständnis zudem z.B. folgende Parameter festhalten:

- Konfigurationsstände
- Zusammenstellung und Bezeichnung der Datenbanken
- Benutzerhandbücher, technische Dokumentation

2.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die grundsätzlich in einer besonderen Anlage geregelt sind.



2.4 Kündigungsmodalitäten

Bei Beendigung der Vertragsbeziehung sind vom Auftragnehmer innerhalb von 6 Wochen nach Zustellung der Kündigung dem Auftraggeber die Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um den Geschäftsbetrieb unter geänderten Bedingungen fortzusetzen.

Dazu gehören unter anderem:

- Eine aktuelle Darstellung der im Zusammenhang mit diesem Vertrag genutzten Hardware.
- Eine aktuelle Aufstellung der für den Systembetrieb installierten Software.
- Die Übergabe der Lizenzunterlagen, soweit der Auftraggeber Lizenznehmer ist.
- Eine aktuelle Version der eingesetzten Standardkonfigurationen.
- Eine Dokumentation des eingesetzten Datensicherungssystems.
- Ein Exemplar einer aktuellen Datensicherung bzw. eines Datenexportes.
- Die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge.
- Jeweils eine Kopie der dem AG zuzuordnenden Handbücher, Hand-Outs und Dokumentationen.

Am Ende des letzten Tages des Vertrages bzw. der tatsächlichen Nutzung der Systeme sind vom Auftragnehmer an den Auftraggeber zu übergeben:

- der aktuelle Datenbestand,
- der Bestand der gesicherten Daten,
- alle dem Auftraggeber zuzuordnenden mobilen Datenträger (z. B. Installations-CDs, Sicherungsbänder)

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer durch Vertragsende durchzuführenden Migration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten werden vom Auftraggeber gesondert vergütet.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen.

3 Leistungsbeschreibung

Für den Betrieb des Verfahrens werden die im Teil B beschriebenen IT-Services durch den Auftragnehmer erbracht. Dies beinhaltet die anteilige Nutzung der erforderlichen Systemkonfiguration (Host, Server, Betriebssystem, betriebssystemnahe Software, Platten etc.) und alle notwendigen Services zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs.

3.1 Infrastruktur

Die Leistung des Auftragnehmers erfolgt ausschließlich auf unterstützten Plattformen, die durch Hersteller freigegeben sind. Daraus ergibt sich regelmäßig eine Veränderung der Infrastruktur / Plattform. Um den laufenden Betrieb zu sichern, werden diese Veränderungen für den zentralen Teil nach Maßgabe des Auftragnehmers realisiert. Dies wird im Rahmen der Regelkündigungsfristen angekündigt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die in seinem Auftrag gehosteten Verfahren und Komponenten rechtzeitig an diese veränderten Anforderungen anzupassen.

3.1.1 Rechenzentrum

Der Auftragnehmer stellt für den Betrieb der Rechnersysteme, die Bestandteil dieses Vertrages sind, entsprechende Fläche und Infrastruktur in den Standorten des Rechenzentrums (RZ) zur Verfügung. Die RZ Infrastruktur weist folgende Charakteristika auf:

1. Aufstellung im Rechenzentrum des Auftragnehmers
2. Betrieb in gesicherter Rechenzentrums Umgebung mit Zutrittschutz und Zugangsschutz
3. Brandschutzmaßnahmen (für die Systemräume Feuerschutz- Isolierung, Brandmeldezentrale, Durchschaltung zur Feuerwehr, Löschvorrichtungen)
4. Zutrittskontrolle und Überwachung in allen Gebäudebereichen, Personenvereinzelungsanlage im Rechenzentrum, Einbruchmeldeanlage, Wachdienst (7x24) vor Ort
5. Redundante unterbrechungsfreie Stromversorgung, Notstrom und Klimatisierung
6. Bereitstellung der Server
7. Installation und Konfiguration der System-Software
8. Bereitstellung, Betrieb und Wartung der erforderlichen Server
9. Tägliche Datensicherung
10. Sachgerechte Lagerung der gesicherten Daten (Datensicherung, Diebstahl- u. Brandschutz)
11. Rücksichern / Wiederherstellen von Daten/Datenbank im Schadensfall
12. Nutzung zentraler Sicherungsinfrastruktur, Magnetbandarchiv
13. Bereitstellung und Verwalten von Speichermedien
14. System- und Applikationsmonitoring mit aktiver Prozessüberwachung
15. Problemanalyse und Störungsbearbeitung
16. Einbindung der Infrastruktur in das LAN/WAN, Firewall
17. Automatische Überwachung über Netzwerk-Management
18. Patchmanagement
19. Virenschutz

3.1.2 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Bestandteil der Leistung ist die Anbindung der für die Leistungserbringung erforderlichen Komponenten an das LAN des Rechenzentrums bis zum Übergabepunkt des WAN- bzw. Internet Providers.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Spezifikation der für die Netzwerkkommunikation erforderlichen Protokolle und Kommunikations-Ports (Kommunikations-Matrix) | B, I | V, D |
| Beauftragung und Umsetzung der Netzwerkfreischaltungen für Netzverbindungen, die in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen | V, D | I |
| Beauftragung von Netzfreischaltungen für Netzverbindungen, die nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen | B, I | V, D |

3.1.3 Serverbasierte Leistungen Windows und Unix

Der Auftragnehmer stellt für die im Teil B spezifizierten Services zugesicherte Ressourcen bereit. Zugesicherte Ressourcen werden durch Leistungsparameter beschrieben.

Es werden zwei verschiedene Konfigurationen der Plattform unterschieden (gilt auch für virtuelle Systeme):

- **Fest zugewiesene Systemressourcen:** Dem Auftraggeber stehen die Systemressourcen zur ausschließlichen Nutzung zur Verfügung. Die Dimensionierung muss dabei den geplanten Spitzen-Belastungen entsprechen. Die Konfiguration und Ressourcen der einzelnen Systeme sind im Anhang angegeben und stehen dem Auftraggeber exklusiv zur Verfügung.
- **Gemeinsam genutzte Systemressourcen:** Hardware und ggf. Software wird von mehreren Auftraggebern genutzt. Für den Spitzenlastausgleich können die Lastprofile aller beteiligten Auftraggeber ganzheitlich betrachtet werden.

Zugesicherte Ressourcen für Windows und UNIX

Die Leistungsbeschreibung beschreibt die jeweils bereitgestellten zugesicherten Ressourcen auf Basis normalisierter Leistungseinheiten.

Leistungseinheiten zu zugesicherten Serverleistungen

- Höhe der zugesicherten Leistung (CPU-Kerne)
- Zugesicherter RAM Hauptspeicher
- Zugesicherte Speicherleistung (für Daten und Programme)

Leistungseinheiten zu zugesicherten Datenbankleistungen

- Höhe der zugesicherten Leistungen (CPU-Kerne)
- Zugesicherter Hauptspeicher
- Anzahl Instanzen
- Anzahl Datenbanken
- Zugesicherte Speicherleistung (für die Datenbanken)

Leistungseinheiten zu zugesicherten Speicherleistungen

- Bereitgestellte Speicherleistung in GB pro Jahr

3.1.4 Technisches Design

Der Auftragnehmer entwickelt eine technische Architektur und stimmt diese mit den Anforderungen des Auftraggebers ab.

Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftragnehmer | Auftraggeber |
|---|---------------|--------------|
| Informationsbereitstellung von relevanten Normen, Anwendungsarchitekturen und Projektinitiativen | I, B | V, D |
| Abstimmung der applikationsrelevanten Teile des Technologieplans mit dem Auftraggeber (initial und bei erforderlicher Änderung) | V, D | I |

3.2 Bereitstellung

Bereitstellung umfasst alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der Installation neuer oder erneuerter Hardware- bzw. Systemsoftware-Komponenten.

Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

3.2.1 Systeme im Rechenzentrum

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftragnehmer | Auftraggeber |
|---|---------------|--------------|
| Erweiterungen der technischen Infrastruktur | V, D, B | I |
| Bereitstellung der neuen / zusätzlichen Ressourcen (Server, Platten etc.) gemäß Teil B | V, D | I |
| Installation und Konfiguration von Hardware, Betriebssystem und betriebssystem naher Software (z.B. Middleware) inkl. Einrichtung notwendiger User-Profile und Zugriffsmechanismen, Installation von Komponenten zur Überwachung und Steuerung des Systems und für die Ausgestaltung des Backup | V, D | I |
| Durchführung der Datenmigration im Zusammenhang dem Austausch von Systemkomponenten. Ausgenommen sind Datenmigrationen in Folge einer Neuimplementierung oder Plattformmigration. | V, D | I |
| Durchführung geeigneter Tests bei allen Installationen, Umzügen, Erweiterungen, Veränderungen der systemtechnischen Infrastruktur | V, D | I |

3.2.2 Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers

Die Aufstellung von Systemen in den Räumlichkeiten des Auftraggebers ist möglich. Die inhaltliche Ausgestaltung kann dem Teil B entnommen werden.



3.3 Betrieb und Administration

Leistungen für Betrieb und Administration sind alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der laufenden Verwaltung installierter Systeme und Softwareumgebungen (Betriebssystem, systemnahe Software) erbracht werden, um einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen. Darunter fallen auch die Aufgaben zum Backup & Recovery. Die Aufgaben und Zuständigkeiten sind nachfolgend geregelt.

3.3.1 Basisbetrieb

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Erstellung, Pflege und Bereitstellung Betriebshandbuch (BSI-Grundschutz) | V, D | B, I |
| Inhaltliche Abstimmung des Betriebshandbuchs mit dem Auftraggeber | V, D | B, I |
| Steuerung und Überwachung der Systeme. Proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen | V, D | I |
| Überwachung der einzelnen Komponenten auf wesentliche Kenngrößen wie CPU Auslastung, Performance, Speicherressourcen und Störanzeichen durch Einsatz entsprechender System Monitoring Tools. | V, D | I |
| Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten | V, D | I |
| Beseitigung von Störungen, Restart / Recovery von Systemkomponenten unter Einhaltung der Eskalationsverfahren | V, D | I |
| Antwort auf Anfragen zu Störungen und Problemen beim Kunden | V, D | I |
| Durchführung von Diagnoseprozeduren entsprechend der Betriebsanweisungen | V, D | I |
| Benennung möglicher Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Kostensenkung für den Auftraggeber | V, D | I |
| Durchführung und Koordination von Konfigurationsmanagement und Change Management für alle betriebsrelevanten Bereiche | V, D | I |

3.3.2 Backup & Recovery

Abhängig von der gewählten SLA-Klasse wird eine Zuordnung der Aufgaben und Zuständigkeiten im Teil B beschrieben.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Definition von Backup Anforderungen und Aufbewahrungszeiträumen | I | V, D |
| Definition von Backup mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern | V, D | I |
| Implementierung der System- und Datenbanksicherung | V, D | B, I |
| Durchführung der Datensicherung von System- und Applikationsdaten entsprechend der festgelegten Verfahrensweise (dezentral mit Unterstützung des Auftraggebers) | V, D | I |
| Durchführung von Recovery Maßnahmen entsprechend der bestehenden Richtlinien | V, D | I |

3.3.3 User – Administration

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Bereitstellung der Auftraggeber relevanten Informationen und Vorgehensweisen, die für das Berechtigungskonzept erforderlich sind | I, B | V, D |
| Definition von Richtlinien für Administration (Berechtigungskonzept) | V, D | I |

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Beauftragung von Berechtigungsänderungen mit Bereitstellung der im Rahmen des Berechtigungskonzeptes definierten administrativen Daten (z. B. Personalnummer, erforderliche Berechtigungsstufe) bei neuen, geänderten und ausscheidenden Benutzern. | D | V |
| Einrichten und Verwaltung von Zugriffsberechtigungen von Anwendern für die einzelnen Systeme | D | V |
| Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen) | V, D | I, B |

3.3.4 Datenbank und Middleware Administration

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Bereitstellung der Vorgaben für das Anlegen, Upgrade und Refresh von Datenbanken und Middleware Komponenten | V, D | I |
| Bereitstellung aller erforderlichen Informationen und Quellen (Datenträger) zur Installation und Wiederherstellung der Datenbank- und Middlewarekomponenten | I, B | V, D |
| Erstinstallation, Upgrade und Refresh von Datenbanken und Middleware | V, D | I |
| Pflege von Betriebsdokumentationen | V, D | |
| Überwachung und Steuerung der Datenbank-Systeme, Transaktionsmonitore und Middleware-Komponenten | V, D | |
| Speicherplatzüberwachung der Datenbanken und Middleware | V, D | |
| Mitteilung bei erforderlichen Speicherplatzerweiterungen mit finanziellen Auswirkungen an den Auftraggeber | V, D | I |
| Beseitigung von Störungen bei auftretenden Datenbankproblemen im Betrieb und Ergreifen von Gegenmaßnahmen im Störfall | V, D | B |
| Einleitung des vereinbarten Eskalationsprozesses | V, D | I |
| Einspielen von Patches | V, D | I |
| Wartung der Datenbank | V, D | |

3.3.5 Applikations-Betrieb und Administration

Grundsätzlich liegt das technische Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer. Das technische Verfahrensmanagement beinhaltet die systemtechnische Installation, die Konfiguration und das Patchmanagement des Verfahrens, gemäß der vom Auftraggeber (oder von ihm beauftragten Dritten) vorgegebenen und bereitgestellten Installationspakete und Anweisungen (z. B. Ausführung von Setupprogrammen und Konfigurationen nach Checklisten).

