

Vertrag über IT-Dienstleistungen**Inhaltsangabe**

1	Gegenstand und Bestandteile des Vertrages.....	3
1.1	Vertragsgegenstand	3
1.2	Vertragsbestandteile.....	3
1.2.1	dieser Vertragstext	3
1.2.2	Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung.....	3
1.2.3	folgende Anlagen:	4
1.2.4	die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung	5
1.2.5	sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.....	5
2	Überblick über die vereinbarten Leistungen.....	5
3	Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung.....	6
3.1	Art, Umfang und Termine	6
3.2	Einmalig zu erbringende Leistungen.....	6
3.3	Regelmäßig zu erbringende Leistungen	6
3.4	Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen.....	7
3.5	Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge	7
4	Vergütung	7
4.1	Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	7
4.1.1	Kategorien.....	8
4.1.2	Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen	8
4.1.3	Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten	8
4.1.4	Preisanpassung.....	9
4.1.5	Fälligkeit und Zahlung	9
4.1.6	Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand	9
4.2	Vergütung zum Pauschalpreis gem. Anlage 2b	9
4.3	Rechnungsadresse gem. Anlage 1	9
5	Service- und Reaktionszeiten*	10
5.1	Servicezeiten*	10
5.2	Reaktionszeiten*	10
6	Ansprechpartner gem. Anlage 1	10
7	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers	10
8	Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers	11
8.1	Anlage 1 Ansprechpartner	11
8.2	Weitere Mitwirkungsleistungen	11
8.3	Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:	11
9	Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen.....	12
10	Quellcode*	12
11	Abweichende Haftungsregelungen.....	12
12	Vertragsstrafen	13
13	Weitere Regelungen	13

13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	13
13.2	Haftpflichtversicherung	13
13.3	Teleservice*	13
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten	14
13.5	Interessenkonflikt.....	14
14	Pflichten nach Vertragsende	14
15	Sonstige Vereinbarungen	14
15.1	Allgemeines	14
15.2	Umsatzsteuer.....	14
15.2.1	Verwendung der vertraglichen Leistungen.....	14
15.2.2	Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung.....	14
15.2.3	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden	14
15.2.4	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden	14
15.3	Verschwiegenheitspflicht	15
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz	15
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen	15
15.6	Weisungen.....	15
15.7	Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung	15
15.8	Vertrags-Review	15

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005**Vertrag über 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 öffentlichen Rechts
Altenholzer Straße 10-14
24161 Altenholz

— im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages**1.1 Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

OSI-Servicevertrag, 3. Änderung: Anpassung der Position Verteilung GO in Ausgleich GO und Anpassung der Obergrenze

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge:

1.2.1 dieser Vertragstext**1.2.2 Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung**

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005

Seite 4 von 16

1.2.3 folgende Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag

Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Ansprechpartner	siehe Anlage	1
2a	Preisblatt Aufwände	13.11.2025/7.3	1
2b	Preisblatt Jährlicher Festpreis	13.11.2025/7.3	1
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	2.1	2
4a	Leistungsbeschreibung Wartung und Pflege sowie Architekturoptimierung der OSI-Plattform innerhalb einer Mehrländer-Kooperationsgemeinschaft (Anl LB OSI Wartung)	15.05.2025/1.1	8
4b	Leistungsbeschreibung Online-Service-Infrastruktur OSI-Plattform Support (Anl LB OSI Support)	15.05.2025/1.2	7
4c	Leistungsbeschreibung Transaktionsinduzierte Kosten (Anl LB Transaktion)	15.05.2025/1.0	5
4d	Leistungsbeschreibung Dienstleistungen für Betrieb von Online-Diensten (Anl LB Betrieb OD)	15.05.2025/1.0	3
5	Leistungsbeschreibung dWebAnalytics Matomo Service (Anl LB Matomo)	15.05.2025/1.6	9
6	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A: Allgemeiner Teil (Anl SLA VI A)	01.05.2025/ 3.0.0	20
7	Service Level Agreement Fachliches Verfahrensmanagement zum IT-Verfahren Matomo_DP001 (Anl SLA FVM)	30.10.2024/1.8	25
8a	Service Level Agreement - Leistungsbeschreibung OSI Betrieb Spezifischer Teil für die Produktionsumgebung (Anl SLA Betrieb)	30.10.2024/1.0	13
8b	Service Level Agreement - Leistungsbeschreibung OSI Betrieb Spezifischer Teil für die Stage-Umgebung (Anl SLA Stage)	30.10.2024/1.0	13
8c	Service Level Agreement - Leistungsbeschreibung OSI Betrieb Spezifischer Teil für die Testumgebung (Anl SLA Test)	30.10.2024/1.0	12
9a	Security Service Level Agreement für < Online-Service- Infrastruktur Plattform (OSI) (Anl SSLA A)	08.11.2021/ 2.0.15	14

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005

Seite 5 von 16

9b	Security Service Level Agreement Zusätzliche Maßnahmen für den grundschatzkonformen Betrieb der Online-Service-Infrastruktur Plattform (OSI) - Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) (Anl SSLA B)	09.09.2025/1.0	6
10	Lizenzvereinbarung	/-	1

- Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2a, 2b, 2c, 3, 4a, 4b, 4c, 4d, 5, 6, 7, 8a, 8b, 8c, 9b, 9a, 10
 1.2.4 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (**EVB-IT Dienstleistungs-AGB**) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
 1.2.5 sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (**VOL/B**) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.

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

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

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- Beratung
- Projektleitungsunterstützung
- Schulung
- Einführungsunterstützung
- Betreiberleistungen
- Benutzerunterstützungsleistungen
- Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- Unterstützung bei Planungsleistungen
- Unterstützung bei Softwareentwicklung
- Hotline
- sonstige Dienstleistungen: Anl LB OSI Entw, Anl LB OSI Support, Anl LB Transaktion, Anl LB Betrieb OD, LB Matomo, SLA VI A, SLA FVM, SLA Prod, SLA Stage, SLA Test,

3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung**3.1 Art, Umfang und Termine**

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2026 und gilt für unbestimmte Zeit.

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der folgenden Tabelle (Termin- und Leistungsplan):

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	Beginn ¹	Ende/Termin ²
1	2	3	4	5
1.	Betrieb jährlich	Beim Auftragnehmer	01.01.2026	
2.	Betrieb optional	Beim Auftragnehmer	01.01.2026	

- Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in Schleswig-Holstein, sowie der 24.12. und 31.12. abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB).

3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden einmalig erbracht.

3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 werden

- in folgendem Zyklus erbracht:

- wöchentlich
 monatlich

jeweils

- an folgenden Tagen: _____ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im Monat“)

- in der Zeit von _____ bis _____ (Uhrzeit)

nicht jedoch an Feiertagen.

- in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: SLA VI A Pkt. 6.1.

- für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ gelten ausschließlich die Modalitäten gem. _____

¹ wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005**3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen**

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 2 werden nur auf Abruf erbracht.
- Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt _____ (Stunden/Tage).
- Die geschätzte Abnahme beträgt _____ (Stunden/Tage) pro _____ (z.B. Vertragsmonat/Vertragsquartal/Vertragsjahr/Vertragslaufzeit).
- Die vereinbarte Mindestabnahme beträgt _____ (Stunden/Tage) pro _____ (z.B. Vertragsmonat, Vertragsquartal, Vertragsjahr, Vertragslaufzeit).
- Die Mindestabnahme für Leistungen, die Reisen erforderlich machen, beträgt pro Abruf _____ (Stunden/Tage).

Soweit Leistungen nur auf Abruf zu erbringen sind, hält sich der Auftragnehmer in dem vorgenannten Zeitraum zur Leistungserbringung bereit.

3.5 Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge

- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres).
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB:
Dieser Vertrag ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß folgender Tabelle und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) zum 31.12.2026 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(e) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende
V22643-2/3011005	01.01.2025	31.12.2025
V22643-1/3011005	01.01.2025	01.01.2025
V22643/3011005	01.01.2024	31.12.2024

4 Vergütung**4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a**

- Die Leistungen werden gemäß Anlage 2a mit einer Obergrenzenregelung vergütet
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro
- Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005



Seite 8 von 16

4.1.1 Kategorien

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Kategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten					
		Stun-	Tages-	Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Samstag		Sonn- und Feiertage		
					von	bis	von	bis	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Kategorie 1				%		%		%	%
Kategorie 2				%		%		%	%
Kategorie 3				%		%		%	%

Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	zuschlagsfreie Zeiten			
Montag bis Donnerstag	von	Uhr	bis	Uhr
Freitag	von	Uhr	bis	Uhr

- Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

- Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro Kalendertag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- Abweichend von Ziffer 9.2.4 Sätze 2 und 3 Dienstleistungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- abweichend von Ziffer 9.2.4 gelten folgende Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005



Seite 9 von 16

- Materialkosten werden nicht gesondert vergütet
- Materialkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr.

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr.

4.1.4 Preisanpassung

- Es wird eine Preisanpassung
 - gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB
 - gemäß Ziffer 3.1 Dataport AVB
- vereinbart.

4.1.5 Fälligkeit und Zahlung

Die Vergütung ist abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB nicht monatlich nachträglich fällig, sondern

- zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- wie folgt _____.
- gemäß § 7 Abs. 4 Dataport Benutzungsordnung.

4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. _____ vereinbart.

4.2 Vergütung zum Pauschalfestpreis gem. Anlage 2b

- Die Leistungen zum Pauschalfestpreis werden gem. Anlage 2b vergütet.
 - Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
 - Betrag: _____ Anlass: _____.
 - Betrag: _____ Anlass: _____.
 - Betrag: _____ Anlass: _____.

4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

EVB-IT Dienstvertrag



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005

Seite 10 von 16

5 Service- und Reaktionszeiten*

Für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1-2 werden folgende Service- und Reaktionszeiten* vereinbart:

5.1 Servicezeiten*

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

Vereinbarungen zu Servicezeiten* Anl LB OSI Support Pkt. 2.3, Anl LB Matomo Pkt. 4, Anl SLA VI A Pkt. 2.2.2, Anl SLA FVM Pkt.10.2, Anl SLA Prod Pkt. 4, Anl SLA Stage Pkt. 4, Anl SLA Test Pkt. 4

5.2 Reaktionszeiten*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

Die Reaktionszeiten* werden in Anlage Nr. Anl SLA FVM Pkt. 10.3, Anl SLA VI A Pkt. 2.3.1 festgelegt.

Reaktionszeiten* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*.

Ergänzend können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

6 Ansprechpartner gem. Anlage 1

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition ge- mäß Ziffer 8.3 EVB- IT Dienstleistungs- AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifika- tion	Sicherheits- überprüfung Ü 1, 2 oder 3 ³	Sonstige Anforde- rungen, z.B. weitere Sicherheitsanforde- rungen
1	2	3	4	5	6

- Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.
- Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ auch Personal einzusetzen, welches lediglich in folgender Sprache zu kommunizieren in der Lage ist: _____.
- Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers werden abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB vereinbart:

8.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich in Textform mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den/ die Key Account Manager/ Key Account Managerin zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an _____ zu senden.

8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB Anl LB QSI Entw Pkt.2, Anl SLA FVM Pkt 3.1, Anl SLA Prod Pkt 2.2, Anl SLA Stage Pkt 2.2, Anl SLA Test Pkt 2.2, Anl SSLA A Pkt.5.2, Anl SSLA B Pkt.4

8.3 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- Softwarelizenzen gemäß
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß Anl LB QSI Support Pkt. 2.1, Anl SLA Betrieb Pkt. 2.3, Anl SLA Stage Pkt. 2.3,

Anl SLA Test Pkt. 2.3

³ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005

Seite 12 von 16

9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

Für folgende Leistungsergebnisse werden von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungsrechte vereinbart:

- Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende abweichende Nutzungsrechte:
Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörperten Dienstleistungsergebnisse für eigene Zwecke zu nutzen, sofern es sich nicht um Standardsoftware anderer Hersteller handelt.
Bei Standardsoftware anderer Hersteller gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Lizenzbedingungen und Produktbenutzungsrechte des Softwareherstellers oder Zulieferers des Auftragnehmers.
- Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten abweichende Nutzungsrechte wie in Anlage 10 geregelt
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen: _____.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist, _____.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: _____.
- Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. _____.

10 Quellcode*

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

- ist gemäß Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* auf folgendem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository zu speichern:
_____.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* wie folgt gespeichert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt: _____.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* nicht täglich sondern _____ (z.B. am Ende jeder Arbeitswoche) abgespeichert.
- erfolgt die Übergabe des Quellcodes* auch am Ende jedes Leistungsmonats in elektronischer Form auf einem Datenträger.

11 Abweichende Haftungsregelungen

- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
- pro Schadensfall _____ Euro.
 - insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.
- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005

- Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.
- Abweichend von Ziffer 13 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende Haftungsregelungen:
Die Haftung der Vertragsparteien ist, gleich aus welchem Rechtsgrunde, auf insgesamt 10% des Leistungsentgelts beschränkt. Bei Verträgen über wiederkehrende und dauernde Leistungen wird das jährliche Leistungsentgelt zu Grunde gelegt; ist die Laufzeit oder Mindestlaufzeit kürzer, so ist das auf diesen Zeitraum entfallende Leistungsentgelt maßgeblich. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

12 Vertragsstrafen

- Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die in Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ vereinbarten Leistungstermine.
- Abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird für Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. _____ vereinbart.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.
- Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.5 oder Ziffer 1.6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Für jeden Verstoß des Auftragnehmers gegen die Regelung im ersten Aufzählungspunkt der Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

13 Weitere Regelungen

13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. _____ zu unterstellen.
- die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____.
- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 19 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet.
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

13.2 Haftpflichtversicherung

- Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird vereinbart.

13.3 Teleservice*

- Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V22643-3/3011005

Seite 14 von 16

13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

- Abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.
- Weitere Dokumentations- und Berichtspflichten des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

13.5 Interessenkonflikt

- Regelungen zur Vermeidung eines Interessenskonfliktes ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

14 Pflichten nach Vertragsende

- Ergänzend zu Ziffer 16 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich weitere Vereinbarungen zu den Pflichten des Auftragnehmers nach Vertragsende aus Anlage Nr. _____.

15 Sonstige Vereinbarungen**15.1 Allgemeines**

Die Dataport AVB stehen unter www.dataport.de, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bundeskirtschaftsministerium.de zur Einsichtnahme bereit.

15.2 Umsatzsteuer**15.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen**

- Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art,
 - nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung)
 - und somit ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

15.2.2 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

- Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden.

Es erfolgt eine Aufteilung der Rechnung in nichtsteuerbare Beistandsleistung und steuerbare Leistung zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen werden vom Auftraggeber zu ____ % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden ____ % der Leistungen unterliegen somit der Umsatzsteuer. Der nicht-hoheitliche Teil der Leistungsverwendung unterliegt der Umsatzsteuer und wird gesondert mit Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

15.2.3 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

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

15.2.4 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesen (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und -pflichtig sind. Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch

eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

15.3 Verschwiegenheitspflicht

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

15.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

Dieser Vertrag unterliegt dem Bremerischen 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.

Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

15.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

15.6 Weisungen

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

15.7 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

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

15.8 Vertrags-Review

Anfang Februar eines jeden Vertragsjahres liefert der Auftragnehmer eine Kostenschätzung für das Folgejahr. Um eine solide Schätzung abgeben zu können, wird die Anzahl der Onlinedienste im Folgejahr benötigt. Der Auftraggeber ist verpflichtet dem Auftragnehmer im Januar eines jeden Vertragsjahres für das Folgejahr Planzahlen zu liefern. Sollte dies dem Auftraggeber nicht möglich sein, wird der Auftragnehmer eine grobe, vorsichtige Schätzung vornehmen. Im August eines jeden Vertragsjahres wird die Schätzung durch die Vertragsparteien überprüft und falls erforderlich angepasst.

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer

V22643-3/3011005



Seite 16 von 16

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ort, Datum: Bremen,

Ort, Datum:

A large rectangular area of the document has been completely blacked out, likely obscuring sensitive information such as signatures or specific details of the contract.

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.

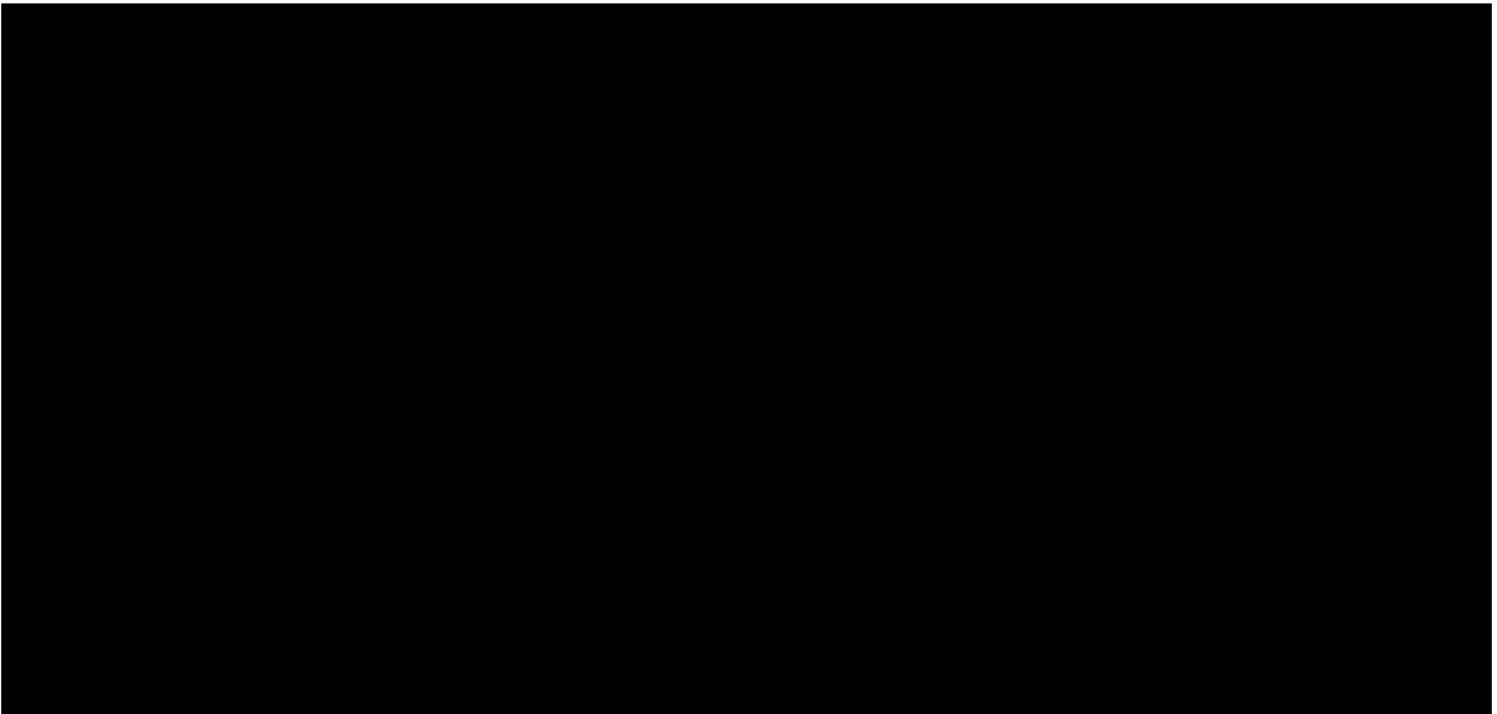
Das Dokument ist gültig: bei Vertragsschluss

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.01.2026

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 666.048,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos. 10-60: Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

Anmerkungen zu den Positionen

Pos. 30 - 60:

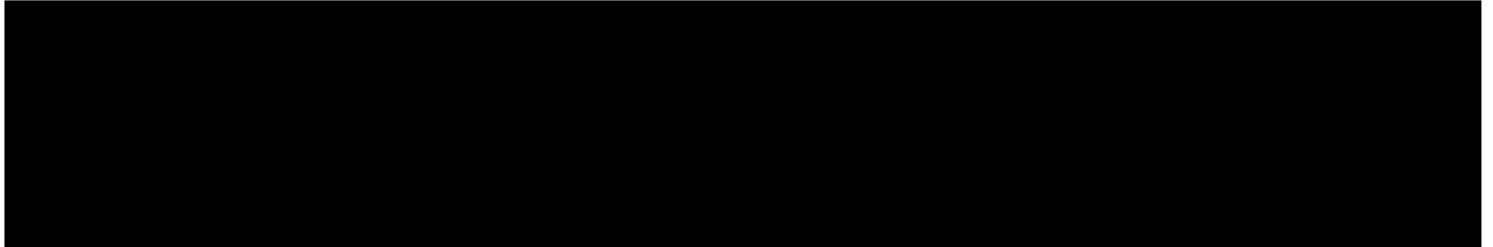
Monatlich werden je nach tatsächlicher Nutzung die Transaktion abgerechnet.
Je nach Anzahl der Transaktionen fallen die entsprechenden Staffelpreise an.

