

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### **1 Vertragsgegenstand und Vergütung**

#### **1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung**

Weiterentwicklung der Berechtigungssteuerung in Mein Unternehmenskonto

**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

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

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

### **2 Vertragsbestandteile**

**2.1** Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4, 5 und 6 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- 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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V19975/3011005

### 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:  
Gemäß Anlage 4 und 5

#### 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

der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Weiterentwicklung der Berechtigungssteuerung in Mein	Anlage(n) Nr.	4
Unternehmenskonto (LB)		
Service Level Agreement Fachliches Verfahrensmanagement (SLA FVM)	Anlage(n) Nr	5

folgenden weiteren Dokumenten:	Anlage(n) Nr.	1
Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	2a
Preisblatt Aufwände	Anlage(n) Nr.	2b
Preisblatt Monatlicher Festpreis	Anlage(n) Nr.	3
Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	Anlage(n) Nr.	6
Muster Leistungsnachweis Dienstleistung		

Es gelten die Dokumente in

obiger Reihenfolge

folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 3, 4, 5, 6

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 V19975/3011005

### 3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

## 4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Beim Auftragnehmer

### 4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gemäß Nr. 3.1.8	01.07.2023	30.09.2023		

### 4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß Anlage SLA FVM Pkt. 10.2.

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

\_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr  
 \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

## 5 Vergütung gem. Preisblatt Anlagen 2a, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1  Vergütung nach Aufwand

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten
					gemäß Nr. 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel- Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen- einheit	Einzelpreis
Die Artikel und Preise sind in der Anlage 2a enthalten.					

#### Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet

#### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

#### Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr.

**5.2**        **Festpreis**

Der **Monatliche Festpreis** setzt sich gemäß Anlage 2b .

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB vor.

   Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

**5.3**    **Reisekosten und Nebenkosten**

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage 2a
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

**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**    **Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

des Auftragnehmers: \_\_\_\_\_

## 8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

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

8.1 Der Auftraggeber benennt gem. Anlage 1 Ansprechpartner 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 [REDACTED] zu senden.

8.3 Gemäß Anlage SLA FVM Pkt. 3.1.

8.4 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- Softwarelizenzen gemäß  
 Hardware gemäß  
 Dokumente gemäß  
 sonstiges gemäß

## 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.

## 11 Sonstige Vereinbarungen

### 11.1 Allgemeines

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

### 11.2 Umsatzsteuer

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

### 11.3 Verschwiegenheitspflicht

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

### 11.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

11.4.1 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.

11.4.2  Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V19975/3011005

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.

11.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

11.6 Weisungen

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

11.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt nach Absprache mit dem Auftraggeber voraussichtlich am 01.07.2023 und endet voraussichtlich am 30.09.2023.

Bremen \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_  
Ort Datum

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_  
Ort Datum



**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**

**04000000-900X45-18**

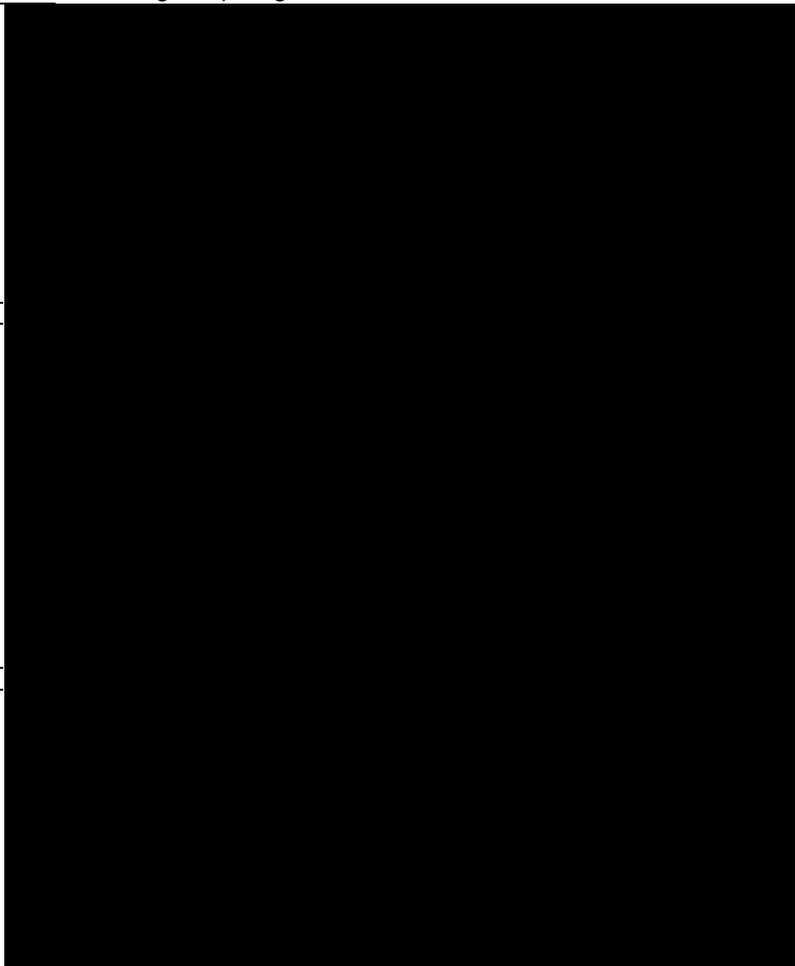
Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentrale Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner  
des Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Technische Ansprechpartner  
des Auftraggebers:**



