

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V19591/3011005

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum des Verfahrens Autorisierungsmodul zum einheitlichen Unternehmenskonto

zwischen Der Senator für Finanzen Abteilung 4 - Zentrales IT-Management Digitalisierung „Auftraggeber“ (AG)
öffentlicher Dienste , Rudolf-Hilferding-Platz 1, 28195 Bremen

und Dataport, Anstalt öffentlichen Rechts, Altenholzer Straße 10-14, 24161 Altenholz „Auftragnehmer“ (AN)

1. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Preisblatt Anlage(n) 2a, 2b

| Lfd. Nr. | Leistung (ggf. auch Kategorie, Berater) | Ort der Leistung | Leistungszeitraum | | Vergütung pro Einheit (Personentag, Stunden, Stück etc.) | Vergütungsart: Aufwand ggf. inkl. Obergrenze (OG) bzw. Pauschalpreis |
|----------|---|------------------|----------------------------|-------------|--|--|
| | | | Beginn | Ende/Termin | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | gem. Anlage 4a, 4b | Beim AN | voraussichtlich 01.07.2023 | | gemäß Preisblatt Anlage(n) 2a, 2b | gemäß Preisblatt Anlage(n) 2a, 2b |

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

2. Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

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

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

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

Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

3. Sonstige Vereinbarungen

3.1 Allgemeines

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

3.2 Umsatzsteuer

3.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V19591/3011005

3.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesens (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und –pflichtig sind.

Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar.

Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

3.3 Verschwiegenheitspflicht

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

3.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

3.4.1 Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG).

Er wird gemäß § 11 im zentralen elektronischen Informationsregister der Freien Hansestadt Bremen veröffentlicht. Unabhängig von einer Veröffentlichung kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremIFG sein.

3.4.2 Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

3.5 Mitwirkungs- und Beistelleleistungen des Auftraggebers

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

3.5.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.

3.5.2 Gem. Anlage 4a Pkt. 1.2, gem. Anlage 4b Pkt. 1.4

3.5.3 Folgende weitere Beistelleleistungen werden vereinbart

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

3.6 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

3.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt nach Absprache mit dem Auftraggeber voraussichtlich am 01.07.2023 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 30.06.2024 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V19591/3011005

3.8 Auftragsverarbeitung

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

Bremen

Ort

Datum

Ort

Datum

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Der Senator für Finanzen
Abteilung 4 - Zentrales IT-Management
Digitalisierung öffentlicher Dienste
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Rechnungsempfänger:

Freie Hansestadt Bremen
- Rechnungseingang FHB -
Senator für Finanzen
28026 Bremen

Leitweg-ID

[REDACTED]

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentrale Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

1.

2.

**Technische Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

1.

2.

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

Ort

, Datum

Preisblatt Einmaliger Festpreis

Gültig ab dem 03.01.2023

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

Gesamtpreis: 10.400,00 €

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach erbrachter Leistung.

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 03.01.2023

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

Gesamtpreis: 298.317,45 €

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

A large, solid black rectangular area covers the majority of the page, redacting the detailed service catalog and pricing information.

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

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung ¹

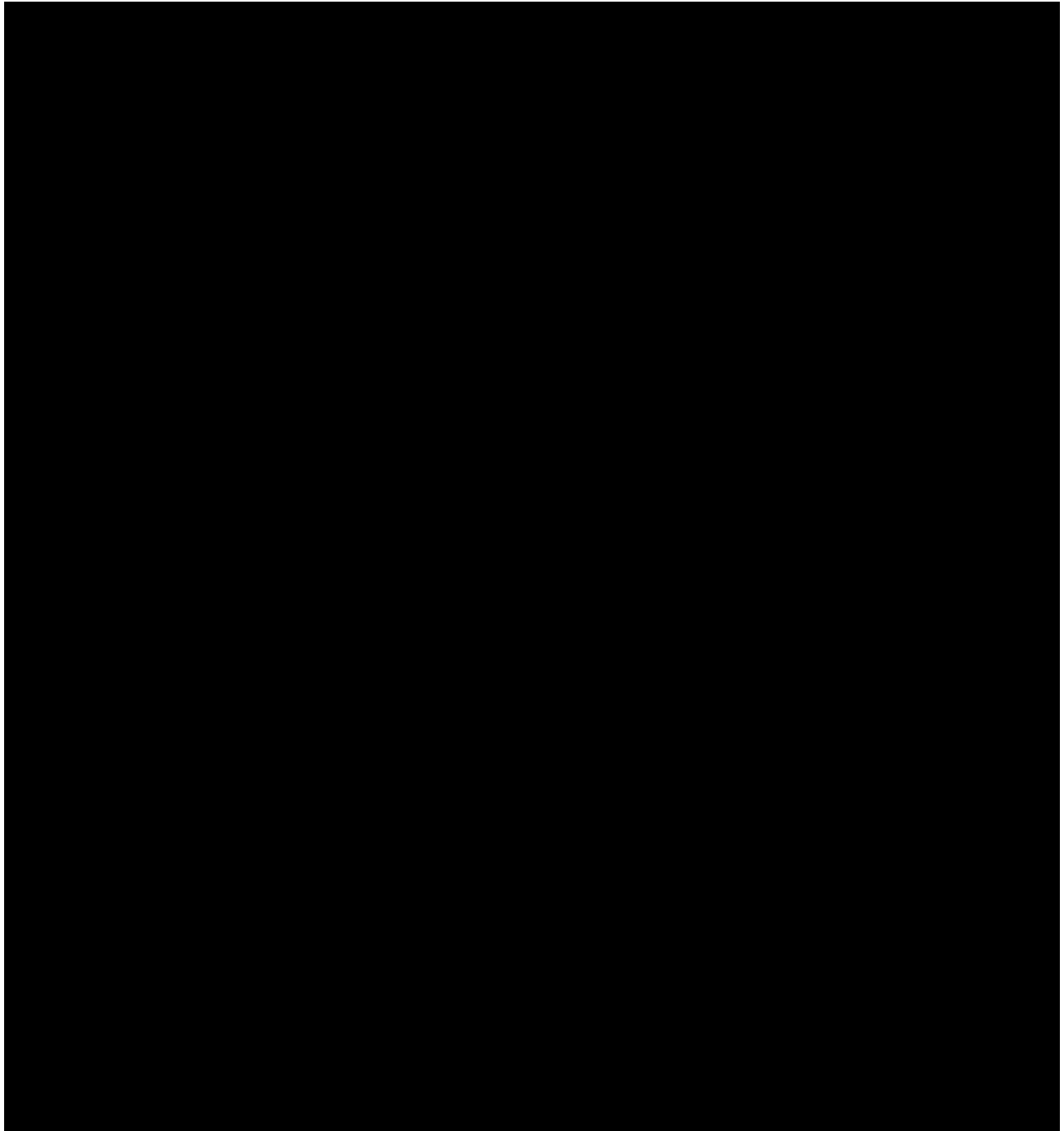
Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