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.01.2026

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

Gesamtpreis: **1.000.000,00 €**



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

IAP-Nummer: 42600
(wird von Dataport ausgefüllt)

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung¹

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

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	- Servicekonten für Bürger und Unternehmen / Behörden für Online-Dienste - elektronische Kommunikation auf Basis von Servicekonto-Postfächern im Kontext von Online-Dienstleistungen

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

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

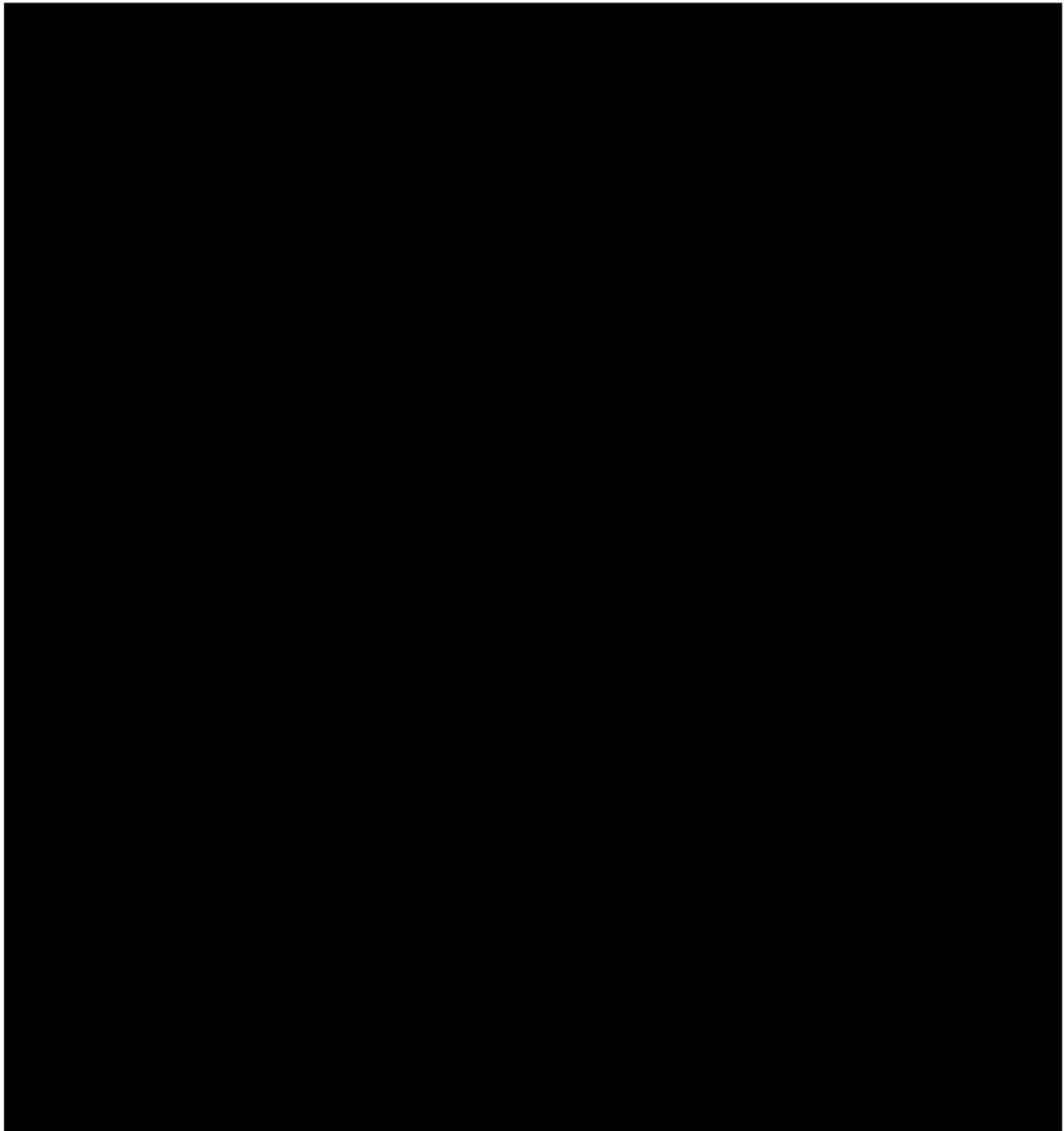
https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf

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

IAP-Nummer: 42600
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none">- Kundendaten (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Postanschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Land), Geburtsdatum, Servicekontotyp, Datum der Einwilligung zur Datenverarbeitung)- Organisationsdaten (Name der Organisation, Anschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Land), freigeschaltete Online-Dienste)- Postfachnachrichten (verfahrensabhängig) <p>darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)</p>
3.	<p>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</p> <ul style="list-style-type: none">- Bürgerinnen und Bürger- Unternehmensmitarbeiter/-innen- Behördenmitarbeiter/-innen
4.	<p>Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</p> <ul style="list-style-type: none">- im Fall von Online-Diensten, die das ePayment der Plattform nutzen, können je nach Dienst im Verwendungszweck personenbezogene Daten enthalten sein, die an den Payment Provider übermittelt werden, der in einem Drittland angesiedelt ein kann (derzeit mit Sitz in der Schweiz)

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter



Leistungsbeschreibung

Wartung und Pflege sowie Architekturoptimierung der OSI-Plattform innerhalb einer Mehrländer- Kooperationsgemeinschaft

Version: 1.1
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Art und Umfang der Leistungsfelder	4
2.1	Leistungen für die Pflege und Wartung sowie Architekturoptimierung von Plattform-Features	4
2.1.1	Anforderungsmanagement/Requirements Engineering	4
2.1.2	Administrative Leistungen	4
2.1.3	Entwicklungsleistungen	5
2.1.4	Operative Leistungen.....	5
2.1.5	Stabilität OSI-Schnittstellen.....	6
2.2	Leistungsabgrenzung	7
3	Glossar	8

1 Einleitung

Diese Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Vertrages über die Pflege und Wartung sowie Architekturoptimierung der Infrastruktur und der Plattform-Dienste der Dataport Online-Service-Infrastruktur (im Folgenden OSI). Sie regelt, wie Arbeiten an den Diensten der Online-Service-Infrastruktur durch den Auftragnehmer spezifiziert und umgesetzt werden.

Die OSI-Kooperationsgemeinschaft setzt sich aus den Ländern zusammen, die sich auf die gemeinsame Weiterentwicklung und Pflege von OSI verständigt haben. Jedes dieser Länder schließt für die Beauftragung einen bilateralen Vertrag mit Dataport als Auftragnehmer ab, weshalb im Folgenden die Begriffe „Auftraggeber“ (für die jeweilige Vertragslage) und „Auftragnehmer“ verwendet werden.

Vereinbarungen und Prozesse, die die Kooperationsgemeinschaft und den Auftragnehmer betreffen, werden grundsätzlich in diesem Kreis vereinbart und dokumentiert, so dass die Konditionen der Zusammenarbeit jederzeit transparent sind.

2 Art und Umfang der Leistungsfelder

2.1 Leistungen für die Pflege und Wartung sowie Architekturoptimierung von Plattform-Features

Der Umfang der über diesen Vertrag zu erbringenden Leistungen umfasst grundsätzlich alle Kategorien, die für die Plattform-Pflege erforderlich sind. Dieses schließt die sukzessive Verfeinerung der Anforderungsspezifikationen von Features und deren User Stories (Refinement), die technische Konzeption, die Entwicklung, das Testen inklusive Testautomatisierung sowie die Fehlerbehebung ein. Die Qualität der ausgelieferten Artefakte wird sichergestellt durch die Erfüllung der Qualitätskriterien. Diese Qualitätskriterien unterliegen einer kontinuierlichen Verbesserung und werden mit den Auftraggebern geteilt.

Die OSI-Plattform wird barrierefrei entwickelt.

Abschnitte 2.1.1 bis 2.1.5 gruppieren die Leistungselemente nach Leistungsfeldern.

2.1.1 Anforderungsmanagement/Requirements Engineering

- Beratungsleistungen zu fachlichen Anforderungen und Lösungsansätzen (initial und fortlaufend), auch in Form von Workshops oder anderen Formaten
- Leistungen für die Konzeption, um Anforderungen in User Stories auszuarbeiten
- Anforderungsklärung und Beratung zu funktionellem UX- und UI-Design
- Planungsleistungen im Rahmen der Priorisierung von fachlichen Anforderungen

2.1.2 Administrative Leistungen

- Projektmanagement, übergreifende Planung und Kundenabstimmung
- Produktverantwortung, übergreifende Abstimmung, Beratung, Kundenabstimmung und Plattformmanagement
- Product Owner-Aufgaben, Backlogplanung, Refinement und Entwicklungssteuerung

2.1.3 Entwicklungsleistungen

- Leistungen für die technische Konzeption (u. a. Architekturkonzeption, Softwarekonzeption)
- Entwicklungsleistungen für die OSI-Plattform-Dienste, sofern erforderlich unter Einbeziehung von Entwicklungen zu Integrations- und Performancetests (u.a. Softwareentwicklung, technisches UX- und UI-Design¹, Code Reviews)
- Softwaretests ohne Integrations- und Performancetests (darunter manuelle Tests, Testautomatisierung, Testmanagement, ggf. Styleguide-Prüfungen)
- Leistungen für die Dokumentation von entwickelter Software (auch Zulieferungen für die Fortschreibung der Dokumentation der Gesamtplattform)
- Entwicklungsleistungen zu nicht funktionellen Anforderungen wie Code Optimierung, Plattformstatistiken und -analyse, Integrations- und Performancetests sowie sonstige zusätzliche Aufwände, welche für Änderungen und Erweiterungen hinsichtlich einer optimierungsbedürftigen, technischen Umsetzung entstehen können

2.1.4 Operative Leistungen

- Hypercare, Fehlerbehebung und verstärktes Monitoring in einer Zeit bis maximal drei Monate nach Produktivsetzung
- Integrations- und Performancetests, Bereitstellung und Unterstützungsleistungen durch Ressourcen, die einen Integrationstest und funktionalen Test (auch externe Tests wie z.B. UX- oder Barrierefreiheitstests) durch Auftraggeber oder deren Bevollmächtigte ermöglichen (sofern nicht über 2.1 abgedeckt)
- Externe Dienst- und Sachleistungen (z.B. Lizenzen und Zertifikate (sofern nicht für den dauerhaften Betrieb der Plattform erforderlich), Workshops, Tests oder Beratungsleistungen)

2.1.5 Stabilität OSI-Schnittstellen

Die OSI-Plattform stellt öffentliche Schnittstellen zur Verfügung. Öffentliche Schnittstellen werden in einer Liste veröffentlicht. Folgende Vereinbarung gilt nur für Schnittstellen, die in dieser Liste veröffentlicht wurden.

Da Schnittstellen nicht dauerhaft in jeder Version zur Verfügung gestellt werden können, gibt es für Lebensdauer einer öffentlichen Schnittstelle in einer bestimmten Version folgende Vereinbarung:

Die Lebenszeit einer Schnittstelle/einer bestimmten Version ist erst einmal unbegrenzt. Soll eine Schnittstelle bzw. eine bestimmte Version abgeschaltet werden, gibt es eine Abkündigungsanzeige in Schriftform. Ab dieser Abkündigungsanzeige bleibt die Schnittstelle noch 12 Monate aktiv, bevor sie abgeschaltet wird.

Bei einem Versionswechsel in der Major Version werden die Versionen der vorherigen Major Version (z.B. von Version 1.x auf Version 2.0, dann werden 1.x abgekündigt) automatisch abgekündigt und nach 12 Monaten auslaufen, um Doppelaufwendungen zu minimieren.

Folgende Ausnahmen können zu einer verkürzten oder sofortigen Abkündigung führen:

- Ungenutzte Schnittstellen
Sollte es Schnittstellen geben, die nicht mehr verwendet werden, so kann zwischen der Kooperation und dem Auftragnehmer gemeinsam beschlossen werden, die Schnittstelle abzuschalten. Eine ungenutzte Schnittstelle kostet Ressourcen in der Infrastruktur und in der Pflege und Betrieb.
- Erforderliche Technologiewechsel (Abkündigung seitens Dritter)
Sollte ein Technologiewechsel z.B. durch Abkündigungen Dritter notwendig sein, so darf der Auftragnehmer kurzfristig die Schnittstelle abschalten. Sobald dem Auftragnehmer ein erforderlicher Technologiewechsel bekannt ist, wird dieser unverzüglich die Kooperation darüber informieren.
- Sicherheitslücken
Sollte eine Schnittstelle Sicherheitslücken aufweisen, so wird der Auftragnehmer diese Schnittstelle sofort abschalten. Die Kooperation wird hierüber unverzüglich informiert.

2.2 Leistungsabgrenzung

Dieser Vertrag umfasst die OSI-Plattform-Dienste. Zu den Plattform-Diensten gehören zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aus Architektsicht folgende Komponenten:

- PD Servicekonto
- PD Postfach
- PD ServiceConnector
- PD Payment
- PD Filestorage
- PD GMM Connector
- PD Integrator (API-Gateway & ESB)
- PD Design System
- PD ZuFi-Service

Eine Erweiterung der Plattform um weitere Dienste bzw. die Trennung vorhandener Dienste in separate Komponenten können grundsätzlich dem Bedarf folgend durchgeführt werden.

Dieser Vertrag umfasst sowohl die Wartung und Pflege sowie Architekturoptimierung von Software-Komponenten als auch von Infrastrukturkomponenten in den Plattform-Diensten.

Entwicklung, Weiterentwicklung und Anpassungen von Online-Diensten und Fachverfahren sind nicht über diesen Vertrag zu beauftragen.

3 Glossar

Epic	Epics geben dem Autor die Möglichkeit, zunächst eine aggregierte Übersichtsdarstellung neuer Produktanforderungen zu entwickeln, ohne auf die Details einer Anforderung eingehen zu müssen. Epics können insofern nicht direkt in der Softwareentwicklung umgesetzt werden, sondern bedürfen der Detaillierung, die unter Scrum in der Vorbereitung eines Sprint-Planungsmeetings geschieht.
Feature	Features bezeichnen die (von den Anwendern gewünschten) Merkmale bzw. Funktionen des zu erstellenden Produkts, die einen direkten Anwendernutzen erzeugen.
Inkrement	Das inkrementelle Vorgehensmodell beschreibt ein Vorgehensmodell zur Softwareentwicklung der kontinuierlichen Verbesserung, bei dem häufig in kleinen oder sogar kleinsten Schritten vorgegangen wird. Die agile Softwareentwicklung basiert auf einem inkrementellen Vorgehen. Jedes Inkrement enthält mindestens eine eigene Funktionalität.
User Story	Eine User Story („Anwendererzählung“) ist eine formalisierte, in Alltagssprache formulierte Software-Anforderung. Sie ist bewusst kurz gehalten und umfasst in der Regel nicht mehr als zwei Sätze. User Stories werden im Rahmen der agilen Softwareentwicklung (z. B. Extreme Programming (XP), Scrum) zusammen mit Akzeptanztests zur Spezifikation von Anforderungen eingesetzt.

Leistungsbeschreibung

Online-Service-Infrastruktur

OSI-Plattform Support

Version:1.0
Stand:15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Rahmenbedingungen.....	4
2.1	Beistellestellungen.....	4
2.2	Annahme von Anliegen	4
2.3	Supportzeiten.....	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Leistungsumfang	5
3.1.1	Anliegen zur OSI-Plattform	5
3.1.2	Anliegen zu einem Online-Dienst (OD)	5
3.1.3	Anliegen ohne Bezug zu angebotenen Leistungen.....	5
3.1.4	Grafische Darstellung des Support-Prozesses	6
4	Glossar	7

1 Einleitung

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Support für einen Mandanten in der OSI-Plattform, welche im Dataport-Rechenzentrum betrieben wird.

Die Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 3 beschrieben.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Beistelleistungen

Seitens des Auftraggebers besteht die Notwendigkeit der folgenden Beistellungsleistungen:

Benennung einer Kontakt E-Mailadresse für Anliegen zu Online-Diensten, sofern diese z.B. über keine Diensteanstiegssseite bzw. eine dort hinterlegten E-Mail-Adresse oder keinem korrekten/aktuellen Eintrag im Auftragsberechtigtenverzeichnis verfügen.

2.2 Annahme von Anliegen

Über die folgenden Eingangskanäle können Anliegen dem Support gemeldet werden:

- Kontaktformular der OSI-Plattform des jeweiligen Mandanten
- E-Mail-Funktionspostfach: Die Nutzung des Funktionspostfachs wird nicht mehr aktiv angeboten, steht aber im Rahmen des Kommunikationsverlaufs als Eingangskanal zur Verfügung.

Zusätzlich steht für Dataport-Kunden (Mitarbeiter:innen der Verwaltung) der bekannte Weg über das Call-Center (UHD) zur Verfügung, welcher im Rahmen des BASIS-Betriebs geregelt ist.

Eine telefonische Erreichbarkeit ist nicht Bestandteil.

2.3 Supportzeiten

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

In diesen Zeiten erfolgt die Bearbeitung der Anliegen der Endanwender:innen, die über oben genannte Eingangskanäle den Support erreicht haben.

3 Leistungsbeschreibung

Der OSI-Plattform Support unterstützt Endanwender:innen bei der Nutzung der in OSI bereitgestellten Funktionalitäten. Diese werden von den Plattformdiensten bereitgestellt und umfassen die Grundfunktionen um eine Verwaltungsleistung über einen Online-Dienst nutzen zu können.

3.1 Leistungsumfang

Der OSI-Plattform Support nimmt Anliegen aller Nutzergruppen der OSI Plattform entgegen. Die Entgegennahme ist der Eingang einer Supportanfrage in unser Supportsysteem über das Kontaktformular der OSI-Plattform des jeweiligen Mandanten. Die Bearbeitung ist abhängig von dem eigentlichen Anliegen und unterscheidet sich wie folgt:

3.1.1 Anliegen zur OSI-Plattform

Anliegen zur OSI-Plattform beantwortet der OSI-Plattform Support. Dies umfasst i.d.R. Anfragen, welche sich auf die Nutzung der Funktionalitäten von OSI-Plattformdiensten beziehen.

Beispiele:

- „Ich kann mich mit meinem Servicekonto nicht einloggen.“
- „Die Seite zum Online-Dienst lädt nicht“
- „Ich erhalte bei Aufruf des Links eine Fehlermeldung“

Wird ein neues oder möglicherweise ungewolltes Verhalten in der Plattform festgestellt, eskaliert der OSI-Plattform Support die Vorgänge an nachgelagerte (2nd-Level, 3rd-Level) Einheiten zur weiteren Analyse und für zusätzliche Informationen.

Je nach Sachlage wird die hier weitergeleitete Anfrage ggf. durch die nachgelagerten Einheiten direkt beantwortet.

Anfragen die ein Feedback zum Portal enthalten, werden an den Auftraggeber weitergeleitet.

3.1.2 Anliegen zu einem Online-Dienst (OD)

Anliegen zu einem Online-Dienst werden nicht durch den OSI-Plattform Support beantwortet. Diese Meldungen werden vom OSI-Plattform Support an die Ansprechstellen des jeweiligen Online-Dienstes via E-Mail weitergeleitet. I.d.R. handelt es sich um die auf der Diensteinstiegsseite des Online-Dienstes genannte Kontakt-E-Mail-Adresse (siehe Kapitel 2.4 „Beistellungsleistungen“). Der Hintergrund der Anfrage zum Online-Dienst (inhaltlich/fachlich/technisch/Ausfall etc.) ist für die Weiterleitung an die Zuständigen nicht relevant und kann i.d.R. auch nicht durch den OSI-Plattform Support abschließend bewertet werden.

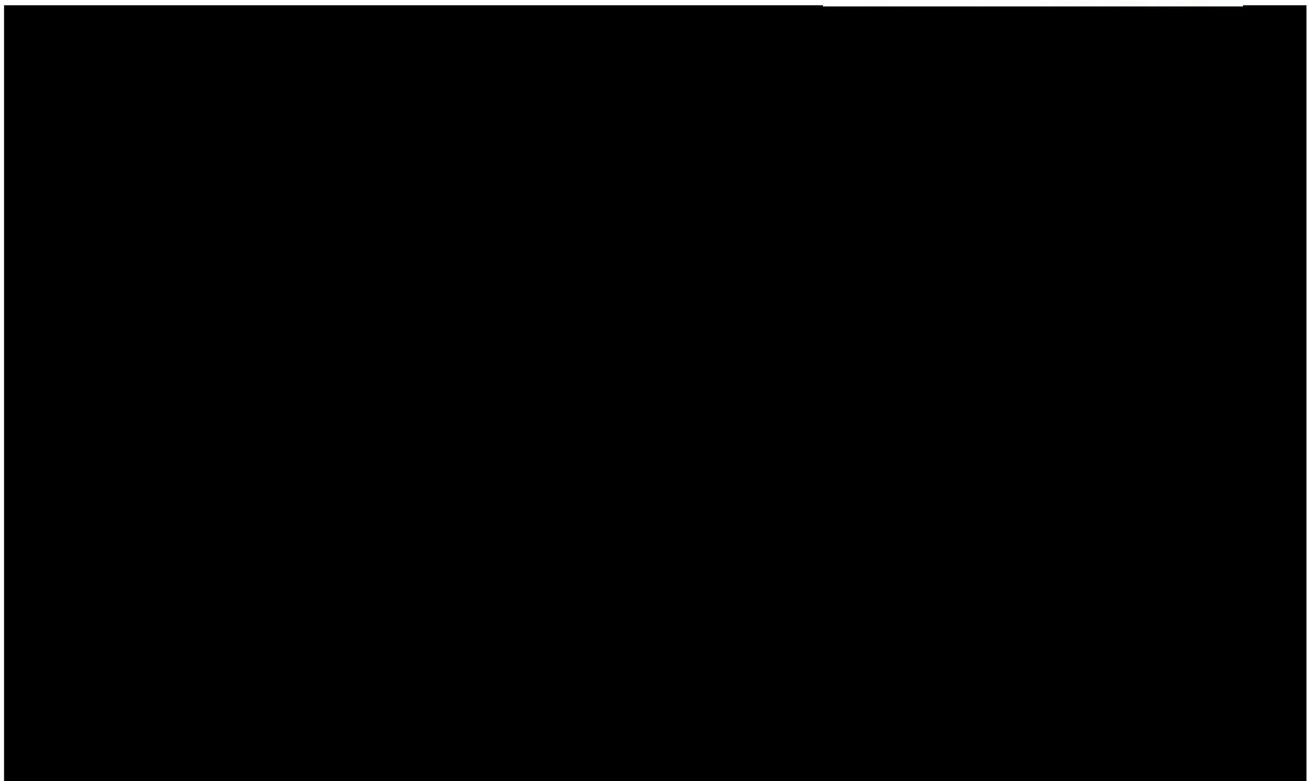
Beispiele:

- „Leider habe ich meine Tochter in dem Antrag zweimal eingegeben. Wie bekomme ich das gelöscht?“
- „Wo gebe ich die Position Kinderzuschlag an?“
- „Beim Absenden meines Wohngeldantrags meldet das System folgenden Fehler: Die eingegebenen Daten sind fehlerhaft, bitte prüfen Sie die Daten erneut. Leider wird das nicht konkretisiert und kann ich den Fehler nicht alleine finden. Woran könnte es liegen?“

3.1.3 Anliegen ohne Bezug zu angebotenen Leistungen

Bei Anfragen ohne Bezug zu den in 2.3.1 und 2.3.2 dargestellten Szenarien wird der/dem Anfragenden eine erklärende Absage erteilt.