- Das Technische Verfahrensmanagement ist erfüllt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile starten.
- Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers (z. B. wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sind) werden vom Auftraggeber gesondert beauftragt. Die dabei entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.
- Installationsleistungen im Rechenzentrum des Auftragnehmers durch Mitarbeiter von Fremdfirmen oder des Auftraggebers müssen von einem Mitarbeiter des Auftragnehmers begleitet werden. Die Begleitung durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers wird gesondert in Rechnung gestellt.

Weitere Leistungen für den Applikations-Betrieb und der Administration werden im Teil B beschrieben.

3.3.6 Batch-Betrieb

Sofern diese Leistungen anfallen, werde diese im Teil B beschrieben.

3.3.7 Erneuerung und Ergänzung

Technologische Erneuerungs- und Ergänzungsleistungen sind alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der routinemäßigen Modernisierung der IT-Infrastruktur, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle Systemkomponenten auf dem aktuellen Stand der technischen Entwicklung für branchenübliche Technologieplattformen erhalten werden. Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten | V, D | I, B |
| Zustimmung zu den erstellten Richtlinien für Erneuerung und Ergänzung | I, B | V, D |
| Ersatz/Nachrüstung von Hardware und Software unter Verwendung geeigneter neuer Technologien | V, D | I, B |

3.3.8 Wartung und Pflege

Um sämtliche Hardware-Systeme und die eingesetzte Software zum Betrieb der Infrastruktur im Rechenzentrum in einem – auch vom Hersteller unterstützten – Zustand zu halten, führt der Auftragnehmer kontinuierlich Verbesserungen und Änderungen durch. Dazu gehören:

Wartungsarbeiten:

Diese dienen der Erhaltung der Betriebsfähigkeit der eingesetzten Hardware. Der Auftragnehmer betreibt grundsätzlich Systeme, deren Komponenten (Betriebssystem, Datenbanken, etc) beim Hersteller unter Wartung sind.

Softwarepflege:

Die Softwarepflege dient der Verbesserung eines Softwareproduktes in Bezug auf die Funktionalität und Performance (*Release*) oder auf Grund von Fehlerbehebung (*Patch*).

Arbeiten, die im Rahmen der Wartung oder Softwarepflege vom Auftragnehmer erbracht werden, führt der Auftragnehmer innerhalb der normalen Büroarbeitszeiten bzw. innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Service nicht übermäßig beeinträchtigen. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

Arbeiten in der RZ-Umgebung, die mit Einschränkungen für den Auftraggeber verbunden sind, werden in den vereinbarten Wartungszeitfenstern vorgenommen und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Widerspricht der Auftraggeber einer vom Auftragnehmer empfohlenen Wartungsmaßnahme und entstehen dadurch Mehraufwände, so sind diese vom Auftraggeber zu tragen.

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Definition von Richtlinien und Verfahrensweisen für Wartung und Reparatur, Einspielen von Patches und Releasewechsel | V, D | I |
| Prüfung der Relevanz von veröffentlichten Service Packs, Firmware, Patches etc. | V, D | I |

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten | V, D | I |
| Durchführung von exemplarischen Tests vor der Ausführung systemspezifischer Wartungsarbeiten | V, D | I |
| Ausführung systemspezifischer Wartungsarbeiten (z. B. Installation von Service Packs, Firmware, Patches und Software Maintenance Releases) | V, D | I |
| Planung und Abstimmung von Releasewechseln mit dem Auftraggeber (insbesondere Applikationsexperten etc.) | V, D | B |
| Genehmigung von Releasewechseln hinsichtlich der Kompatibilität mit Systemen / Anwendungen, die unter Verantwortung des Auftraggebers betrieben werden. | V | B |
| Durchführung der Software-Distribution bei Release-wechsel; Versionskontrolle aller installierten Software Produkte einschließlich Anpassung der Schnittstellen der betroffenen Anwendungen, die vom Auftragnehmer betreut werden | V, D | I |
| Vorbeugende HW-Wartung entsprechend der Herstellerempfehlungen | V, D | I |

3.3.9 Fernzugriff und Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung

Ein Fernzugriff liegt vor, wenn Mitarbeiter des Auftragnehmers oder beauftragte Dritte von einem System auf ein anderes System zu Wartungs-, Reparatur-, Bedienungs- oder Unterstützungszwecken, über nicht-dedizierte Kommunikationskanäle zugreifen.

„Fernzugriff“ ist der Oberbegriff für die im Folgenden dargestellten Fallarten:

- **Fernwartung**
Eine Fernwartung setzt eine administrative Tätigkeit von einem externen System auf ein internes System voraus.
Eine administrative Tätigkeit liegt vor, wenn die Tätigkeit der Verwaltung der Nutzbarmachung des IT-Fachverfahrens dient und nicht ausschließlich der Nutzung eines IT-Fachverfahrens oder dem Support aus Nutzersicht.
- **Fernunterstützung**
Die Fernunterstützung stellt einen „nur sehenden“ Fernzugriff, ohne direkte Kontrollmöglichkeit des Systems, dar.
- **Fernbedienung**
Mit Einverständnis des Nutzers kann die Fernunterstützung auch in Form einer Fernbedienung erfolgen. Der Zugreifende übernimmt die aktive Steuerung wahlweise mit dem Rechteprofil des Nutzers oder – nach dessen Abmeldung – mit einem auf dem Zielsystem hinterlegtem Fernbedienungs-Account.

Der Fernzugriff von Mitarbeiter des Auftragnehmers auf zu betreuende Systeme erfolgt in Übereinstimmung mit einem grundschutzkonformen Sicherheitskonzept am Maßstab eines hohen Schutzbedarfs.

Der Fernzugriff von beauftragten Dritten kann ausschließlich über eine vom Auftragnehmer vorgegebene Kommunikations-, Zugriff- und Infrastrukturlösung in Übereinstimmung mit einem grundschutzkonformen Sicherheitskonzept am Maßstab eines hohen Schutzbedarfs erfolgen.

Voraussetzung für die Einrichtung eines Fernzugriffs für Dritte ist der Nachweis, dass durch den Zugriff Dritter keine Gefahr für die Sicherheit der Daten und Ressourcen hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit entstehen.

Prüfung und Freigabe des Nachweises erfolgt durch den ITSB des Auftragnehmers.



Details zum Fernzugriff und zur Fernwartung, Fernunterstützung und Fernbedienung sind ggf. im Teil B geregelt.

3.3.10 Kommunikationsanbindung zum RZ

Der Auftraggeber gewährleistet, dass die Anwender des zentralen Verfahrens über einen Zugang zum Landesnetz oder einen mit dem Auftragnehmer abgestimmten, gleichwertigen Anschluss verfügen.

Der Auftraggeber stellt eine für den laufenden Betrieb ausreichend performante Netzanbindung sicher.

4 Leistungskennzahlen

4.1 Definition

Eine Leistungskennzahl ist eine Maßzahl, die zur Qualifizierung einer Leistung dient und der eine Vorschrift zur quantitativen reproduzierbaren Messung einer Größe oder Vorgangs zu Grunde liegt.

4.1.1 Begriffsfestlegungen

| Betriebsmodus | Begriffsdefinition |
|------------------------------------|---|
| Betriebszeit (unbetreuter Betrieb) | Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden. |
| Servicezeit | Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung steht. |
| Supportzeit (betreuter Betrieb) | Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden. |
| Wartungsfenster | Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren. |
| Verfügbarkeit | Prozentualer Anteil an einer zugesagten Servicezeit (z. B. „Supportzeit betreuter Betrieb“) innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind. $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Supportzeit (betreuter Betrieb) im Messzeitraum (Jahr) [h]}}$ |
| Ausfallzeit | Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. |
| Reaktionszeit | Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung. Die Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der Störung in das Ticketsystem des Auftragnehmers. |
| Messzeitraum | Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalenderjahr. |

4.2 Leistungsausprägung

Die beschriebenen Leistungen sind jeweils in verschiedenen Ausprägungen mit unterschiedlichen Qualitätskriterien und Preisen verfügbar, um entsprechend den Anforderungen auf Kundenseite eine optimale Anpassung zwischen benötigter Leistung und Preis erreichen zu können.

- infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

| Verfügbarkeitsklassen | Beschreibung |
|-----------------------|---|
| Premium | Für die Verfügbarkeitsklasse Premium werden gespiegelte Speichersysteme eingesetzt. Solche Systeme sind in sich mehrfach redundant aufgebaut, um höchste Verfügbarkeit zu gewährleisten. Ein Ausfall einer Einzelkomponente betrifft damit nur einen sehr geringen Teil des Gesamtsystems. Der Großteil steht ohne Funktions- oder Performanceeinbußen weiter zur Verfügung. Durch entsprechende redundante Anbindung eines Serversystems wird, je nach Anforderung an die Verfügbarkeit, auch dieser Fehlerfall vollständig abgefangen. Die Speichersysteme stehen auch während Software-Upgrades, Erweiterungen oder Konfigurationsänderungen unterbrechungsfrei zur Verfügung. Die Speichersysteme der Verfügbarkeitsklasse Premium sind für die SLA-Klassen Premium Plus und Premium Voraussetzung. Es gibt sie in den Konfigurationen Schutzbedarf „Normal“ und Schutzbedarf „Hoch“. |
| Standard | Für die Verfügbarkeitsklasse Standard kommen ungespiegelte Speichersysteme zum Einsatz. Alle Komponenten dieser Systeme sind mindestens doppelt ausgelegt, um bei Ausfall einer Komponente den weiteren Betrieb sicherzustellen. Durch entsprechende redundante Anbindung eines Serversystems wird, je nach Anforderung an die Verfügbarkeit, auch dieser Fehlerfall vollständig abgefangen. Software-Upgrades und Erweiterungen haben i.d.R. keine Auswirkungen auf den Betrieb. Midrangesysteme können für die SLA-Klassen Standard und Economy eingesetzt werden. Es gibt sie in den Konfigurationen Schutzbedarf „Normal“ und Schutzbedarf „Hoch“. |

4.4 Reporting

Über die Auswertungen bzgl. der Einhaltung der Service Level erbringt der Auftragnehmer einen monatlichen Nachweis über die erbrachten Leistungen.

Der Nachweis umfasst folgende Bereiche:

- Gegenüberstellung zwischen den Messwerten der erbrachten Leistungskennzahlen und den definierten Sollwerten (Service Level Performance)
- Trendbewertung für vereinbarte Systemen bzgl. Auslastung, Performance, Kapazität entsprechend der definierten Richtlinien und daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen



5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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



Service Level Agreement

Bereitstellung der Infrastruktur und Betrieb *des* Verfahrens Nachrichtenbroker im Rechenzentrum

Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

Version: 1.0
Stand: 05.10.16

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Einleitung | 3 |
| 1.1 | Aufbau des Dokumentes | 3 |
| 1.2 | Leistungsgegenstand | 3 |
| 1.3 | Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil | 3 |
| 1.3.1 | Ergänzende Informationen | 3 |
| 1.3.2 | Abgrenzungen | 3 |
| 2 | Rahmenbedingungen | 5 |
| 2.1 | Mitwirkungsrechte und -pflichten | 5 |
| 3 | Leistungsbeschreibung | 6 |
| 3.1 | Infrastrukturleistungen | 6 |
| 3.1.1 | Netzwerk-Anbindung und Firewall | 6 |
| 3.1.2 | Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX | 6 |
| 3.1.2.1 | Applikations- und Webservice | 6 |
| 3.1.2.2 | Datenbankservice | 7 |
| 3.2 | Betrieb und Administration | 7 |
| 3.2.1 | Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum | 7 |
| 3.2.2 | Nutzung der ALG-Funktionalität | 8 |
| 3.2.3 | Backup & Recovery | 8 |
| 3.2.4 | Leistungsabgrenzung | 9 |
| 3.3 | Lizenzleistungen | 10 |
| 3.3.1 | Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen | 10 |
| 4 | Leistungskennzahlen | 11 |
| 4.1 | Leistungsausprägung | 11 |
| 4.1.1 | Betriebszeiten | 11 |
| 4.1.1.1 | Onlineverfügbarkeit | 11 |
| 4.1.1.2 | Standard Supportzeit - Betreuter Betrieb | 11 |
| 4.1.1.3 | Betriebszeit – unbetreuter Betrieb | 11 |
| 4.1.2 | Wartungsarbeiten | 11 |
| 4.1.3 | Support | 11 |
| 4.1.4 | Störungsannahme | 12 |
| 4.1.5 | Incident-Management | 12 |
| 5 | Erläuterungen | 14 |
| 5.1 | Erläuterung VDBI | 14 |

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Individuelle Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Individuelle inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Rechenzentrumsleistungen sowie individuelle Vereinbarungen von für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen.