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

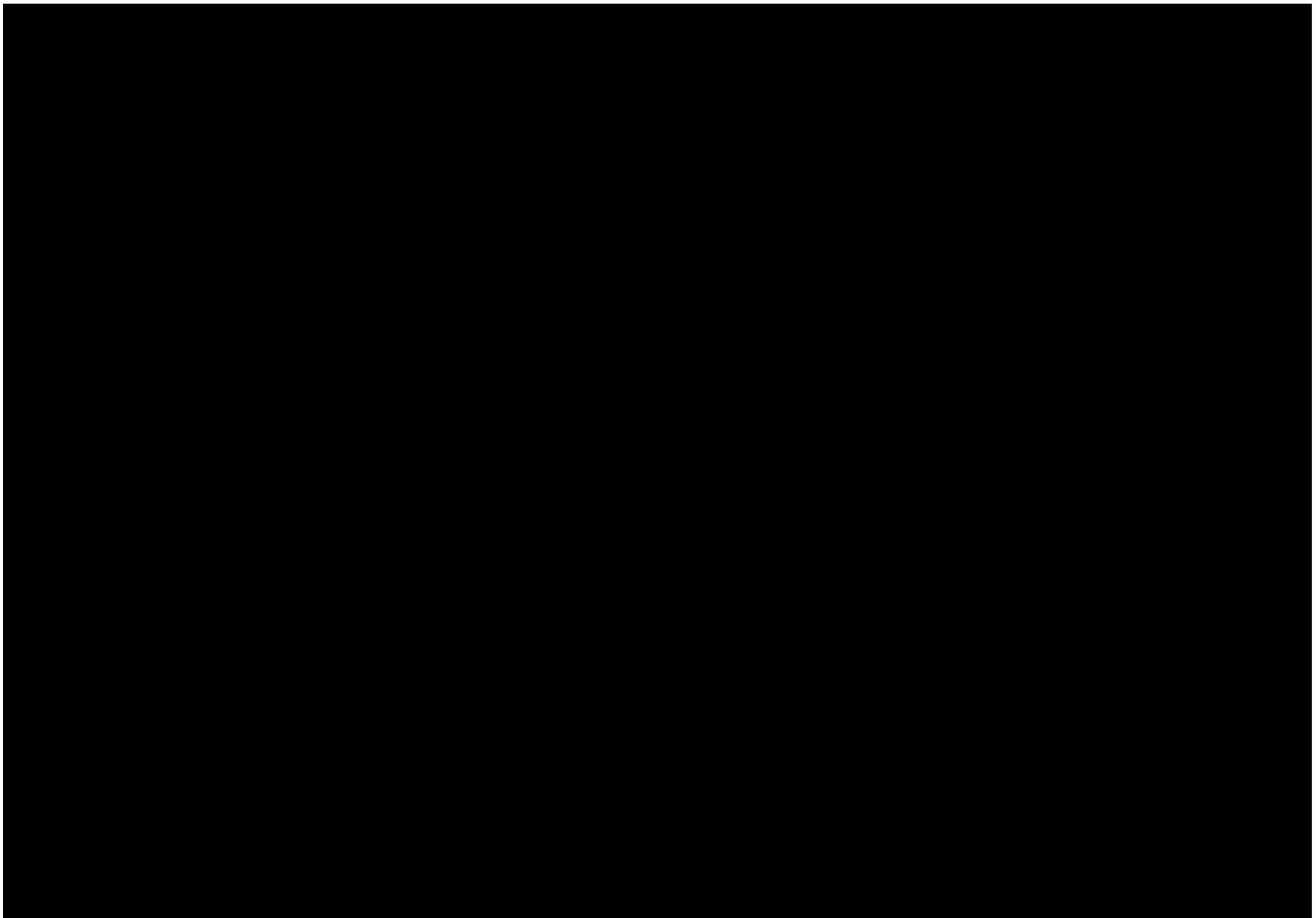
Ort \_\_\_\_\_, Datum \_\_\_\_\_

# Preisblatt Aufwände

**Gültig ab dem 01.07.2023**

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

mit einer einmaligen Obergrenze von 535.000,00 €.



# Preisblatt

## Monatlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.07.2023

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

**Gesamtpreis:** 400,00 €

IAP-Nummer: 31718-1  
(wird von Dataport ausgefüllt)

**Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers**

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

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

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Keine

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

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

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

<sup>2</sup> Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit.

IAP-Nummer: 31718-1  
(wird von Dataport ausgefüllt)

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

<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Keine

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

## **Leistungsbeschreibung**

### **Weiterentwicklung der Berechtigungssteuerung in Mein Unternehmenskonto**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Allgemeines .....	3
1.2	Übergang des Anforderungsmanagement .....	3
1.3	Leistungsgegenstand.....	3
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>5</b>
3.1	Allgemeines .....	7
3.2	Leistungsumfang .....	7
3.3	Meilensteine und Feature-Liste .....	7
3.3.1	Meilenstein Barrierefreiheit (nicht optional) .....	7
3.3.2	Meilenstein PoC Vollintegration (nicht optional) .....	7
3.3.3	Meilenstein Umsetzung Vollintegration (bei Vorliegen der technischen Möglichkeit nicht optional) .....	7
3.3.4	Meilenstein FVM (teilweise nicht optional) .....	7
3.3.5	Meilenstein Registerschnittstellen .....	8
3.3.6	Meilenstein Organisationsbrowser .....	8
3.3.7	Meilenstein Onlinedienste-Browser .....	8
3.3.8	Meilenstein Qualifizierende Stellen und übergreifender Rollen.....	8
3.3.9	Meilenstein Einführung Qualifizierender Stellen (übergeordnet, bei Vorliegen der notwendigen Organisationsstrukturen auf Bundes- und Landesebene).....	9
3.3.10	Meilenstein Statistiken .....	9
3.3.11	Meilenstein Berechtigungselemente.....	9
3.3.12	Meilenstein Onlinedienste registrieren .....	9
3.3.13	Meilenstein Onlinedienste Definition .....	10
3.3.14	Meilenstein Onlinedienstdefinitionen (2) erstellen zur internen Verwendung in einer Behörde	10
3.3.15	Meilenstein Erstellung einer SCIM-Schnittstelle.....	10
3.3.16	Abbildungen von Vertretungsbeziehungen zwischen Organisationen .....	10
3.3.17	Meilenstein Dokumentation .....	10
3.4	Leistungsabgrenzung .....	10