Bei Anfragen ohne Bezug Leistungen die über die OSI-Plattform angeboten werden, jedoch mit Bezug auf eine Verwaltungsleistung erfolgt z.B. ein Hinweis auf die 115, bzw. eine Weiterleitung auf ein E-Mail-Postfach der 115 (mandantenspezifisch).



4 Glossar

Plattform/Plattformdienste (PD)	Plattform beschreibt die eigentliche OSI-Umgebung mit Grundfunktionalitäten, die über die sog. Plattformdienste zur Verfügung gestellt werden. Hierzu zählen Funktionen wie z.B. Erstellung eines Kontos, Nutzung des Postfachs. Die Plattform wird auch als „Portal“ bezeichnet.
Online-Dienste (OD)	Online-Dienste sind Teil der bereitgestellten Verwaltungsleistung. Sie laufen auf der OSI Plattform und nutzen deren Funktionalitäten. Verantwortlich für die Online-Dienste sind die beauftragenden Behörden/Ämter.

Leistungsbeschreibung

Transaktionsinduzierte Kosten

Version: 1.0
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Transaktionsinduzierte Kosten	3
2.1	Infrastruktur.....	3
2.2	Personal.....	3
2.3	Lizenzen	4
3	Berechnung der Transaktionskosten.....	5

1 Einleitung

Die Kosten der OSI-Plattform sind in Kostenelemente aufgeteilt. Je Kostenelement erfolgt eine Kategorisierung. Diese sind

- Onlinedienste-induzierte Kosten
- Transaktionsinduzierte Kosten
- Weiterentwicklungskosten

Dieses Dokument beschäftigt sich ausschließlich mit der Kategorie „Transaktionsinduzierte Kosten“. Auf die anderen Kategorien wird in den entsprechenden Vertragsdokumenten eingegangen.

2 Transaktionsinduzierte Kosten

Unter einer Transaktion versteht man das erfolgreiche Versenden eines Antrags nach dem Durchlaufen eines Online-Dienstes. Transaktionen treiben die Infrastrukturkosten. Je mehr Transaktionen über die Plattform abzuwickeln sind, desto größer ist der notwendige Bedarf an Infrastruktur.

Diese Kosten entstehen in drei Bereichen:

2.1 Infrastruktur

Jede Erzeugung oder Bewegung einer Transaktion bedeutet Arbeit für die Infrastruktur. Diese Arbeit spiegelt sich in einer zusätzlichen Last für die CPU wieder. Beim Erzeugen oder Bewegen einer Transaktion im System müssen Anweisungen und Informationen schnell zugänglich zur Verfügung stehen. Für die Infrastruktur bedeutet es, dass mehr Ressource im Hauptspeicher benötigt wird. Für eine gewisse Zeit müssen Informationen der Transaktion und Ereignisse gespeichert werden, wodurch der Festplatten-Bedarf erhöht wird.

2.2 Personal

Jede Transaktion setzt voraus, dass Nutzende unsere Produkte in Anspruch genommen haben. Dies kann zu Supportfragen führen, die durch unser Support-Team in den SLAs vereinbarten Zeiten bearbeitet werden müssen.

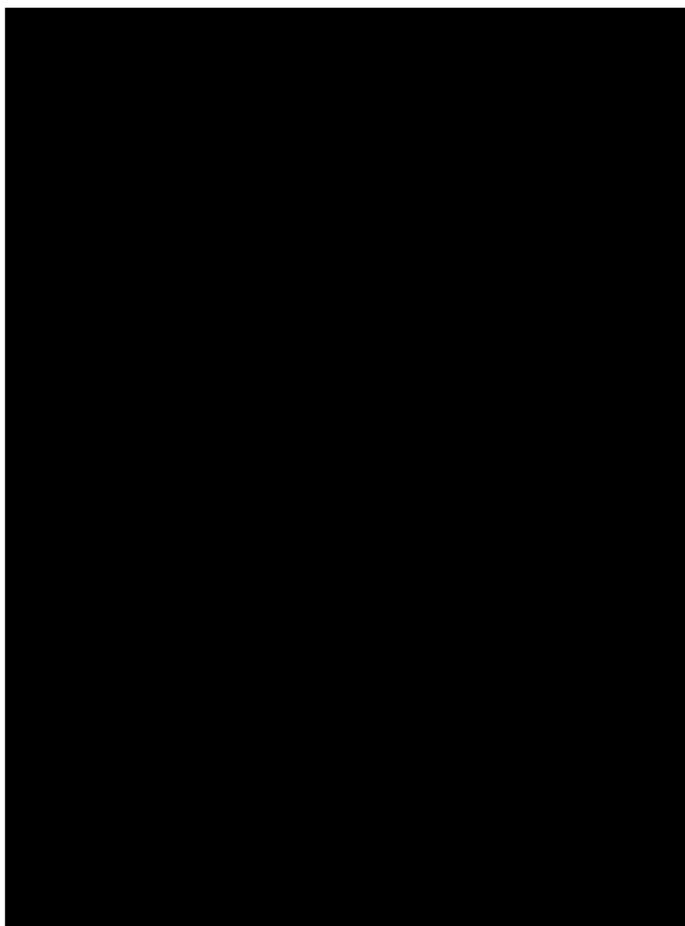
Erweiterungen der in 2.1 beschriebenen Infrastruktur führen zu einem erhöhten Personalressourcenbedarf zur Überwachung und Betreuung der Infrastruktur führen gemäß der vereinbarten SLAs.

2.3 Lizenzen

Transaktionen haben auch Einfluss auf Lizenzkosten. So werden die Lizenzkosten einiger eingesetzten Softwarekomponenten von Drittanbietern nach der Anzahl der Transaktionen oder aber nach der Anzahl der in der Infrastruktur verbauten CPUs berechnet.

Die Grenzkosten innerhalb der Plattforminfrastruktur für zusätzliche Transaktionen steigen dabei degressiv.

Insgesamt werden in dieser Kostenkategorie die in der nachfolgenden Tabelle 1 aufgeführten Kostenpositionen beeinflusst.



3 Berechnung der Transaktionskosten

Für die Berechnung der Transaktionskosten wurde die Staffelpreismethode gewählt, da sie eine verursachungsgerechte und transparente Kostenverteilung zwischen den Ländern ermöglicht. Diese Methode passt die Transaktionspreise an das jeweilige Volumen an, sodass größere Mengen zu einem günstigeren Preis abgerechnet werden.

Leistungsbeschreibung

Dienstleistungen für Betrieb von Online-Diensten

Version: 1.0
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Der Betrieb von Online-Diensten auf der OSI-Plattform.....	3
3	Evaluation.....	3
4	Leistungsabgrenzung	3

1 Einleitung

Leistungsgegenstand ist der Betrieb Online-Diensten auf der OSI-Plattform.

Die Online-Dienste werden den Bürgerinnen und Bürgern über eine funktionierende Internet Verbindung im Browser zur Verfügung gestellt. Die Verantwortung des Auftragnehmers endet am Leistungsübergabepunkt. Dies ist die OSCI Clearingstelle des angebundenen Landes oder FIT- Connect.

Online-Dienste verfügen über eine Weboberfläche zur Eingabe der entsprechenden Antragsdaten und der Möglichkeit, dem Antrag diverse Nachweise beizufügen. Aus den Online-Diensten werden die Antragsdaten in den Formaten .PDF und .XML zur Verarbeitung in den Kommunen bereitgestellt.

Die Online-Dienste werden auf der Verfahrensinfrastruktur des Verfahrens Antrags- und Fallmanagement (AFM) , auf der OSI Plattform direkt oder auf der Infrastruktur des Rechenzentrums betrieben.

Zielsetzung:

Die Produktionsumgebung der OSI-Plattform jederzeit in dem definierten Zustand der kontinuierlichen Nutzung zu halten.

2 Der Betrieb von Online-Diensten auf der OSI-Plattform

Die Online-Dienste sind Kostentreiber der Plattformkosten aufgrund der für den Betrieb notwendigen Personalressourcen. Die Anzahl der Online-Dienste treibt primär den Personalaufwand in der Plattform. Dabei ist der tatsächlich Nutzungsgrad des Dienstes oder dessen Komplexität fast immer unerheblich für die plattformspezifischen Kosten. Sowohl die Bereitstellung des Dienstes als auch die daran anschließende Betriebsüberwachung im Rahmen des vereinbarten Plattformbetriebs (nicht zu verwechseln mit den Betriebsaufgaben im Rahmen der Wartung und des Supports der Online-Dienste selbst) wirkt kosteninduzierend. Die Aufwände umfassen unter anderem die Betreuung der gesamten Deployment-Strecken, Firewall-Freischaltungen und Zertifikatsverwaltungen, sowie Konfigurationen in den Onlinediensten und Support bei der Fehlersuche im Rahmen des Deployments und während des Betriebs.

3 Evaluation

Es findet eine jährliche Evaluation der Kosten für den Betrieb von Online-Diensten auf der OSI-Plattform.

Das Ergebnis kann ein geringerer, ein höherer oder ein gleichbleibender Preis sein. Diese Evaluation findet jährlich in der ersten Augustwoche statt. Bei einer Änderung des Preises wird spätestens Anfang September das neue Preisblatt zur Verfügung gestellt.

4 Leistungsabgrenzung

Die Leistungen für Entwicklung, Weiterentwicklung, Wartung & Pflege, OD-spezifische Betriebsprozesse und Roll in/Roll out von Online-Diensten sind nicht Vertragsbestandteil. Des Weiteren sind Überprüfungen des Sicherheitskonzeptes und der Barrierefreiheit der Online-Dienste auch nicht Bestandteil. Diese Leistungen bedürfen eines separaten Vertrags.

Zertifizierungen von Online-Diensten sind nicht Bestandteil des Vertrags.

Leistungsbeschreibung

dWebAnalytics

- Matomo Service -

Version: 1.6
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	3
2 Bereitstellungszeiten.....	3
3 Beschreibung der Leistungen.....	3
3.1 Matomo Service.....	3
3.2 Infrastruktur.....	4
3.3 Serviceskalierung	4
3.4 BackUp und Recovery	4
3.5 Software.....	4
3.6 Technisches Verfahrensmanagement (TVM).....	4
4 Incident- und Changemanagement.....	5
4.1 Standard-Supportzeit – Technisch Betreuter Betrieb.....	5
4.2 Störungsannahme	5
4.3 Betriebszeit – unbetreuter Betrieb.....	5
4.4 Incident-Management.....	5
4.5 Wartungsarbeiten	6
4.6 Updates der Matomo-Software	6
5 Störungsprioritäten	7
5.1 Definition der Verfügbarkeit.....	9
5.1.1 Messung der Verfügbarkeit	9
5.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen.....	9

1 Einleitung

Mit dem dWebService – Matomo Service bietet Dataport, im Folgenden Auftragnehmer genannt, den Betrieb der Webanwendung Matomo über eine „shared infrastructure“ in einer voll gemanagten Betriebsumgebung an.

2 Bereitstellungszeiten

Der Bereitstellungszeitraum dauert im Schnitt 4 Wochen und startet erst, wenn alle benötigten Informationen und Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber erbracht und durch den Auftragnehmer geprüft wurden.

Erfordert die Leistungserbringung die Bereitstellung neuer infrastruktureller Komponenten, kann sich die Bereitstellung der Leistung um den Beschaffungszeitraum verlängern. Der Beschaffungszeitraum ist abhängig von Art und Umfang der benötigten Komponenten und kann bis zu 6 Wochen zusätzlich dauern.

3 Beschreibung der Leistungen

3.1 Matomo Service

Der Matomo Service unterteilt sich in einen shared Service (geteilte Infrastruktur) und einen dedicated Service (dedizierte Infrastruktur).

Jeder Auftraggeber erhält einen Adminaccount (Administratorkonto) zum Matomo-Backend. Pro Auftraggeber dürfen eigeninitiativ bis zu 9 weitere Admin-Accounts angelegt werden.

Die Installation von Plugins oder Bundles, nachfolgend Erweiterungen genannt, ist grundsätzlich erlaubt. Für den shared Service gilt, dass aufgrund möglicher Auswirkungen auf die Infrastruktur die Erweiterungen dem Auftragnehmer vor der Installation mitgeteilt werden und von diesem genehmigt werden müssen.

Das fachliche Verfahrensmanagement (FVM) liegt grundsätzlich in der alleinigen Verantwortung des Auftraggebers, es sei denn es wurden, über ein ergänzendes FVM SLA, zusätzliche Leistungen beauftragt.

Es sind die initialen Leistungen des technischen Verfahrensmanagement (TVM) inkludiert, welche notwendig sind, damit der Auftraggeber sich mit dem Matomo-System verbinden und fachlich nutzen kann. Das Patchmanagement der Infrastruktur ist ebenfalls im Servicepreis inkludiert und wird durch das TVM durchgeführt.

Ein direkter Zugriff auf die Datenbanken ist im shared Service nicht möglich.

3.2 Infrastruktur

Die bereitgestellte Infrastruktur besteht aus einem LAMP-System, basierend auf Apache Webserver und MariaDB Datenbanken.

Pro Servicepauschale sind im shared Service [REDACTED] Standard SAN enthalten. SAN-Erweiterungen sind gegen Aufpreis möglich.

Eine Zuteilung und Zusicherung definierter Ressourcen hinsichtlich CPU/RAM kann ausschließlich im dedicated Service erfolgen.

3.3 Serviceskalierung

Der Auftragnehmer überwacht die Anzahl der vertraglich vereinbarten Webseitenaufrufe und behält sich vor, bei einer Überschreitung in mehr als drei Monaten pro Jahr die Servicepauschale entsprechend der festgestellten Webseitenaufrufe anzupassen.

3.4 BackUp und Recovery

Das Backup umfasst die Auftraggeber-Daten aus dem Filesystem. Der Datensicherungszeitraum umfasst 30 Tage.

3.5 Software

Das Matomo-System und abhängige Komponenten werden, in der vom Auftragnehmer freigegebenen Version, bereitgestellt. Benötigte Plugins werden über einen Infobogen abgefragt und vom Auftragnehmer installiert. Die Lizenzierung der Matomo Software und ggf. benötigter Plugins erfolgt durch den Auftraggeber.

3.6 Technisches Verfahrensmanagement (TVM)

Das TVM umfasst die systemtechnische Pflege der genutzten infrastrukturellen Services. Systemänderungen werden durch den Auftragnehmer angekündigt.

4 Incident- und Changemanagement

4.1 Standard-Supportzeit – Technisch Betreuter Betrieb

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

In diesen Zeiten stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und zur Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störungsfall wird das entsprechende Personal des Auftragnehmers vom Auftragsberechtigten des Auftraggebers informiert. (Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.)

4.2 Störungsannahme

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



Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Melderdaten 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.

4.3 Betriebszeit – unbetreuter Betrieb

Betrifft alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes.

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

4.4 Incident-Management

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

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

4.5 Wartungsarbeiten

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i. d. R. außerhalb der definierten Servicezeiten des betreuten Betriebes. Derzeit ist ein Wartungsfenster in der Zeit von Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr und ein Neustart der Dienste wöchentlich für montags um 1:00 Uhr mit einer Unterbrechung von maximal 5 min definiert. In dieser Zeit werden Wartungsarbeiten durchgeführt und das Arbeiten ist ggf. nur sehr eingeschränkt möglich. In Ausnahmefällen (z.B., wenn eine größere Installation erforderlich ist) werden diese Arbeiten nach vorheriger Ankündigung an den Auftraggeber durchgeführt.

4.6 Updates der Matomo-Software

Verfügbare Updates oder Patches des Matomo-Cores sowie Core-Plug-ins werden einmal monatlich vom TVM innerhalb der Servicezeiten installiert. Der Auftragnehmer prüft die Software nach dem Update auf technische Funktionalität.

Updates von Plug-ins aus dem Matomo-Marketplace und sowie deren anschließende Funktionalitätsprüfung befinden sich in der Verantwortlichkeit des Fachlichen Verfahrensmanagements. Liegt die Fachlichkeit beim Auftragnehmer, dann erfolgen Updates gebündelt einmal pro Monat.

5 Störungsprioritäten

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

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

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

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

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

Dringlichkeit	Kritisch	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.
	Hoch	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der die Störung auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.

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

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

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

Betriebszeit	7 Tage x 24 Stunden 365 Tage im Jahr
Supportzeit Standard (innerhalb dieser Zeit sind die SLA- Zusagen wirksam)	Mo-Do 8:00 - 17:00 Uhr Fr 08:00 - 15:00 Uhr
Reaktionszeit auf kritische Störungen in der Supportzeit	

Betriebszeit:

Die Verfahrensinfrastruktur kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden – ausgenommen der angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster).

Leistungen durch den Auftragnehmer (z.B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der Supportzeit

Supportzeit

Innerhalb der Servicezeit Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme und eine Reaktion auf Störungen durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störungsfall wird das entsprechende Personal über das Dataport- Call- Center bzw. den User Help Desk informiert.

5.1 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 wird die Verfahrensinfrastruktur mit der Verfügbarkeitsklasse [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

5.1.1 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. Ein Reporting muss separat angefordert werden.

5.1.2 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 verzögter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber
- Hier auch insbesondere in Folge geteilter Betriebsverantwortung

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A: Allgemeiner Teil

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	3
2 Grundlagen der Leistungserbringung.....	4
2.1 Betrachtung der Servicekette	4
2.1.1 Netzwerk-Anbindung	4
2.2 Serviceübergreifende Regelungen	5
2.2.1 Wartungsfenster	5
2.2.2 Supportzeit Standard	5
2.2.3 Störungsannahme	6
2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme.....	6
2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement.....	6
2.2.6 Zeitfenster für Updates	7
2.2.7 Release Management	7
2.2.8 End of Support.....	8
2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)	9
2.3.1 Reaktionszeit	9
2.4 Betriebsverantwortung.....	9
3 Rollendefinition.....	10
4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting	11
4.1 Verfügbarkeit (Availability).....	11
4.2 Auslastung	11
5 Störungsprioritäten	12
6 Definitionen	14
6.1 Definition der Verfügbarkeit	18
6.1.1 Messung der Verfügbarkeit	19
6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen.....	19

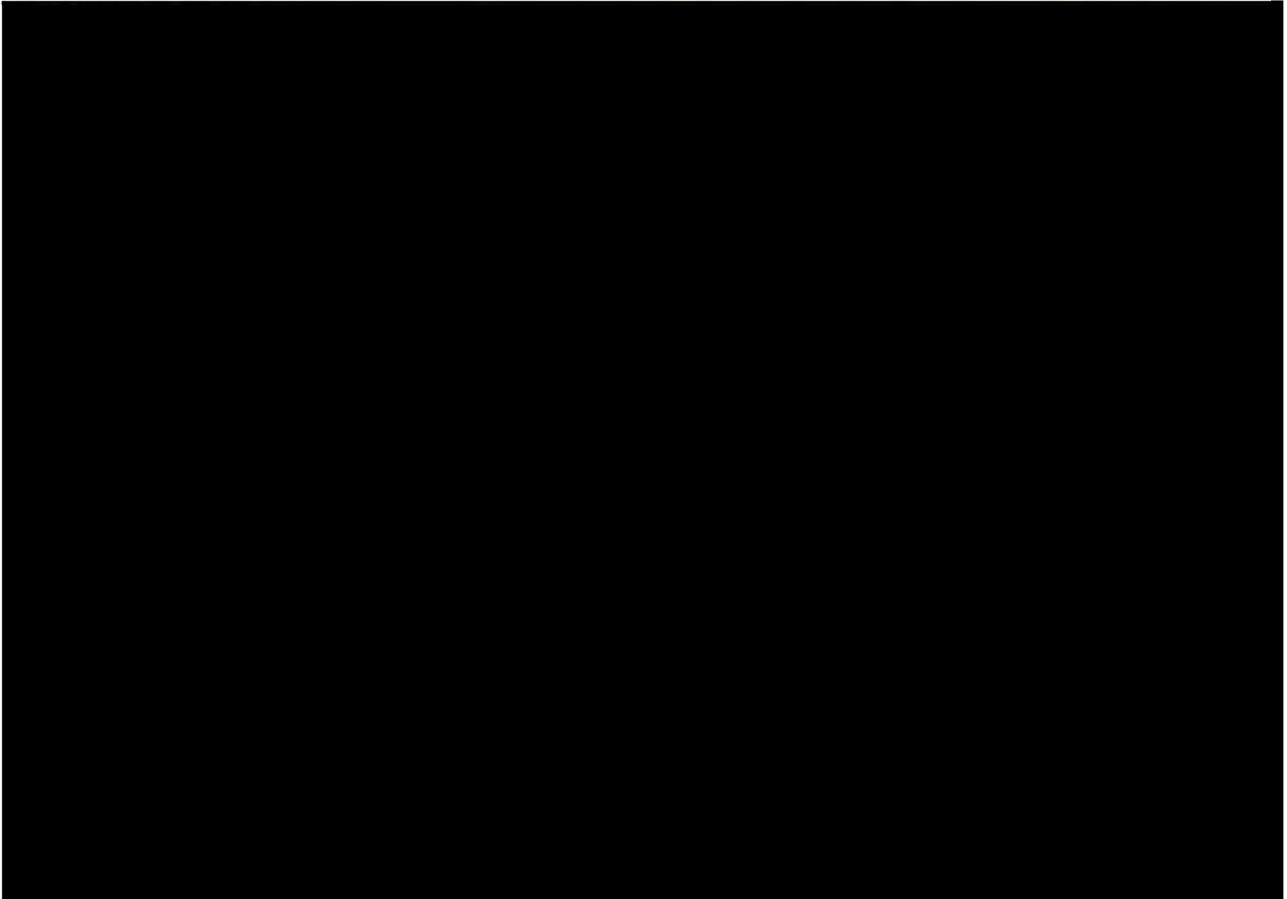
1 Einleitung

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

2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

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



2.1.1 Netzwerk-Anbindung

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

2.2 Serviceübergreifende Regelungen

2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

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

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

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

Für die Container Infrastruktur im TDC gilt folgendes Wartungsfenster:

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

2.2.2 Supportzeit Standard

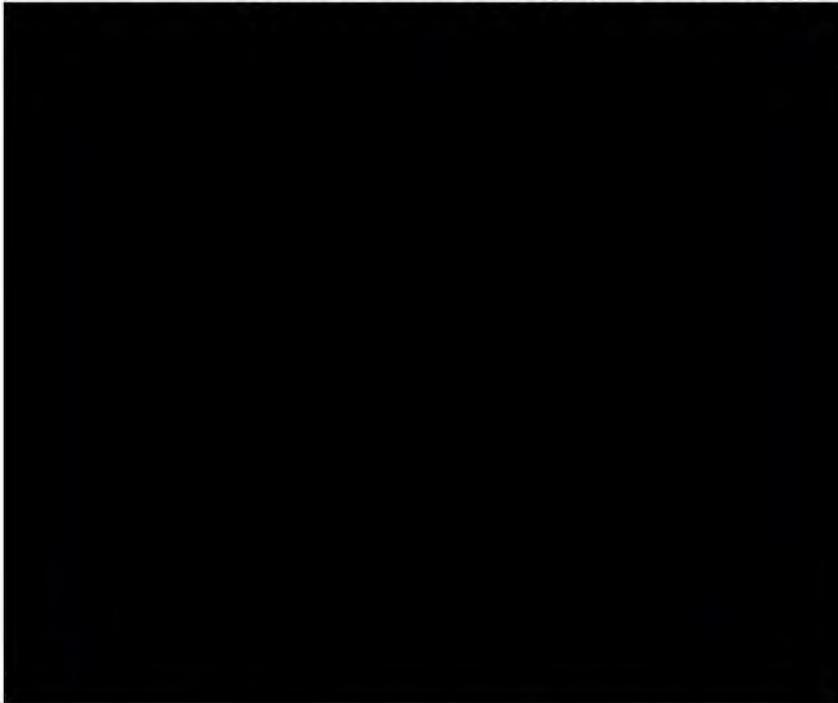
Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit Standard. Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

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

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

2.2.3 Störungsannahme

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



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

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

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

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

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

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

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

Im Rahmen des Patchmanagements werden sämtliche Systemkomponenten regelmäßig und risikobasiert mit Updates der jeweiligen Hersteller versorgt. Der Auftragsverarbeiter gewährleistet damit, dass alle gemäß Dataport-Standard installierten Systemkomponenten über einen

aktuellen Softwarestand verfügen. Dies umfasst auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, die durch neue Versionen oder Patches innerhalb der aktuellen Releases des Verfahrens aktualisiert werden.

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

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

2.2.6 Zeitfenster für Updates

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

Für Verfahren, die nicht auf den aktuellen, generell supporteten Software-Komponenten betrieben werden, müssen durch den Auftragsverarbeiter zusätzliche Maßnahmen getroffen werden. Wenn gesonderter Software-Lizenzen-Support nach Supportende von Software-Komponenten notwendig ist, ist dieser kein Bestandteil der regulären Verfahrensinfrastruktur. Es gelten die Regelungen gemäß Pkt. 2.2.8 dieses SLAs. Auch ein „Umzug“ des Verfahrens in den Sicherheitsbereich „Minimalschutz“ ist nicht im regulären Leistungsumfang der Verfahrensinfrastruktur enthalten.

2.2.8 End of Support

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

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

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

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

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

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

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

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

Reporting

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

2.4 Betriebsverantwortung

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

¹ Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

Die Zuordnung von Aufgaben zu Rollen ist wie folgt definiert:

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

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Ziffer 6.1.

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

4.2 Auslastung

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

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

5 Störungsprioritäten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Definitionen

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

Begriff	Definition
Kundenreport	Berichte über die vereinbarten Leistungskennzahlen (z. B. Auslastung, Verfügbarkeit).
Leistung	Elemente von Services mit OLA zur Dataport-internen Steuerung
Leistungsübergabepunkt (LÜP)	Bezugspunkt der Definition von Service Levels. Die Services werden dem Auftraggeber am LÜP zur Verfügung gestellt. Einflüsse auf die Servicequalität ab LÜP sind nicht Bestandteil der vom Auftragsverarbeiter zugesagten Leistungen. Analog sind die Details der Serviceerbringung durch den Auftragsverarbeiter bis zum LÜP alleine unter der Verantwortung des Auftragsverarbeiters.
Maintenance Window (MW)	Das Maintenance Window hat den primären Fokus, Sicherheitsupdates oder Patches der standardisierten Software-Komponenten (Betriebssystem, Middleware) auf den Servern durchzuführen.
Operational Level Agreement (OLA)	Dataport-interne Beschreibung von Leistungen nach ihrer Qualität und Ausprägung. Zweck ist die interne Absicherung der nach außen bzw. gegenüber dem Auftraggeber zugesagten Service Levels.
Reaktionszeit	<p>Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung über den vereinbarten Störmelbeweg und dem Beginn der inhaltlich qualifizierten Bearbeitung durch den Auftragnehmer. Zur Messung der Reaktionszeit wird der Zeitpunkt der Störungsmeldung und der Status „in Bearbeitung“ in der ITSM Suite beim Auftragnehmer verwendet.</p> <p>Die Reaktionszeit ist grundsätzlich abhängig von der Priorität der Störung. Je nach Verfügbarkeits-Klasse im Produkt- und Servicekatalog sind die Prioritäten „kritisch“ oder „hoch“ evtl. nicht verfügbar.</p>
RZ	Hinweis insbesondere für alle Verweise auf SLA Teil B: „Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum“: Mit „RZ“ (Abkürzung für „Rechenzentrum“) ist das Twin Data Center gemeint.
Security Service Level Agreement (SSLA)	Ergänzung eines SLAs zur Verfahrensinfrastruktur. Mit dem Security Service Level Agreement wird zwischen den Vertragspartnern vereinbart, wie der Betrieb unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragsverarbeiters erfolgt.
Service	Standardisierte Bündelung von Leistungen; aufgeführt im Servicekatalog und relevant für die Preisgestaltung

Begriff	Definition
Service Desk	Das Service Desk ist die Anlaufstelle für die Nutzer, d. h. alle Störungen werden hier zunächst angenommen und bearbeitet. Regelhaft wird diese Aufgabe vom Callcenter übernommen.
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	<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 den Auftragnehmer • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers) <p>Die Betriebsverantwortung für Verfahren liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch den Auftragnehmer). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.</p>
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. Verfügbarkeit _{ist} ≥ Verfügbarkeits _{soll} ; Reaktionszeit _{ist} ≤ Reaktionszeit _{soll}).
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>
Twin Data Center (TDC)	Dataport Rechenzentren in Alsterdorf und Norderstedt

Begriff	Definition
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (z. B. Middleware, Betriebssystem), die nicht verfahrensspezifisch sind. Dabei kann es sich um Zugriffe auf Datenbanken, Webserver, Terminal-Services oder Virtualisierungslösungen handeln. Das technische Verfahrensmanagement setzt auf der Systemadministration auf.
User Help Desk (UHD)	Das User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desks beim Auftragnehmer bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage. Das UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu unterstützt das User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte im Rahmen der Erstlösung den Nutzer. Das User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.
Verfahren	Als Verfahren bezeichnet man die IT-Unterstützung für einen bestimmten fachlichen Geschäftszweck des Auftraggebers. Ein Verfahren schafft einen Mehrwert für den Anwender. Der Auftragnehmer definiert ein Verfahren als Zusammensetzung zweier Komponenten <ul style="list-style-type: none"> • eigenständig laufende Anwendungssoftware • Verfahrensinfrastruktur im Twin Data Center (TDC)
Verfahrensumgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: <ul style="list-style-type: none"> • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden; keine Verarbeitung von Echtdaten • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung; keine Verarbeitung von Echtdaten • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung dar; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Verfahrens sowie Patches der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelhaft keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung, auf der das Verfahren betrieben wird; Verarbeitung von Echtdaten

Begriff	Definition
Verfahrensupdates	Grundsätzlich nicht Gegenstand des Wartungsfensters oder des Maintenance Windows. Sind separat zu vereinbaren. Sind regelhaft außerhalb der Zeiträume des Wartungsfensters und der Maintenance Windows einzuplanen.
Wide Area Network (WAN)	Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.
Wartungsfenster	Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen mit dem primären Fokus: Updates/Erneuerungen/Wartungsarbeiten an den Rechenzentrumsdiensten und der Netzinfrastruktur durchzuführen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden.
Zielwahrscheinlichkeit (P_{Soll})	Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Bezugszeitraumes (Messzeitraumes) erreicht werden soll. Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d. h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein. Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennziffern angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen). Beispiel: Leistungskennziffer sei die Reaktionszeit, der Sollwert sei 30 Minuten, die Zielwahrscheinlichkeit sei 90%, der Bezugszeitraum sei ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat mindestens 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten \leq 30 Minuten betragen müssen.

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

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

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

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:



6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

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

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

- Geplante Ausfallzeiten im Wartungsfenster
 - Ungeplante Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen
 - Ausfallzeiten aufgrund minderer Qualität von beigestellter Software, z.B. durch
 - Fehlerhaft ausgelieferte oder unzureichend beschriebene Verfahrensupdates oder -patches
 - Verzicht auf eine Qualitätssicherungs-Umgebung (dadurch erhöht sich das entsprechende Risiko in der Produktionsumgebung)
- Siehe auch die Erläuterungen zu Verfahrensumgebungen in Ziffer 6
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
 - Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement

zum IT-Verfahren Matomo_DP001

Version: 1.8
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Leistungsgegenstand	4
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens	4
1.3	Vereinbarte Leistungen	4
2	Leistungsrahmen	5
2.1	Bestandteile des IT-Verfahrens.....	5
2.2	Verfahrensinfrastruktur	6
2.3	Regelungen an anderer Stelle	7
3	Rahmenbedingungen.....	8
3.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten	8
3.2	Fachliche Gesamtverantwortung	8
3.3	Ansprechpartner.....	8
3.4	Auftragsverarbeitung	8
4	Steuerung und Koordination.....	9
4.1	Produktmanagement	9
4.2	Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten	9
4.3	Koordination von Leistungserbringern / Herstellern	10
5	Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens	11
5.1	Release Management	11
5.2	Change Management.....	11
5.3	Incident Management.....	12
5.4	Problem Management.....	13
5.5	Access Management.....	13
5.6	Aktualisierung von Stammdaten	14
5.7	Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen.....	14
6	Beratungsleistungen.....	15
6.1	Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)	15
6.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens).....	15
6.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers	16
6.4	Information und Austausch	16

6.5	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter	16
6.6	Beratung zu fachlichen Anforderungen.....	16
7	Unterstützung der Anwender	17
7.1	Telefonische Hilfestellung	17
7.2	Erstellen und Veröffentlichen von Informationen	17
7.3	Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien.....	18
7.4	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen	18
7.5	Besondere Unterstützungsleistungen	18
8	Fachliche Verfahrenssteuerung	19
8.1	Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen.....	19
8.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen	19
9	Services zur Auftragsverarbeitung	20
9.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)	20
9.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten.....	21
10	Service Level	22
10.1	Hinweise	22
10.2	Servicezeit.....	22
10.3	Reaktionszeit.....	22
10.4	Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber	22
10.5	Informationsveranstaltungen / Anwendergremien	23
10.6	Reporting.....	23
11	Leistungsabgrenzung	24
12	Erläuterung VDBI.....	25

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

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

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

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren Matomo handelt es sich um eine Open-Source-Webanalytik-Plattform. Das Tool ermöglicht genaue Analysen der Gesamtperformance und des Nutzerverhaltens von Webseiten.

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

- Das Tracking auswertungsrelevanter Nutzungsdaten von Onlinediensten, welche durch den Auftraggeber bereitgestellt oder genutzt werden
- Zukünftig ggf. das Tracking weiterer relevanter Schritte der Nutzerreise digitaler Verwaltungsleistungen

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 Leistungen gemäß Pkt. 4.1 und weitere 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 Matomo_DP001 erbracht:

dWebAnalytics Basis:

- Matomo-Basiskonfiguration mit DSGVO-konformem Tracking-Code
- Anlegen einer Messgröße in Matomo (Website)
- Mitwirkung und Beratung zur Erstellung eines Benutzerkonzepts
- Benutzerverwaltung gemäß Benutzerkonzept
 - Benutzerverwaltung durch Auftraggeber (Einrichtung Admin-Zugang und weitere Zugänge)
 - Benutzerverwaltung durch Auftragnehmer (Einrichtung Admin-Zugang)
- Matomo-Ersteinweisung der Nutzer
- Matomo-Beratung (nach Bedarf)
 - Vorstellung und Interpretation der erhobenen Analysedaten auf Grundlage vorab definierter Fragestellungen in einem persönlichen Gespräch
 - Einmalige (Erst-)Analyse und Beratung zu abgestimmten Themen nach erfolgter Vorbereitung (Dateninterpretation durch den Auftragnehmer)
 - Dauerhaftes Monitoring der Analysedaten und regelmäßiger Austausch (JourFixe) zu Entwicklungen und sich daraus ableitenden Handlungsempfehlungen
- Basis-Monitoring (im Standard enthalten)
 - Kontinuierliche Performanceüberwachung (z.B. Beobachtung von Peaks auf der Serverinfrastruktur)
 - Erreichbarkeit des Matomo-Backends mehrmals die Stunde
- Erstellung von E-Mail-Reports
 - Einfacher Zugriff auf ausgewählte Matomo-Standard-Berichte per E-Mail
 - Verschiedene Darstellungsformen möglich (Tabelle und/oder Diagramme)
 - Als PDF, HTML-Inhalt oder angehängte CSV-Datei
 - Auf Wunsch mit individuellem Branding
 - Automatisierter, regelmäßiger Versand (z.B. wöchentlich, monatlich)
 - Versand an eine vorab definierte Verteilerliste
- Incident- und Change-Management gemäß der Meldewege mit monatlicher vom System generierter Auswertung
(Incidents: Ticket-ID, Status, Priorisierung, Erstellungsdatum, Enddatum, Kurzbeschreibung, Melder;
Changes: Ticket-ID, Status, Priorisierung, Erstellungsdatum, Geplantes Startdatum, Enddatum, Tatsächliches Enddatum, Geplantes Enddatum, Kurzbeschreibung, Melder)

dWebAnalytics Plus:

- Einrichtung Matomo-Tag-Manager
- Definition der zusätzlich zu integrierenden Tags und Trigger (Signale für Website-Events)
- Anlegen von Conversions (Ziele) für erfolgreich abgeschlossene Dienstnutzung
- Einrichtung von Funnels (Nutzerreise, kostenpflichtiges Plug-in, siehe auch Kapitel 3.1 in "Leistungsbeschreibung dWebAnalytics - Matomo Service") zur detaillierten Analyse von Nutzungsabbrüchen
- Optional: Erweitertes Monitoring
 - Einrichtung „Custom Alerts“ (vom Auftraggeber zu beauftragen¹, siehe auch Kapitel 3.1 in "Leistungsbeschreibung dWebAnalytics - Matomo Service")
 - Einrichtung benutzerdefinierter Benachrichtigungen, wie z.B. signifikante Änderungen der Websiteaufrufe in einem bestimmten Zeitraum
 - Aufsetzen eines E-Mail-Verteilers für den automatischen Versand der Custom Alerts
 - Einrichtung „Crash Analytics“ (kostenpflichtiges Plug-in und vom Auftraggeber zu bestellen², siehe auch Kapitel 3.1 in "Leistungsbeschreibung dWebAnalytics - Matomo Service")
 - Erkennung von serverseitigen Fehlern in Echtzeit, insbesondere nach der Implementierung von technischen Änderungen am Online-Dienst
 - Proaktives Alarmsystem mit Sofortwarnungen und regelmäßigen Absturzberichten
- Ggf. zusätzlich:
 - Custom Reports für Power User
 - Analyse und Interpretation der erhobenen Daten durch den Auftragnehmer
 - Auswahl und Implementierung geeigneter Premium-Plugins
- Mitwirkung beim Testmanagement (nach vorheriger Absprache)
- Dokumentation der Matomo-Konfiguration auf gemeinsam genutzter Plattform

2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren Matomo_DP001 bereitgestellten folgenden Umgebungen erbracht:

- Produktionsumgebung

¹ Kostenlose Plug-ins aus dem Matomo Marketplace können vom Auftraggeber eigenständig oder vom Auftragnehmer nach Beauftragung in die Matomo-Installation integriert werden (abhängig vom Service Level)

² Kostenpflichtige Plug-ins können eigenständig erworben oder via Beauftragung über das Dataport Auftrags- und Bestellmanagement bestellt werden

2.3 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur
- technisches Verfahrensmanagement
- Betriebs- und Supportleistungen
- Softwarewartung und -pflege

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 (User Help Desk oder Call Center).

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner³.

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

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

3.4 Auftragsverarbeitung

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

³ 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 Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement im Rahmen des „SLA Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum“ bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind, 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 (gem. Anlage „Ansprechpartner“). Dieser Ansprechpartner steht auch zur Verfügung, wenn über das Fachliche Verfahrensmanagement hinaus Leistungen zum IT-Verfahren beauftragt werden sollen. Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind jedoch nur Leistungen des Produktmanagements, die unmittelbar für das Fachliche Verfahrensmanagement erbracht werden müssen.

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

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

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

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

5.1 Release Management

- Das technische Release Management wird vom Technischen Verfahrensmanagement geplant und durchgeführt (siehe hierzu Kapitel 4.6 im Dokument „Leistungsbeschreibung dWebAnalytics - Matomo Service“).

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Technischer Test der Releases	V, D, I	-
Fachlicher Test der Releases	B	V, D
Fachliche Überprüfung der Releases	B	V, D

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.
- „Etwas, das noch nicht vorhanden ist, soll hinzugefügt werden“
 - Beispiele: Neuer Matomo-User soll angelegt werden, neues Basis-Snippet in einem neuen Verfahren (Online Dienst) soll installiert werden
 - Meldeweg: Serviceauftrag mit ausgefülltem Auftragsdokument (nur von definierten Auftragsberechtigten) per E-Mail an die Servicekoordination des jeweiligen Trägerlandes

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
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 Überprüfung 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.

Serviceaufträge sind mit einer Vorlaufzeit von 15 Werktagen beim Fachlichen Verfahrensmanagement zu beauftragen. Andernfalls kann die fristgerechte Umsetzung nicht gewährleistet werden.

5.3 Incident Management

- Das Incident Management reagiert auf Störungen und sorgt für die schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs.
 - „Etwas, das vorher funktioniert hat, funktioniert nun nicht mehr“
 - Beispiele: Matomo-Backend ist nicht erreichbar, Anmeldung funktioniert nicht
 - Meldeweg: Telefonisch beim User Help Desk (UHD), Telefonnummer siehe Kapitel 7.1

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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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	Auftragnehmer	Auftraggeber
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	Auftragnehmer	Auftraggeber
Einrichtung / Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten		
<ul style="list-style-type: none"> • als Metadaten 	D	V
<ul style="list-style-type: none"> • in Benutzer- / Organisationsverwaltung 	B	V, D

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

- Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle (Kapitel 2.1 „Bestandteile des IT-Verfahrens“) geregelt:
- Benutzerverwaltung gemäß Benutzerkonzept (Einrichtung Admin-Zugang und ggfs. weitere Zugänge)

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
- Stage / Referenz

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.
- „Kunde hat eine Fragestellung zu Matomo und sucht dafür nach einer Lösung“
 - Beispiele: Auftragsklärung vorab, generelle Frage rund um Matomo
 - Meldeweg: E-Mail an [REDACTED]

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

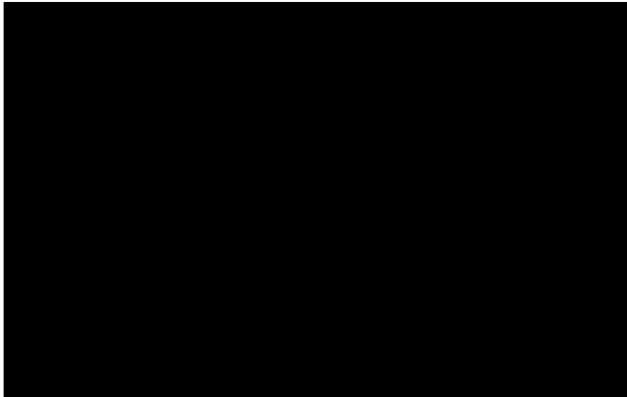
- Plant der Auftraggeber die Beauftragung von Änderungen, Erweiterungen oder Erneuerungen zum IT-Verfahren, berät der Auftragnehmer über die grundsätzliche Machbarkeit zur Umsetzung fachlicher Anforderungen (soweit er es beurteilen kann) und unterstützt im Rahmen der Auftragsfindung und Auftragsbeschreibung.