Leistungskennzahlen (Kapitel 4): Individuelle Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z. B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität (Service Level Objectives).

Erläuterungen (Kapitel 5)

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Dienstleistungen im Rechenzentrum.

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Teil A beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden im Teil B beschrieben.

1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

1.3.1 Ergänzende Informationen

- Punkt 3.2.2: Eine Aufstellung in den Räumen des Auftraggebers erfordert immer eine gesonderte detaillierte Prüfung der Gegebenheiten vor Ort. Ggfs. sind Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die dann in Punkt 3 dieses SLAs geregelt werden.
- Punkt 3.3.1: Produktveränderungen zur Leistungsoptimierung oder Kostensenkung für den Auftraggeber werden unter Berücksichtigung der aktuell geltenden RZ Standards zwischen Produktverantwortlichem, Architektur und dem Auftraggeber abgestimmt

1.3.2 Abgrenzungen



Die hier im Folgenden aufgeführten in Teil A definierten Services können teilweise erst mit dem Umzug der hier betroffenen Fachverfahren und zugehörigen Services in die neuen Dataport Rechenzentren (RZ²) reportet werden. Der Umzug erfolgt im Rahmen der Transitionen des Projekts RZ².

- Punkt 3.3.1: Sammlung und Übermittlung von Kenngrößen für die Anfertigung von Berichten
- Punkt 3.3.1: „Erstellung und Abstimmung von Betriebsführungshandbüchern nach „BSI_Grundschatz“
- Punkt 3.3.3: „Anfertigung von Berichten zu administrativen Tätigkeiten nach Abstimmung (z. B. Statistik User neu, geändert, gesamt für verschiedene Systeme / Plattformen)“
- Punkt 3.3.7: „Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten“
- Punkt 4.4: „Reporting“



2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich.

Ergibt sich aus der Unterlassung von Mitwirkungspflichten und Nichtbeistellung des Auftraggebers von festgelegten Informationen / Daten eine Auswirkung auf die Möglichkeit der Einhaltung der Service Level, entlastet dies den Auftragnehmer von der Einhaltung der vereinbarten Service Level ohne Einfluss auf die Leistungsvergütung für die bereitgestellten Ressourcen.



3 Leistungsbeschreibung

3.1 Infrastrukturleistungen

Für den Fall, dass sich die Anforderungen an die dezentrale Infrastruktur ändern, gehen die dadurch erforderlich werdenden Anpassungen zu Lasten des Auftraggebers. Er stellt sicher, dass seine dezentrale Infrastruktur den laufenden Betrieb ermöglicht.

3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung [redacted] der Hansestadt Bremen wird ein Zugang zum [redacted] Landesnetz vorausgesetzt.

3.1.2 Serverbasierte Leistungen Windows und UNIX

3.1.2.1 Applikations- und Webservice

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

| | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| Applikationsservices | | | |
| Betriebssystem | | | |
| Windows Server [redacted] | | | |
| Produktionsstufen | | SLA-Klasse | SAN und Backup |
| Produktion | <input checked="" type="checkbox"/> | Economy | [redacted] |
| QS / Stage | <input checked="" type="checkbox"/> | Standard | [redacted] |
| Test | <input type="checkbox"/> | Premium | [redacted] |
| Entwicklung | <input type="checkbox"/> | Premium Plus | [redacted] |
| Schulung | <input type="checkbox"/> | | |
| Zugesicherte Ressourcen | | | |
| Anzahl | Servicebezeichnung | zugesicherte CPU-Kerne | zugesicherter RAM |
| | | | zugesicherte Speicherleistung in GB |
| [redacted] | | | |
| Ergänzungen / Bemerkungen | | | |
| [redacted] | | | |



3.1.2.2 Datenbankservice

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

Es werden zugesicherte Ressourcen für die nachfolgend spezifizierten Services bereitgestellt.

| | | | | | |
|---|--------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Datenbankservice | | | | | |
| RDBMS | | | | | |
| MS SQL | | | | | |
| Betriebssystem | | | | | |
| Windows Server | | | | | |
| Produktionsstufen | | SLA-Klasse | | SAN und Backup | |
| Produktion | x | Economy | | SAN-Fast | |
| QS / Stage | x | Standard | | SAN-Normal | |
| Test | | Premium | | Backup 30 Tage | |
| Entwicklung | | Premium Plus | | | |
| Schulung | | | | | |
| Zugesicherte Ressourcen | | | | | |
| Anzahl | Servicebezeichnung | | zugesicherte CPU-Kerne | zugesicherter RAM | zugesicherte Speicherleistung in GB |
| | | | | | |
| Ergänzungen / Bemerkungen | | | | | |
| Die zugesicherte Speicherleistung verteilt sich auf DATA und LOG. | | | | | |

3.2 Betrieb und Administration

3.2.1 Grundschutzkonformer Betrieb im Rechenzentrum

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ²) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundschutzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

Kundenverfahren werden typischerweise im Standard-Sicherheitsbereich platziert. Das gilt für alle Verfahren ohne beauftragten grundschutzkonformen Betrieb, aber auch mit entsprechender Beauftragung. Sofern bei grundschutzkonformer Betrieb und erhöhtem Schutzbedarf im Rahmen einer ergänzenden



Sicherheits- und Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen wie die dedizierte Verkehrslenkung ermittelt und beauftragt werden, wird das Verfahren in der Erweiterten Sicherheitsbereich (ES) aufgebaut. Verfahren die wesentlich von den Dataport Betriebsstandards abweichen (da beispielsweise weitgehende administrative Berechtigungen für den Auftraggeber benötigt werden), werden im Sicherheitsbereich Reduzierte Sicherheit (RS) aufgebaut und betrieben. Hier stehen den Verfahren jedoch nur eingeschränkt die Basisdienste des Rechenzentrums zur Verfügung. Grundsatzkonformer Betrieb ist auch im Bereich RS möglich, die Machbarkeit und die Rahmenbedingungen sind jedoch individuell zu prüfen. Ein Abweichen von der Standardsicherheit führt zu erhöhten Aufwänden sowohl in der Einrichtung, als auch im Betrieb.

Die Umgebungen dieses Verfahren werden aufgrund des Schutzbedarfs in folgenden Sicherheitsbereichen bereitgestellt:

- Produktionsumgebung: [REDACTED]
- Stageumgebung: [REDACTED]

3.2.2 Nutzung der ALG-Funktionalität

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

Diese Funktionalität wird jeweils für einen Ländermandanten eingerichtet und betrieben.

3.2.3 Backup & Recovery

Die Datensicherung umfasst die Sicherung sämtlicher Daten, die zur Ausführung und für den Betrieb der Verfahren notwendig sind. Diese wird gemäß Anforderung des Auftraggebers eingerichtet.

Programm-Dateien, Konfigurations-Dateien und Verfahrensdaten, die in der Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Die Systemsicherung wird vom Auftragnehmer standardmäßig eingerichtet.

Gemäß Standard im Dataport Rechenzentrum erfolgt für Applikations-, Web- und Terminalservices einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

Bei der Datensicherung des Datenbankservices wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden.

Die gesicherten Daten werden [REDACTED] aufbewahrt.

Im Fehlerfall bzw. auf Anforderung des Auftraggebers erfolgt eine Wiederherstellung der Daten.

Entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers kann von den Standard-Sicherungszyklen abgewichen werden. Dies ist im Einzelfall auch unter Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten abzustimmen.



3.2.4 Leistungsabgrenzung

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



3.3 Lizenzleistungen

Die Lizenzleistungen sind zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer wie nachfolgend beschrieben vereinbart.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftragnehmer | Auftraggeber |
|--|---------------|--------------|
| Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance | V,D | |
| Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung | V,D | |
| Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt | V,D | |
| Fachanwendung (Netbroker) | | V,D |
| RDBMS (MS SQL ██████) | V,D | |
| Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers | | |

3.3.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

Lizenzleistungen, die der Auftraggeber durch Vereinbarungen außerhalb der hier vorliegenden Leistungsvereinbarung nutzen kann (z. B. aus Landesverträgen, Rahmenverträgen etc.), sind im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung eine **Beistellungsleistung des Auftraggebers**.

Erlischt deren Nutzbarkeit für den Auftraggeber, ist der Auftraggeber verpflichtet, eine im Sinne des Lizenzrechts des Lizenzgebers gleichwertige Lizenzleistung beizubringen oder beim Auftragnehmer eine im Sinne des Lizenzrechts des Lizenzgebers gleichwertige Lizenzleistung zu beauftragen.

Die nachfolgend stehenden Lizenzen werden im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung als Beistellungsleistung des Auftraggebers vom Auftragnehmer genutzt:

| Lizenz | Lizenztyp | Anzahl | inklusive... | Bemerkungen / Ergänzungen |
|--------|--------------|--------|--------------|---------------------------|
| | Clientlizenz | | Wartung | |
| | Serverlizenz | | | |
| | CPU-Lizenz | | | |
| | Clientlizenz | | Wartung | |
| | Serverlizenz | | | |
| | CPU-Lizenz | | | |
| | Clientlizenz | | Wartung | |
| | Serverlizenz | | | |
| | CPU-Lizenz | | | |

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

Die zentrale Infrastruktur steht ganztägig zur Verfügung, d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag – ausgenommen der unten angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster).

4.1.1.2 Standard Supportzeit - Betreuter Betrieb¹

- Montag bis Donnerstag 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
- Freitag 08.00 Uhr bis 15.00 Uhr

In diesen Zeiten erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme durch Administratoren des Auftragnehmers. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und zur Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal des Auftragnehmers über das Call-Center des Auftragnehmers informiert.

4.1.1.3 Betriebszeit – unbetreuter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

Auch außerhalb des betreuten Betriebes stehen die Systeme den Anwendern grundsätzlich zur Verfügung. Die Systeme werden automatisiert überwacht. Festgestellte Fehler werden automatisch in einem Trouble-Ticket-System hinterlegt. Ansprechpartner stehen während des überwachten Betriebes nicht zur Verfügung.

4.1.2 Wartungsarbeiten

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i. d. R. außerhalb der definierten Servicezeiten des betreuten Betriebes. Derzeit ist ein Wartungsfenster in der Zeit von Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr definiert. In dieser Zeit werden Wartungsarbeiten durchgeführt und das Arbeiten ist nur sehr eingeschränkt möglich. In Ausnahmefällen (z.B. wenn eine größere Installation erforderlich ist) werden diese Arbeiten nach vorheriger Ankündigung an einem Wochenende vorgenommen.

4.1.3 Support

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die vom Auftragnehmer angebotenen Leistungen. Der Auftragnehmer übernimmt keine verfahrensbezogenen fachlichen Supportleistungen. Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers für technische oder fachliche Supportleistungen werden vom Auftraggeber beauftragt und die entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.

¹ Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.



- Support für den Betrieb erfolgt durch die Annahme von Störungsmeldungen und die Einleitung der Behebung des zugrunde liegenden Problems.
- Support für Verfahren sowohl vom Auftragnehmer als auch von anderen Herstellern ist nicht Bestandteil der Leistung und kann optional beauftragt werden.

4.1.4 Störungsannahme²

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/den Userhelpdesk des Auftragnehmers.

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Störungsbeschreibung erfasst und ausschließlich für die Störungsbehebung gespeichert. Der Störungsabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

4.1.5 Incident-Management

Betriebsstörungen werden als Incidents im zentralen Trouble Ticket System (TTS) aufgenommen. Jeder Incident und dessen Bearbeitungsverlauf werden im TTS dokumentiert. Aus dem TTS lässt sich die Zeit der Störungsbearbeitung von der Aufnahme bis zum Schließen des Tickets mit der Störungsbehebung bestimmen.

Generell unterbrechen die Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes die Bearbeitungszeit. Ebenso wird die Störungsbearbeitung unterbrochen durch höhere Gewalt oder durch Ereignisse, die durch den Auftraggeber oder den Nutzer zu verantworten sind (z.B. Warten auf Zusatzinformationen durch den Nutzer, Unterbrechung auf Nutzerwunsch, etc.).