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

| | |
|-----------|---|
| 1. | Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO) |
| | Verwendung von Personendaten aus dem Register des IdP Elster Baustein 2 und aus der Benutzerverwaltung des Autorisierungsmoduls zur: 1. Autorisierung an Onlinediensten dienstbietender Behörden (OZG, EFA) 2. Autorisierung am Autorisierungsmodul |
| 2. | Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c) |
| | Name, Vorname, Pseudonym, ID, Unternehmensdaten (Organisationen i.S.d IT-PLR) Name der Unternehmung (Firma), SteuerID |
| | darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO) |
| | Keine |
| 3. | Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO) |
| | Personen von Unternehmen im Kontext der unternehmerischen Tätigkeit. Personen von Behörden im Kontext von Onlinediensten |
| 4. | ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO) |
| | Nein |

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

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter





Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| 1 Einleitung | 3 |
| 1.1 Aufbau des Dokumentes | 3 |
| 1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und -pflichten | 3 |
| 2 Grundlagen der Leistungserbringung..... | 4 |
| 2.1 Betrachtung der Servicekette | 4 |
| 2.1.1 Netzwerk-Anbindung | 4 |
| 2.2 Serviceübergreifende Regelungen | 5 |
| 2.2.1 Wartungsfenster | 5 |
| 2.2.2 Supportzeit Standard | 5 |
| 2.2.3 Störungsannahme | 6 |
| 2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme | 6 |
| 2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement..... | 6 |
| 2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates | 7 |
| 2.2.7 Release Management..... | 7 |
| 2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs) | 8 |
| 2.3.1 Reaktionszeit | 8 |
| 2.4 Betriebsverantwortung..... | 8 |
| 3 Rollendefinition..... | 9 |
| 4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting..... | 10 |
| 4.1 Verfügbarkeit (Availability)..... | 10 |
| 4.2 Auslastung | 10 |
| 5 Störungsprioritäten | 11 |
| 6 Glossar..... | 13 |
| 6.1 Definition der Verfügbarkeit | 18 |
| 6.1.1 Messung der Verfügbarkeit | 19 |
| 6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen | 19 |



1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbarten Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die allgemeinen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services, sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Festlegungen ihrer Erbringung, sind in diesem Dokument beschrieben.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und -pflichten

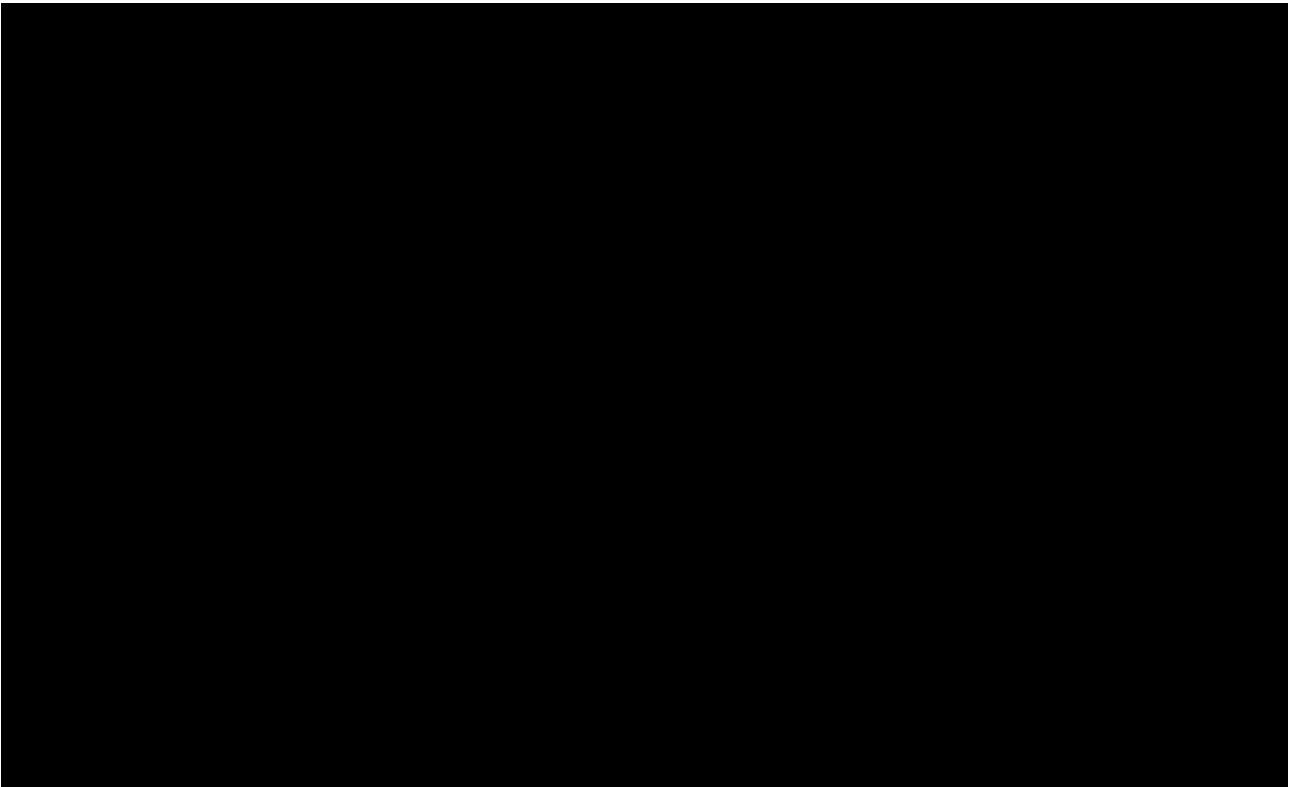
Die von Dataport zugesagten Leistungen erfordern Mitwirkungspflichten und Beistelleistungen des Auftraggebers.

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

2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

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



2.1.1 Netzwerk-Anbindung

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

2.2 Serviceübergreifende Regelungen

2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

| | Zeitraum |
|-----------------------------------|--|
| Standard-Wartungsfenster je Woche | Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr |
| Besondere Wartungsfenster | Sollte in Sonderfällen ein größeres oder zusätzliches Wartungsfenster erforderlich werden (z.B. wenn größere Installationsarbeiten erforderlich sind), so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Solche Arbeiten werden üblicherweise an einem Wochenende vorgenommen. |

Der Auftraggeber kann in begründeten Einzelfällen die Nutzung eines Standard-Wartungsfensters untersagen.

2.2.2 Supportzeit Standard

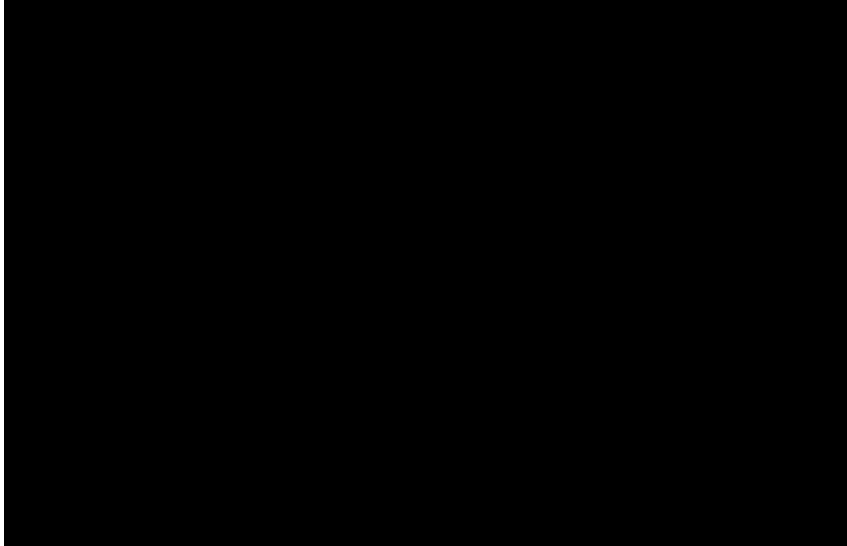
Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit Standard. Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

| Supportzeit | Montag bis Donnerstag | Freitag | Samstag / Sonntag |
|-------------|--|-------------------|-------------------|
| Standard | 08:00 - 17:00 Uhr | 08:00 – 15:00 Uhr | - |
| | <i>(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)</i> | | |

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

2.2.3 Störungsannahme

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



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

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

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

Regelhaft werden die über das Kontenpflegetool eingetragenen Personendaten aus den Active Directorys der Trägerländer für die Störungsannahme in den Tickets verwendet. Abweichende Fälle sind im Teil B unter Ziffer 1.4 geregelt.