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 (Zuständigkeit liegt jeweils beim User Help Desk des zugehörigen Trägerlandes):



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 vom Auftragnehmer 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 Übertragungsweg nicht garantiert sind, bedarf es eines erneuten Auftrags.

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

- ...
- ...

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

Jede Notwendigkeit, ungeregelte 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 keine Servicezeiten vereinbart.

Die Servicezeit des technischen Verfahrensmanagements sowie des User Help Desks sind im Kapitel 4.1 im Dokument „Leistungsbeschreibung dWebAnalytics - Matomo Service“ geregelt.

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.

Die Reaktionszeiten für technische Störungen sind im Kapitel 5 im Dokument „Leistungsbeschreibung dWebAnalytics - Matomo Service“ geregelt.

Die Reaktionszeit für fachliche Störungen oder Aufträge beträgt 3 Werkstage.

Abgrenzung: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, der der Fachabteilung zur Verfügung steht, um den Auftrag oder die Störung in Bearbeitung zu nehmen.

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
- remote

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

Auf Wunsch stellt der Auftragnehmer in einem vereinbarten Rhythmus Auswertungen zu Changes und Incidents einem definierten Empfängerkreis zur Verfügung. Reportings aus Matomo heraus sind in Kapitel 2.1 geregelt

11 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**

Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.

- **Technisches Verfahrensmanagement**

Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.

- **Produktmanagement**

Leistungen des Produktmanagements sind nur in dem Umfang abgedeckt, der für das Fachliche Verfahrensmanagement erforderlich ist bzw. explizit vereinbart wurde (vgl. 4.1).

- **Sicherheitsmanagement**

Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.

- **Softwarewartung und -pflege**

Die Bereinigung von Programmfehlern sowie das Planen und Durchführen von Änderungen am IT-Verfahren gehören nicht zum Leistungsspektrum und sind an anderer Stelle zu regeln und zu vereinbaren.

- **Durchführung von Projekten**

Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.

- **Schulungen**

Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.

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

12 Erläuterung VDBI

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

Service Level Agreement

OSI Betrieb

Spezifischer Teil für die Produktionsumgebung

Version: 1.1
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Allgemeines	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Changemanagement	5
2.2	Mitwirkungsrechte und –pflichten	5
2.3	Beistelleistungen.....	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	SLA-Nr. FM-01: Servicekonto.....	6
3.1.1	Allgemeines	6
3.1.2	Leistungsumfang	6
3.1.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	6
3.1.4	Leistungsreport.....	6
3.2	SLA-Nr. FM-02: Postfach	6
3.2.1	Allgemeines	6
3.2.2	Leistungsumfang	6
3.2.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	6
3.2.4	Leistungsreport.....	7
3.3	SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector.....	7
3.3.1	Allgemeines	7
3.3.2	Leistungsumfang	7
3.3.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	7
3.3.4	Leistungsreport.....	7
3.4	SLA-Nr. FM-05: Filestorage.....	7
3.4.1	Allgemeines	7
3.4.2	Leistungsumfang	8
3.4.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	8
3.4.4	Leistungsreport.....	8
3.5	SLA-Nr. FM-06: GMM Connector.....	8
3.5.1	Allgemeines	8
3.5.2	Leistungsumfang	8
3.5.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	8
3.5.4	Leistungsreport.....	8
3.6	SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)	8
3.6.1	Allgemeines	8
3.6.2	Leistungsumfang	9
3.6.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	9
3.6.4	Leistungsreport.....	9

3.7	SLA-Nr. FM-08: E-Payment.....	9
3.7.1	Allgemeines	9
3.7.2	Leistungsumfang	9
3.7.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	10
3.7.4	Leistungsreport.....	10
3.8	SLA-Nr. FM-09 ZuFi-Serivce (Jesaja)	10
3.8.1	Allgemeines	10
3.8.2	Leistungsumfang	10
3.8.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	10
3.8.4	Leistungsreport.....	11
4	Leistungskennzahlen	12
4.1	Betriebszeit.....	12
4.2	Supportzeit.....	12
4.3	Verfügbarkeit	12
4.4	Eskalation	12
4.5	Leistungsreport.....	12
5	Glossar	13

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT-Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung.

Dieses Dokument beschreibt die Funktionalitäten der Online-Service-Infrastruktur Plattform (im folgenden OSI genannt) und die betreffenden Service Levels, die vom Auftragnehmer für diese Funktionalitäten in der Produktionsumgebung gewährleistet werden.

Dieses Dokument ist eine Spezifizierung des allgemeinen Teils des SLAs und ist auch untrennbar hiermit verbunden.

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Teils des Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Produktionsumgebung der OSI Plattform mit den in Kapitel 3 und 4 beschriebenen Leistungen und Service Levels.

2 Rahmenbedingungen

Diese Vereinbarung ist verbindlich für alle hier beschriebenen Services, die vom Auftragnehmer als SaaS-Lösung aus RZ² heraus bereitgestellt werden. Die SaaS-Lösung für OSI beinhaltet die folgenden Aspekte der Plattform:

1. Die Gesamtinfrastruktur von OSI wird im Rechenzentrum RZ² betrieben.
2. Die Plattform-Dienste von OSI laufen auf der Infrastruktur im RZ².
3. Sowohl die Infrastruktur als auch die Plattform-Dienste werden vom Auftragnehmer betrieben.
4. Der Kunde nimmt die Funktionalitäten der Plattform-Dienste als Service ab.

2.1 Changemanagement

Der Auftraggeber erhält die Möglichkeit, Wünsche zur Anpassung des Produktes zu äußern. Der Auftragnehmer prüft die Anforderung und entscheidet über die Umsetzung.

Eine entsprechende Anforderung kann über [Neue Anforderung an die OSI-Plattform - Serviceprojekt \(dataport.de\)](#) eingesteuert werden.

2.2 Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

- Bedarfskommunikation
- Anforderungsbeschreibung
- Überprüfung von durchgeföhrten Änderungen

2.3 Beistelleistungen

Seitens des Auftraggebers besteht die Notwendigkeit der folgenden Bestellungsleistungen:

Benennung einer Kontakt E-Mailadresse für Anliegen zu Online-Diensten, sofern diese z.B. über keine Diensteanmeldungsseite bzw. eine dort hinterlegte E-Mail-Adresse verfügen.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 SLA-Nr. FM-01: Servicekonto

3.1.1 Allgemeines

Authentifizieren und Identifizieren von Nutzerkonten. Steuerung der Rechteverwaltung und Übergabe an die Online-Dienste über Schnittstellen.

3.1.2 Leistungsumfang

Das Servicekonto stellt als Basis-Dienst von OSI die zentrale Benutzerverwaltung, die Authentifizierung der Benutzer für andere Basisdienste und Komponenten dar. Es steuert die Berechtigungen eines Benutzers.

Angeboten werden Konten für Bürger, auch unter Verwendung der eID Funktionalität sowie Businesskonten und Konten für Behörden. Die Benutzerverwaltung von Businesskonten wird über das Konto angeboten. Des Weiteren bietet es die Anbindung von Drittsystemen der föderalen Infrastruktur über einen Brückenkopf.

Die Erreichbarkeit ist über das Internet sowie Intranet gegeben.

3.1.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.1.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Service Konto zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.2 SLA-Nr. FM-02: Postfach

3.2.1 Allgemeines

Das Postfach ist der zentrale Eingangskanal für Antworten der Behörden. Die Funktionen des Postfaches unterteilen sich in Grundfunktionen für administrative Zwecke, Funktionen speziell für Behörden und Funktionen speziell für Nutzer.

3.2.2 Leistungsumfang

Das Postfach stellt einen Basis-Dienst von OSI dar und ermöglicht die asynchrone Kommunikation mit Verwaltungskunden. Behörden haben über sogenannte angebundene Systeme die Möglichkeit, Nachrichten an Verwaltungskunden zu erstellen und ggf. die Antwort-Nachrichten der Verwaltungskunden abzurufen.

Des Weiteren bietet es die Anbindung von Drittsystemen der föderalen Infrastruktur über einen Brückenkopf.

3.2.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.2.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.3 SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector

3.3.1 Allgemeines

Der Service Connector umfasst die Startseite des Serviceportals, die Suchfunktion und das Hosting von eingebundenen Online-Diensten.

3.3.2 Leistungsumfang

Die Startseite stellt einen strukturierten Einstieg in die Plattform zur Verfügung. Diese Einstiegsseite bietet eine standardisierte Internetpräsenz, eine Auflistung der oft genutzten Online-Dienste und eine Suchfunktion.

Die Suche des Serviceportals wird insbesondere, aber nicht ausschließlich für das Finden von Online-Diensten genutzt und ist an zentraler Stelle im Serviceportal platziert.

Das Hosting von eingebundenen Online-Diensten ist die Bereitstellung von eingebundenen Online-Diensten auf der OSI Plattform und die Gewährleistung einer Basisverfügbarkeit des eingebundenen Online-Dienstes sowie die Standard-Integration des Online-Dienstes an den Basisfunktionen der Plattform.

Die Gewährleistung der Basisverfügbarkeit bietet keinen Service Level für die Verfügbarkeit des Online-Dienstes selber. Das Hosting bietet die Möglichkeit der Verfügbarkeit der Plattform.

3.3.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	
Performance	
Produkte	

3.3.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über Serviceportal und Online-Dienste-Hosting zusätzlich berichtet:

- Anzahl gehosteter eingebundener Online-Dienste

3.4 SLA-Nr. FM-05: Filestorage

3.4.1 Allgemeines

Zur Vermeidung einer redundanten Implementierung eines Datei-Upserts in Online- sowie in den OSI Plattformdiensten wird eine zentrale, webfähige Schnittstelle geschaffen, die dann von allen eingebundenen und angebundenen Online- (siehe Glossar) sowie von Plattformdiensten genutzt werden müssen.

3.4.2 Leistungsumfang

Diese zentrale Schnittstelle koppelt zwanghaft eine dahinterliegende Prüfung der hochgeladenen Datei gegenüber Schadsoftware und Viren, so dass die OSI Plattform sowie die darunterliegende Infrastruktur im RZ-Betrieb gegenüber versuchtem Ein-bringen von Schadsoftware über Dateiuploads geschützt werden kann. Um tieferliegende, mit einem höheren Schutzbedarf ausgestattete Infrastrukturbereiche des RZs aktiv zu schützen, wird über den Dienst ein Upload von Dateien ausschließlich in der Internet-Zone des RZs erlaubt, so dass Dateien mit erkannter Schadsoftware frühzeitig gelöscht werden.

Für die Legacydienste existiert noch der ServiceConnector Upload (ehemals LoadServer).

3.4.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.4.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den Filestorage zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.5 SLA-Nr. FM-06: GMM Connector

3.5.1 Allgemeines

Der Governikus Multi-Messenger (GMM) Connector übernimmt stellvertretend für andere OSI-Komponenten die Kommunikation mit dem Governikus Multi-Messenger.

3.5.2 Leistungsumfang

Zu den Aufgaben des Plattformdienstes gehört es unter anderem, eine Beziehung zwischen OSI-Benutzerkonten und GMM-Benutzerkonten herzustellen. Außerdem übermittelt der Plattformdienst Nachrichten zwischen OSI und GMM und unterstützt den Datenaustausch beider Systeme.

3.5.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.5.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den GMM Connector zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.6 SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)

3.6.1 Allgemeines

Mobile Geräte und Online-Plattformen verändern die Art der notwendigen Kommunikation zwischen Bürgern, Firmen und anderen Behörden seit einigen Jahren grundlegend. Es gibt immer mehr digitale Kanäle, über die kommuniziert werden kann und es gibt immer mehr Anforderungen, dass neue digitale Dienstleistungen aus einer Variation von vorhandenen Schnittstellen schnell und kostengünstig zusammengesetzt werden können.

Klassische Webseiten können diesen Integrationsaspekt von reinen funktionalen, methoden- und parameterorientierten Schnittstellen als auch der geforderten Interoperabilität untereinander nicht bedienen, so dass die Bedeutung von webbasierten APIs zur Integration in Apps und andere Internet-Plattformen stetig zunimmt. Gleiches müssen für eine API Integration die Herausforderungen des Sicherns, Verwaltens und Überwachens der Schnittstellen gelöst werden als auch die Nutzbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Erreichbarkeit und die Auffindbarkeit für Entwickler sichergestellt sein.

3.6.2 Leistungsumfang

Der Integrator ist diese API Integrationsschicht, die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation ermöglicht als auch die Implementierung einer UI durch Drittanbieter, die die bereitgestellten APIs anbinden können.

Der Integrator bietet sowohl Anbindungsunterstützung von nativen Mobile Apps, externen, im Internet gehosteten Plattformen oder sogenannte angebundene Online-Dienste, die über andere Service-Runtimes zur Verfügung gestellt werden als auch ein von außen gesicherter und überwachter Zugriff durch die OSI Plattform auf die Fachverfahren-Backends.

Der Integrator ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird.

3.6.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	
Performance	
Produkte	

3.6.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den Integrator (API-Gateway) zusätzlich berichtet:

- Anzahl umgesetzter Use Cases

3.7 SLA-Nr. FM-08: E-Payment

3.7.1 Allgemeines

Die Nutzung von Online-Diensten kann kostenpflichtig sein. E-Payment liefert eine Anbindung zur Bezahlung solcher Vorgänge.

3.7.2 Leistungsumfang

Das ePayment-Modul ermöglicht das Einbinden von Payment-Providern in einen Online-Dienst.

Zum Bezahlvorgang wird der Anwender auf die Bezahlseite des Payment-Providers geleitet. Jedes Fachverfahren ist beim Payment-Provider als separater Empfänger registriert. Zu jedem Fachverfahren/Empfänger werden Konten für Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) und Kreditkartenzahlung geführt.

Darüber hinaus ist auch eine Steuerung, welche Art der Bezahlung zugelassen ist, möglich. Wenn kein Konto für ELV einrichtet wurde, ist in diesem Fachverfahren auch keine Bezahlung über ELV möglich.

Es gibt drei mögliche Wege zur Durchführung der Bezahlung:

- Synchrone Payment ist im Gegensatz zu den beiden anderen Bezahlverfahren eine synchrone Bezahlung ohne den Weg über die Payment-Queue, d.h. es obliegt dem Benutzer, die Kommunikation mit einem externen Payment-Provider nicht zu unterbrechen, um nach einer Bezahlung das Ergebnis abrufen zu können.
- Vorher (aka PrePayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es werden also immer die Bezahlinformation plus Zustand der Bezahlung und die Online-Dienst-Anfrage gespeichert. Das heißt, ein Benutzer kann auch nach Abbruch oder einer

Fehlersituationen die Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut angehen, ohne den Online-Dienst noch einmal komplett zu durchlaufen. Erst nach erfolgreichem Bezahlen wird die Anfrage des Online-Dienstes an das Fachverfahren-Backend weitergeleitet.

- Nachher (aka PostPayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es wird erst dann ausgelöst, wenn vom Fachverfahren-Backend ein Ergebnis vorliegt, welches zur Einsicht bezahlt werden muss. Eine Bearbeitung im Fachverfahren-Backend erfolgt zuerst und kommt dann zur Abrechnung. Dieses Verfahren ist derzeit nur für Legacy-Online-Dienste nutzbar.

Das E-Payment ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird. Dementsprechend ist es für diesen notwendig gesonderte Betriebsverträge aufzusetzen.

3.7.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Für Payment können wegen aktuell fehlendem Monitoring zu diesem Punkt zurzeit keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für die aktuellen Produkte des Payments siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.7.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Payment zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.8 SLA-Nr. FM-09 ZuFi-Service (Jesaja)

3.8.1 Allgemeines

Der ZuFi-Service hilft bei der Zuständigkeitsfindung für EfA-Online-Dienste - und dadurch den Bürger*innen dabei, die zuständige Behörde für Ihren Antrag zu finden.

3.8.2 Leistungsumfang

Insbesondere bei der Verwendung von bundesweit eingesetzten Online-Diensten ist es wichtig, die für die Bearbeitung zuständigen Stellen zu identifizieren und Anträge an diese weiterzuleiten. Diese zentrale Aufgabe führt der Dienst ZuFi-Service aus. Er bindet die Redaktionssysteme der Länder an und verwendet die dort gepflegten Informationen.

Der ZuFi-Service stellt eine Abstraktionsschicht zwischen den Online-Diensten, die nach dem EfA-Prinzip entwickelt/betrieben werden sollen und den Datenlieferanten, welche Informationen für Leistungen/Zuständigkeitsfindungen bereitstellen, dar. Zuständigkeiten werden aus unterschiedlichen Redaktionssystemen (PVOG, HaSI, etc.) abgefragt und dem Online-Dienst zur Verfügung gestellt. ZuFi-Service findet dann anhand vordefinierter Parameter (Leika ID, Ortskennung) die jeweils zuständigen behördliche verantwortlichen Stelle.

Der Dienst ist sozusagen das Navigationssystem vom Absender durch die verschiedenen Systeme und Infrastruktur(en) hin zum zuständigen Adressaten

Die Funktionen im Überblick:

- Zuständigkeitsfindung ermöglichen
- Eintragung von zusätzlichen Parametern einer Organisationseinheit ermöglichen
- Informationen für technisches Antragsrouting bereitstellen

3.8.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.8.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4 Leistungskennzahlen

4.1 Betriebszeit

Es gelten die Betriebszeiten gem. des Allgemeinen Teils dieser Leistungsbeschreibung.

4.2 Supportzeit

Für die Leistung wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt, folgende Supportzeit vereinbart:

Erweiterte Supportzeit:

Supportzeit	Montag bis Donnerstag	Freitag	Samstag / Sonntag
Erweiterte Supportzeit 2 „7 x 24 h“	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr
<i>(an 365 Tagen im Jahr)</i>			

4.3 Verfügbarkeit

Die fachlichen Module sind, soweit nicht anders vereinbart, über die vereinbarte Bezugszeit (Erweiterte Supportzeit) zu [REDACTED].

4.4 Eskalation

Die folgenden Eskalationsbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module über die vereinbarten Bezugszeit (Servicezeit), sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Reaktionszeit / Rückruf / periodischer Rückruf nach Störungspriorität (kritisch = 1/ hoch = 2/ normal = 3/ niedrig = 4)	[REDACTED]
Eskalationspfad nach Severity-Level (kritisch = 1/ hoch = 2/ normal = 3/ niedrig = 4)	[REDACTED]
PV → Abteilungsleiter → Bereichsleiter → Vorstand	[REDACTED]

4.5 Leistungsreport

Die folgenden Leistungsreportbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module, sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Der Leistungsreport enthält folgende Informationen, mögliche Einschränkungen oder Erweiterungen sind bei den Beschreibungen der einzelnen Module (3.1 bis 3.8) zu finden:

- Verfügbarkeit der einzelnen Plattformdienste
- Performance der einzelnen Plattformdienste
- Anzahl der produktiven Onlinedienste
- Anzahl produktiver Nutzerkonten nach Mandanten und Nutzertyp
- Anzahl der Incidents im Berichtszeitraum mit den folgenden Informationen über die Incidents:
 - Incidents pro Störungspriorität
 - Durchschnittliche Reaktionszeit pro Störungspriorität
 - Durchschnittliche Lösungszeit der Incidents pro Störungspriorität

5 Glossar

Begriff	Beschreibung
Betriebszeit	Als Betriebszeit ist die Zeit definiert, in der die Plattform vom Kunden genutzt werden kann. Die Plattform kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig, d. h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden, ausgenommen hiervon sind die angegebenen Einschränkungen (z. B. Wartungsfenster). Leistungen durch Auftragnehmer (z. B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Bezugszeit.
Bezugszeit (Servicezeit)	Bezugszeit ist 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. Bezugszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum, in dem die OSI-Plattformdienste betrieben, überwacht sowie ggf. auftretende Störungsfälle bearbeitet und behoben werden. Diese Gesamtleistung inkludiert Supportleistungen. Als Bezugszeiträume können die unter Abschnitt Anlage 4.4 beschriebenen Supportzeiten beauftragt werden. Soweit nicht explizit anderweitig geregelt, gilt Servicezeit als Synonym von Bezugszeit.
Supportzeit	Innerhalb der Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der OSI Plattform durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner/-innen mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störungsfall wird das entsprechende Personal über das Auftragnehmer-Call-Center bzw. den User Help Desk oder die Systeme, die eine automatische Überwachung des Systemzustands ermöglichen, informiert.
Erweiterte Supportzeit	Die erweiterte Supportzeit stellt eine optionale, quantitative Erweiterung der regulären Supportzeit für Kunden dar, die einen dauerhaften 7 x 24 h Support zur Reaktion auf Störungen benötigen. Die erweiterte Supportzeit setzt qualifizierte Störungsmeldungen durch den Kunden (z.B. durch eine fachliche Leitstelle oder die Überwachungssysteme) voraus. Der Ansprechpartner ist die Rufbereitschaft und die Kontaktdaten stehen im Anhang des Vertrags.
Eingebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der in die OSI-Plattform bzw. in das Serviceportal integriert ist und dementsprechend direkt mit spezifischen Diensten verbunden ist und ohne diese nicht existieren kann.
Angebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der zwar zentrale Komponenten der OSI-Plattform nutzt, allerdings grundsätzlich auch ohne diese existieren kann und dementsprechend loser gekoppelt ist.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Kunde nach einer Fehler- oder Störungsmeldung (Incident-Meldung) eine Bestätigung vom Auftragnehmer über die Annahme dieses Incident erhalten hat.
Rückruf	Erste Rückmeldung vom Auftragnehmer über den Stand der Fehlerlösung nach der Reaktionszeit.
Periodischer Rückruf	Abhängig von der Störungspriorität und Lösungszeit kann periodisch der Stand dem Kunden gemeldet werden.
Problemlösungszeit	Die Problemlösungszeit, oder Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen die Funktionsfähigkeit des Dienstes wiederhergestellt werden soll. Die Lösungszeit beginnt mit der Reaktionszeit und endet mit der Verfügbarkeit der Leistung.