## 1 Einleitung

---

### 1.1 Allgemeines

Das Projekt MuWiSta Module für Wirtschaft und Staat im einheitlichen Unternehmenskonto endet zum 30.06.2023 mit der Auslieferung des Release 1.0. Das Release 1.0 stellt die ausgearbeiteten Grundfunktionalitäten der Berechtigungssteuerung bereit. Um eine weitere Akzeptanzsteigerung zu erreichen und den sich fortentwickelnden Anforderungen zu genügen, hat die Fitko aus ihrem Budget Mittel zum Betrieb, der Wartung und Pflege und zur Weiterentwicklung bereitgestellt. Diese Leistungsbeschreibung adressiert ausschließlich die Weiterentwicklung des Produktes „Berechtigungssteuerung“ (ehemals Autorisierungsmodul). Der Leistungszeitraum umfasst vorläufig das 2. Halbjahr 2023 vom 01.07.2023 bis zum 31.12.2023. Für die bis 31.12.2023 nicht realisierten Anforderungen ist ein Anschlussvertrag mit Änderung der Laufzeit ab 01.01.2024 notwendig. Die als bisher sicher identifizierten Anforderungen sind HighLevel in der unter Punkt 3.3 aufgeführten Liste benannt und kurz erläutert. Damit sind für den Zeitraum vom 01.07.2023 bis 31.12.2023 Anforderungen grundsätzlich definiert.

Die benannten Meilensteine sind grundsätzlich so geschnitten, dass sie jeweils ein in sich geschlossenes Feature-Set bereitstellen. In begründeten Ausnahmefällen können auch einzelne Features der Meilensteine separat entwickelt werden.

Der Auftraggeber kann diese Meilensteine oder einzelne Features priorisieren. Dabei müssen vorhandene Abhängigkeiten bei der Implementierung berücksichtigt werden. Alternativ kann Dataport ab Leistungsbeginn einen Meilensteinplan bis 31.12.2023 erstellen. Der Auftraggeber kann selber Funktionen definieren und priorisieren.

Die Weiterentwicklung der Berechtigungssteuerung erfolgt grundsätzlich durch aktuelle Anforderungen getrieben.

Die Entwicklungsleistungen werden nach Aufwand gemäß Preisblatt abgerechnet.

### 1.2 Übergang des Anforderungsmanagement

Bis zum Leistungsende übernimmt Dataport das Anforderungsmanagement dahingehend, dass die bisher identifizierten Anforderungen in sinnvoller Art, und in mit dem Auftraggeber abgestimmter Reihenfolge umgesetzt werden. Erfolgt die Übergabe des übergeordneten Anforderungsmanagement an die Fitko vor dem 31.12.2023, übergibt Dataport die bisher erhobenen Anforderungen in Form einer durch Dataport erstellen Anforderungsmatrix an die Fitko.

Um den Übergang zum übergeordneten Anforderungsmanagement durch die Fitko oder einer anderen, durch den Auftraggeber zu benennender Stelle zu erleichtern, wird für den Zeitraum vom 01.01.2024 bis 31.12.2024 gemeinsam mit dem Auftraggeber ein Meilensteinplan erstellt. Der Entwurf dieses Meilensteinplans wird durch Dataport erstellt und mit dem Auftraggeber abgestimmt und vereinbart. Dies soll einerseits die Kontinuität der Entwicklung sicherstellen und der zukünftig zuständigen Stelle des Anforderungsmanagements einen angemessenen Zeitrahmen zur Übernahme des Anforderungsmanagement ermöglichen.

### 1.3 Leistungsgegenstand

Leistungsgegenstand ist die Weiterentwicklung der Berechtigungssteuerung. Neben der eigentlichen Entwicklung der Software, wird die für die Entwicklung und das Testen der erstellten Softwareartefakte notwendige Infrastruktur bereitgestellt und monatlich gemeinsam mit den Leistungsnachweisen abgerechnet. Die Infrastruktur umfasst mindestens folgende Komponenten.

- dSecurecloud

## 2 Rahmenbedingungen

---

- Die Leistungserbringung endet am 31.09.2023

### 3 Leistungsbeschreibung

---

Der Auftragnehmer arbeitet sprint- (SCRUM) u. meilensteinorientiert. Jeder Sprint wird jeweils mit einem Review Termin abgeschlossen in dem die neuen Funktionen vorgeführt und erläutert werden. Dort wird dem Auftraggeber (Service Owner) der aktuelle Entwicklungsfortschritt durch Präsentation der beschriebenen Liefergegenstände nachgewiesen. Somit ist ein effizientes Projektcontrolling seitens des Auftraggebers (Service Owner) regelmäßig möglich.