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

Changes dienen zur Umsetzung von beauftragten Maßnahmen wie auch zur Aufrechterhaltung der vertragsgemäßen Leistungserbringung. Patches sind eine Teilmenge der Changes.

Generell ist der Auftragsverarbeiter verantwortlich für die Durchführung aller Maßnahmen, die dazu dienen, alle einem Verfahren zugrundeliegenden Systemkomponenten gemäß dem aktuellen Stand der Technik zu halten. (Branchenspezifische Sicherheitsstandards (B3S)).

Im Rahmen des Patchmanagements werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragsverarbeiters alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Updates versorgt. Der Auftragsverarbeiter stellt hierdurch sicher, dass alle Systemkomponenten des Fachverfahrens, welche gemäß des Dataport Standards installiert wurden, über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Hierzu gehören auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, für welche innerhalb der aktuellen Releases des Fachverfahrens neue Versionen oder Patches erscheinen.

Für Komponenten, welche durch den Softwarehersteller des Fachverfahrens ausgeliefert und/oder in die Fachanwendung integriert wurden, sind Aktualisierungen regelhaft in den vom Hersteller vorgegebenen Zyklen durch den Auftraggeber beizustellen.

Patchmanagement ist notwendig, damit ein sicherer Betrieb im Sinne des BSI Grundschutzes gewährleistet werden kann. Es ist Aufgabe des Auftraggebers, den Verfahrenshersteller auf die Verwendung von im Support befindlicher Software hinzuweisen und rechtzeitig einen Wechsel einzuplanen, wenn genutzte Anwendungen ihr End of Support (EOS) erreichen, sofern diese Aufgabe durch den Auftragsverarbeiter nicht im Rahmen einer Beauftragung zum fachlichen Verfahrensmanagement erbracht wird.

2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in denen relevante Sicherheitsupdates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der Erstmöglichen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) für jedes Serversystems in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt und in der Verfahrensdokumentation hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI Grundschutzes zeitnah mit allen kritischen Sicherheitsupdates versorgt wird. Das MW ist ein zentraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes für Serversysteme. Das MW kann im Rahmen des Change-Prozesses durch den Auftraggeber geändert werden.

2.2.7 Release Management

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

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

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

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



2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

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

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

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

Reporting

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

2.4 Betriebsverantwortung

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

Ist im Einzelfall eine geteilte Betriebsverantwortung erforderlich, werden Details in Teil B geregelt.

¹ Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

Die allgemeine Zuordnung von Aufgaben zu Rollen ist wie folgt definiert:

| Rolle | Rollendefinition |
|--------------------------|--|
| Auftraggeber (AG) | Rolle des Auftraggebers im Sinne der DSGVO |
| Auftragsverarbeiter (AV) | Zentraler Betrieb, Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO |
| Auftragsberechtigte (AB) | Abruf von im Vertrag definierten Services des Auftragsverarbeiters Der Abruf erfolgt durch vom Auftraggeber benannte autorisierte Auftragsberechtigte. Der Auftraggeber benennt diese Personen und pflegt die Liste der autorisierten Auftragsberechtigten. |
| Nutzer | Nutzer sind alle Endanwender, die das Verfahren nutzen. Nutzer müssen nicht Mitarbeiter des Auftraggebers sein. |

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Teil A; Ziffer 6.1

Die Verfügbarkeit des Business Services wird am Leistungsübergabepunkt je Umgebung der Verfahrensinfrastruktur gemessen und monatlich berichtet. Je Verfahrensumgebung (Produktion, Qualitätssicherung, Test / Entwicklung und Schulung) wird ein gesonderter Report erstellt.

4.2 Auslastung

Das monatliche Auslastungs-Reporting ist eine Darstellung der Auslastung der Verfahrensumgebungen zur Einschätzung des System-Sizings.

- Der Grad der Auslastung wird in Form eines Ampel-Reports grafisch und mit Prozentwerten dargestellt.
- Der Report umfasst alle beauftragten Verfahrensumgebungen.
- Im Auslastungsreporting wird je technischer Servicekomponente die Auslastung im Verhältnis zur beauftragten Kapazität ausgewiesen. Im typischen Fall wird also je Server die CPU-, RAM- sowie Speicherauslastung im Messzeitraum angegeben.

5 Störungsprioritäten

Die Störungsmeldungen von Auftraggeber / Nutzern werden durch den Auftraggeber wie folgt kategorisiert und vom Auftragsverarbeiter bearbeitet:

| Auswirkung | | Großflächig / Verbreitet | Erheblich / Groß | Moderat / Begrenzt | Gering / Lokal |
|---------------|----------|-----------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|
| Dringlichkeit | Kritisch | Kritisch | Kritisch | Hoch | Hoch |
| | Hoch | Kritisch | Hoch | Hoch | Mittel |
| | Mittel | Hoch | Hoch | Mittel | Niedrig |
| | Niedrig | Hoch | Mittel | Niedrig | Niedrig |

Die Priorisierung ergibt sich nach der oben abgebildeten Matrix aus den Komponenten Auswirkung und Dringlichkeit. Die Auswirkung bezeichnet den Einfluss, den die Störung auf die geschäftliche Aktivität hat. Die Dringlichkeit einer Störung ist davon abhängig, ob Ersatzwege für die betroffene Tätigkeit möglich sind oder die Tätigkeit zurückgestellt bzw. nachgeholt werden kann. Die Priorität (innerer Teil der Matrix) legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

| Priorität | Kritisch | Führt zur umgehenden Bearbeitung durch Dataport und unterliegt einer intensiven Überwachung des Lösungsfortschritts |
|-----------|----------|---|
| | Hoch | Führt zur bevorzugten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt einer besonderen Überwachung des Lösungsfortschritts. |
| | Mittel | Führt zur forcierten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. |
| | Niedrig | Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. |

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

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

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

Der Prozess zur Störungsbearbeitung bei Dataport enthält Eskalationsverfahren, die sicherstellen, dass die zugesagten Reaktionszeiten eingehalten werden und dass eine zuverlässige und schnellstmögliche Störungsbearbeitung erfolgt.

Als Ergänzung können im SLA Verfahrensinfrastruktur Teil B spezifische Festlegungen zur Kategorie von Störungsmeldungen getroffen werden. Insbesondere bei Eingrenzung der Berechtigung zur Störungsmeldung (Ziffer 1.4 Teil B) kann der Auftraggeber die Störungspriorität festlegen.