Folgende Prioritäten werden für die Störungsbearbeitung im Rahmen der beauftragten Leistungen definiert:

| Priorität | Auswirkung | Dringlichkeit | Bearbeitung |
|-----------------------|---|--|--|
| Niedrig (bisher 4) | Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt. | Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen. | Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse. |
| Mittel (bisher 3) | Wenige Anwender sind von dem Incident betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden. | Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden. | Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse. |
| Hoch (bisher 2) | Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische | Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, | Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und |

² Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.



| | | | |
|---------------------|--|---|---|
| | Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden. | muss kurzfristig durchgeführt werden. | unterliegt besonderer Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse. |
| Kritisch (bisher 1) | Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden. | Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden. | Priorität Kritisch führt zur umgehenden Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf ergibt sich aus der Serviceklasse. |

5 Erläuterungen

5.1 Erläuterung VDBI

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



Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

allgemeiner Teil (Teil A)

zum Backendverfahren Nachrichtenbroker

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Einleitung | 4 |
| 1.1 | Leistungsgegenstand..... | 4 |
| 1.2 | Rolle des Auftraggebers | 4 |
| 1.3 | Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement | 4 |
| 2 | Rahmenbedingungen | 5 |
| 2.1 | Mitwirkungsrechte und -pflichten | 5 |
| 2.2 | Kündigungsmodalitäten | 5 |
| 3 | Leistungsbeschreibung | 6 |
| 3.1 | Hinweise zum Verständnis | 6 |
| 3.2 | Service-Management..... | 6 |
| 3.3 | Capacity Management..... | 7 |
| 3.4 | IT-Service Continuity Management | 7 |
| 3.5 | Availability Management..... | 8 |
| 3.6 | Technical Design Architecture | 8 |
| 3.7 | Release & Deployment Management..... | 9 |
| 3.8 | Service Asset & Configuration Management..... | 9 |
| 3.9 | Change Management | 10 |
| 3.10 | Event Management..... | 10 |
| 3.11 | Incident Management | 10 |
| 3.12 | Problem Management | 11 |
| 3.13 | Access Management | 12 |
| 3.14 | Service Request Management | 12 |
| 4 | Service Level | 13 |
| 4.1 | Hinweise zum Verständnis | 13 |
| 4.2 | Betriebszeit | 13 |
| 4.3 | Servicezeit | 13 |
| 4.4 | Rufbereitschaft..... | 13 |
| 4.5 | Wartungsfenster | 13 |
| 4.6 | Reporting | 14 |



| | | |
|---|---------------------------|----|
| 5 | Leistungsabgrenzung | 15 |
| 6 | Erläuterung VDBI | 16 |

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum technischen Verfahrensmanagement sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur technischen Betreuung und zum laufenden technischen Betrieb von Backendverfahren. Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, zu allen im verfahrensspezifischen Teil (Teil B) genannten Komponenten des Backendverfahrens qualitativ hochwertige IT-Dienstleistungen zu erbringen und einen reibungslosen technischen Betrieb zum Backendverfahren zu gewährleisten.

In diesem allgemeinen Teil (Teil A) zum SLA Technisches Verfahrensmanagement wird die grundsätzliche Leistungsqualität definiert und der mögliche Leistungsumfang skizziert. Die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Leistungen werden in der verfahrensspezifischen Leistungsvereinbarung (Teil B) beschrieben.

Darüber hinaus beschreibt dieses Dokument die Aufgaben und Zuständigkeiten des Auftragnehmers und des Auftraggebers. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu allgemeingültigen Service Levels festgelegt.

Die Leistung wird ausschließlich auf der Grundlage des Dataport RZ-Servicekatalogs erbracht.

1.2 Rolle des Auftraggebers

Leistungen, die im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements vom Auftragnehmer erbracht werden sollen, müssen vom Auftraggeber beauftragt und abgenommen werden. Die Aufgaben und Pflichten des Auftraggebers können hierbei vom Auftraggeber selbst oder durch gesonderte Beauftragung auch vom Auftragnehmer (außerhalb des technischen Verfahrensmanagements) wahrgenommen werden.

1.3 Ergänzende Leistungen durch Fachliches Verfahrensmanagement

Der Auftragnehmer kann einen SLA Fachliches Verfahrensmanagement anbieten.

Im Rahmen dieser Leistung können Aufgaben und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, welche sich durch das fachliche Verfahrensmanagement ergeben, auf den Auftragnehmer übertragen werden.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

2.2 Kündigungsmodalitäten

Bei Beendigung der Vertragsbeziehung sind vom Auftragnehmer innerhalb von 6 Wochen nach Zustellung der Kündigung dem Auftraggeber die Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um den Geschäftsbetrieb unter geänderten Bedingungen fortzusetzen.

Dazu gehören:

- eine aktuelle Aufstellung der für den Verfahrensbetrieb installierten Software,
- die Übergabe der Lizenzunterlagen, soweit der Auftraggeber Lizenznehmer ist,
- die Dokumentation der zu dem Zeitpunkt offenen Problemmeldungen und Aufträge,
- jeweils eine Kopie der dem Auftraggeber zuzuordnenden Verfahrensdokumentationen.

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer zum Vertragsende durchzuführenden Verfahrensmigration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten, sind vom Auftraggeber gesondert zu vergüten. Hierfür wird der Auftragnehmer ein gesondertes Angebot erstellen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende, alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Hinweise zum Verständnis

Dieser Teil der Leistungsvereinbarung enthält standardisierte, englische Begriffe, die an ITIL (IT Infrastructure Library) und der Norm ISO/IEC 20000 angelehnt sind. Die Leistungsvereinbarung orientiert sich an einer allgemein anerkannten Definition von Prozessen für die technische Betreuung von Backendverfahren im Produktionsbetrieb.

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagement werden durch den Auftragnehmer mit Betriebsprozessen nach dem ITIL-Prozessmodell erbracht.

Die einzelnen ITIL-Prozesse beziehen sich ausschließlich auf Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement.

Innerhalb der einzelnen ITIL-Prozesse werden die unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer im Einzelnen beschrieben.

Zu den Leistungen werden die jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten in Form der VDBI-Matrix (V=Verantwortung, D=Durchführung, B=Beratung und Mitwirkung, I=Information) beschrieben. Erläuterungen zur VDBI-Matrix sind in Kapitel 6 zu finden.

3.2 Servicemanagement

Das Servicemanagement beim Auftragnehmer sorgt für die Vereinbarungen und Absprachen mit dem Auftraggeber. Für vertragliche Angelegenheiten und für gewünschte Anpassungen der Leistungen benennt der Auftragnehmer einen Ansprechpartner zum Backendverfahren (vgl. Nr. 7 im EVB-IT-Dienstvertragsformular). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über das technische Verfahrensmanagement hinaus Leistungen zum Backendverfahren beauftragt werden sollen.

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Servicemanagements, die unmittelbar für das technische Verfahrensmanagement erbracht werden müssen.

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements unterstützt das Servicemanagement bei Bedarf die reibungslose Durchführung der betriebsinternen Abläufe durch Koordinationsaufgaben.

Außerdem ist das Servicemanagement bei der Durchführung folgender Aufgaben zum technischen Verfahrensmanagement beteiligt:

- Kapazitätsplanung (vgl. 3.3)
- Risikobewertung (vgl. 3.4)
- Notfallkonzeption (vgl. 3.4)
- Ergänzen der Vereinbarungen um Service Design Packages (siehe 3.6)
- Unterstützung bei Planung zur Umsetzung (inkl. Abnahme) eines Release (vgl. 0)
- Aufnahme kundeninitiiertter Serviceanfragen (vgl. 3.14)

Darüber hinaus informiert das Servicemanagement den Auftraggeber über geplante Maßnahmen zum technischen Verfahrensmanagement und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

Weitere Leistungen des Servicemanagements müssen bei Bedarf gesondert beauftragt und entgolten bzw. über andere Service Level Agreements vereinbart werden. In diesem Zusammenhang wird - ergänzend zum technischen Verfahrensmanagement - die Beauftragung eines fachlichen Verfahrensmanagements empfohlen.

3.3 Capacity Management

Mit dem Capacity Management wird sichergestellt, dass Ressourcen und Infrastruktur ausreichen, um die Leistungen zum Betrieb des Backendverfahren wie vereinbart erbringen zu können.

Beim Capacity Management werden alle Ressourcen, die für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind, berücksichtigt. Außerdem werden Pläne für kurz-, mittel- und langfristige Anforderungen erstellt, um Änderungen (z.B. Erhöhung der Ressourcen) rechtzeitig vereinbaren zu können.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Kapazitätsplanung | D, B | V |
| Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Hardware und Systemsoftware | D | V |
| Kapazitätsüberwachung und -auswertung der Verfahrenssoftware (verfahrensspezifische Komponenten und Lizenzen), sofern das Backendverfahren diese Möglichkeit bietet | D, B | V |
| Überwachung der Dienstleistungskapazität | V, D | |
| Erstellung von Maßnahmenplänen bei Kapazitätsverletzungen (+/-) | V, D | B |

3.4 IT-Service Continuity Management

Das IT-Service Continuity Management (ITSCM) ist für die Verwaltung von Risiken verantwortlich, die zu schwerwiegenden Auswirkungen auf den technischen Betrieb führen können. Das ITSCM stellt sicher, dass der Auftragnehmer stets ein Mindestmaß an vereinbarten Service Levels bereitstellen kann, indem die Risiken auf ein akzeptables Maß reduziert werden und eine Wiederherstellungsplanung zum Backendverfahren erfolgt.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Festlegung der Compliance Rules und Risikobewertungsdimensionen | V, D | |
| Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der vereinbarten Wiederherstellungszeiten | V, D | |
| Erstellung der verfahrensspezifischen Notfallkonzepte und Handbücher, Ausarbeitung von Continuity-Konzepten im Disaster Fall | V, D | |
| Durchführung regelmäßiger Tests anhand von Notfallszenarien (sofern eine Referenzumgebung beauftragt wurde) | V, D | B |
| Unterstützung bei der Durchführung von Audits (optional, muss gesondert beauftragt und vergütet werden) | V, D | B |

3.5 Availability Management

Das Availability Management ist für die Definition, Analyse, Planung, Messung und Einhaltung der Verfügbarkeit von IT-Services verantwortlich. Im Availability Management muss sichergestellt werden, dass die gesamte IT-Infrastruktur, sowie sämtliche Prozesse, Hilfsmittel, Personalressourcen etc. für die vereinbarten Betriebsleistungen verfügbar sind.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Planung und Berechnung von Serviceverfügbarkeiten | V, D | |
| Festlegung der Servicearchitekturen zur Gewährleistung der Service-Level spezifischen Verfügbarkeiten | V, D | |
| Messung und Reporting der Komponentenverfügbarkeiten | V, D | |

3.6 Technical Design Architecture

Die Technical Design Architecture ist für Aufbau und Design der technischen Verfahrensinfrastruktur zuständig.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Beratung bei der Festlegung der Servicestandards | V, D | |
| Erstellung der Verfahrensarchitektur | | |
| <ul style="list-style-type: none"> im Rahmen der bestehenden Service Standards | V, D | |
| <ul style="list-style-type: none"> im Rahmen von Projekten | V, D | |
| <ul style="list-style-type: none"> bei Vorgaben durch den Verfahrenshersteller | D | V |
| Planung und Formulierung der Service Design Packages (SDP) (Leistungsvereinbarung ergänzen um verfahrensindividuelle Anteile) | V, D | |
| Engineering und Pre-Test des Service | V, D | |
| Abschluss notwendiger Verträge mit Unterauftragnehmer | V, D | |
| Abnahme der abgeschlossenen SDPs | V, D | |

3.7 Release & Deployment Management

Das Release Management ist verantwortlich für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Referenz- und Produktions-Umgebungen. Das wichtigste Ziel des Release Management ist es, sicherzustellen, dass die Integrität der Live-Umgebung aufrechterhalten wird und dass die richtigen Komponenten im Release enthalten sind.

Das Deployment ist die Aktivität, die für den Übergang neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse etc. in die Produktions-Umgebung verantwortlich ist.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Planung zur Umsetzung eines durch den Auftraggeber beauftragten Releases | V, D | I, B |
| Prüfung und Ausführung der Installationspakete/-routinen | V, D | |
| Technischer Test der Releasepakete/Patches | V, D | |
| Fachlicher Test der Releasepakete/Patches | I | V, D |
| (Erst-)Installation des Releases | V, D | |
| Technische Abnahme des Releases/Patches | V, D | |
| Fachliche Abnahme des Releases/Patches | | V, D |
| Erstellung und Pflege der Betriebshandbücher | V, D | |

3.8 Service Asset & Configuration Management

Das Asset Management ist der Prozess, der für die Verfolgung der Werte und Besitzverhältnisse in Bezug auf finanzielle Assets, sowie deren Erfassung in Berichten während ihres gesamten Lebenszyklus verantwortlich ist.

Configuration Management ist der Prozess, der für die Pflege von Informationen zu Configuration Items einschließlich der zugehörigen Beziehungen verantwortlich ist, die für die Erbringung eines IT-Service erforderlich sind.