Darüber hinaus erbringt der Auftragnehmer im Rahmen der Dataport-internen Produktverantwortung sämtliche Leistungen, die mit internen Prozessen wie Leistungs-/Serviceverantwortung, Durchführung von Changeprozessen, Vertragsgestaltung und -management und der wirtschaftlichen Steuerung o.Ä. im Zusammenhang stehen.

Das Schema für die Durchläufe, Entwicklung – Release-Erstellung – Deployment sieht wie folgt aus:

Sprint und Deploymentzyklus				
Sprintende Mittwoch 14-tägig				
Releaseerstellung Mittwochs 14-tägig				
	Deployment QS Donnerstags 14-tägig			
	Deployment Integration Donnerstags 14-tägig			
		Deployment Produktion Mittwochs 14-tägig		
		Sprintende Mittwoch 14-tägig		
		Releaseerstellung Mittwochs 14-tägig		
			Deployment QS Donnerstags 14-tägig	
			Deployment Integration Donnerstags 14-tägig	
				Deployment Produktion Mittwochs 14-tägig
				Sprintende Mittwoch 14-tägig
				Releaseerstellung Mittwochs 14-tägig
			Deployment QS Donnerstags 14-tägig	
			Deployment Integration Donnerstags 14-tägig	
		Deployment Produktion Mittwochs 14-tägig		
		Sprintende Mittwoch 14-tägig		
		Releaseerstellung Mittwochs 14-tägig		
	Deployment QS Donnerstags 14-tägig			
	Deployment Integration Donnerstags 14-tägig			
Deployment Produktion Mittwochs 14-tägig				

Abweichungen durch Feiertagsverschiebungen oder durch verlängerte Sprintzyklen werden flexibel eingeplant. Somit können sich die konkreten Wochentage jederzeit ändern.

Das dargestellte Schema beschreibt im Kern folgende Leistung:

- Auslieferung der zuletzt erstellten Artefakte

Erläuterung:

Die Entwicklung erfolgt in 14tägigen Zyklen (Sprints nach SCRUM)

Jeder Zyklus erzeugt lieferbare Artefakte (Funktionen/Features).

Diese werden in den verschiedenen Umgebungen „nachläufig“ installiert. (Quality-Gates)

Dadurch hat man auf der Qualitätssicherungsumgebung immer den Softwarestand des letzten Sprints.

Auf der Integrationsumgebung den Stand des vorletzten Sprints und in der Produktion (wiederum mit 1 – 2 Werktagen Nachlauf) den selben Stand wie in der Integrationsumgebung.

Die Farben in der Grafik stellen lediglich die unterschiedlichen Releasestände dar.

Das bedeutet, dass in den unterschiedlichen Umgebungen unterschiedliche Releasestände bereitgestellt sind.

Die je Sprint erstellten Artefakte werden zeitversetzt in den Umgebungen

- Qualitätssicherung
- Integration
- Produktion

installiert und bereitgestellt.

### 3.1 Allgemeines

Neue Software-Artefakte werden vor der formalen Abnahme durch den Auftraggeber, den Nutzern zur Verfügung gestellt.

Der Auftraggeber kann die Auswahl der nächsten Features dem Product Owner des Auftragnehmers übertragen.

### 3.2 Leistungsumfang

Im Rahmen der Weiterentwicklung der Berechtigungssteuerung in Mein Unternehmenskonto gilt die Umsetzung der Punkte Barrierefreiheit, Proof of Concept „Vollintegration“ und bei Vorliegen der technischen Möglichkeit, die Entwicklung der Vollintegration als vereinbart.

### 3.3 Meilensteine und Feature-Liste

#### 3.3.1 Meilenstein Barrierefreiheit (nicht optional)

- Umsetzung Barrierefreiheit
  - Vor Release 1.x müssen die UI-Komponenten final auf die Anforderungen der Barrierefreiheit geprüft und eventuell vorhandene Mängel behoben werden.

#### 3.3.2 Meilenstein PoC Vollintegration (nicht optional)

- In diesem Proof of Concept muss untersucht werden, ob die technische Möglichkeit gegeben ist, die doppelte Integration der Onlinedienste an der NEZO-Schnittstelle und der Berechtigungssteuerung zu vermeiden. Ziel der Untersuchung ist, dass die Integration an der Berechtigungssteuerung für die Teilnahme an Mein Unternehmenskonto ausreicht.

#### 3.3.3 Meilenstein Umsetzung Vollintegration (bei Vorliegen der technischen Möglichkeit nicht optional)

- Umsetzung der Vollintegration als wählbare Option für Onlinedienste

#### 3.3.4 Meilenstein FVM (teilweise nicht optional)

- Funktionen zu:
  - Kontoreferenzen aus Organisationen löschen
  - Administrative Rolle einem Konto entziehen
  - Abbildung von Organisationsstrukturen (Konzerne/Landesbehörden)
  - Erstellung und Versand von Pushnachrichten
  - Informationen zu registrierten Onlinediensten einsehen/bearbeiten
  - Berechtigungsregeln von Onlinediensten einsehen/bearbeiten
  - Tasks/Notifications einer Organisation einsehen/bearbeiten
  - Erstellung und Zuweisung manueller Tasks
  - „Anheben“ einer NICHT-Behörde zu einer dienst anbietenden Organisation
  - Erstellung eines Redaktionssystems für Hilfetexte
  - Exportfunktion für Third Level Support
  - Registrierte Clients einsehen/bearbeiten
  - Expliziten Organisationsausschluss löschen