6 Glossar

| Begriff | Definition |
|--------------------------------------|--|
| Application Layer Gateway (ALG) | Sicherheitskomponente in einem Computernetzwerk |
| Bearbeitungszeit | Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung eines Services bzw. einer Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Einrichten eines Telefonanschlusses) bis zur erfolgreichen Durchführung des beauftragten Services bzw. der Aktivität. |
| Betriebszeit | Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die vereinbarten Ressourcen (Services) vom Auftragsverarbeiter (AV) zur Verfügung gestellt werden und grundsätzlich genutzt werden können. Dies ist generell an 365 Tagen pro Jahr, 24 h pro Tag, der Fall. Die Betriebszeit wird eingeschränkt durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleistung möglich ist und durch Wartungsarbeiten. |
| Bezugsgröße | Messgröße, bezogen auf die eine Leistungskennziffer definiert ist. Beispiel: Die Leistungskennziffer „Reaktionszeit“ ist bezogen auf die Bezugsgröße „Supportzeit“ definiert. |
| Bezugszeitraum (Messzeitraum) | Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat. |
| Business Service (BS) | Bündelung von IT-Services |
| Callcenter | Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen. |
| Fachliches Verfahrensmangement (FVM) | Das fachliche Verfahrensmangement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrensoftware (nicht auf Systemebene oder innerhalb systemnaher Software). Ein Nutzer mit einer Rolle und Aufgaben im FVM hat administrative Rechte im Verfahren und damit weitergehende Rechte als ein normaler Verfahrensnutzer. |
| IT Infrastructure Library (ITIL) | Sammlung von „Best Practice“ Prozessen und Methoden zur Definition, Erbringung und Veränderung von IT-Services für Auftraggeber und Nutzer sowie zum Management von Störungen der Serviceerbringung. |
| Key Performance Indikator (KPI) | Vertragliche Leistungskennzahl, für das leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen). |

| Begriff | Definition |
|---|--|
| Kundenreport | Auftraggeber-spezifischer Bericht über die SLA-Erfüllung und ggfs. weitere Business Service-Details (z.B. Bestände). |
| Leistung | Elemente von Services mit OLA zur Dataport-internen Steuerung |
| Leistungsübergabepunkt (LÜP) | Bezugspunkt der Definition von Service Leveln. Die Services werden dem Auftraggeber am LÜP zur Verfügung gestellt. Einflüsse auf die Servicequalität ab LÜP sind nicht Bestandteil der vom Auftragsverarbeiter zugesagten Leistungen. Analog sind die Details der Serviceerbringung durch den Auftragsverarbeiter bis zum LÜP alleine unter der Verantwortung des AV. |
| Maintenance Window (MW) | Das Maintenance Window hat den primären Fokus Sicherheitsupdates oder Patche der standardisierten SW-Komponenten (Betriebssystem, Middleware) auf den Servern durchzuführen. |
| Operational Level Agreement (OLA) | Dataport-interne Beschreibung von Leistungen nach ihrer Qualität und Ausprägung. Zweck ist die interne Absicherung der nach außen bzw. gegenüber dem Auftraggeber zugesagten Service Levels. |
| Reaktionszeit | Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung über den vereinbarten Störmeldeweg und dem Beginn der inhaltlich qualifizierten Bearbeitung durch Dataport. Zur Messung der Reaktionszeit wird der Zeitpunkt der Störungsmeldung und der Status „in Bearbeitung“ in der ITSM Suite bei Dataport verwendet. Die Reaktionszeit ist grundsätzlich abhängig von der Priorität der Störung. Je nach SLA-Klasse im Servicekatalog sind die Prioritäten „kritisch“ oder „hoch“ evtl. nicht verfügbar. |
| Twin Data Center | Dataport Rechenzentren in Alsterdorf und Norderstedt |
| Security Service Level Agreement (SSLA) | Ergänzung eines SLA zur Verfahrensinfrastruktur. Mit dem Security Service Level Agreement wird zwischen den Vertragspartnern vereinbart, wie der Betrieb unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragsverarbeiters erfolgt. |
| Service | Standardisierte Bündelung von Leistungen; aufgeführt im Servicekatalog und relevant für die Preisgestaltung |
| Service Desk | Das Service Desk ist die Anlaufstelle für die Nutzer, d.h. alle Störungen werden hier zunächst angenommen und bearbeitet. Regelmäßig wird diese Aufgabe vom Callcenter übernommen |

| Begriff | Definition |
|---|---|
| Service Fernzugriff Administrativ (SFA) | <p>Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...) <p>Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.</p> |
| Service-Koordination | Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen. |
| Service Level Agreement (SLA) | Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber. |
| Service Request (SR) | Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss. |
| Service-Kette | Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg. |
| Sollwert | Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $Verfügbarkeit_{Ist} \geq Verfügbarkeit_{Soll}$; $Reaktionszeit_{Ist} \leq Reaktionszeit_{Soll}$). |
| Standard Service Request (SSR) | Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann. |

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

| Begriff | Definition |
|---------------------------|---|
| Verfahrens- umgebungen | <p>Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdate • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. keine Verarbeitung von Echtdate • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. keine Verarbeitung von Echtdate • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patche der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelmäßig keine Verarbeitung von Echtdate • Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdate |
| Verfahrensupdates | Grundsätzlich nicht Gegenstand des Wartungsfensters oder des Maintenance Windows. Sind separat zu vereinbaren. |
| Vertrag | Ein Vertrag kontrahiert eine gegen Entgelt angebotene Bündelung eines oder mehrerer Business Services. |
| Wide Area Network (WAN) | Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt. |
| Wartungsfenster | <p>Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen mit dem primären Fokus: Updates / Erneuerungen / Wartungsarbeiten an den RZ-Diensten und der Netzinfrastruktur durchzuführen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden.</p> <p>Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit.</p> <p>Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich.</p> <p>Sollte in Sonderfällen ein längeres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragsverarbeiter wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.</p> |

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

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

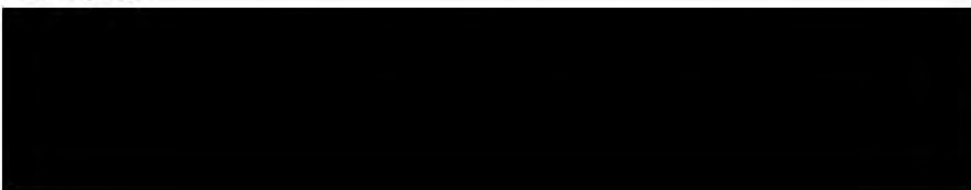
Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse XXXXXXXXXX zur Verfügung gestellt.