Service Level Agreement

OSI Betrieb

Spezifischer Teil für die Stage-Umgebung

Version: 1.1
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Allgemeines	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Changemanagement	5
2.2	Mitwirkungsrechte und –pflichten	5
2.3	Beistelleistungen.....	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	SLA-Nr. FM-01: Servicekonto.....	6
3.1.1	Allgemeines	6
3.1.2	Leistungsumfang	6
3.1.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	6
3.1.4	Leistungsreport.....	6
3.2	SLA-Nr. FM-02: Postfach	6
3.2.1	Allgemeines	6
3.2.2	Leistungsumfang	6
3.2.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	6
3.2.4	Leistungsreport.....	7
3.3	SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector.....	7
3.3.1	Allgemeines	7
3.3.2	Leistungsumfang	7
3.3.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	7
3.3.4	Leistungsreport.....	7
3.4	SLA-Nr. FM-05: Filestorage.....	7
3.4.1	Allgemeines	7
3.4.2	Leistungsumfang	8
3.4.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	8
3.4.4	Leistungsreport.....	8
3.5	SLA-Nr. FM-06: GMM Connector	8
3.5.1	Allgemeines	8
3.5.2	Leistungsumfang	8
3.5.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	8
3.5.4	Leistungsreport.....	8
3.6	SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)	8
3.6.1	Allgemeines	8
3.6.2	Leistungsumfang	9
3.6.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	9

3.6.4	Leistungsreport	9
3.7	SLA-Nr. FM-08: E-Payment.....	9
3.7.1	Allgemeines	9
3.7.2	Leistungsumfang	9
3.7.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	10
3.7.4	Leistungsreport.....	10
3.8	SLA-Nr. FM-09 ZuFi-Serivce (Jesaja).....	10
3.8.1	Allgemeines	10
3.8.2	Leistungsumfang	10
3.8.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	10
3.8.4	Leistungsreport.....	11
4	Leistungskennzahlen	12
4.1	Betriebszeit.....	12
4.2	Supportzeit.....	12
4.3	Verfügbarkeit	12
4.4	Eskalation	12
4.5	Leistungsreport.....	12
5	Glossar	13

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT-Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung.

Dieses Dokument beschreibt die Funktionalitäten der Online-Service-Infrastruktur Plattform (im folgenden OSI genannt) und die betreffenden Service Levels, die vom Auftragnehmer für diese Funktionalitäten in der Stage-Umgebung gewährleistet werden.

Dieses Dokument ist eine Spezifizierung des allgemeinen Teils des SLAs und ist auch untrennbar hiermit verbunden.

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Teils des Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Stage-Umgebung der OSI Plattform mit den in Kapitel 3 und 4 beschriebenen Leistungen und Service Levels.

2 Rahmenbedingungen

Diese Vereinbarung ist verbindlich für alle hier beschriebenen Services, die vom Auftragnehmer als SaaS-Lösung aus RZ² heraus bereitgestellt werden. Die SaaS-Lösung für OSI beinhaltet die folgenden Aspekte der Plattform:

1. Die Gesamtinfrastruktur von OSI wird im Rechenzentrum RZ² betrieben.
2. Die Plattform-Dienste von OSI laufen auf der Infrastruktur im RZ².
3. Sowohl die Infrastruktur als auch die Plattform-Dienste werden vom Auftragnehmer betrieben.
4. Der Kunde nimmt die Funktionalitäten der Plattform-Dienste als Service ab.

2.1 Changemanagement

Der Auftraggeber erhält die Möglichkeit, Wünsche zur Anpassung des Produktes zu äußern. Der Auftragnehmer prüft die Anforderung und entscheidet über die Umsetzung.

Eine entsprechende Anforderung kann über [Neue Anforderung an die OSI-Plattform - Serviceprojekt \(dataport.de\)](#) eingesteuert werden.

2.2 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

- Bedarfskommunikation
- Anforderungsbeschreibung
- Überprüfung von durchgeföhrten Änderungen

2.3 Beistelleistungen

Seitens des Auftraggebers besteht die Notwendigkeit der folgenden Bestellungsleistungen:

Benennung einer Kontakt E-Mailadresse für Anliegen zu Online-Diensten, sofern diese z.B. über keine Diensteanmeldungsseite bzw. eine dort hinterlegte E-Mail-Adresse verfügen.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 SLA-Nr. FM-01: Servicekonto

3.1.1 Allgemeines

Authentifizieren und Identifizieren von Nutzerkonten. Steuerung der Rechteverwaltung und Übergabe an die Online-Dienste über Schnittstellen.

3.1.2 Leistungsumfang

Das Servicekonto stellt als Basis-Dienst von OSI die zentrale Benutzerverwaltung, die Authentifizierung der Benutzer für andere Basisdienste und Komponenten dar. Es steuert die Berechtigungen eines Benutzers.

Angeboten werden Konten für Bürger:innen, auch unter Verwendung der eID Funktionalität sowie Businesskonten und Konten für Behörden. Die Benutzerverwaltung von Businesskonten wird über das Konto angeboten. Des Weiteren bietet es die Anbindung von Drittsystemen der föderalen Infrastruktur über einen Brückenkopf.

Die Erreichbarkeit ist über das Internet sowie Intranet gegeben.

3.1.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.1.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Service Konto zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.2 SLA-Nr. FM-02: Postfach

3.2.1 Allgemeines

Das Postfach ist der zentrale Eingangskanal für Antworten der Behörden. Die Funktionen des Postfaches unterteilen sich in Grundfunktionen für administrative Zwecke, Funktionen speziell für Behörden und Funktionen speziell für Nutzer.

3.2.2 Leistungsumfang

Das Postfach stellt einen Basis-Dienst von OSI dar und ermöglicht die asynchrone Kommunikation mit Verwaltungskunden. Behörden haben über sogenannte angebundene Systeme die Möglichkeit, Nachrichten an Verwaltungskunden zu erstellen und ggf. die Antwort-Nachrichten der Verwaltungskunden abzurufen.

Des Weiteren bietet es die Anbindung von Drittsystemen der föderalen Infrastruktur über einen Brückenkopf.

3.2.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.2.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.3 SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector

3.3.1 Allgemeines

Der Service Connector umfasst die Startseite des Serviceportals, die Suchfunktion und das Hosting von eingebundenen Online-Diensten.

3.3.2 Leistungsumfang

Die Startseite stellt einen strukturierten Einstieg in die Plattform zur Verfügung. Diese Einstiegsseite bietet eine standardisierte Internetpräsenz, eine Auflistung der oft genutzten Online-Dienste und eine Suchfunktion.

Die Suche des Serviceportals wird insbesondere, aber nicht ausschließlich für das Finden von Online-Diensten genutzt und ist an zentraler Stelle im Serviceportal platziert.

Das Hosting von eingebundenen Online-Diensten ist die Bereitstellung von eingebundenen Online-Diensten auf der OSI Plattform und die Gewährleistung einer Basisverfügbarkeit des eingebundenen Online-Dienstes sowie die Standard-Integration des Online-Dienstes an den Basisfunktionen der Plattform.

Die Gewährleistung der Basisverfügbarkeit bietet keinen Service Level für die Verfügbarkeit des Online-Dienstes selber. Das Hosting bietet die Möglichkeit der Verfügbarkeit der Plattform.

3.3.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	
Performance	
Produkte	

3.3.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über Serviceportal und Online-Dienste-Hosting zusätzlich berichtet:

- Anzahl gehosteter eingebundener Online-Dienste

3.4 SLA-Nr. FM-05: Filestorage

3.4.1 Allgemeines

Zur Vermeidung einer redundanten Implementierung eines Datei-Uploads in Online- sowie in den OSI Plattformdiensten wird eine zentrale, webfähige Schnittstelle geschaffen, die dann von allen eingebundenen und angebundenen Online- (siehe Glossar) sowie von Plattformdiensten genutzt werden müssen.

3.4.2 Leistungsumfang

Diese zentrale Schnittstelle koppelt zwanghaft eine dahinterliegende Prüfung der hochgeladenen Datei gegenüber Schadsoftware und Viren, so dass die OSI Plattform sowie die darunterliegende Infrastruktur im RZ-Betrieb gegenüber versuchtem Ein-bringen von Schadsoftware über Dateiuploads geschützt werden kann. Um tieferliegende, mit einem höheren Schutzbedarf ausgestattete Infrastrukturbereiche des RZs aktiv zu schützen, wird über den Dienst ein Upload von Dateien ausschließlich in der Internet-Zone des RZs erlaubt, so dass Dateien mit erkannter Schadsoftware frühzeitig gelöscht werden.

Für die Legacydienste existiert noch der ServiceConnector Upload (ehemals LoadServer).

3.4.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.4.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den Filestorage zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.5 SLA-Nr. FM-06: GMM Connector

3.5.1 Allgemeines

Der Governikus Multi-Messenger (GMM) Connector übernimmt stellvertretend für andere OSI-Komponenten die Kommunikation mit dem Governikus Multi-Messenger.

3.5.2 Leistungsumfang

Zu den Aufgaben des Plattformdienstes gehört es unter anderem, eine Beziehung zwischen OSI-Benutzerkonten und GMM-Benutzerkonten herzustellen. Außerdem übermittelt der Plattformdienst Nachrichten zwischen OSI und GMM und unterstützt den Datenaustausch beider Systeme.

3.5.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.5.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den GMM Connector zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.6 SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)

3.6.1 Allgemeines

Mobile Geräte und Online-Plattformen verändern die Art der notwendigen Kommunikation zwischen Bürger:innen, Firmen und anderen Behörden seit einigen Jahren grundlegend. Es gibt immer mehr digitale Kanäle, über die kommuniziert werden kann und es gibt immer mehr Anforderungen, dass neue digitale Dienstleistungen aus einer Variation von vorhandenen Schnittstellen schnell und kostengünstig zusammengesetzt werden können.

Klassische Webseiten können diesen Integrationsaspekt von reinen funktionalen, methoden- und parameterorientierten Schnittstellen als auch der geforderten Interoperabilität untereinander nicht bedienen, sodass die Bedeutung von webbasierten APIs zur Integration in Apps und andere Internet-Plattformen stetig zunimmt. Gleichermaßen müssen für eine API Integration die Herausforderungen des Sicherns, Verwaltens und Überwachens der Schnittstellen gelöst werden als auch die Nutzbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Erreichbarkeit und die Auffindbarkeit für Entwickler sichergestellt sein.

3.6.2 Leistungsumfang

Der Integrator ist diese API Integrationsschicht, die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation ermöglicht als auch die Implementierung einer UI durch Drittanbieter, die die bereitgestellten APIs anbinden können.

Der Integrator bietet sowohl Anbindungsunterstützung von nativen Mobile Apps, externen, im Internet gehosteten Plattformen oder sogenannte angebundene Online-Dienste, die über andere Service-Runtimes zur Verfügung gestellt werden als auch ein von außen gesicherter und überwachter Zugriff durch die OSI Plattform auf die Fachverfahren-Backends.

Der Integrator ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird.

3.6.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	
Performance	
Produkte	

3.6.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den Integrator (API-Gateway) zusätzlich berichtet:

- Anzahl umgesetzter Use Cases

3.7 SLA-Nr. FM-08: E-Payment

3.7.1 Allgemeines

Die Nutzung von Online-Diensten kann kostenpflichtig sein. E-Payment liefert eine Anbindung zur Bezahlung solcher Vorgänge.

3.7.2 Leistungsumfang

Das ePayment-Modul ermöglicht das Einbinden von Payment-Providern in einen Online-Dienst.

Zum Bezahlvorgang wird der Anwender auf die Bezahlseite des Payment-Providers geleitet. Jedes Fachverfahren ist beim Payment-Provider als separater Empfänger registriert. Zu jedem Fachverfahren/Empfänger werden Konten für Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) und Kreditkartenzahlung geführt.

Darüber hinaus ist auch eine Steuerung, welche Art der Bezahlung zugelassen ist, möglich. Wenn kein Konto für ELV einrichtet wurde, ist in diesem Fachverfahren auch keine Bezahlung über ELV möglich.

Es gibt drei mögliche Wege zur Durchführung der Bezahlung:

- Synchrone Payment ist im Gegensatz zu den beiden anderen Bezahlverfahren eine synchrone Bezahlung ohne den Weg über die Payment-Queue, d.h. es obliegt dem Benutzer, die Kommunikation mit einem externen Payment-Provider nicht zu unterbrechen, um nach einer Bezahlung das Ergebnis abrufen zu können.
- Vorher (aka PrePayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es werden also immer die Bezahlinformation plus Zustand der Bezahlung und die Online-Dienst-Anfrage gespeichert. Das heißt, ein Benutzer kann auch nach Abbruch oder einer

Fehlersituationen die Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut angehen, ohne den Online-Dienst noch einmal komplett zu durchlaufen. Erst nach erfolgreichem Bezahlen wird die Anfrage des Online-Dienstes an das Fachverfahren-Backend weitergeleitet.

- Nachher (aka PostPayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es wird erst dann ausgelöst, wenn vom Fachverfahren-Backend ein Ergebnis vorliegt, welches zur Einsicht bezahlt werden muss. Eine Bearbeitung im Fachverfahren-Backend erfolgt zuerst und kommt dann zur Abrechnung. Dieses Verfahren ist derzeit nur für Legacy-Online-Dienste nutzbar.

Das E-Payment ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird. Dementsprechend ist es für diesen notwendig gesonderte Betriebsverträge aufzusetzen.

3.7.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Für Payment können wegen aktuell fehlendem Monitoring zu diesem Punkt zur Zeit keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für die aktuellen Produkte des Payments siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.7.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Payment zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

3.8 SLA-Nr. FM-09 ZuFi-Servicce (Jesaja)

3.8.1 Allgemeines

Der ZuFi-Service hilft bei der Zuständigkeitsfindung für EfA-Online-Dienste - und dadurch den Bürger:innen dabei, die zuständige Behörde für Ihren Antrag zu finden.

3.8.2 Leistungsumfang

Insbesondere bei der Verwendung von bundesweit eingesetzten Online-Diensten ist es wichtig, die für die Bearbeitung zuständigen Stellen zu identifizieren und Anträge an diese weiterzuleiten. Diese zentrale Aufgabe führt der Dienst ZuFi-Service aus. Er bindet die Redaktionssysteme der Länder an und verwendet die dort gepflegten Informationen.

Der ZuFi-Service stellt eine Abstraktionsschicht zwischen den Online-Diensten, die nach dem EfA-Prinzip entwickelt/betrieben werden sollen und den Datenlieferanten, welche Informationen für Leistungen/Zuständigkeitsfindungen bereitstellen, dar. Zuständigkeiten werden aus unterschiedlichen Redaktionssystemen (PVOG, HaSI, etc.) abgefragt und dem Online-Dienst zur Verfügung gestellt. ZuFi-Service findet dann anhand vordefinierter Parameter (Leika ID, Ortskennung) die jeweils zuständigen behördliche verantwortlichen Stelle.

Der Dienst ist sozusagen das Navigationssystem vom Absender durch die verschiedenen Systeme und Infrastruktur(en) hin zum zuständigen Adressaten

Die Funktionen im Überblick:

- Zuständigkeitsfindung ermöglichen
- Eintragung von zusätzlichen Parametern einer Organisationseinheit ermöglichen
- Informationen für technisches Antragsrouting bereitstellen

3.8.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	
Produkte	

3.8.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4 Leistungskennzahlen

4.1 Betriebszeit

Es gelten die Betriebszeiten gem. des Allgemeinen Teils dieser Leistungsbeschreibung.

4.2 Supportzeit

Für die Leistung wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt, folgende Supportzeit vereinbart:

Erweiterte Supportzeit:

Supportzeit	Montag bis Donnerstag	Freitag	Samstag / Sonntag
Erweiterte Supportzeit 2 „7 x 24 h“	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr
<i>(an 365 Tagen im Jahr)</i>			

4.3 Verfügbarkeit

Die fachlichen Module sind, soweit nicht anders vereinbart, über die vereinbarte Bezugszeit (Erweiterte Supportzeit) zu min. [REDACTED]

4.4 Eskalation

Die folgenden Eskalationsbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module über die vereinbarten Bezugszeit (Servicezeit), sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Reaktionszeit / Rückruf / periodischer Rückruf nach Störungspriorität (kritisch = 1/ hoch = 2/ normal = 3/ niedrig = 4)	[REDACTED]
Eskalationspfad nach Severity-Level (kritisch = 1/ hoch = 2/ normal = 3/ niedrig = 4)	[REDACTED]
PV -> Abteilungsleiter -> Bereichsleiter -> Vorstand	[REDACTED]

4.5 Leistungsreport

Die folgenden Leistungsreportbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module, sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Der Leistungsreport enthält folgende Informationen, mögliche Einschränkungen oder Erweiterungen sind bei den Beschreibungen der einzelnen Module (3.1 bis 3.8) zu finden:

- Verfügbarkeit der einzelnen Plattformdienste
- Performance der einzelnen Plattformdienste

5 Glossar

Begriff	Beschreibung
Betriebszeit	Als Betriebszeit ist die Zeit definiert, in der die Plattform vom Kunden genutzt werden kann. Die Plattform kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig, d. h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden, ausgenommen hiervon sind die angegebenen Einschränkungen (z. B. Wartungsfenster). Leistungen durch Auftragnehmer (z. B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Bezugszeit.
Bezugszeit (Servicezeit)	Bezugszeit ist 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. Bezugszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum, in dem die OSI-Plattformdienste betrieben, überwacht sowie ggf. auftretende Störungsfälle bearbeitet und behoben werden. Diese Gesamtleistung inkludiert Supportleistungen. Als Bezugszeiträume können die unter Abschnitt Anlage 4.4 beschriebenen Supportzeiten beauftragt werden. Soweit nicht explizit anderweitig geregelt, gilt Servicezeit als Synonym von Bezugszeit.
Supportzeit	Innerhalb der Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der OSI Plattform durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner/-innen mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störungsfall wird das entsprechende Personal über das Auftragnehmer-Call-Center bzw. den User Help Desk oder die Systeme, die eine automatische Überwachung des Systemzustands ermöglichen, informiert.
Erweiterte Supportzeit	Die erweiterte Supportzeit stellt eine optionale, quantitative Erweiterung der regulären Supportzeit für Kunden dar, die einen dauerhaften 7 x 24 h Support zur Reaktion auf Störungen benötigen. Die erweiterte Supportzeit setzt qualifizierte Störungsmeldungen durch den Kunden (z.B. durch eine fachliche Leitstelle oder die Überwachungssysteme) voraus. Der Ansprechpartner ist die Rufbereitschaft und die Kontaktdaten stehen im Anhang des Vertrags.
Eingebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der in die OSI-Plattform bzw. in das Serviceportal integriert ist und dementsprechend direkt mit spezifischen Diensten verbunden ist und ohne diese nicht existieren kann.
Angebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der zwar zentrale Komponenten der OSI-Plattform nutzt, allerdings grundsätzlich auch ohne diese existieren kann und dementsprechend loser gekoppelt ist.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Kunde nach einer Fehler- oder Störungsmeldung (Incident-Meldung) eine Bestätigung vom Auftragnehmer über die Annahme dieses Incident erhalten hat.
Rückruf	Erste Rückmeldung vom Auftragnehmer über den Stand der Fehlerlösung nach der Reaktionszeit.
Periodischer Rückruf	Abhängig von der Störungspriorität und Lösungszeit kann periodisch der Stand dem Kunden gemeldet werden.
Problemlösungszeit	Die Problemlösungszeit, oder Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen die Funktionsfähigkeit des Dienstes wiederhergestellt werden soll. Die Lösungszeit beginnt mit der Reaktionszeit und endet mit der Verfügbarkeit der Leistung.