### 3.3.5 Meilenstein Registerschnittstellen

- Entwicklung von standardisierten Schnittstellen zur Anbindung von Registern
  - Landeskrankenhausregistern
  - Bundesweites amtliches Anwaltsregister
  - Elektronisches Gesamtverzeichnis Steuerberater und Steuerbevollmächtigten
  - Arztregister

### 3.3.6 Meilenstein Organisationsbrowser

- Suchfunktionen im Organisationsbrowser erweitern
  - Da im Organisationsbrowser perspektivisch mit mehreren Millionen Einträgen umgegangen werden muss, müssen die Suchfunktionen erweitert und hinsichtlich Performance optimiert werden
  - Upload von Listen mit Organisationen ermöglichen
    - Viele Onlinedienste wollen hunderte bis tausende Organisationen „explizit“ berechtigen. Da dies manuell nicht zu bewältigen ist, soll ein Upload von vordefinierten Listen möglich sein, welcher durch die Berechtigungssteuerung ausgewertet wird und eine „Trefferliste“ zurückliefert

### 3.3.7 Meilenstein Onlinedienste-Browser

- Suchfunktionen im Onlinedienste-Browser erweitern
  - Bundesland zu Onlinedienst erfassen  
Hierbei wird das Bundesland der fachlich verantwortlichen Behörde erfasst. Das Bundesland lässt sich nicht verlässlich direkt aus der Postleitzahl ableiten. Alternativ kann das Feature auch so erstellt werden, dass die Ermittlung über Daten des Statistischen Bundesamtes automatisch erfolgt. Dies wäre erheblich flexibler und kann dann auch als Regelement zum regionalen Geltungsbereich eines Onlinedienstes herangezogen werden
  - Leistungsnummern zum Onlinedienst erfassen  
Leistungsnummern können als eindeutiges Datum, die Auffindbarkeit eines Onlinedienstes deutlich erleichtern
  - Bedarfsgerechte Anpassung der Suchfunktionen aus Rückmeldungen der Nutzer

### 3.3.8 Meilenstein Qualifizierende Stellen und übergreifender Rollen

- Nach dem derzeitigen Kenntnisstand, lässt sich das Konzept der Qualifizierenden Stellen nicht ohne weiteres, wie ursprünglich konzipiert, umsetzen. Es fehlt vor allem an der notwendigen Governance. Um das Teilkonzept der übergreifenden Rollen nicht aufgeben zu müssen, kann folgendes umgesetzt werden:
  - Fachlich zuständige Stelle (FVM) als Qualifizierende Stelle implementieren. Qualifizierende Stellen werden für die Verwendung und Erstellung übergreifender Rollen benötigt. Übergreifende Rollen erleichtern die Erstellung von Onlinedienstdefinitionen und verringern den Aufwand für Dienst anbietende Behörden
  - Funktion zur Kennzeichnung von Behörde(n) als Qualifizierende Stelle
  - Editor zur Erstellung übergreifender Rollen durch das FVM
  - Funktion zur Erstellung von Onlinedienstdefinitionen durch das FVM
  - Anbindung zugänglicher und offizieller Register der Standesberufe und der Krankenhausregister der Länder
  - Automatischer Abgleich der Organisationen mit diesen Registern
  - Automatische Zuweisung der aus den Eintragungen abgeleiteten übergreifenden Rollen

### 3.3.9 Meilenstein Einführung Qualifizierender Stellen (übergeordnet, bei Vorliegen der notwendigen Organisationsstrukturen auf Bundes- und Landesebene)

- Funktion zur Kennzeichnung einer Organisation als Qualifizierende Stelle
- Funktion zur Erstellung von übergreifenden Rollen durch die Qualifizierende Stelle
- Funktion zur Delegation übergreifender Rollen durch die Qualifizierende Stelle

### 3.3.10 Meilenstein Statistiken

- Die Behörden haben Interesse an einfachen statistischen Auswertungen zur Nutzung ihres Onlinedienstes
  - Anzahl Autorisierungsanfragen
    - Erfolgreich
    - Ergebnis „Deny“
  - Autorisierungsanfragen nach Gruppen
    - Regionalität
    - Rechtsform
    - Anzahl verwendeter ELSTER Organisationskonten
- Funktion um Statistikdaten zu erfassen
- Funktion um Statistikdaten zur Nutzung bereitstellen

### 3.3.11 Meilenstein Berechtigungselemente

- Feste Eigenschaften einer Organisation als Berechtigungselement verwenden. Zu den festen Eigenschaften (unveränderlichen Eigenschaften) gehören Daten wie „Inland/Ausland“, Adresse (Bundesland), Rechtsform der Unternehmung u.a.
- Implementierung virtueller Eigenschaften
  - Es soll möglich sein, basierend auf einer logischen Gruppierung von Eigenschaften, virtuelle Eigenschaften zu definieren, die als Berechtigungselement analog zu veränderlichen und unveränderlichen Eigenschaften verwendet werden können
- Erweiterung des expliziten Organisationsausschlusses um Begründungen und zeitliche Begrenzung
- Verwendung von Informationen des Onlinedienstes als Berechtigungselement auf Seiten der nutzenden Organisationen