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

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

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:



6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Verfahrensinfrastruktur wird konkret ermittelt durch eine Verarbeitung der Systemmeldungen der jeweils relevanten Komponenten, die mittels eines jeweils individuellen Modells, das Redundanzen und Abhängigkeiten berücksichtigt, den Gesamtwert ergeben. Zum Reporting siehe Teil B; Ziffer 4.2

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

- Geplante Ausfallzeiten im Wartungsfenster
- Ungeplante Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
- Ausfallzeiten aufgrund minderer Qualität von beigestellter Software, z.B. durch
 - den Verzicht auf eine Qualitätssicherungs-Umgebung erhöht das entsprechende Risiko in der Produktionsumgebung oder
 - fehlerhafte Verfahrensupdates und -patches
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber
 - Hier auch insbesondere in Folge geteilter Betriebsverantwortung



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren meinUK - Autorisierung (AutoMeinUK_HB001))

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----------|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| 1 Einleitung | 4 |
| 1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur | 4 |
| 1.2 Aufbau des Dokumentes | 4 |
| 1.3 Rollenzuordnung | 5 |
| 1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten..... | 5 |
| 2 Rahmen der Leistungserbringung | 6 |
| 2.1 Servicerelevante Regelungen..... | 6 |
| 2.1.1 Supportzeiten | 6 |
| 2.1.2 Service Request Management..... | 6 |
| 3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur | 7 |
| 3.1 Beschreibung des Fachverfahrens | 7 |
| 3.2 Bereitgestellte Umgebungen..... | 7 |
| 3.3 Details zu Server-Services | 7 |
| 3.3.1 Bereitgestellte Server-Services..... | 8 |
| 3.3.2 Zentraler Fileservice | 11 |
| 3.3.3 Fileservice Economy | 11 |
| 3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)..... | 11 |
| 3.3.5 Backup & Recovery | 12 |
| 3.3.6 Container | 12 |
| 3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA) | 12 |
| 3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement..... | 12 |
| 3.5.1 Serviceklassifikation | 12 |
| 3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren..... | 13 |
| 3.5.3 Benutzerverwaltung..... | 13 |
| 3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff | 13 |
| 3.6 Leistungseinschränkungen | 13 |
| 3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung | 13 |
| 3.6.2 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens | 14 |

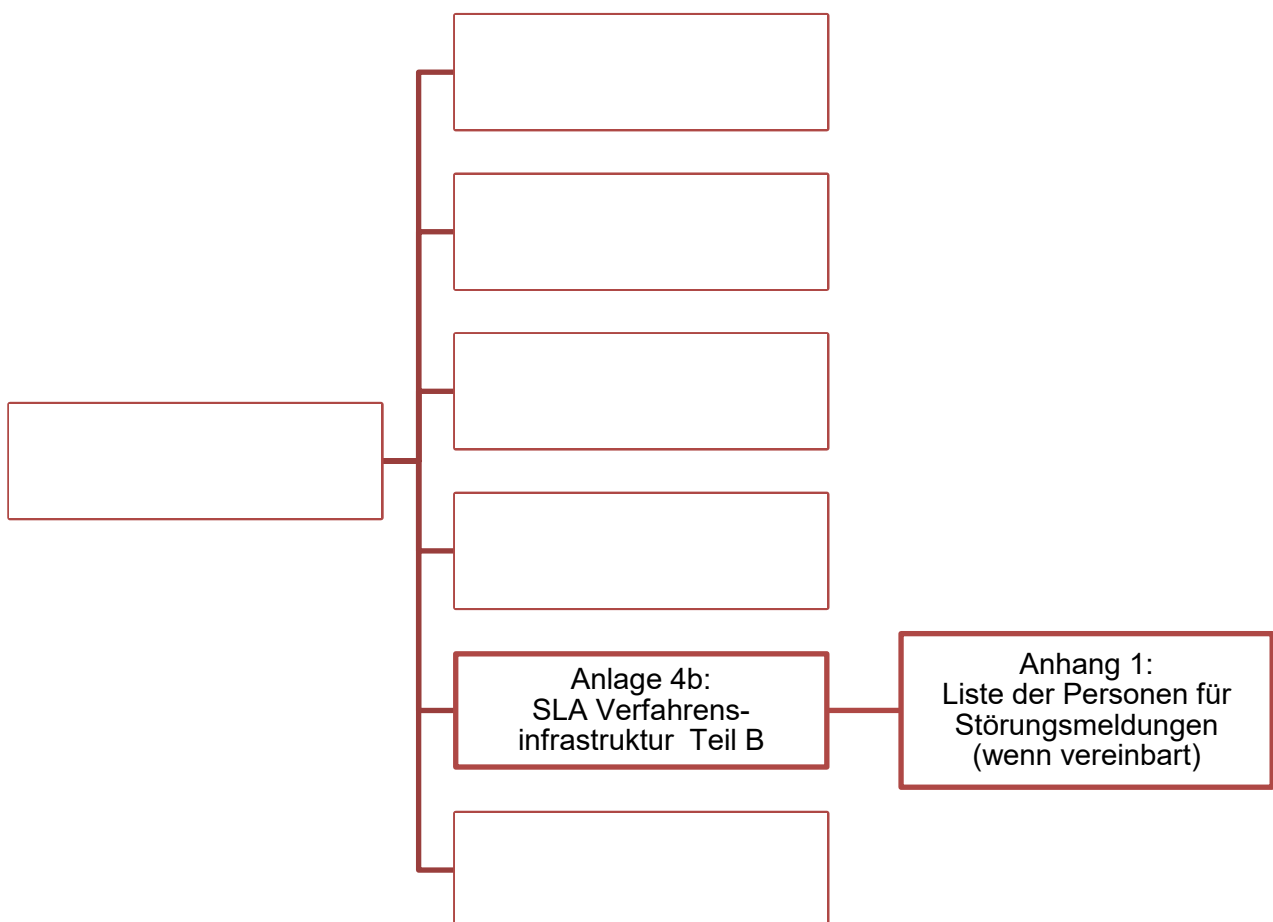


| | | |
|----------|--|-----------|
| 4 | Leistungsspezifische KPIs und Reporting | 15 |
| 5 | Maßnahmen bei Beendigung der Leistung | 16 |

1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement) im vereinbarten Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die spezifischen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services, sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Festlegungen ihrer Erbringung, sind in diesem Dokument beschrieben.

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

| Rolle | Rolleninhaber |
|---|--|
| Auftraggeber (AG) | Siehe EVB-IT |
| Auftragsverarbeiter (AV) | Siehe EVB-IT |
| Zusätzliche Auftragsberechtigte (AB) zur Anlage 1 EVB-IT: | keine |
| Nutzer | Nutzer der Verfahrensinfrastruktur, müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein |

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

1.4 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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



2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Service Request Management

Sind im vereinbarten Leistungsumfang Service Requests (Serviceabrufe) definiert, können diese durch die Auftragsberechtigten abgerufen werden. (Nummer 5.1 des EVB-IT)

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten per Mail an Servicekoordination Technik eingestellt.