Service Level Agreement

OSI Betrieb

Spezifischer Teil für die Testumgebung

Version: 1.1
Stand: 15.05.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Allgemeines	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
2	Rahmenbedingungen.....	5
2.1	Changemanagement.....	5
2.2	Mitwirkungsrechte und –pflichten	5
2.3	Beistellleistungen.....	5
3	Leistungsbeschreibung	6
3.1	SLA-Nr. FM-01: Servicekonto.....	6
3.1.1	Allgemeines	6
3.1.2	Leistungsumfang	6
3.1.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	6
3.2	SLA-Nr. FM-02: Postfach	6
3.2.1	Allgemeines	6
3.2.2	Leistungsumfang	6
3.2.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	6
3.3	SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector.....	6
3.3.1	Allgemeines	6
3.3.2	Leistungsumfang	7
3.3.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	7
3.4	SLA-Nr. FM-05: Filestorage.....	7
3.4.1	Allgemeines	7
3.4.2	Leistungsumfang	7
3.4.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	7
3.5	SLA-Nr. FM-06: GMM Connector	8
3.5.1	Allgemeines	8
3.5.2	Leistungsumfang	8
3.5.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	8
3.6	SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)	8
3.6.1	Allgemeines	8
3.6.2	Leistungsumfang	8
3.6.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	8
3.6.4	Leistungsreport.....	9
3.7	SLA-Nr. FM-08: E-Payment.....	9
3.7.1	Allgemeines	9
3.7.2	Leistungsumfang	9
3.7.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	9

3.8	SLA-Nr. FM-09 ZuFi-Serivce (Jesaja)	10
3.8.1	Allgemeines	10
3.8.2	Leistungsumfang	10
3.8.3	Verfügbarkeit, Performance, Produkte	10
4	Leistungskennzahlen	11
4.1	Betriebszeit	11
4.2	Supportzeit	11
4.3	Verfügbarkeit	11
4.4	Eskalation	11
4.5	Leistungsreport	11
5	Glossar	12

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT-Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung.

Dieses Dokument beschreibt die Funktionalitäten der Online-Service-Infrastruktur Plattform (im folgenden OSI genannt) und die betreffenden Service Levels, die vom Auftragnehmer für diese Funktionalitäten in den Testumgebungen gewährleistet werden.

Dieses Dokument ist eine Spezifizierung des allgemeinen Teils des SLAs und ist auch untrennbar hiermit verbunden.

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Teils des Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Testumgebungen der OSI Plattform mit den in Kapitel 3 und 4 beschriebenen Leistungen und Service Levels.

Es handelt sich um die folgenden Testumgebungen:

1. Online-Dienst Development Factory Testumgebung.
2. Plattform-Dienst Testumgebung.
3. Service Connector Testumgebung.
4. Service Konto Testumgebung.
5. Postfach Testumgebung.
6. Framework Testumgebung.
7. CDI Testumgebung.

2 Rahmenbedingungen

Diese Vereinbarung ist verbindlich für alle hier beschriebenen Services, die vom Auftragnehmer als SaaS-Lösung aus RZ² heraus bereitgestellt werden. Die SaaS-Lösung für die Testumgebungen der beinhaltet die folgenden Aspekte der Plattform:

1. Die Gesamtinfrastruktur der Testumgebungen werden in der dSecureCloud betrieben.
2. Die Plattform-Dienste der Testumgebungen laufen auf der Infrastruktur der dSecureCloud.
3. Sowohl die Infrastruktur als auch die Plattform-Dienste werden vom Auftragnehmer betrieben.
4. Der Kunde nimmt die Funktionalitäten der Plattform-Dienste als Service ab.

2.1 Changemanagement

Der Auftraggeber erhält die Möglichkeit, Wünsche zur Anpassung des Produktes zu äußern. Der Auftragnehmer prüft die Anforderung und entscheidet über die Umsetzung.

Eine entsprechende Anforderung kann über [Neue Anforderung an die OSI-Plattform - Serviceprojekt \(dataport.de\)](#) eingesteuert werden.

2.2 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

- Bedarfskommunikation
- Anforderungsbeschreibung
- Überprüfung von durchgeföhrten Änderungen

2.3 Beistelleistungen

Seitens des Auftraggebers besteht die Notwendigkeit der folgenden Bestellungsleistungen:

Benennung einer Kontakt E-Mailadresse für Anliegen zu Online-Diensten, sofern diese z.B. über keine Diensteanmeldungsseite bzw. eine dort hinterlegte E-Mail-Adresse verfügen.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 SLA-Nr. FM-01: Servicekonto

3.1.1 Allgemeines

Authentifizieren und Identifizieren von Nutzerkonten. Steuerung der Rechteverwaltung und Übergabe an die Online-Dienste über Schnittstellen.

3.1.2 Leistungsumfang

Das Servicekonto stellt als Basis-Dienst von OSI die zentrale Benutzerverwaltung, die Authentifizierung der Benutzer für andere Basisdienste und Komponenten dar. Es steuert die Berechtigungen eines Benutzers.

Angeboten werden Konten für Bürger:innen, auch unter Verwendung der eID Funktionalität sowie Businesskonten und Konten für Behörden. Die Benutzerverwaltung von Businesskonten wird über das Konto angeboten. Des Weiteren bietet es die Anbindung von Drittsystemen der föderalen Infrastruktur über einen Brückenkopf.

Die Erreichbarkeit ist über das Internet sowie Intranet gegeben.

3.1.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Kontos siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.2 SLA-Nr. FM-02: Postfach

3.2.1 Allgemeines

Das Postfach ist der zentrale Eingangskanal für Antworten der Behörden. Die Funktionen des Postfaches unterteilen sich in Grundfunktionen für administrative Zwecke, Funktionen speziell für Behörden und Funktionen speziell für Nutzer.

3.2.2 Leistungsumfang

Das Postfach stellt einen Basis-Dienst von OSI dar und ermöglicht die asynchrone Kommunikation mit Verwaltungskunden. Behörden haben über sogenannte angebundene Systeme die Möglichkeit, Nachrichten an Verwaltungskunden zu erstellen und ggf. die Antwort-Nachrichten der Verwaltungskunden abzurufen.

Des Weiteren bietet es die Anbindung von Drittsystemen der föderalen Infrastruktur über einen Brückenkopf.

3.2.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Postfachs siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.3 SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector

3.3.1 Allgemeines

Der Service Connector umfasst die Startseite des Serviceportals, die Suchfunktion und das Hosting von eingebundenen Online-Diensten.

3.3.2 Leistungsumfang

Die Startseite stellt einen strukturierten Einstieg in die Plattform zur Verfügung. Diese Einstiegsseite bietet eine standardisierte Internetpräsenz, eine Auflistung der oft genutzten Online-Dienste und eine Suchfunktion.

Die Suche des Serviceportals wird insbesondere, aber nicht ausschließlich für das Finden von Online-Diensten genutzt und ist an zentraler Stelle im Serviceportal platziert.

Das Hosting von eingebundenen Online-Diensten ist die Bereitstellung von eingebundenen Online-Diensten auf der OSI Plattform und die Gewährleistung einer Basisverfügbarkeit des eingebundenen Online-Dienstes sowie die Standard-Integration des Online-Dienstes an den Basisfunktionen der Plattform.

Die Gewährleistung der Basisverfügbarkeit bietet keinen Service Level für die Verfügbarkeit des Online-Dienstes selber. Das Hosting bietet die Möglichkeit der Verfügbarkeit der Plattform.

3.3.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	
Performance	
Produkte	

3.4 SLA-Nr. FM-05: Filestorage

3.4.1 Allgemeines

Zur Vermeidung einer redundanten Implementierung eines Datei-Uplands in Online- sowie in den OSI Plattformdiensten wird eine zentrale, webfähige Schnittstelle geschaffen, die dann von allen eingebundenen und angebundenen Online- (siehe Glossar) sowie von Plattformdiensten genutzt werden müssen.

3.4.2 Leistungsumfang

Diese zentrale Schnittstelle koppelt zwanghaft eine dahinterliegende Prüfung der hochgeladenen Datei gegenüber Schadsoftware und Viren, so dass die OSI Plattform sowie die darunterliegende Infrastruktur im RZ-Betrieb gegenüber versuchtem Ein-bringen von Schadsoftware über Dateiuploads geschützt werden kann. Um tieferliegende, mit einem höheren Schutzbedarf ausgestattete Infrastrukturbereiche des RZs aktiv zu schützen, wird über den Dienst ein Upload von Dateien ausschließlich in der Internet-Zone des RZs erlaubt, so dass Dateien mit erkannter Schadsoftware frühzeitig gelöscht werden.

Für die Legacydienste existiert noch der ServiceConnector Upload (ehemals LoadServer).

3.4.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Filestorage siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.5 SLA-Nr. FM-06: GMM Connector

3.5.1 Allgemeines

Der Governikus Multi-Messenger (GMM) Connector übernimmt stellvertretend für andere OSI-Komponenten die Kommunikation mit dem Governikus Multi-Messenger.

3.5.2 Leistungsumfang

Zu den Aufgaben des Plattformdienstes gehört es unter anderem, eine Beziehung zwischen OSI-Benutzerkonten und GMM-Benutzerkonten herzustellen. Außerdem übermittelt der Plattformdienst Nachrichten zwischen OSI und GMM und unterstützt den Datenaustausch beider Systeme.

3.5.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Funktionalitäten des GMM Connectors siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.6 SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)

3.6.1 Allgemeines

Mobile Geräte und Online-Plattformen verändern die Art der notwendigen Kommunikation zwischen Bürger:innen, Firmen und anderen Behörden seit einigen Jahren grundlegend. Es gibt immer mehr digitale Kanäle, über die kommuniziert werden kann und es gibt immer mehr Anforderungen, dass neue digitale Dienstleistungen aus einer Variation von vorhandenen Schnittstellen schnell und kostengünstig zusammengesetzt werden können.

Klassische Webseiten können diesen Integrationsaspekt von reinen funktionalen, methoden- und parameterorientierten Schnittstellen als auch der geforderten Interoperabilität untereinander nicht bedienen, so dass die Bedeutung von webbasierten APIs zur Integration in Apps und andere Internet-Plattformen stetig zunimmt. Gleichermaßen müssen für eine API Integration die Herausforderungen des Sicherns, Verwaltens und Überwachens der Schnittstellen gelöst werden als auch die Nutzbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Erreichbarkeit und die Auffindbarkeit für Entwickler sichergestellt sein.

3.6.2 Leistungsumfang

Der Integrator ist diese API Integrationsschicht, die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation ermöglicht als auch die Implementierung einer UI durch Drittanbieter, die die bereitgestellten APIs anbinden können.

Der Integrator bietet sowohl Anbindungsunterstützung von nativen Mobile Apps, externen, im Internet gehosteten Plattformen oder sogenannte angebundene Online-Dienste, die über andere Service-Runtimes zur Verfügung gestellt werden als auch ein von außen gesicherter und überwachter Zugriff durch die OSI-Plattform auf die Fachverfahren-Backends.

Der Integrator ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird.

3.6.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	
Performance	
Produkte	

3.6.4 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den Integrator (API-Gateway) zusätzlich berichtet:

- Anzahl umgesetzter Use Cases

3.7 SLA-Nr. FM-08: E-Payment

3.7.1 Allgemeines

Die Nutzung von Online-Diensten kann kostenpflichtig sein. E-Payment liefert eine Anbindung zur Bezahlung solcher Vorgänge.

3.7.2 Leistungsumfang

Das ePayment-Modul ermöglicht das Einbinden von Payment-Providern in einen Online-Dienst.

Zum Bezahlvorgang wird der Anwender auf die Bezahlseite des Payment-Providers geleitet. Jedes Fachverfahren ist beim Payment-Provider als separater Empfänger registriert. Zu jedem Fachverfahren/Empfänger werden Konten für Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) und Kreditkartenzahlung geführt.

Darüber hinaus ist auch eine Steuerung, welche Art der Bezahlung zugelassen ist, möglich. Wenn kein Konto für ELV einrichtet wurde, ist in diesem Fachverfahren auch keine Bezahlung über ELV möglich.

Es gibt drei mögliche Wege zur Durchführung der Bezahlung:

- Synchrones Payment ist im Gegensatz zu den beiden anderen Bezahlverfahren eine synchrone Bezahlung ohne den Weg über die Payment-Queue, d.h. es obliegt dem Benutzer, die Kommunikation mit einem externen Payment-Provider nicht zu unterbrechen, um nach einer Bezahlung das Ergebnis abrufen zu können.
- Vorher (aka PrePayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es werden also immer die Bezahlinformation plus Zustand der Bezahlung und die Online-Dienst-Anfrage gespeichert. Das heißt, ein Benutzer kann auch nach Abbruch oder einer Fehlersituationen die Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut angehen, ohne den Online-Dienst noch einmal komplett zu durchlaufen. Erst nach erfolgreichem Bezahlungen wird die Anfrage des Online-Dienstes an das Fachverfahren-Backend weitergeleitet.
- Nachher (aka PostPayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es wird erst dann ausgelöst, wenn vom Fachverfahren-Backend ein Ergebnis vorliegt, welches zur Einsicht bezahlt werden muss. Eine Bearbeitung im Fachverfahren-Backend erfolgt zuerst und kommt dann zur Abrechnung. Dieses Verfahren ist derzeit nur für Legacy-Online-Dienste nutzbar.

Das E-Payment ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird. Dementsprechend ist es für diesen notwendig gesonderte Betriebsverträge aufzusetzen.

3.7.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für die aktuellen Produkte des Payments siehe Produktportfolio Plattform Dataport Kundenportal .

3.8 SLA-Nr. FM-09 ZuFi-Servicce (Jesaja)

3.8.1 Allgemeines

Der ZuFi-Service hilft bei der Zuständigkeitsfindung für EfA-Online-Dienste - und dadurch den Bürger:innen dabei, die zuständige Behörde für Ihren Antrag zu finden.

3.8.2 Leistungsumfang

Insbesondere bei der Verwendung von bundesweit eingesetzten Online-Diensten ist es wichtig, die für die Bearbeitung zuständigen Stellen zu identifizieren und Anträge an diese weiterzuleiten. Diese zentrale Aufgabe führt der Dienst ZuFi-Service aus. Er bindet die Redaktionssysteme der Länder an und verwendet die dort gepflegten Informationen.

Der ZuFi-Service stellt eine Abstraktionsschicht zwischen den Online-Diensten, die nach dem EfA-Prinzip entwickelt/betrieben werden sollen und den Datenlieferanten, welche Informationen für Leistungen/Zuständigkeitsfindungen bereitstellen, dar. Zuständigkeiten werden aus unterschiedlichen Redaktionssystemen (PVOG, HaSI, etc.) abgefragt und dem Online-Dienst zur Verfügung gestellt. ZuFi-Service findet dann anhand vordefinierter Parameter (Leika ID, Ortskennung) die jeweils zuständigen behördliche verantwortlichen Stelle.

Der Dienst ist sozusagen das Navigationssystem vom Absender durch die verschiedenen Systeme und Infrastruktur(en) hin zum zuständigen Adressaten

Die Funktionen im Überblick:

- Zuständigkeitsfindung ermöglichen
- Eintragung von zusätzlichen Parametern einer Organisationseinheit ermöglichen
- Informationen für technisches Antragsrouting bereitstellen

3.8.3 Verfügbarkeit, Performance, Produkte

Verfügbarkeit	Gemäß 4.2
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	<ul style="list-style-type: none"> • ZuFi-Service (inkl. automatisiertem Ticketsystem und Self-Service) • XZuFi-Schnittstelle (auftragnehmerseitig) • EfA-Collector • Email-API

4 Leistungskennzahlen

4.1 Betriebszeit

Es gelten die Betriebszeiten gem. des Allgemeinen Teils dieser Leistungsbeschreibung.

4.2 Supportzeit

Für die Leistung wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt, folgende Supportzeit vereinbart:

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

4.3 Verfügbarkeit

Für die Testumgebung werden keine Verfügbarkeitszusagen gemacht.

4.4 Eskalation

Die folgenden Eskalationsbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module über die vereinbarten Bezugszeit (Servicezeit), sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Reaktionszeit / Rückruf / periodischer Rückruf nach Störungspriorität (kritisch = 1/ hoch = 2/ normal = 3/ niedrig = 4)	
Eskalationspfad nach Severity-Level (kritisch = 1/ hoch = 2/ normal = 3/ niedrig = 4)	
PV → Abteilungsleiter → Bereichsleiter → Vorstand	

4.5 Leistungsreport

Für die Testumgebung werden keine Leistungsreports bereitgestellt.

5 Glossar

Begriff	Beschreibung
Betriebszeit	Als Betriebszeit ist die Zeit definiert, in der die Plattform vom Kunden genutzt werden kann. Die Plattform kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig, d. h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden, ausgenommen hiervon sind die angegebenen Einschränkungen (z. B. Wartungsfenster). Leistungen durch Auftragnehmer (z. B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Bezugszeit.
Bezugszeit (Servicezeit)	Bezugszeit ist 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. Bezugszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum, in dem die OSI-Plattformdienste betrieben, überwacht sowie ggf. auftretende Störungsfälle bearbeitet und behoben werden. Diese Gesamtleistung inkludiert Supportleistungen. Als Bezugszeiträume können die unter Abschnitt Anlage 4.4 beschriebenen Supportzeiten beauftragt werden. Soweit nicht explizit anderweitig geregelt, gilt Servicezeit als Synonym von Bezugszeit.
Supportzeit	Innerhalb der Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der OSI Plattform durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner/-innen mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störungsfall wird das entsprechende Personal über das Auftragnehmer-Call-Center bzw. den User Help Desk oder die Systeme, die eine automatische Überwachung des Systemzustands ermöglichen, informiert.
Erweiterte Supportzeit	Die erweiterte Supportzeit stellt eine optionale, quantitative Erweiterung der regulären Supportzeit für Kunden dar, die einen dauerhaften 7 x 24 h Support zur Reaktion auf Störungen benötigen. Die erweiterte Supportzeit setzt qualifizierte Störungsmeldungen durch den Kunden (z.B. durch eine fachliche Leitstelle oder die Überwachungssysteme) voraus. Der Ansprechpartner ist die Rufbereitschaft und die Kontaktdaten stehen im Anhang des Vertrags.
Eingebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der in die OSI-Plattform bzw. in das Serviceportal integriert ist und dementsprechend direkt mit spezifischen Diensten verbunden ist und ohne diese nicht existieren kann.
Angebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der zwar zentrale Komponenten der OSI-Plattform nutzt, allerdings grundsätzlich auch ohne diese existieren kann und dementsprechend loser gekoppelt ist.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Kunde nach einer Fehler- oder Störungsmeldung (Incident-Meldung) eine Bestätigung vom Auftragnehmer über die Annahme dieses Incident erhalten hat.
Rückruf	Erste Rückmeldung vom Auftragnehmer über den Stand der Fehlerlösung nach der Reaktionszeit.
Periodischer Rückruf	Abhängig von der Störungspriorität und Lösungszeit kann periodisch der Stand dem Kunden gemeldet werden.
Problemlösungszeit	Die Problemlösungszeit, oder Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen die Funktionsfähigkeit des Dienstes wiederhergestellt werden soll. Die Lösungszeit beginnt mit der Reaktionszeit und endet mit der Verfügbarkeit der Leistung.

Security Service Level Agreement

für <Online-Service-Infrastruktur Plattform (OSI)>

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
1.1 Leistungsgegenstand.....	3
1.2 Aufbau des Dokumentes	3
2. Leistungsumfang und -beschreibung	4
2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS).....	4
2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)	4
2.3 Grundschutzkonformer Betrieb.....	5
2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation.....	5
2.4.1 Umfang	5
2.4.2 Struktur und Standardordner	6
2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente.....	8
2.5 Gemeinsamer Workshop	8
2.6 Bereitstellung	9
2.7 Prüfung der Umsetzung.....	9
3. Abgrenzung der Leistungen.....	10
3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen	10
3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes.....	10
3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers	10
3.4 Abweichungen	11
3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes	11
3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund	11
4. Ausgeschlossene Leistungen.....	12
4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinbene.....	12
4.2 Datenexport	12
5. Leistungsvoraussetzungen	13
5.1 Schutzbedarf feststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz	13
5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	13
5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe.....	14

1. Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Mit der Anlage **Security Service Level Agreement (SSLA)** wird zwischen den Vertragspartnern ergänzend vereinbart, wie die Leistungserbringung des zugrundeliegendem Betriebs- oder Servicevertrages unter Informationssicherheitsgesichtspunkten erfolgt.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen folgen dabei dem IT-Grundschutzstandard des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers. Maßgeblich sind dabei die im BSI-Standard 200-1 (Managementsysteme für Informationssicherheit) sowie dem 200-2 „IT-Grundschutz-Vorgehensweise“ festgelegten Rahmenbedingungen und Anforderungen.

Ferner wird festgelegt, wie die vom Auftragnehmer in dessen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsanforderungen gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert und nachgewiesen werden.

1.2 Aufbau des Dokumentes

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

Abgrenzung der Leistungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen in Abgrenzung weiterer Leistungen.

Ausgeschlossenen Leistungen (Kapitel 4): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer nicht über diesen SSLA bereitgestellten Leistungen.

Leistungsvoraussetzungen (Kapitel 5): Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis des BSI-Standards 200-1. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP¹) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
 - der Betrieb des ISMS
 - die Umsetzung der Grundschutz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 200-2
 - die Sicherheitskonzepterstellung
 - das Sicherheitsvorfallmanagement
 - das Notfall- und Notfallvorsorgemanagement
- sowie das sicherheitsrelevante Regelwerk des Auftragnehmers zur Informationssicherheit

Das ISMS des Auftragnehmers stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 200-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsanforderungen der IT-Grundschutz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden können. Es liefert dem Auftragnehmer die Berücksichtigung relevanter Sicherheitsanforderungen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren oder Services und stellt so die Grundlagen für den Nachweis der aktuell umgesetzten Sicherheitsanforderungen sicher.

2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem Auftraggeber einen IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) als Ansprechpartner. Die Benennung des IT SK bzw. die Veränderung der Rollenbesetzung wird dem Auftraggeber angezeigt. Die Benennung wird im Geschäftsverteilungsplan des Auftragnehmers dokumentiert.