### 3.3.12 Meilenstein Onlinedienste registrieren

- Kontaktinformationen zum Onlinedienst erfassen und im Antragsassistenten und Support verfügbar machen
- Zuordnung Onlinedienst (Implementierung) zu einzelnen Accounts einer dienst anbietenden Behörde
  - Für große Behörden ist die Zuordnung der Verantwortlichkeit einzelner Verwaltungsleistungen (Onlinedienste) an einzelne Konten und Gruppen notwendig

### 3.3.13 Meilenstein Onlinedienste Definition

- Erstellung eines Editors zum Anlegen von Onlinedienstdefinitionen durch das FVM  
Beispiele aus der Vergangenheit können sein:  
COVID-Soforthilfe  
Notfall-Bettenmanagement  
Dies kann die geeignete Bereitstellung solcher „Notfall-Dienste“ erheblich beschleunigen
- Meilenstein Qualifizierende Stellen

### 3.3.14 Meilenstein Onlinedienstdefinitionen (2) erstellen zur internen Verwendung in einer Behörde

- Funktion zu allgemeingültigen Definitionen von Berechtigungsregeln die Innerhalb einer Behörde zur Verfügung stellen. (Behördeninternes Template)

### 3.3.15 Meilenstein Erstellung einer SCIM-Schnittstelle

- Zur Provisionierung von Daten des ELSTER IdP
- Funktion zum Datenaustausch zwischen Organisationen und der Berechtigungssteuerung

### 3.3.16 Abbildungen von Vertretungsbeziehungen zwischen Organisationen

- Funktion Handlungsvollmacht (Außen-Vertretung)
- Funktion Handling von Handlungsvollmacht
- Funktion Mandatserteilung
- Funktion Mandats-Handling

### 3.3.17 Meilenstein Dokumentation

- Einrichtungstour(en) für Admins
- Erstellung von Informationsvideos
- Ausbau der Onlinehilfe

## 3.4 Leistungsabgrenzung

Nicht in der Leistung enthalten und auch nicht ergänzend über diesen Vertrag beauftragt werden:

- Rufbereitschaften
- Teilnahme an allgemeinen Informationsveranstaltungen
- Patchen von Verfahrenskomponenten fremder Hersteller oder von OpenSource-Komponenten
- Support (alle Ebenen) von ELSTER-Komponenten oder SAML-Implementierungen gegen die NEZO-Schnittstelle
- Reisekosten welche nicht ausschließlich mit dem AG im Zusammenhang stehen (Infoveranstaltungen usw.)



## **Service Level Agreement**

### ***Fachliches Verfahrensmanagement***

### ***zum IT-Verfahren Berechtigungssteuerung***

**für**

Der Senator für Finanzen Abteilung 4 -  
Zentrales IT-Management Referat 45 -  
Digitalisierung Verwaltungsleistungen

Version: 1.5  
Stand: 22.05.2018

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
1.1	Leistungsgegenstand .....	5
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens.....	5
1.3	Vereinbarte Leistungen .....	5
<b>2</b>	<b>Leistungsrahmen</b> .....	<b>7</b>
2.1	Bestandteile des IT-Verfahrens.....	7
2.2	Verfahrensinfrastruktur.....	7
2.3	Anwendende Fachbereiche.....	7
2.4	Regelungen an anderer Stelle .....	8
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>9</b>
3.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	9
3.2	Fachliche Gesamtverantwortung .....	9
3.3	Ansprechpartner .....	9
3.4	Auftragsverarbeitung .....	9
<b>4</b>	<b>Steuerung und Koordination</b> .....	<b>10</b>
4.1	Produktmanagement.....	10
4.2	Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten .....	10
4.3	Koordination von Leistungserbringern / Herstellern .....	11
<b>5</b>	<b>Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens</b> .....	<b>12</b>
5.1	Release Management .....	12
5.2	Change Management.....	12
5.3	Incident Management.....	14
5.4	Problem Management.....	15
5.5	Access Management.....	15
5.6	Aktualisierung von Stammdaten.....	16
5.7	Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen.....	16

---

<b>6</b>	<b>Beratungsleistungen</b>	<b>17</b>
6.1	Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)	17
6.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens)	17
6.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers	18
6.4	Information und Austausch	18
6.5	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter	18
6.6	Beratung zu fachlichen Anforderungen	18
<b>7</b>	<b>Unterstützung der Anwender</b>	<b>19</b>
7.1	Telefonische Hilfestellung	19
7.2	Erstellen und Veröffentlichen von Informationen	19
7.3	Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien	21
7.4	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen	21
7.5	Besondere Unterstützungsleistungen	21
<b>8</b>	<b>Fachliche Verfahrenssteuerung</b>	<b>22</b>
8.1	Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen	22
8.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen	22
<b>9</b>	<b>Services zur Auftragsverarbeitung</b>	<b>23</b>
9.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)	23
9.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten	24
<b>10</b>	<b>Service Level</b>	<b>25</b>
10.1	Hinweise	25
10.2	Servicezeit	25
10.3	Reaktionszeit	25
10.4	Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber	26
10.5	Informationsveranstaltungen / Anwendergremien	26
10.6	Reporting	26
<b>11</b>	<b>Leistungsabgrenzung</b>	<b>27</b>



12 Erläuterung VDBI.....28

## 1 Einleitung

---

### 1.1 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) zum Fachlichen Verfahrensmanagement sind Dienstleistungen des Auftragnehmers zur fachlichen Betreuung der Berechtigungssteuerung von Mein Unternehmenskonto.

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

- die minimal notwendigen Aufgaben im Kontext der Client-Registrierung (technische Anbindung der Integrationspartner)
- den minimal notwendigen SecondLevel-Support

zu erbringen.