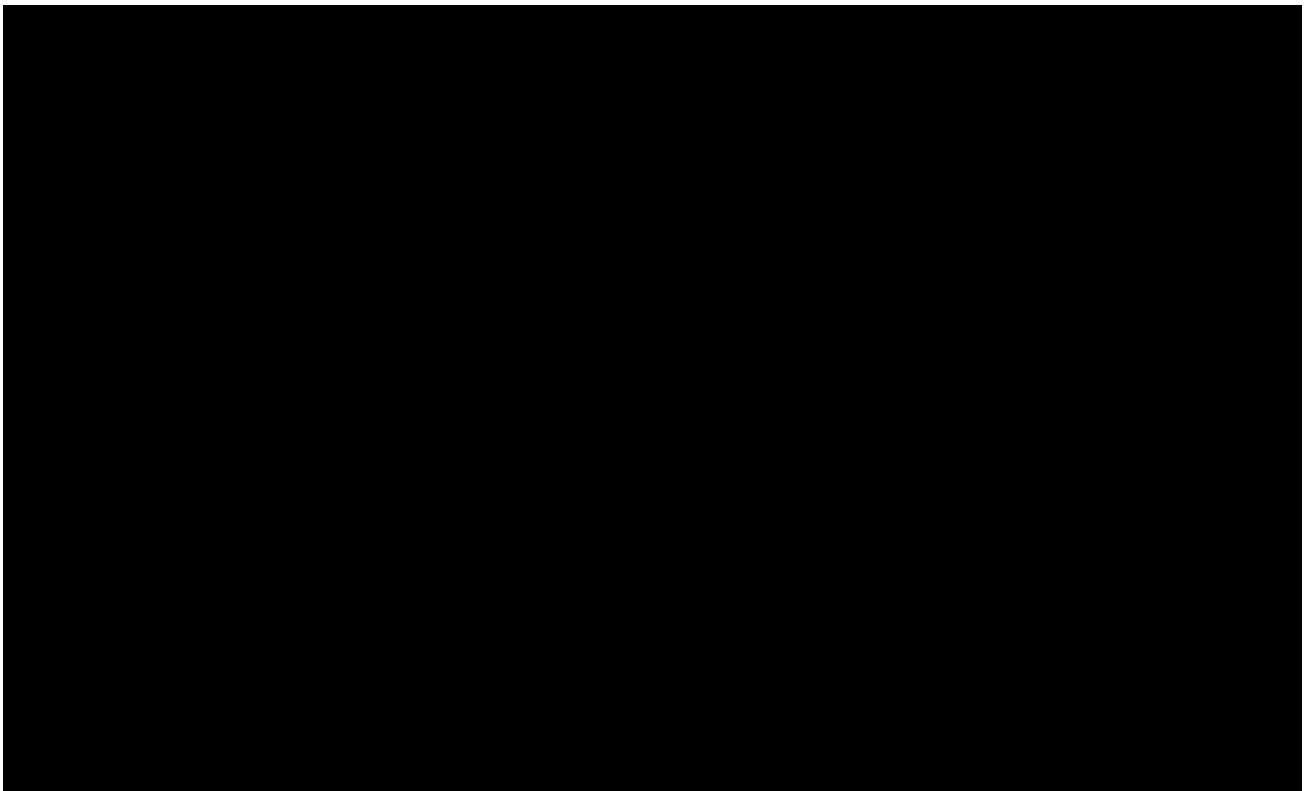
Die Bearbeitung wird beim Auftragsverarbeiter im Rahmen des Prozesses zum Changemanagement sichergestellt.