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Festlegung der Servicedokumentationsregeln | V, D | |
| Dokumentation der Installation | V, D | |
| Regelmäßige Verifizierung der Dokumentation | V, D | |

3.9 Change Management

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

Veränderungen (Change) werden im Rahmen eines standardisierten Change Management Prozess bearbeitet und umfassen für Verfahrensveränderungen folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Aufnahme einer Anfrage (Request for Change, RFC) | V, D | |
| Planung der technischen Durchführung des Changes | V, D | B |
| Erstellung der Testpläne (technisch) | V, D | |
| Erstellung der Testpläne (fachlich) | | V, D |
| Erstellung der Fallback-Pläne | V, D | B |
| Fachl. Genehmigung der Change Durchführung | V, D | B |
| Change Implementierung | V, D | |
| Change Abnahme und Review - technisch | V, D | I |
| Change Abnahme und Review - fachlich | I | V, D |

3.10 Event Management

Das Event Management ist für die Verwaltung und den Umgang von erzeugten Systemmeldungen (z.B. Alarmen) verantwortlich. Zum Event Management gehört auch die Systemüberwachung (Monitoring):

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Installation und Konfiguration der Monitoring-Agenten | V, D | |
| Überwachung der Systeme und Bewertung der Events | V, D | |
| Überwachung der Verfahren und Bewertung der Events | V, D | |
| Pflege der Rules des Monitoring zur automatischen Eröffnung von Incidents – Verfahrensspezifisch | V, D | |
| Pflege der Rules des Monitoring zur automatischen Eröffnung von Incidents – Infrastruktur | V, D | |

3.11 Incident Management

Das Incident Management reagiert auf Störungen und sorgt für die schnellstmögliche Wiederherstellung der vereinbarten Services.

Störungen werden im Rahmen eines standardisierten Incident Management Prozesses bearbeitet. Zur Bearbeitung gehören folgende Aufgaben und Zuständigkeiten:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Störungsannahme | V, D | |
| 2nd und 3rd Level Incident Steuerung | V, D | |
| Eröffnung eines 3rd Level Ticket beim Hersteller und Tracking des Herstellers der IT-Infrastrukturkomponenten | V, D | B |
| Erstellung von regelmäßigen servicespezifischen Incident-Auswertungen | V, D | |

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

3.12 Problem Management

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

Das Problem Management umfasst die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

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

3.13 Access Management

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

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Einrichtung der (AD) Berechtigungen und Konten | | |
| <ul style="list-style-type: none"> administrativ: Systemkonto, techn. Anwender | V, D | |
| <ul style="list-style-type: none"> operativ: Verfahrensbenutzer | | V, D |
| Bei Terminalserver: Einrichtung der Zugangsberechtigungen und Applikationsberechtigungen - administrativ | D | V |
| Lizenzmanagement (Zugriffssteuerung) | B | V, D |

3.14 Service Request Management

Ein Service Request ist eine Anfrage nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service.

Service Requests werden im Rahmen des Change Management in einem einheitlichen Prozess bearbeitet.

Die Aufnahme und Bearbeitung der Service Requests erfolgen beim Auftragnehmer. Für die interne Beauftragung der eigenen Leistungseinheiten ist der Auftragnehmer selbst verantwortlich. Es ergeben sich die folgenden Aufgaben und Zuständigkeiten:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|--|----------------|---------------|
| Prozessdesign Servicebereitstellungsprozesse und –workflows | V, D | |
| Erfassung der Service Requests (Abweichende Zuständigkeit für SAP) | V, D | |
| Bearbeitung der Service Requests und Klärung der Bereitstellungsdetails | V, D | |
| Koordination kundeninitiiertter Service Requests (Changes) | V, D | |
| Einrichtung der Security-Standards gem. Schutzbedarfsspezifikation und Compliance Rules (verfahrensspezifisch) | V, D | |
| Service Start / Stop / Reboot | V, D | |
| Sicherstellung der Aktualität der Virus Pattern | V, D | |
| Anpassung der Netzwerkkonfiguration | V, D | |
| Änderung der Systemparameter (verfahrensspezifisch) | V, D | |

4 Service Level

4.1 Hinweise zum Verständnis

Zu den in Kap. 3 beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart. Erweiterte Service Levels können optional im verfahrensspezifischen Teil B geregelt werden.

4.2 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und überwacht werden.

| | Wochentage | Uhrzeit von | Uhrzeit bis |
|--------------------------|--------------------|-------------|-------------|
| Bereitstellung Verfahren | Montag bis Sonntag | 00:00 Uhr | 24:00 Uhr |

4.3 Servicezeit

Es werden folgende Servicezeiten vereinbart, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden:

| | Wochentage | Uhrzeit von | Uhrzeit bis |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| technisches Verfahrensmanagement | Montag bis Donnerstag | 08:00 Uhr | 17:00 Uhr |
| technisches Verfahrensmanagement | Freitag | 08:00 Uhr | 15:00 Uhr |

4.4 Rufbereitschaft

Zusätzlich kann eine Rufbereitschaft beauftragt werden. Sie ist optionaler Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung und muss explizit vereinbart werden.

Die Rufbereitschaft stellt außerhalb der Servicezeiten ein unverzügliches Handeln des technischen Verfahrensmanagements sicher, sofern dies für Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebs zwingend erforderlich ist.

4.5 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster ist ein regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind.

Wartungsmaßnahmen werden vorher vereinbart und können zu folgender Zeit stattfinden:

| | Wochentag | Uhrzeit von | Uhrzeit bis |
|-----------------|-----------|-------------|-------------|
| Wartungsfenster | Dienstag | 19:00 Uhr | 06:00 Uhr |

Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. 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.



4.6 Reporting

Die Einhaltung der vereinbarten Service Levels wertet der Auftragnehmer aus und weist diese periodisch nach.

5 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung der technischen Infrastruktur**

Die Bereitstellung aller zentralen wie dezentralen Hardware- und Systemsoftwarekomponenten, die für den Betrieb des Backendverfahrens erforderlich sind, muss gesondert vereinbart werden:

 - Die Bereitstellung der Infrastruktur im Rechenzentrum wird ausführlich in der Leistungsvereinbarung SLA RZ Teil A und Teil B beschrieben.
 - Die Bereitstellung der Netzinfrastruktur ist nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung.
 - Client-Komponenten und der Support von Client-Komponenten sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.
- **Beratung**

Eine Beratung des Auftraggebers (oder anwendender Fachbereiche) in allgemeinen wie verfahrensspezifischen technischen oder fachlichen Fragestellungen ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- **Fachliches Verfahrensmanagement**

Leistungen zum Verfahrensmanagement, die über die technische Bereitstellung und den technischen Betrieb des Backendverfahrens im Dataport-Rechenzentrum hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

Für das fachliche Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an (SLA Fachliches Verfahrensmanagement). Das Fachliche Verfahrensmanagement beinhaltet alle Aufgaben, die dem fachlichen Betrieb des Backendverfahrens zuzuordnen sind, z. B.

 - fachliche Bewertung neuer Versionen,
 - Zusammenstellung neuer Fachanwendungspakete,
 - Erstellung von (Installations- und Konfigurations-)Vorgaben für das technische Verfahrensmanagement,
 - Herstellerkontakte,
 - funktionaler Test der Fachanwendung.
- **Sicherheitsmanagement**

Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Backendverfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) an.
- **Durchführung von Audits und Projekten**

Projektleistungen zur Einführung bzw. Inbetriebnahme neuer Backendverfahren sind in dieser Vereinbarung nicht enthalten. Dies gilt auch für die Durchführung von speziellen Untersuchungs- oder Zulassungsverfahren (Audits).

6 Erläuterung VDBI

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



Service Level Agreement

Technisches Verfahrensmanagement

verfahrensspezifischer Teil (Teil B)

zum Backendverfahren Nachrichtenbroker

Version: 1.4
Stand: 19.04.2016

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------------|---|----------|
| 1 | Einleitung | 3 |
| 1.1 | Leistungsgegenstand..... | 3 |
| 1.2 | Beschreibung des Backendverfahrens..... | 3 |
| 2 | Leistungsbeschreibung | 4 |
| 2.1 | Verfahrensinfrastruktur | 4 |
| 2.2 | Schnittstellen zu anderen Backendverfahren..... | 4 |
| 2.3 | Benutzerverwaltung | 5 |
| 2.4 | Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens | 5 |
| 2.4.1 | Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung | 5 |
| 2.4.2 | Migrationsleistungen..... | 5 |
| 2.4.3 | Installation und Konfiguration | 5 |
| 2.4.4 | Betrieb und Bereitstellung..... | 5 |
| 2.4.5 | Changemanagement | 5 |
| 2.4.6 | Patchmanagement..... | 5 |
| 2.4.7 | Regelungen zum Service Request Management..... | 5 |
| 2.5 | Serviceklassifikation | 6 |
| 2.6 | Lizenzleistungen für die Fachanwendung | 6 |
| 3 | Service Level | 7 |
| 3.1 | Erweiterte Servicezeiten | 7 |
| 3.2 | Rufbereitschaft..... | 7 |
| 3.3 | Störungsannahme | 7 |
| 3.4 | Reporting | 7 |

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der verfahrensspezifischen Leistungen zum technischen Verfahrensmanagement. In dieser Leistungsvereinbarung erfolgt die Ausgestaltung und Konkretisierung der im allgemeingültigen Teil A beschriebenen Leistungen des technischen Verfahrensmanagements zum Backendverfahren Nachrichtenbroker.

1.2 Beschreibung des Backendverfahrens

Beim IT-Verfahren Nachrichtenbroker handelt es sich um eine zentrale Vermittlungsstelle. Der Nachrichtenbroker unterstützt und optimiert technisch und organisatorisch Kommunikationsvorgänge unterschiedlichster DV-Verfahren im Auftrag. Aufgabenschwerpunkt ist die sichere „Maschine (Fachverfahren) zu Maschine (Fachverfahren) Kommunikation“ für XÖV-Nachrichten.

Das Backendverfahren wird beim Auftragnehmer betrieben.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des technischen Verfahrensmanagements werden für die zum Backendverfahren Nachrichtenbroker im Rechenzentrum des Auftragnehmers bereitgestellte Infrastruktur erbracht. Die Spezifikation der Infrastruktur wird im Service Level Agreement RZ verfahrensspezifischen Teil (Teil B) beschrieben.

Das technische Verfahrensmanagement erfolgt für folgende Umgebungen:

- Qualitätssicherungs Umgebung
- Produktions Umgebung

2.2 Schnittstellen zu anderen Backendverfahren

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

- **Qualitätssicherungs Umgebung**

Die Schnittstellen sind in dem Schnittstellenkonzept des Nachrichtenbrokers (siehe SSLA Teil B) beschrieben.

- **Produktions Umgebung**

Die Schnittstellen sind in dem Schnittstellenkonzept des Nachrichtenbrokers (siehe SSLA Teil B) beschrieben.

2.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung, sondern ist im SLA Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.

2.4 Leistungen zur Bereitstellung des Backendverfahrens

2.4.1 Erstellen der Verfahrensarchitektur / Implementierung

Die Erstellung der Verfahrensarchitektur (bzw. Implementierung des Backendverfahrens) erfolgt im Rahmen der bestehenden Service Standards.

Es handelt sich um eine einmalige Leistung.

2.4.2 Migrationsleistungen

Dieser Punkt ist für den Nachrichtenbroker nicht relevant.

2.4.3 Installation und Konfiguration

Das technische Verfahrensmanagement beinhaltet die systemtechnische Installation, die systemtechnische Konfiguration und das Ausführen gemäß der vom Auftraggeber (oder von ihm beauftragten Dritten) vorgegebenen und bereitgestellten Installationspakete und Anweisungen (z. B. Ausführung von Setupprogrammen und Konfigurationen nach Checklisten).

2.4.4 Betrieb und Bereitstellung

Die Fachanwendung ist im Sinne des technischen Verfahrensmanagements bereitgestellt, wenn die Fachanwendung und ggf. definierte Programmteile auf der Infrastruktur im Rechenzentrum starten.

Der Auftragnehmer ist für die Bereitstellung der lauffähigen Fachanwendung verantwortlich. Dabei hält er fachliche Verfahrens- und Anwendungskenntnisse nur insoweit vor, wie diese für diese Bereitstellung notwendig sind.

2.4.5 Changemanagement

Der Auftragnehmer führt alle Änderungen an der Installation in einem nach ITIL konzipierten und geregelten Change-Management-Prozesses durch. Der Abnahmeprozess ist im SLA Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.

Ggf. notwendige Leistungen des Software-Herstellers werden vom Auftraggeber beauftragt. Entstehen dadurch Aufwände beim Auftragnehmer trägt diese ebenfalls der Auftraggeber.

2.4.6 Patchmanagement

Der Auftragnehmer stellt durch das Patchmanagement sicher, dass alle Systemkomponenten des Backendverfahrens über einen aktuellen Softwarestand verfügen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann.

Im Rahmen des Patchmanagement werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragnehmers alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Programmaktualisierungen versorgt.