### 1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren *Berechtigungssteuerung* handelt es sich um eine Web-basierte Containeranwendung. Die Berechtigungssteuerung ist ein Autorisierungsmodul, welches Konzepte und Mechanismen bereitstellt, die es Behörden ermöglichen, unter Verwendung einer RBAC-Logik in Kombination mit einem ABAC-System, ihre Ressourcen (Onlinedienste) im Kontext unternehmerischen Handelns, hinsichtlich der Zugänglichkeit zu beschränken.

Den nutzenden Organisationen i.S.d. OZG wird eine autarke Berechtigungsverwaltung ermöglicht, mit der gesteuert werden kann, welches der ihr zuzurechnenden ELSTER-Konten welchen Onlinedienst nutzen darf. Dazu speichert das Autorisierungsmodul ein Set an Referenzinformationen zu den durch ELSTER identifizierten und authentisierten Organisationen. Jedes dieser Datensets repräsentiert im Autorisierungsmodul ein ELSTER-Konto. Es wird NICHT gesteuert, welche natürliche Person einer Organisation Onlinedienste nutzen darf/kann.

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.

Der Auftraggeber setzt das IT-Verfahren für folgende Aufgaben ein:

- Berechtigungssteuerung innerhalb von Organisationen i.S.d. OZG
- Berechtigungssteuerung von digitalisierten Verwaltungsleistungen bei „Behörden“ i.S.d. OZG

Das IT-Verfahren 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.

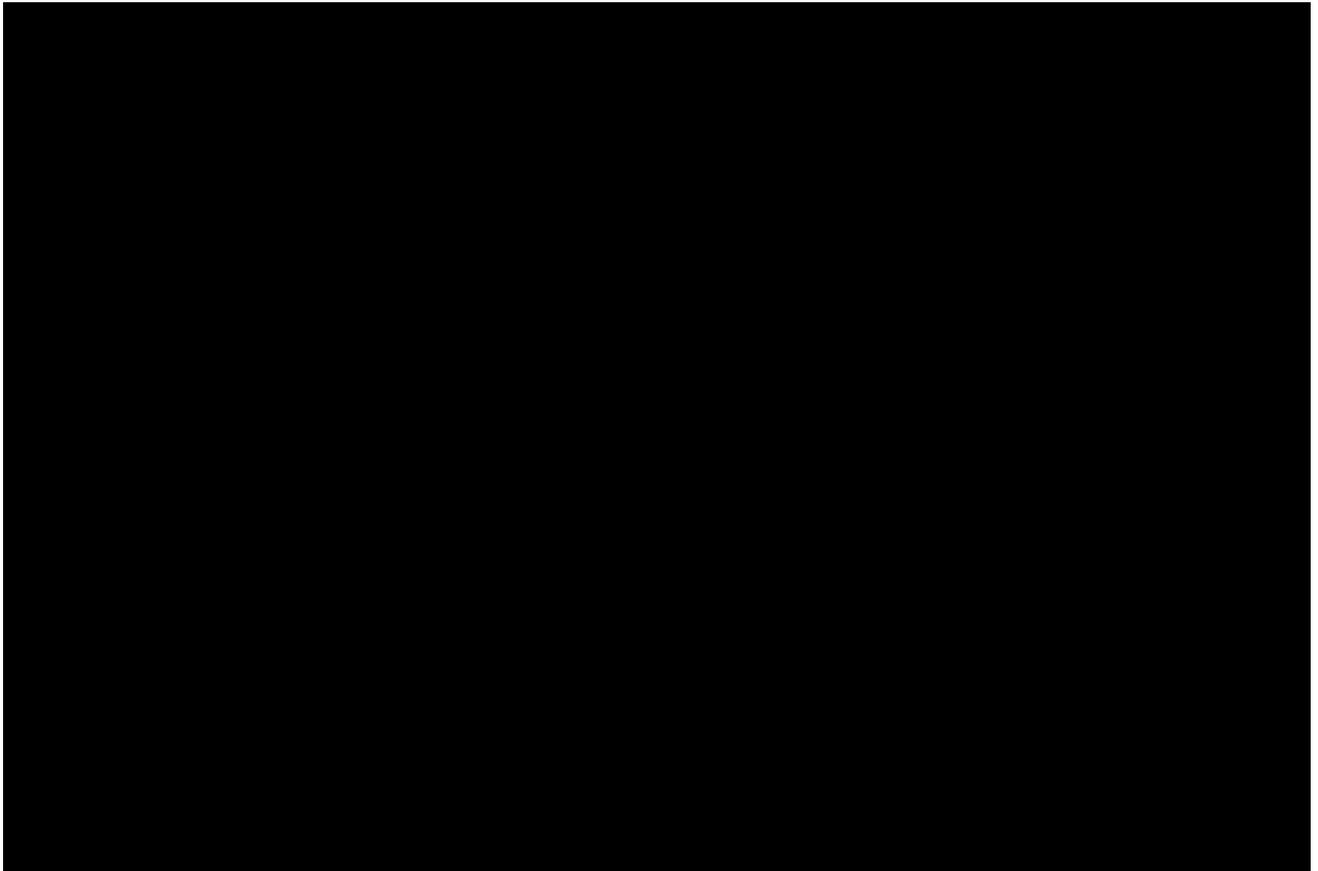
Darüber hinaus beschreibt diese Leistungsvereinbarung die Aufgaben und Zuständigkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu einzelnen Service Levels festgelegt.