3 Leistungsbeschreibung Verfahreninfrastruktur

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

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens



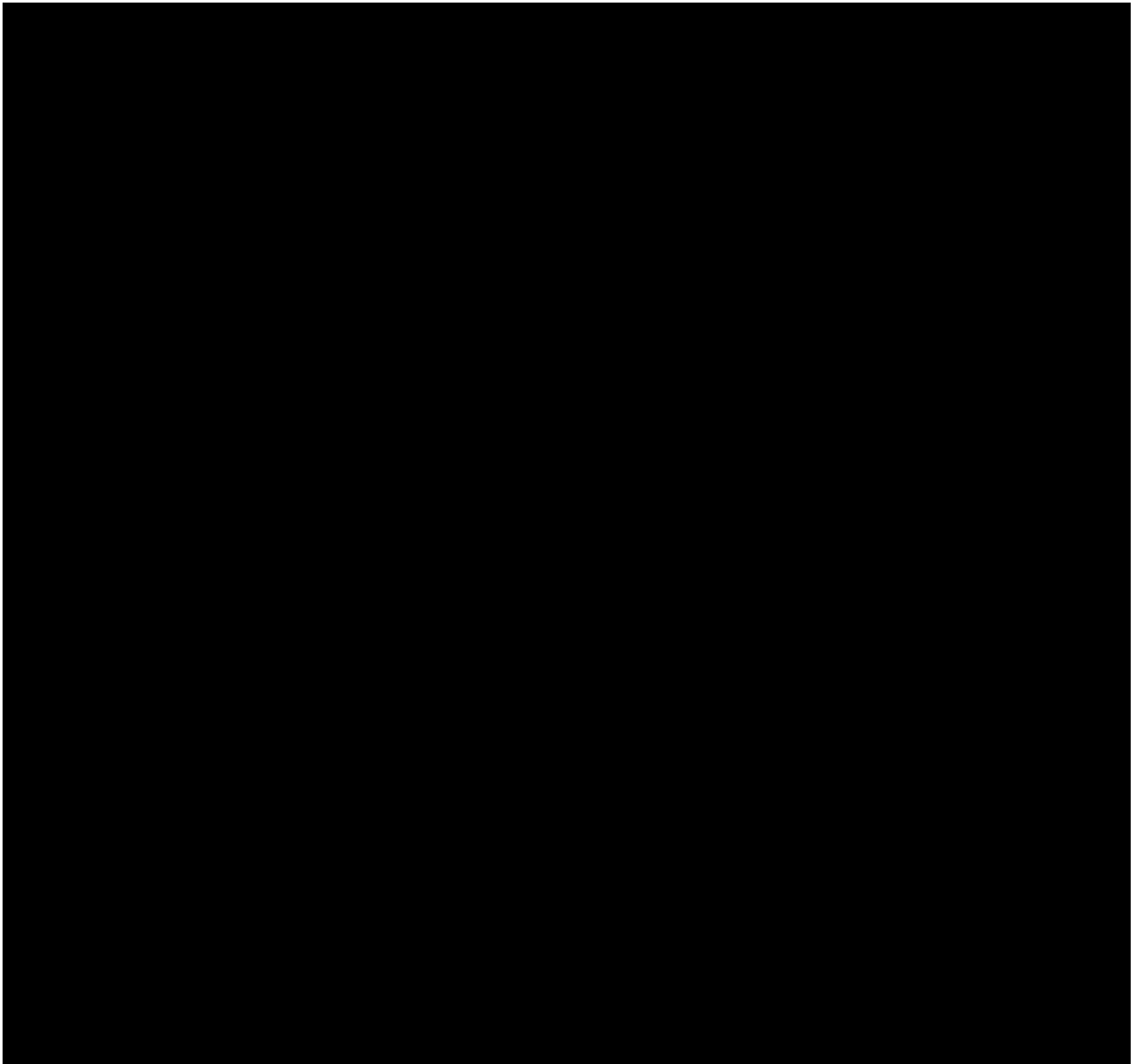
3.3 Details zu Server-Services

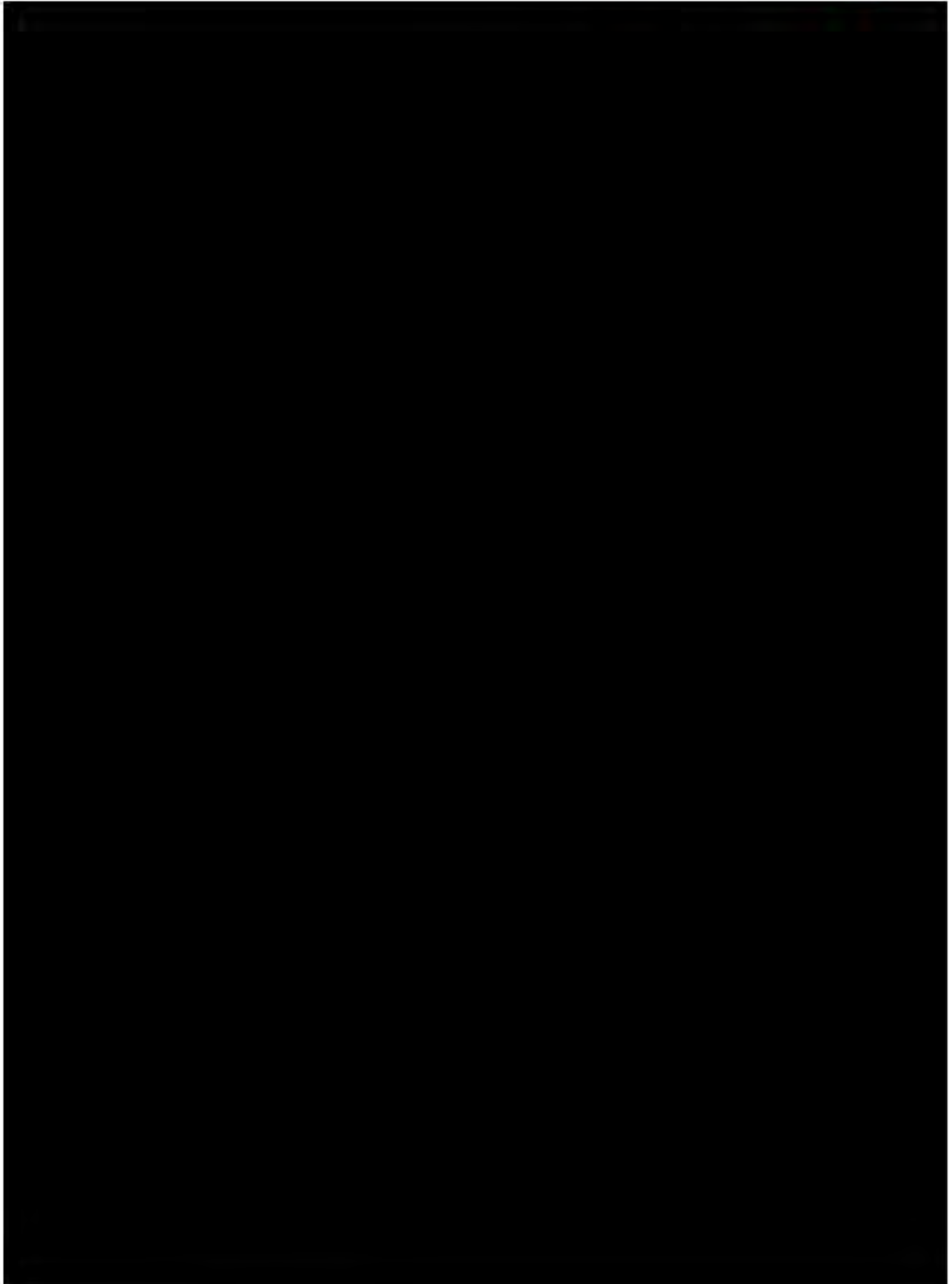
Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelmäßig mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber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

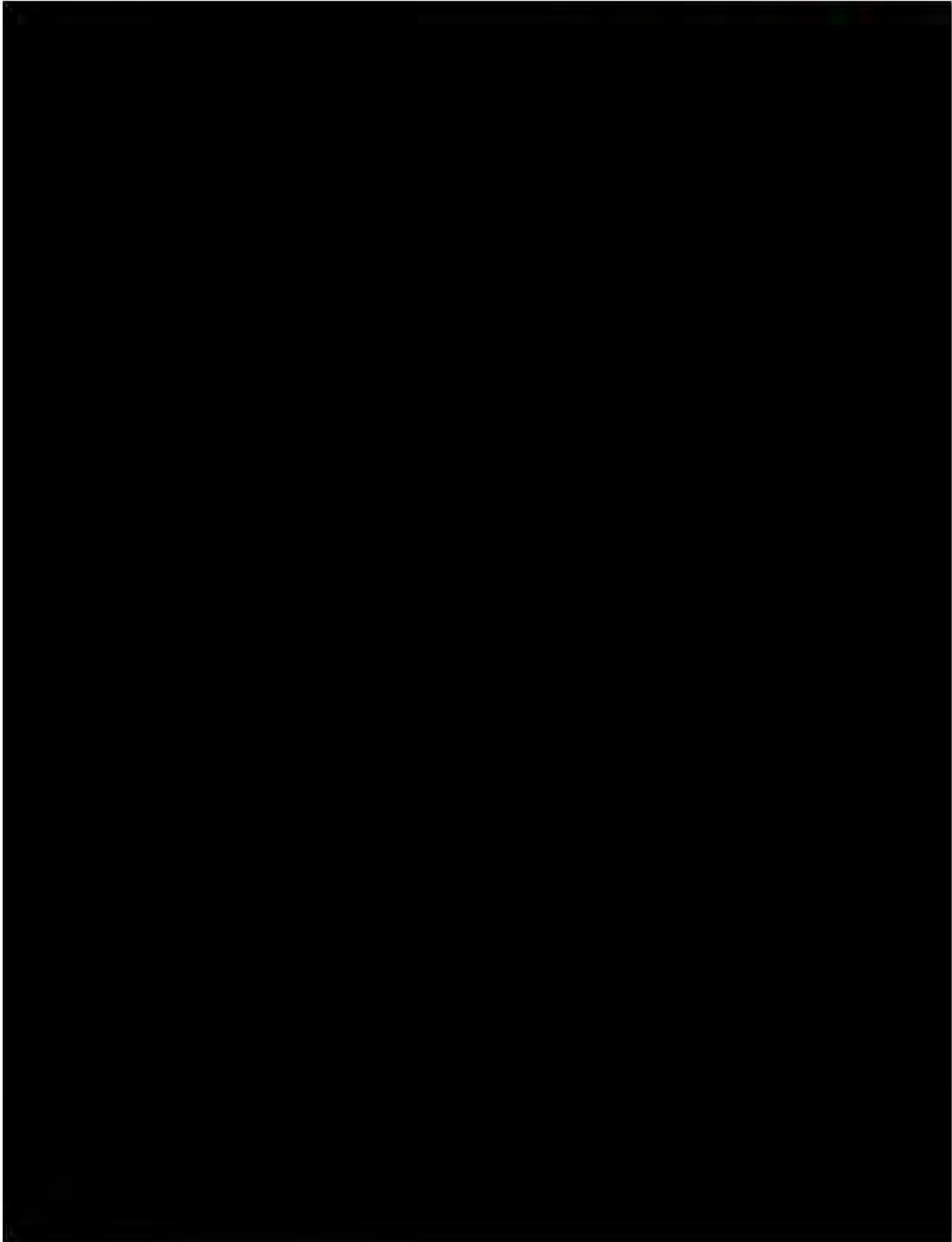
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahreninfrastrukturen mit Betriebssystemen oder Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.