Die Änderungen erfolgen im Rahmen eines Changemanagement Prozesses.

2.4.7 Regelungen zum Service Request Management

Service Requests werden vom Auftraggeber eingestellt. Der dazugehörige Prozess ist im SLA FachlichesVerfahrensmanagement geregelt.

2.5 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

| Klasse | Spezifikation der Leistungsklasse |
|--------------------|-----------------------------------|
| [Redacted content] | |

2.6 Lizenzleistungen für die Fachanwendung

Die Software ist eine Eigenentwicklung von Dataport und wird im Rahmen der SLA Pflege fortentwickelt.

3 Service Level

Die im Servicekatalog beschriebenen Service Level (Economy, Standard, Premium) sind bezüglich des technischen Verfahrensmanagements in den einzelnen Umgebungen wie folgt definiert:

- **Produktionsumgebung**
Der Service Level für Produktionsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
Für Referenzumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.
- **Schulungsumgebung**
Der Service Level für Schulungsumgebungen des technischen Verfahrensmanagements entspricht dem im RZ SLA Teil B hinterlegten Service Level.
- **Testumgebung**
Für Testumgebungen gelten keine Service Level für das technische Verfahrensmanagement.

3.1 Erweiterte Servicezeiten

Eine erweiterte Servicezeit ist nicht Bestandteil der Leistungsvereinbarung.

3.2 Rufbereitschaft

Eine Rufbereitschaft ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.3 Störungsannahme

Ihre IT-Störung wird im Call Center unter der folgenden Rufnummer aufgenommen:

Bremen:



3.4 Reporting

Die Einhaltung der Service Level weist der Auftragnehmer über folgende Berichte nach:

- Incidentreport einmal jährlich



Security Service Level Agreement - Teil A

Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker

Version 1.3 Stand: 23.05.16



Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Einleitung | 3 |
| 1.1 | Aufbau des Dokumentes..... | 3 |
| 1.2 | Leistungsgegenstand..... | 3 |
| 2 | Rahmenbedingungen | 4 |
| 2.1 | Rahmenbedingungen und zugrundeliegende Sicherheitsstandards..... | 4 |
| 3 | Leistungsbeschreibung | 5 |
| 3.1 | IT-Strukturanalyse..... | 5 |
| 3.2 | Modellierung..... | 6 |
| 3.3 | Basis-Sicherheits-Check..... | 6 |
| 3.4 | Weitere enthaltene Leistungen..... | 7 |
| 4 | Leistungsnachweis | 8 |
| 4.1 | Zusammenfassung: Aufbau und Inhalte des Sicherheitsnachweises..... | 8 |
| 4.2 | Abgrenzung der Leistungen..... | 8 |
| 5 | Erläuterungen und Glossar | 9 |

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Security Service Level Agreement, SSLA) wird geregelt, wie unter Informationssicherheitsgesichtspunkten der Betrieb erfolgt und wie die von Dataport im eigenen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsmaßnahmen dem Kunden nachgewiesen werden (Sicherheitsnachweis).

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen (Kapitel 2): Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

Leistungsnachweis (Kapitel 4): Beschreibung des Nachweises über die erbrachten Leistungen zur Informationssicherheit.

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Security Service Level Agreements sind die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im Kundenverfahren auf Basis von IT-Grundschutz.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Rahmenbedingungen und zugrundeliegende Sicherheitsstandards

Dataport betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis von IT-Grundschutz, herausgegeben durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Der Aufbau des ISMS erfolgt auf Grundlage des BSI-Standards 100-1¹. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

1. die Aufbauorganisation mit den im Geschäftsverteilungsplan (GVP) dokumentierten Funktionsträgern im Informationssicherheitsmanagement;
2. die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch beschriebenen Prozesse des Informationssicherheitsmanagements, insb.
 - a. die Umsetzung der Grundschutz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 100-2,
 - b. das Sicherheitsvorfallmanagement und
 - c. das Notfallmanagement sowie
3. das Dataport-Regelwerk zur Informationssicherheit.

Das ISMS stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 100-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsmaßnahmen der IT-Grundschutz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden. Es liefert dem Auftraggeber

1. die Berücksichtigung einschlägiger Grundschutzmaßnahmen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren des Auftraggebers sowie
2. den Nachweis über aktuell umgesetzte Sicherheitsmaßnahmen (Sicherheitsnachweis).

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen geht der Auftragnehmer vom Schutzbedarf „hoch“ aus. Für den festgestellten hohen Schutzbedarf wurden geeignete, über das Schutzniveau normal hinausgehende Maßnahmen im Rahmen einer Risikoanalyse durch den Auftraggeber festgelegt und beim Auftragnehmer beauftragt (SSLA Anlage Teil B).

¹ Eine Übersicht über die aktuelle Version der BSI-Standards findet sich unter https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/itgrundschutz_node.html

3 Leistungsbeschreibung

Als persönlichen Ansprechpartner für die Fortentwicklung der Sicherheitskonzeption im Kundenverfahren und als Schnittstelle in die o.g. Sicherheitsprozesse des Auftragnehmers wird ein IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) benannt. Für das Verfahren Nachrichtenbroker wird durch den Auftragnehmer benannt:

Die weiteren Leistungen, die der Auftragnehmer erbringt, folgen der im BSI-Standard 100-2 beschriebenen Vorgehensweise. Hierbei werden wesentliche Teile des Sicherheitskonzeptes eines Kundenverfahrens in der IT-Grundschutzsystematik erstellt (Sicherheitskonzeption) und die Umsetzung der in der Konzeption festgelegten Maßnahmen nachgewiesen (Sicherheitsnachweis). Folgende Leistungen werden im Einzelnen erbracht:

3.1 IT-Strukturanalyse

Dem Auftraggeber wird eine Übersicht über die zu seinem Verfahren gehörige IT-Infrastruktur in standardisierter Form zur Verfügung gestellt. Dies beinhaltet

1. einen verdichteten Netzplan in der IT-Grundschutzsystematik und
2. Listen der beteiligten Systeme und Netzwerkkomponenten (sog. Komponentenliste, gem. Formvorgabe im BSI-Standard 100-2).

Zur IT-Infrastruktur (auch IT-Verbund) zugehörig betrachtet werden die folgenden Infrastrukturen des Auftragnehmers:

- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS);
- betroffene Gebäude und Räume beim Auftragnehmer;
- Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients;
- beteiligte Netzinfrastruktur beim Auftragnehmer bis zum Übergaberouter in das jeweilige Landesnetz sowie
- Anwendungen und Dienste, sofern sie in den IT-Grundschutz-Katalogen² betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden.

Objekte wie z.B. Gebäude, Systeme und Netzwerkkomponenten werden in allen Teilen der Dokumentation mit einem eindeutigen Kürzel bezeichnet. Dieses Kürzel findet sich sowohl im Netzplan und der Komponentenliste als auch in den nachfolgend erläuterten Reports aus der Verwaltungssoftware.

² Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge findet sich unter https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/itgrundschutzkataloge_node.html

3.2 Modellierung

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware (derzeit das GSTool, bereitgestellt vom BSI) weist der Auftragnehmer nach, welche Bausteine der IT-Grundschutz-Kataloge auf den IT-Verbund des Auftragnehmers und einzelne Objekte aus dem IT-Verbund angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsmaßnahmen. Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

3.3 Basis-Sicherheits-Check

In Form eines weiteren Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der festgelegten Sicherheitsmaßnahmen nach. Dabei folgt die Dokumentation dem vom BSI vorgegebenen Schema der Dokumentation in fünf Stufen (Ja, Teilweise, Nein, Entbehrlich, Unbearbeitet).

Dataport verpflichtet sich in den SSLA, im eigenen Zuständigkeitsbereich des Kundenverfahrens die vom BSI in den IT-Grundschutzkatalogen vorgegebenen Maßnahmen für den Schutzbedarf normal umzusetzen (Maßnahmen der Kategorien A, B und C).

Im laufenden Betrieb können bei einzelnen Maßnahmen Abweichungen auftreten, die im Basis-Sicherheits-Check berichtet werden. Ursachen für Abweichungen können sein:

- Änderungen in der IT-Infrastruktur führen im laufenden Projekt vorübergehend zu einer Abweichung von IT-Grundschutz.
- Neue IT-Grundschutzmaßnahmen, die sich aus einer Aktualisierung der IT-Grundschutzkataloge ergeben, sind noch nicht umgesetzt.
- Zur IT-Infrastruktur des Verfahrens gehören bereits vorhandene Infrastrukturen vom Auftragnehmer, die noch nicht IT-grundschutzkonform errichtet wurden bzw. betrieben werden.

Die Umsetzungsdokumentation beinhaltet:

- Hinweise auf das zugrundeliegende Regelwerk des Auftragnehmers;
- eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz, sofern vorhanden sowie
- den geplanten Umgang mit durch den Auftragnehmer festgestellten Abweichungen (geplantes Vorgehen und Zeitplan).

3.4 Weitere enthaltene Leistungen

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber in Ergänzung zu den genannten Dokumenten das im Umfeld des IT-Verbundes einschlägige Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien zur Verfügung. Die im Kap. 3 beschriebene Dokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt (üblicherweise auf CD). Auf Nachfrage des Auftragnehmers wird eine aktualisierte Dokumentation zur Verfügung gestellt.

Betriebliche Detaildokumentation über die Ebene der Richtlinien hinaus wie detaillierte Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder Konfigurationsdateien von Systemen hält der Auftragnehmer auf Nachfrage für den Auftraggeber zur Einsicht vor Ort bereit.

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit und Wirksamkeit der Umsetzung der IT-Grundschutz-Vorgehensweise.

Dies beinhaltet

- die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation über den ITSK sowie
- die Überprüfung der Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen vor Ort beim Auftragnehmer in Begleitung durch den ITSK.

4 Leistungsnachweis

4.1 Zusammenfassung: Aufbau und Inhalte des Sicherheitsnachweises

Der Sicherheitsnachweis des Auftragnehmers beinhaltet wesentliche Teile eines IT-grundschutzkonformen Sicherheitskonzeptes. Dies sind:

- eine kurze Einführung im Umgang mit der übergebenen Dokumentation sowie vier Verzeichnisse mit dem folgenden Inhalten:
- A.0 IT-Sicherheitsrichtlinien; dies beinhaltet das im Umfeld der Vertragsgegenstandes relevante IT-Sicherheitsregelwerk bis zur Ebene der Richtlinien zusammen mit einer Übersicht (Excel-Tabelle)
- A.1 IT-Strukturanalyse; diese beinhaltet in den Anlagen neben einer Beschreibung des Gegenstandes des Sicherheitskonzeptes:
 - Komponentenlisten (Übersicht über Server und Netzwerkkomponenten)
 - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
 - Übersicht über beteiligte Netze
 - Verdichtete Netzpläne
- A.3 Modellierung des IT-Verbundes (Bausteinauswahl)
- A.4 Ergebnis des Basis-Sicherheitschecks (Sicherheitsnachweis)

Sofern weitere IT-Verbunde bzw. Teilverbände für den betrachteten Verbund maßgeblich sind, werden diese beigelegt.

4.2 Abgrenzung der Leistungen

Die genannten, vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen stellen kein vollständiges, IT-grundschutzkonformes Sicherheitskonzept dar. Fehlende Teile können insbesondere sein:

- Dokumentation spezifischer Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. BSI-Grundschutz;
- eine Schutzbedarfsfeststellung;
- bei hohem oder sehr hohem Schutzbedarf eine ergänzende Sicherheits- und Risikoanalyse sowie die Umsetzung der daraus folgenden, über IT-Grundschutz hinausgehenden Sicherheitsmaßnahmen;
- die Sicherheitskonzeption für Teile des IT-Verbundes, die nicht unmittelbar vom Auftragnehmer betrieben werden.

Der Auftragnehmer bietet Beratung und Unterstützung für die Erstellung der hier genannten fehlenden Teile des Sicherheitskonzeptes an. Diese ist gesondert zu beauftragen.

Ebenfalls gesondert zu beauftragen sind Überprüfungen der Maßnahmenumsetzung und Audits, die über den bereitgestellten ITSK hinaus Personal beim Auftragnehmer binden. Dies sind insbesondere Audits in Anlehnung an das Prüfschema des BSI für ISO 27001 Zertifizierungen und Zertifizierungsaudits.