## 2 Leistungsrahmen

---

### 2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

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



### 2.2 Verfahrnsinfrastruktur

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

- Integrationsumgebung
- Produktionsumgebung

### 2.3 Anwendende Fachbereiche

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

- Senator für Finanzen der FHB, Referat 45

## **2.4 Regelungen an anderer Stelle**

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur, V19591
- technisches Verfahrensmanagement, V19591
- Softwarewartung und -pflege, V19930

## 3 Rahmenbedingungen

---

### 3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

### 3.2 Fachliche Gesamtverantwortung

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

### 3.3 Ansprechpartner

Benötigen Anwender des Auftraggebers Unterstützung bei der Bedienung des IT-Verfahrens oder Hilfestellung bei fachlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens, steht beim Auftragnehmer eine zentrale Kontaktstelle für alle Anwender zur Verfügung (ZEK – FirstLevel Support).

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

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

- Beauftragung des Auftragnehmers mit Leistungen, die in dieser Leistungsvereinbarung zum Fachlichen Verfahrensmanagement vereinbart wurden (Auftragsberechtigte)

### 3.4 Auftragsverarbeitung

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

---

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

## 4 Steuerung und Koordination

---

### 4.1 Produktmanagement

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

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:  
Sofern das SLA Technisches Verfahrensmanagement bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist, unterstützt das Produktmanagement die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.
- Steuerung der hier vereinbarten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement:  
Das Produktmanagement ist für die Durchführung sämtlicher Aufgaben zum Fachlichen Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich. Es informiert den Auftraggeber über geplante Maßnahmen seitens des Auftragnehmers und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

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

- Zusätzlich sollen folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart werden:
- Keine

### 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	B	V, D
Erstellung der Anwenderinformationen	V, D	I

### 5.2 Change Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	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)	D	V
Fachlicher Test	V, D	
Change Abnahme und Review - fachlich	B	V, D

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

### 5.3 Incident Management

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

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

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

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

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

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

## 5.4 Problem Management

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

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

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

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

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

## 5.5 Access Management

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

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

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

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

## 5.6 Aktualisierung von Stammdaten

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

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

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

## 5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

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

Folgende Leistungen werden vereinbart:

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

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- Test / QS  
 Schulung  
 Abnahme / Stage

## 6 Beratungsleistungen

---

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

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

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

### 6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

### 6.4 Information und Austausch

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

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

### 6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

### 6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen

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

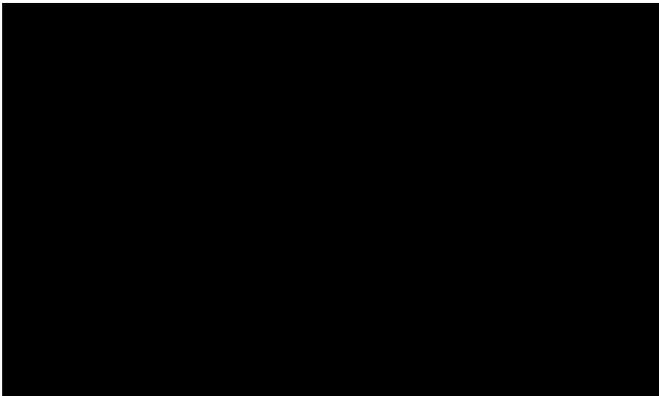
Die Spezifizierung und konzeptionelle Aufbereitung fachlicher Anforderungen sind hingegen gesondert zu beauftragen.

## 7 Unterstützung der Anwender

---

### 7.1 Telefonische Hilfestellung

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



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

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

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

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

### 7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

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

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

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

### 7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

### 7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

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

### 7.5 Besondere Unterstützungsleistungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

## 8 Fachliche Verfahrenssteuerung

---

### 8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen

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

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

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

Die Auswertungen erfolgen pro

- Monat
- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

### 8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

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

## 9 Services zur Auftragsverarbeitung

---

### 9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

Ansprechpartner für Störungsmeldungen von Datenübermittlungsempfängern ist der Auftraggeber. Bei Bedarf findet eine direkte Kontaktaufnahme zwischen Auftragnehmer und den Datenübermittlungsempfängern statt. Sollte eine erneute Datenübermittlung mit dem ursprünglich vorgesehenen Inhalt und dem gleichen Übertragungsweg erforderlich sein, führt der Auftragnehmer die Übermittlung ohne erneuten Auftrag durch, dokumentiert den Vorgang und informiert den Auftraggeber und den Datenübermittlungsempfänger über die erneute Übermittlung. Falls die Übereinstimmung von Inhalt und 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 berechnigte 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. 7.3).

Der Auftragnehmer führt einmal im

- Quartal  
 Halbjahr  
 Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

- des Auftragnehmers  
 des Auftraggebers

durch.

## 10.6 Reporting

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

## 11 Leistungsabgrenzung

---

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

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

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

## 12 Erläuterung VDBI

---

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

**EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx**  
**Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 2)**



## Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

- Auftraggeber:**  
**Dataport Auftragsnummer:**  
**Vorhabensnummer des Kunden:**  
**Abrechnungszeitraum:**  
**Produktverantwortung Dataport:**  
**Nachweis erstellt am / um:**  
**Gesamtzahl geleistete Stunden:**

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

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

**EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx**

**Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)**



<b>Positionsübersicht</b>		
<b>Position</b>	<b>Positionsbezeichnung</b>	<b>Stunden gesamt</b>
	<b>Gesamt</b>	

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

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

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