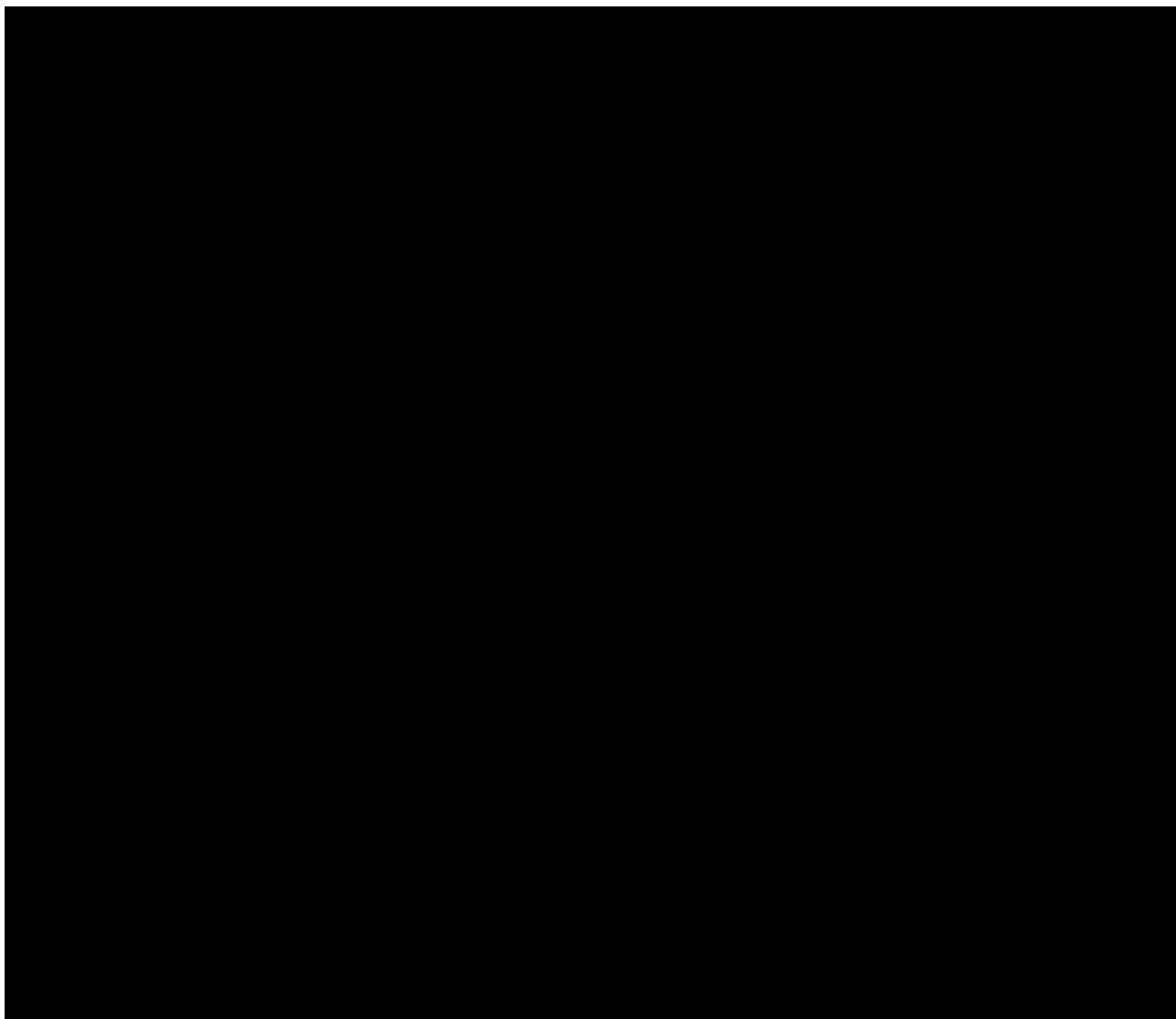


In den Server-Services ist ohne gesonderte Beauftragung durch den Auftraggeber eine systemtechnische Speicherleistung in ausreichender Größe für das Betriebssystem und die Middleware enthalten.









3.3.2 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 Backup & Recovery

Programm-, Konfigurations- und Nutzdaten-Dateien, sowie Verfahrensdaten, die in der Windows Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Diese werden durch den Auftragsverarbeiter standardmäßig eingerichtet.

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

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

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

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

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

3.3.6 Container

Im Verfahren werden containerisierte Services verwendet. Die containerisierten Services werden in der Dataport Container Infrastruktur betrieben. Die Verwaltung der Services wird über die Orchestrierungsplattform Kubernetes durchgeführt. Für das Deployment werden Pipeline Tools der ZCDI verwendet.

Die Services des Verfahrens auf dem Container-Host werden abgegrenzt, um einen isolierten Zugriff auf die Systemressourcen zu ermöglichen.

3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

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

3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

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

| Produktionsstufen | Schnittstellen |
|--------------------|------------------------------------|
| Produktion | Es liegen keine Schnittstellen vor |
| Qualitätssicherung | Es liegen keine Schnittstellen vor |
| Test | Es liegen keine Schnittstellen vor |

3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- über die Benutzerverwaltung der Active Directory des Landes / der Länder: <Land>
- Sonderlösung: Das Verfahren ist ein 3-Tier-Verfahren. Die Benutzerdaten werden in einer PostgreSQL-Datenbank abgelegt. Der Zugriff auf das Verfahren erfolgt ausschließlich aus dem Internet.

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.6 Leistungseinschränkungen

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung

Nicht Bestandteil des SLAs.

Geteilte Betriebsverantwortung führt zu Einschränkungen bei der Zusage der SLA, insbesondere bezogen auf die Verfügbarkeit.

Der Auftraggeber stellt die Voraussetzungen für den grundschutzkonformen Fernzugriff nach Vorgaben des Auftragsverarbeiters her.



Der Zugriff wird vollumfänglich revisionssicher vom Auftragsverarbeiter protokolliert.

Der Auftragsverarbeiter führt in Bezug auf seinen Zuständigkeitsbereich kontinuierlich Verbesserungen und Änderungen durch. Dazu gehören:

- Wartungsarbeiten an der Serverhardware, den Betriebssystemen und Systemnahen Komponenten gemäß den vom Hersteller aktuell freigegebenen und supporteten Versionen
- Einspielen von Security Patches

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

Übernimmt der Auftraggeber im Rahmen des gewählten SFAs diese Tätigkeiten, so erfolgt dies nach den inhaltlichen und terminlichen Vorgaben des Auftraggebers.

Aufgrund der BSI-Anforderungen und zur Aufrechterhaltung des entsprechenden Zertifikats müssen die Systeme stets aktuell gehalten werden.

Widerspricht der Auftraggeber einer vom Auftragsverarbeiter empfohlenen Wartungsmaßnahme und entstehen dadurch Mehraufwände, so sind diese gesondert kostenpflichtig und vom Auftraggeber zu tragen.

Die Aufwände für die Entstörung des Services aufgrund von Fehlern des Auftraggebers sind gesondert kostenpflichtig und vom Auftraggeber zu tragen.

Bei Verstößen gegen den grundschutzkonformen Betrieb behält sich der Auftragsverarbeiter vor, den SFA einseitig aufzuheben.

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

Nicht Bestandteil des SLAs.



4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.



5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

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