5 Erläuterungen und Glossar

| | |
|-------------------------|--|
| Basis-Sicherheits-Check | Überprüfung und Dokumentation des Umsetzungsstandes der in der Modellierung festgelegten IT-Grundschutzmaßnahmen |
| BSI | Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik |
| IT-Grundschutz-Kataloge | Vom BSI bereitgestellte, in Bausteine gegliederte Kataloge mit Gefährdungen (Risiken) und zugehörigen Standard-Sicherheitsmaßnahmen; die beschriebenen Sicherheitsmaßnahmen entsprechen den Anforderungen der ISO/IEC 27002 |
| ISMS | Informationssicherheitsmanagementsystem; die Anforderungen an derartige Systeme sind den Standards ISO/IEC 27001 und BSI 100-1 beschrieben. |
| ITSK | IT-Sicherheitskoordinator; Ansprechpartner für Kundenanfragen und Informationssicherheitsmanagementprozesse bei Dataport |
| IT-Strukturanalyse | Beschreibung der zu einem (Teil-) Verfahren gehörenden IT-Infrastruktur bestehend aus einem verdichteten Netzplan und einer Übersichtsliste über beteiligte Systeme und Netzwerkkomponenten |
| IT-Verbund | In der IT-Strukturanalyse zu beschreibende IT-Infrastruktur zur Umsetzung eines Verwaltungsverfahrens |
| Modellierung | Auswahl einschlägiger Bausteine (d.h. Gefährdungen und zugehörigen Grundschutzmaßnahmen) für die Objekte in einem IT-Verbund |
| Sicherheitskonzept | Auch IT-Sicherheitskonzept; das formale Vorgehen nach BSI-Standard 100-2 wird eingehalten |
| Sicherheitskonzeption | Teil-Sicherheitskonzept, dem nach der IT-Grundschutzvorgehensweise im BSI-Standard 100-2 vorgegebene Teile fehlen können. Die Sicherheitskonzeption enthält bei Dataport in jedem Falle Maßnahmen, die nach den Modellierungsregeln des BSI ausgewählt werden. |
| Sicherheitsnachweis | Elektronische Dokumentation der von Dataport für das Kundenverfahren erstellten, grundschutzkonformen Sicherheitskonzeption und Dokumentation der Maßnahmenumsetzung |
| SSLA | Security Service Level Agreements |



Security Service Level Agreement - Teil B

Betrieb des Verfahrens Nachrichtenbroker

SSLA Version 2.0.0

Stand: 27.09.2016



Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | Einleitung | 3 |
| 1.1 | Gegenstand | 3 |
| 1.2 | Aufbau des Dokumentes | 3 |
| 2. | Leistungsumfang und -beschreibung | 4 |
| 3. | Zusätzliche Maßnahmen | 5 |
| 3.1 | Maßnahmen | 5 |
| 4. | Mitwirkungen | 6 |

1. Einleitung

1.1 Gegenstand

Gegenstand des Security Service Level Agreements (SSLA) Teil B ist die Festlegung von zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen, die über den im SSLA Teil A vereinbarten Maßnahmenumfang, bestehend aus A-, B- und C-Maßnahmen der IT-Grundschutzkataloge, hinausgehen.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

Auflistung der ergänzenden Sicherheitsmaßnahmen (Kapitel 0): Liste der zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen einschl. Kurzbeschreibung.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

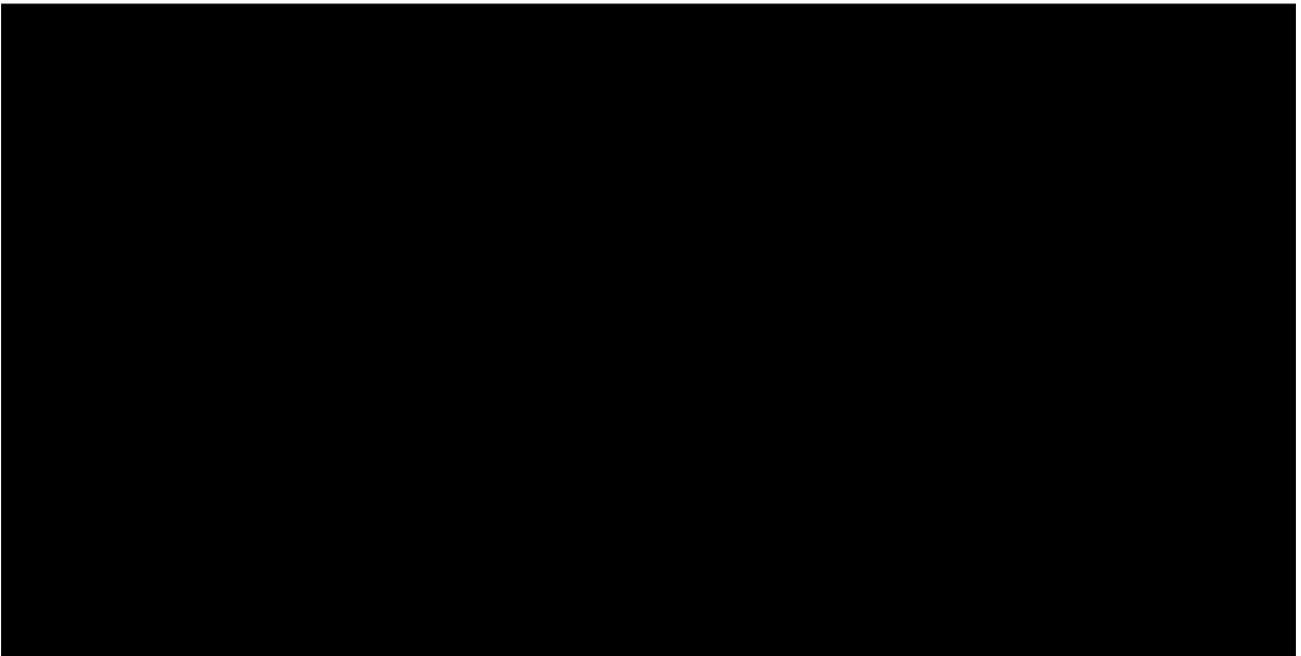
Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die unter Kapitel 3 aufgeführten zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen zusätzlich zu den im SSLA Teil A vereinbarten A-, B- und C-Maßnahmen umzusetzen, sowie die Maßnahmen im Sicherheitskonzept zu dokumentieren (Modellierung) und regelmäßig im Rahmen der Grundschutzerhebung zu prüfen.

Sofern Maßnahmen aufgeführt werden, die die nicht im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen, werden diese entsprechend ausgewiesen. Die Umsetzung, Dokumentation und regelmäßige Überprüfung dieser Maßnahmen erfolgt in durch den Auftragnehmer.

Die im SSLA Teil A festgelegten Rahmenbedingungen (Dokumentation, Leistungserbringung, Leistungsvoraussetzungen, etc.) und gelten analog.

3. Zusätzliche Maßnahmen

3.1 Maßnahmen



4. Mitwirkungen

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer eine aussagekräftige Beschreibung der zusätzlichen Maßnahmen bereit, die vom Auftragnehmer umzusetzenden sind. Der Auftraggeber unterstützt bei der Klärung von Fragen bzgl. der entsprechenden Maßnahmen die sich im Rahmen der Umsetzung ergeben. Sofern Maßnahmen Kooperativ umgesetzt werden müssen, unterstützt der Auftraggeber den Auftragnehmer bei der Maßnahmenumsetzung.

Es gelten ferner die im SSLA Teil A genannten Mitwirkungspflichten.

Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement

zum IT-Verfahren Nachrichtenbroker

Version: 1.1
Stand: 10.02.2014

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Einleitung | 4 |
| 1.1 | Leistungsgegenstand..... | 4 |
| 1.2 | Beschreibung des IT-Verfahrens..... | 4 |
| 1.3 | Vereinbarte Leistungen..... | 4 |
| 2 | Leistungsrahmen | 5 |
| 2.1 | Bestandteile des IT-Verfahrens | 5 |
| 2.2 | Verfahrensinfrastruktur | 5 |
| 2.3 | Anwendende Fachbereiche | 5 |
| 2.4 | Regelungen an anderer Stelle..... | 5 |
| 3 | Rahmenbedingungen | 6 |
| 3.1 | Mitwirkungsrechte und -pflichten | 6 |
| 3.2 | Fachliche Gesamtverantwortung..... | 6 |
| 3.3 | Ansprechpartner | 6 |
| 3.4 | Datenverarbeitung im Auftrag..... | 7 |
| 4 | Steuerung und Koordination | 8 |
| 4.1 | Produktmanagement | 8 |
| 4.2 | Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten | 8 |
| 4.3 | Koordination von Leistungserbringern / Herstellern | 9 |
| 5 | Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens | 10 |
| 5.1 | Release Management..... | 10 |
| 5.2 | Change Management | 10 |
| 5.3 | Incident Management | 11 |
| 5.4 | Problem Management | 12 |
| 5.5 | Access Management | 12 |
| 5.6 | Aktualisierung von Stammdaten..... | 13 |
| 5.7 | Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen | 13 |
| 6 | Beratungsleistungen | 14 |
| 6.1 | Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)..... | 14 |



| | | |
|-----------|---|-----------|
| 6.2 | Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)..... | 14 |
| 6.3 | Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers | 15 |
| 6.4 | Information und Austausch | 15 |
| 6.5 | Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter..... | 15 |
| 6.6 | Beratung zu fachlichen Anforderungen | 15 |
| 7 | Unterstützung der Anwender | 16 |
| 7.1 | Telefonische Hilfestellung..... | 16 |
| 7.2 | Erstellen und Veröffentlichen von Informationen..... | 16 |
| 7.3 | Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien | 17 |
| 7.4 | Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen..... | 17 |
| 7.5 | Besondere Unterstützungsleistungen..... | 17 |
| 8 | Fachliche Verfahrenssteuerung | 18 |
| 8.1 | Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen | 18 |
| 8.2 | Überwachung von verfahrensinternen Abläufen | 18 |
| 9 | Services zu Datenverarbeitung im Auftrag | 19 |
| 9.1 | Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)..... | 19 |
| 9.2 | Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten | 20 |
| 10 | Service Level..... | 21 |
| 10.1 | Hinweise | 21 |
| 10.2 | Servicezeit | 21 |
| 10.3 | Reaktionszeit | 21 |
| 10.4 | Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber | 22 |
| 10.5 | Informationsveranstaltungen / Anwendergremien..... | 22 |
| 10.6 | Reporting | 22 |
| 11 | Leistungsabgrenzung | 23 |
| 12 | Erläuterung VDBI | 24 |

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

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

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

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren Nachrichtenbroker handelt es sich um eine zentrale Vermittlungsstelle. Der Nachrichtenbroker unterstützt und optimiert technisch und organisatorisch Kommunikationsvorgänge unterschiedlichster DV-Verfahren im Auftrag. Aufgabenschwerpunkt ist die sichere „Maschine (Fachverfahren) zu Maschine (Fachverfahren) Kommunikation“ für XÖV-Nachrichten.

Das IT-Verfahren Nachrichtenbroker wird beim Auftragnehmer betrieben.

1.3 Vereinbarte Leistungen

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

Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.

Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

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

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

2 Leistungsrahmen

2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

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

- Basisinfrastruktur des Nachrichtenbrokers ohne die fachlichen Brokerdienstpakete. Das fachliche Verfahrensmanagement für die fachlichen Brokerdienstpakete muss über gesonderte Verträge geregelt werden.
- Brokerclient
- Transportagent

2.2 Verfahrensinfrastruktur

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

- Testumgebung
- Abnahmeumgebung (Stageumgebung)
- Produktionsumgebung

2.3 Anwendende Fachbereiche

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements für die Basisinfrastruktur des Nachrichtenbrokers werden für alle angeschlossenen Dienststellen des Auftraggebers erbracht.

2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren Nachrichtenbroker wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Alle Leistungen, die nicht zur Basisinfrastruktur, sondern zu der Nutzung der fachlichen Dienstpaketen gehören.

3 Rahmenbedingungen

3.1 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

Die Funktion der technischen Leitstelle (Produktmanagement) wird von dem Produktverantwortlichen für den Nachrichtenbroker beim Auftragnehmer Dataport wahrgenommen. Er ist verantwortlich für die Steuerung und Koordination des Nachrichtenbrokers (siehe Abschnitt 4).

Die Funktion der fachlichen Leitstelle (Verfahrensverantwortlicher) wird von den Auftraggebern gemeinschaftlich wahrgenommen. Die dafür zuständigen Personen werden von den Auftraggebern benannt und in der Vertragsanlage als „Ansprechpartner“ bezeichnet.

Die technische Leitstelle (Produktmanagement) übergibt der fachlichen Leitstelle (Verfahrensverantwortlicher) ca. 5 Monate vor dem nächsten geplanten Major-Release (2 pro Jahr) eine Changeliste über die geplanten Änderungen. Zweimal pro Jahr findet mit ca. 14 tägigen Abstand zum Versand der Changeliste ein Jour-Fix zum Thema Weiterentwicklung des Nachrichtenbrokers statt. Der Jour-Fix wird am Firmensitz des Auftraggebers in Altenholz durchgeführt, auf Wunsch auch als Videokonferenz. Nach Absprache kann der Jour-Fix auch an anderen Orten stattfinden.

Nur von der fachlichen Leitstelle (Verfahrensverantwortlicher) genehmigte Changes dürfen realisiert werden.

Bei größeren Änderungen der Changeliste oder für zusätzliche Releases muss eine gesonderte Genehmigung durch die fachliche Leitstelle (Verfahrensverantwortlicher) erfolgen. Die technische Leitstelle (Produktmanagement) führt den Abnahmetest durch. Die fachliche Leitstelle (Verfahrensverantwortlicher) gibt die neuen Releases des Nachrichtenbrokers frei und trägt dafür die Verantwortung. Die Freigabe erfolgt auf Basis eines Abnahmetestprotokolls der technischen Leitstelle (Produktmanagement). Da der zeitliche Abstand zwischen der Beendigung des Abnahmetests und dem produktiven Deployment des neuen Release aufgrund der Gesetzesänderungstermine zeitlich sehr begrenzt ist, gilt die Abnahme als erteilt, wenn nicht innerhalb von 5 Tagen eine Rückantwort erfolgt.

Sollte es nicht zu einstimmigen Entscheidungen bei der fachlichen Leitstelle (Verfahrensverantwortlicher) kommen, ist eine Einigung über die jeweiligen Landes-CIOs herbeizuführen. Bei eiligen Entscheidungen ist die Mehrheit der Trägerlandanteile am Nachrichtenbroker entscheidend.

3.2 Fachliche Gesamtverantwortung

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

3.3 Ansprechpartner

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

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner¹.

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

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

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

3.4 Datenverarbeitung im Auftrag

Der Auftraggeber benennt die Daten verarbeitenden Stellen gemäß dem einschlägigen Datenschutzgesetz und kann den Auftragnehmer mit der technischen Hilfeleistung für die Datenverarbeitung beauftragen.

4 Steuerung und Koordination

4.1 Produktmanagement

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

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

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

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

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

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

Zusätzlich sollen folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart werden:

- ...

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

- Im Rahmen der Verfolgung von Störungen zum IT-Verfahren nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu anderen Leistungserbringern bzw. Herstellern des IT-Verfahrens auf. Bei Bedarf koordiniert der Auftragnehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Störung. Hierbei sorgt er für die Information des Auftraggebers und stimmt das weitere Vorgehen mit allen Beteiligten ab.

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

5.1 Release Management

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

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Releaseplanung in Abstimmung mit dem Auftraggeber | D | V, B |
| Fachlicher Test der Releases | V, D | I |
| Fachliche Abnahme der Releases | V, D | B |
| Erstellung der Anwenderinformationen | V, D | I |

5.2 Change Management

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

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

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

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

5.3 Incident Management

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

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

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

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

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

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

5.4 Problem Management

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

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

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

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

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

5.5 Access Management

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

| Aufgaben und Zuständigkeiten | Auftrag-nehmer | Auftrag-geber |
|---|----------------|---------------|
| Einrichtung / Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • als Metadaten | D | V |
| <ul style="list-style-type: none"> • in Benutzer- / Organisationsverwaltung | B | V, D |

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

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

5.6 Aktualisierung von Stammdaten

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

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

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

5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

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

Folgende Leistungen werden vereinbart:

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

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- Test / QS
- Schulung
- Abnahme / Stage

6 Beratungsleistungen

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

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

6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

6.4 Information und Austausch

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

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

6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen

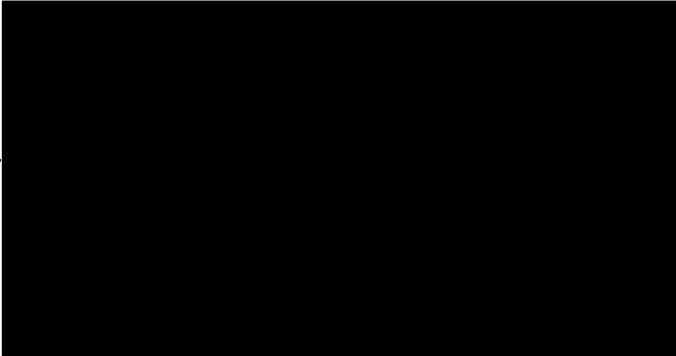
- Plant der Auftraggeber die Beauftragung von Änderungen, Erweiterungen oder Erneuerungen zum IT-Verfahren, berät der Auftragnehmer über die grundsätzliche Machbarkeit zur Umsetzung fachlicher Anforderungen (soweit er es beurteilen kann) und unterstützt im Rahmen der Auftragsfindung und Auftragsbeschreibung.

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

7 Unterstützung der Anwender

7.1 Telefonische Hilfestellung

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



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

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

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

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

7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

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

Die Anwender des Auftraggebers werden ebenfalls informiert über Störungen (Incidents), deren Beseitigung sowie Hinweisen zur Umgehung von Störungen (vgl. 0).

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

7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

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

7.5 Besondere Unterstützungsleistungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

8 Fachliche Verfahrenssteuerung

8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen

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

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

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

Die Auswertungen erfolgen pro

- Monat
- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

8.2 Überwachung von verfahrensisernen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

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

9 Services zu Datenverarbeitung im Auftrag

9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

Der Auftragnehmer wird mit der Ausführung folgender Batchprogramme / Jobs in folgendem Intervall beauftragt:

- ...
- ...

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

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

10 Service Level

10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart.

- Vereinbart werden die Service Levels, die durch ein Kreuz ausgewählt worden sind.
Zu diesen ausgewählten Service Levels werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.
- Service Levels, die nicht markiert wurden, sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

10.2 Servicezeit

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

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

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

10.3 Reaktionszeit

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

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

| Leistungsart | Reaktionszeit |
|---------------------------------------|---------------|
| Hilfestellung für Anwender (Kap. 7.1) | |
| Anfragen des Auftraggebers (Kap. 6.1) | |
| Anfragen der Fachbereiche (Kap. 6.2) | |

10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

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

Die Gesprächsrunden finden statt

- beim Auftraggeber
 beim Auftragnehmer
 wechselnd

in folgendem Intervall:

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

10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

- Der Auftragnehmer bietet regelmäßig eine Veranstaltung für Anwender des Auftraggebers an, auf der über neue Entwicklungen zum IT-Verfahren informiert wird und Anwender Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch erhalten (vgl. 0).

Der Auftragnehmer führt einmal im

- Quartal
 Halbjahr
 Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

- des Auftragnehmers
 des Auftraggebers

durch.

10.6 Reporting

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

11 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**
Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.
- **Technisches Verfahrensmanagement**
Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.
- **Produktmanagement**
Leistungen des Produktmanagements sind nur in dem Umfang abgedeckt, der für das Fachliche Verfahrensmanagement erforderlich ist bzw. explizit vereinbart wurde (vgl. 4.1).
- **Sicherheitsmanagement**
Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.
- **Softwarewartung und -pflege**
Die Bereinigung von Programmfehlern sowie das Planen und Durchführen von Änderungen am IT-Verfahren gehören nicht zum Leistungsspektrum und sind an anderer Stelle zu regeln und zu vereinbaren.
- **Durchführung von Projekten**
Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.
- **Schulungen**
Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.

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

12 Erläuterung VDBI

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



Service Level Agreement

Pflege des Verfahrens Nachrichtenbroker

Version 1.0 Stand: 11.02.2011



Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Einleitung | 3 |
| 1.1 | Aufbau des Dokumentes..... | 3 |
| 1.2 | Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung..... | 3 |
| 2 | Rahmenbedingungen | 3 |
| 2.1 | Dokumentation..... | 3 |
| 2.2 | Release Management..... | 4 |
| 2.3 | Mitwirkungsrechte und -pflichten | 4 |
| 3 | Leistungsbeschreibung | 5 |
| 3.1 | Erstellen und Veröffentlichen von Informationen..... | 5 |
| 3.2 | Fehlerbehebung..... | 5 |
| 3.3 | Test und Freigabe..... | 5 |
| 3.3.1 | Test- und Freigabeumgebung..... | 5 |
| 3.3.2 | Test..... | 5 |
| 3.3.3 | Freigabe der Software | 6 |
| 4 | Service Level | 7 |
| 4.1 | Servicezeiten..... | 7 |
| 4.2 | Reaktionszeiten..... | 7 |

1 Einleitung

Der Auftragnehmer erbringt personelle Leistungen bei der Pflege für Software entsprechend den Beschreibungen dieser Vereinbarung. Der Auftragnehmer setzt dabei Personal ein, das für die Erbringung der vereinbarten Pflegeleistungen qualifiziert ist. Mit dieser Leistungsvereinbarung wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers sowie die vereinbarten Leistungskennzahlen (Service Levels).

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Rahmenbedingungen: Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

Leistungsbeschreibungen: Inhaltliche Beschreibung der zu erbringenden Pflegeleistung sowie weiterer ggf. zu erbringender Dienstleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer

Leistungskennzahlen: Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z. B. Reaktionszeiten), Festlegung von Leistungs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität (Service Level Objectives).

1.2 Leistungsgegenstand und Leistungsabgrenzung

Leistungsgegenstand ist die Pflege der Infrastrukturkomponenten des Nachrichtenbrokers und umfasst die Umsetzung von Softwareveränderungen aufgrund von Fehlerbehebung, Anpassung an die technische Entwicklung und Änderung des Leistungsumfanges.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Dokumentation

Alle Änderungen der Fachanwendungen werden dokumentiert, bzw. die entsprechenden vorhandenen Dokumentationen werden fortgeführt.

Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen erforderlich. Die genauen Regelungen sind im SLA Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.

Mit Hilfe der Dokumentation soll sich ein fachkundiger Dritter in angemessener Zeit in das Verfahren einarbeiten können. Sie muss für Revisionszwecke geeignet sein. Verfahrens- und Softwareänderungen müssen in der Dokumentation zeitlich und inhaltlich nachvollzogen werden können. Die Dokumentation ist jederzeit vollständig und inhaltlich auf dem aktuellen Stand zu führen. Änderungen sind in geeigneter Form deutlich zu machen und zu protokollieren.

Die Dokumentation beschreibt:

- das Verfahren
- die verwendeten Komponenten und deren Zusammenspiel
- die Bedienung der Anwendung
- die Sicherheitsregelungen
- Test- und Freigabe
- Leistungsbeschreibung des Verfahrens

2.2 Release Management

Das Releasemanagement umfasst folgende Aufgaben:

- Festlegung des funktionellen Umfangs (insbesondere von Erweiterungen und Fehlerbehebungen)
- Festlegung des genauen Zeitplans einer Release-Freigabe in Abstimmung mit dem Change- bzw. [Produktmanagement](#)
- [Qualitätskontrolle](#) zur Überwachung der Einhaltung der Kriterien, die im Rahmen des Change- bzw. Produktmanagements für eine Release-Erstellung festgelegt wurden
- Dokumentation des Umfangs und der Änderungen, dabei insbesondere Beschreibung der für die Rückwärts[kompatibilität](#) relevanten Eigenschaften
- Verwaltung der Versionshistorie ([Versionierung](#)), damit Sicherstellung der Reproduzierbarkeit.

Die genaue Ausprägung des Releasemanagements, insbesondere die vom Auftraggeber zu erbringenden Leistungen wird im SLA Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.

2.3 Mitwirkungsrechte und -pflichten

Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen sind im SLA Fachliches Verfahrensmanagement geregelt

3 Leistungsbeschreibung

Der Auftragnehmer erbringt Personalleistungen zur Pflege der Fachanwendung.

Der Auftragnehmer ist berechtigt sich bei der Erbringung der Leistungen der Mitwirkung von Unterauftragnehmern zu bedienen. Die jeweiligen Richtlinien zur Informationssicherheit der Leistungsempfänger sind einzuhalten.

3.1 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

Die Regelungen zum Erstellen und Veröffentlichen von Informationen insbesondere zu den Releases sind im SLA Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.

3.2 Fehlerbehebung

Der Auftragnehmer behebt gemeldete Fehler gemäß den Regelungen des Release-Managements.

Der Auftragnehmer erwartet, dass der Auftraggeber vor einer Fehlermeldung unsachgemäße Bedienung und Installation auf einer vom Auftragnehmer für diese Fachanwendung freigegebenen Hard- und Software-Plattform (Betriebssystem, Datenbank, Büro-Software-Produkte, Compiler etc.) weitestgehend ausschließt.

3.3 Test und Freigabe

3.3.1 Test- und Freigabeumgebung

Tests werden nicht in der Produktionsumgebung durchgeführt. Die verfahrensspezifischen Regelungen sind im SLA Fachliches Verfahrensmanagement enthalten.

3.3.2 Test

Der Test, ob die Software die jeweilige Leistungsbeschreibung erfüllt, ist Teil der Qualitätssicherung im Rahmen des Releasemanagement und wird im SLA Fachliches Verfahrensmanagement im Detail geregelt.



3.3.3 Freigabe der Software

Die Freigabe ist Teil des Releasemanagement und wird im SLA Fachliches Verfahrensmanagement im Detail geregelt.

4 Service Level

4.1 Servicezeiten

Die Servicezeiten werden in der Anlage Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.

4.2 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten werden in der Anlage Fachliches Verfahrensmanagement geregelt.