Der IT SK steht für die Beantwortung verfahrensbezogener Sicherheitsfragen im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Verfügung. Er ist für das verfahrens- oder dienstbezogene Sicherheitsvorfallmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich und damit die Schnittstelle des Auftraggebers in die Sicherheitsmanagementorganisation und die Sicherheitsmanagementprozesse des Auftragnehmers.

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

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

² Der Sicherheitsnachweis ist die Dokumentation des Umsetzungsstandes aller relevanten Sicherheitsanforderungen.

Der ITSK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das beinhaltet insbesondere die Abstimmung von Terminen sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von erforderlichen Personen und Ressourcen (z.B. Räumen oder Dokumenten für die Einsichtnahme vor Ort). Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä. die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle hinausgehen, sind nicht Teil der hier vereinbarten Leistung (vgl. Kapitel 2.7).

2.3 Grundsatzkonformer Betrieb

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vom BSI in den IT-Grundschutzkatalogen³ vorgegebenen BASIS- und STANDARD-Anforderungen, die in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen, für den von dieser Vereinbarung betroffenen Informationsverbund umzusetzen.

Die Identifikation und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Basis der Bausteine der IT-Grundschutzkataloge in der beim Auftragnehmer eingesetzten Fassung und unter Einhaltung der für BSI-Zertifizierungen geltenden Übergangsfristen.

Die für den betrachteten Informationsverbund maßgeblichen Sicherheitsanforderungen und dessen jeweiliger Umsetzungsstand werden im Sicherheitskonzept dokumentiert. Sofern zusätzliche Sicherheitsanforderungen umgesetzt werden müssen, sind diese im SSLA Teil B zu benennen und dessen Umsetzung zu beauftragen.

2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation

2.4.1 Umfang

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein in Form und Struktur standardisiertes, grundschutzkonformes Sicherheitskonzept und weist dem Auftraggeber auf dieser Basis den grundschutzkonformen Betrieb nach (Sicherheitsnachweis).

Das Sicherheitskonzept beschreibt die nach IT-Grundschutz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen⁴ Sicherheitsanforderungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsanforderungen sicher. Zu diesem Zweck prüft er regelmäßig den Umsetzungsstand der Sicherheitsanforderungen und dokumentiert diesen im Sicherheitsnachweis.

Die Betrachtung und Prüfung von Sachverhalten im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, die über die Leistungen nach Kapitel 2.5 hinausgehen, sind nicht Gegenstand der Leistungsvereinbarung.

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

⁴ Die Festlegung der relevanten Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Grundlage der Modellierungsvorschriften des BSI-Standards 200-2.

2.4.2 Struktur und Standardordner

Die Sicherheitsdokumentation wird strukturiert in verschiedenen Unterordnern übergeben. Die Struktur sowie das Namensschema der Ordner orientieren sich dabei an den Vorgaben des BSI, insbesondere der im BSI-Standard 200-2 festgelegten Vorgehensweise. Der Inhalt der jeweiligen Ordner ist in den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2.1 bis 2.4.2.6 näher erläutert. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Ordner einschließlich der Inhalte liegt ferner der übergebenen Sicherheitsdokumentation bei.

Je nach technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Abhängigkeit des im SLA vereinbarten Leistungsschnitts, kann der Dokumentationsumfang (beispielsweise im Ordner "A.D1 Begleitdokumentation") variieren.

2.4.2.1 A.0 Richtlinien für Informationssicherheit

Die Rahmenbedingungen zur Umsetzung des grundsatzkonformen Betriebes beim Auftragnehmer sind in dem jeweils geltenden Regelwerk des Auftragnehmers festgelegt. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien als Teil der Sicherheitsdokumentation für die interne Bewertung zur Verfügung.

Betriebliche Detaildokumentation, die über die Ebene der Richtlinien hinausgeht (wie beispielsweise detaillierte physikalische Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder spezifische sicherheitsrelevante Konfigurationsvorgaben) hält der Auftragnehmer vor Ort zur Einsichtnahme durch den Auftraggeber bereit.

2.4.2.2 A.1 IT-Strukturanalyse

Der Auftragnehmer erstellt eine standardisierte Übersicht über die zu dem betrachteten Verfahren gehörige IT-Infrastruktur. Diese beinhaltet:

- Beschreibung des betrachteten IT-Verbundes sowie dessen Abgrenzung
- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
- Übersicht über die relevanten Kommunikationsverbindungen
- Komponentenlisten zu den jeweils betroffenen Komponenten beim Auftragnehmer
 - Gebäude und Räume
 - Server und Netzwerkkomponenten
 - Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. unmittelbar genutzter Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients
 - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
 - ergänzende Zielobjekte wie Anwendungen und Dienste, sofern sie in den eingesetzten IT-Grundschutz-Katalogen betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden
- Übersicht über die beteiligten Netze (verdichtete Netzpläne in der IT-Grundschutzsystematik)
- Beschreibung der Administratorrollen

Sofern für die Betrachtung relevante Teile bereits in anderen Sicherheitskonzepten vollständig betrachtet wurden (beispielsweise das der IT-Grundschutzzertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums), werden diese Teilkonzepte beigefügt, mindestens jedoch darauf verwiesen (siehe 2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte).

2.4.2.3 A.3 Modellierung des IT-Verbundes

Der Auftragnehmer weist in Form eines Reports aus der eingesetzten Verwaltungssoftware nach, welche Bausteine des IT-Grundschutz-Katalogs auf die Objekte des Informationsverbundes des Auftragnehmers angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsanforderungen.

Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

2.4.2.4 A.4 Grundschutzerhebung (Sicherheitsnachweis)

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der sich aus der Modellierung ergebenden Sicherheitsanforderungen nach (Sicherheitsnachweis). Dabei folgt die Dokumentation des Umsetzungsstandes dem vom BSI vorgegebenen Schema in fünf Stufen:

- Ja (Sicherheitsanforderungen sind vollständig umgesetzt)
- Teilweise (Sicherheitsanforderungen ist teilweise umgesetzt)
- Nein (Sicherheitsanforderungen ist nicht umgesetzt)
- Entbehrlich (Sicherheitsanforderungen /Baustein wird als nicht relevant bewertet)
- Unbearbeitet

Der Report beinhaltet Angaben zur Durchführung der Prüfung (Datum, Personen), eine Beschreibung der Umsetzung, Verweise zum jeweils maßgeblichen Regelwerk des Auftragnehmers sowie bei Abweichungen eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz sowie den Umgang mit den festgestellten Abweichungen (vgl. auch Kapitel 3.4).

2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte

Sofern für den unter dieser Vereinbarung betrachteten Informationsverbund weitere Sicherheitskonzepte maßgeblich sind, werden diese in diesem Ordner beigelegt.⁵

Teil-Sicherheitskonzepte, bei denen die verantwortliche Stelle nicht identisch mit dem hier relevanten Auftraggeber ist, können ohne Zustimmung der jeweils verantwortlichen Stelle nicht herausgegeben werden. Liegt dem Auftragnehmer eine entsprechende Freigabe vor, werden diese Teil-Sicherheitskonzepte der Sicherheitsdokumentation im Ordner A.D0 beigefügt.

2.4.2.6 A.D1 Begleitdokumentation

Sofern für das vom Auftragnehmer erstellte Sicherheitskonzept weitere Dokumente zum Verständnis oder zum Nachweis der Umsetzung erforderlich sind, werden diese in die Sicherheitsdokumentation (Ordner A.D1) aufgenommen.

Dokumente, die als intern bzw. nicht kundenöffentlich eingestuft sind, stehen nur zur Einsichtnahme bereit.

⁵ Für Verfahren, die mindestens in Teilen im Twin Data Center (TDC) betrieben werden, ist dies das der BSI-Zertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums.

2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente

2.4.3.1 A.2 Schutzbedarf feststellung

Bei der Schutzbedarf feststellung nach BSI-Standard 200-2 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber das Ergebnis der Schutzbedarf feststellung bereitstellt, wird dieses in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

2.4.3.2 A.5 Risikoanalyse

Bei der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber die Ergebnisse der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse bereitstellt, werden diese in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

Die Bereitstellung der Ergebnisse der Risikoanalyse ersetzt jedoch nicht die konkrete Beauftragung von zusätzlichen Sicherheitsanforderungen (z.B. im Rahmen des SSLA Teil B).

2.4.3.3 A.6 Risikobehandlung

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen des betrachteten Informationsverbundes werden im Rahmen der Sicherheitschecks dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sofern z.B. für Zwecke der Zertifizierung ein separater Risikobehandlungsplan erforderlich ist, werden nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen sowie ggf. ergänzende Informationen zur Risikobewertung und Behandlung auf Wunsch des Auftraggebers separat ausgewiesen.

2.5 Gemeinsamer Workshop

Der Auftragnehmer führt mit dem Auftraggeber einen gemeinsamen Workshop zur Sicherheitsbetrachtung der für den Informationsverbund maßgeblichen Fachanwendung durch. Gegenstand des Workshops ist die Durchführung von Sicherheitschecks für den oder die maßgeblichen Anwendungsbau steine (wie Allgemeine Anwendung, Webanwendung oder WebServices).

Sofern weitere Bausteine eine gemeinsame Betrachtung erfordern, werden diese in diesem Workshop behandelt (siehe Kapitel 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infrastrukturbetrieb) kann der Workshop entbehrlich sein.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers und wird im Rahmen des Sicherheitsnachweises (Ordner A.4) in die übergebene Sicherheitsdokumentation aufgenommen.

Die Planung und Durchführung des Workshops erfolgt unter Beachtung der Verfügbarkeit des erforderlichen Personals des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

Lehnt der Auftraggeber die Teilnahme an dem Workshop ab, werden Sicherheitsanforderungen in seinem Verantwortungsbereich im Sicherheitskonzept des Auftragnehmers als entbehrlich dokumentiert.

2.6 Bereitstellung

Der Auftraggeber erhält jährlich eine Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (vgl. Kapitel 2.4). Gleichzeitig erfolgt die Aufnahme in das Sicherheitskonzept des betroffenen Informationsverbundes.

Die erstellte bzw. aktualisierte Sicherheitsdokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Eine davon abweichende Übergabeform kann zwischen den Vertragsparteien formlos vereinbart werden.

2.7 Prüfung der Umsetzung

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit, Wirksamkeit und Umsetzungsstand des Sicherheitskonzeptes nach IT-Grundschutz-Vorgehensweise. Dies beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation durch den ITSK sowie die Überprüfung des Regelwerkes und der Umsetzung der Sicherheitsanforderungen vor Ort beim Auftragnehmer.

Die Koordination einer Überprüfung erfolgt auf Seiten des Auftragnehmers durch den benannten ITSK. Die Durchführung von Prüfungen ist vom Auftraggeber mit angemessenem Vorlauf anzukündigen, um den entsprechenden Personal- bzw. Ressourcenbedarf einplanen und einen reibungslosen Ablauf der Kontrolle gewährleisten zu können. Sofern die Prüfung der Umsetzung durch den Auftraggeber einen jährlichen Aufwand von 16 Stunden beim Auftragnehmer überschreitet, ist diese Leistung gesondert zu beauftragen.

Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä., die durch Dritte durchgeführt werden und die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung hinausgehen, sind nicht Leistungsgegenstand dieser Vereinbarung und gesondert zu beauftragen.

3. Abgrenzung der Leistungen

3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen

Der mit dem SSLA vereinbarte IT-Grundschutzkonforme Betrieb behandelt die Grundwerte der Informationssicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität). Der unter Kapitel 2 aufgeführte Leistungsumfang ist grundsätzlich geeignet, die Sicherheitsanforderungen sowie ihren Umsetzungsstand in geeigneter Form nachzuweisen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung datenschutzrechtlichen Anforderungen zu leisten. Der alleinige Abschluss des SSLAs ist jedoch nicht ausreichend, um alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Verantwortlichen (des Auftraggebers) zu erfüllen. Abdeckungslücken können sich insbesondere aus spezifischen datenschutzrechtlichen Dokumentations- und Meldepflichten sowie der Gewährleistung der Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten, wie z. B. der Datenminimierung und der Zweckbindung, ergeben.

Die Umsetzungsverantwortung dafür liegt beim Verantwortlichen und geht im Zuge der Auftragsverarbeitung nicht auf den Auftragsverarbeiter (Auftragnehmer) über. Besondere Sicherheits- oder Dokumentationsanforderungen, die sich aus solchen spezifisch datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben, sind - soweit nicht an anderer Stelle im EVB-IT-Vertrag berücksichtigt - gesondert zu beauftragen.

3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes

Der im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung betrachtete Informationsverbund umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen. Die unter Kapitel 5 (Leistungsvoraussetzungen) aufgeführten und vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen stellen dann aus Sicht des Auftraggebers unter Umständen kein vollständiges, IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept des betreffenden Verfahrens dar.

Die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen kann nur dann zugesichert und geeignet nachgewiesen werden, wenn die jeweilige Umsetzungsverantwortung ausschließlich beim Auftragnehmer liegt (siehe hierzu Kapitel 5 Leistungsvoraussetzungen sowie 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene).

Verfahrenskomponenten des Auftraggebers, die auf Basis anderer vertraglicher Vereinbarungen betrieben oder sicherheitstechnisch betrachtet werden, sind von dem betrachteten Informationsverbund abgegrenzt und daher nicht Teil des hier betrachteten Informationsverbundes.

3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers

Interne Dokumente des Auftragnehmers wie z.B. der Geschäftsverteilungsplan oder die detaillierte Umsetzungsdokumentation konkreter technischer Sicherheitsanforderungen sind nicht Teil des übergebenen Sicherheitskonzeptes. Diese als nicht kundenöffentlich bezeichneten Dokumente können jedoch in Rücksprache vor Ort, in Begleitung des ITSK oder eines Vertreters des Sicherheitsmanagements des Auftragnehmers, eingesehen werden.

3.4 Abweichungen

Im laufenden Betrieb können temporäre Abweichungen zwischen der Dokumentation des Umsetzungsstandes und der tatsächlichen Umsetzung einzelner Sicherheitsanforderungen auftreten. Die Ursachen für temporäre Abweichungen können in der Änderung der IT-Infrastruktur oder durch neue oder veränderte IT-Grundschutzanforderungen (z.B. Fortschreibung oder Veränderung der BSI-Standards) verursacht werden.

Werden im Rahmen der Durchführung von Sicherheitschecks solche Abweichungen festgestellt, werden diese im Sicherheitsnachweis dokumentiert (vgl. 2.4.2.4). Der ITSK koordiniert die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen mit den jeweils verantwortlichen Fachbereichen.

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen, die im Rahmen der regelmäßigen Prüfung durch Prüfungen identifiziert wurden, werden in der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst:

- eine Beschreibung der Abweichung
- geplante und erforderliche Aktivitäten zur vollständigen Umsetzung von Sicherheitsanforderungen
- ein Zieldatum, bis zu dem die Umsetzung abgeschlossen werden soll

Unter Einhaltung dieser Regelungen stellt eine solche temporäre Abweichung keinen Leistungsmangel dar.

Sofern es sich bei einer Abweichung um eine dauerhafte Abweichung handelt, wird diese unter Einbeziehung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer bewertet und im Risikobehandlungsplan gesondert ausgewiesen (vgl. 2.4.2.4 sowie 2.4.3.3).

3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes

Der IT-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundschatzstandards (z.B. neue oder geänderte Sicherheitsanforderungen) eine Veränderung des Leistungsumfangs ergeben.

Zusätzliche Aufwände, die sich aus einer solchen Veränderung ergeben, sind nicht Teil dieser Vereinbarung. Der ITSK informiert den Auftraggeber über derartige Änderungen und stimmt das weitere Vorgehen insbesondere den Umgang diesen Änderungen ab.

3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund

Änderungen an der unter dieser Vereinbarung betrachteten Infrastruktur können eine Anpassung des Sicherheitskonzeptes erfordern, welche über die bloße Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (A.4) hinausgeht. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die für die Sicherheitsbetrachtung maßgebliche Verfahrensinfrastruktur aus- oder umgebaut wird. Sofern diese Änderungen durch den Auftraggeber veranlasst werden, sind die gegebenenfalls erforderlichen Zusatzaufwände zur Aktualisierung der Sicherheitsdokumentation gesondert zu beauftragen.

4. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende für ein nach BSI-Standard 200-2 vollständiges Sicherheitskonzept erforderliche Leistungen sind nicht Teil der vorliegenden Vereinbarung:

1. Durchführung der Schutzbedarfsfeststellung
2. Durchführung der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3
3. Umsetzung zusätzlicher, über den Schutzbedarf "Normal" hinausgehende Sicherheitsanforderungen
4. Berücksichtigung übergeordneter Regelungen beim Auftraggeber
5. Erfassung der zum Informationsverbund gehörenden Geschäftsprozesse des Auftraggebers
6. Dokumentation und Umsetzung spezifischer Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers (wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. IT-Grundsatz)
7. Prüfung auf Eignung von Sicherheitsfunktionen in der von Dritten bereitgestellten Fachanwendung(en)/Fachanwendungssoftware oder Infrastrukturkomponenten

Sofern der Auftraggeber die Erbringung dieser Leistungen durch den Auftragnehmer wünscht, müssen diese gesondert beauftragt werden (z.B. im Rahmen eines SSLA Teil B).

4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundsatz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt⁶. Sofern die Umsetzung dieser Anforderungen beim Auftragnehmer nicht beauftragt wurde, werden diese Sicherheitsanforderungen als "entbehrlich" dokumentiert. Erfolgt die Prüfung der Umsetzung in einem gemeinsamen Workshop (vgl. Kapitel 2.4.2), wird der Umsetzungsstand in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers dokumentiert.

4.2 Datenexport

Ein Datenexport aus der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware, der über die bereitgestellten Reports als Teil der Sicherheitsdokumentation hinausgeht, ist nicht Bestandteil der zu erbringenden Leistungen. Sofern auf Nachfrage ein Datenexport durch den Auftragnehmer erbracht wird, besteht jedoch kein Anspruch auf die Verwendung einer spezifischen Verwaltungssoftware oder einer spezifischen Softwareversion.

⁶ Bausteine die einer "geteilten" Verantwortung unterliegen, finden sich insbesondere auf Schicht der Anwendungen wieder (beispielsweise Anforderungen an Freigabeprozesse für Patches der Fachanwendung, Einrichtung eines Internet-Redaktionsteams, Freigabe von Webseiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.)

5. Leistungsvoraussetzungen

5.1 Schutzbedarf feststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfs erfolgt durch den Auftraggeber. Bei festgestelltem erhöhten Schutzbedarf oder besonderen Sicherheitsanforderungen ist durch den Auftraggeber eine ergänzende Sicherheitsanalyse sowie bei Bedarf eine Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 durchzuführen. Die ergänzende Risikoanalyse dient der Identifikation erhöhter Risiken sowie geeigneter Sicherheitsanforderungen zur Risikobehandlung.

Sofern diese zusätzlichen Sicherheitsanforderungen zu den bereits im Kapitel 2 (Leistungsumfang und -beschreibung) und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers umzusetzen sind, ist die gesonderte Beauftragung dieser Sicherheitsanforderungen erforderlich. Die Beauftragung dieser zusätzlichen Sicherheitsanforderungen erfolgt gesondert im SSLA Teil B.

Legt der Auftraggeber keinen Schutzbedarf fest oder werden keine zusätzlichen Sicherheitsanforderungen beauftragt, wird für die Erstellung des Sicherheitskonzeptes vom Schutzbedarf Normal ausgegangen (Umsetzung der für diesen Schutzbedarf maßgeblichen Sicherheitsanforderungen).

Sicherheitsanforderungen, die bereits im Standardleistungsumfang enthalten sind, bedürfen keiner gesonderten Beauftragung.

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Für ein vollständiges IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept und den durchgängigen IT-Grundschutzkonformen Betrieb des gesamten Informationsverbundes ist die Betrachtung aller relevanten Verfahrensteile erforderlich. Der Auftragnehmer kann Grundschutzkonformität jedoch nur für die von ihm verantworteten Komponenten sicherstellen. Sicherheitsanforderungen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, sind durch diesen selbst umzusetzen.

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen durch den Auftragnehmer sind zum Teil weitergehende Informationen, Regelungen, Dokumente und/oder Leistungen durch den Auftraggeber oder auch durch Dritte beizusteuern (z.B. Hersteller der zu betreibenden Software/Komponenten). Diese Mitwirkung ist zur Gewährleistung des grundschutzkonformen Betriebes im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers erforderlich.

Die Mitwirkung ist insbesondere bei folgenden Leistungen für den Auftraggeber verpflichtend:

- 1) Benennung eines Ansprechpartners beim Auftraggeber für die:
 - a) Klärung sicherheitsrelevanter, verfahrensspezifischer Fragestellungen
 - b) Klärung / Zulieferung von anwendungsspezifischen Angaben
 - c) Unterstützung bei der Erstellung eines verfahrensspezifischen Notfallkonzeptes
 - d) Etablierung von Prozessschnittstellen für das Sicherheitsvorfall- und Notfallmanagement

- 2) Risikobewertung⁷ bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau⁸
- 3) Bereitstellung von relevanten anwendungs- bzw. verfahrensspezifischen Informationen/Dokumentationen/Konzepten wie beispielsweise:
 - a) Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtekonzept)
 - b) Protokollierungskonzept (bspw. für die zu betreibende Fachanwendung)
 - c) Mandantenkonzept
 - d) Schnittstellenkonzept
 - e) Installations- und Betriebshandbuch bzw. Betriebsvorgaben des Herstellers
 - f) Dokumentation von Sicherheitsfunktionen in relevanten Softwareprodukten
- 4) Bereitstellung und Freigabe von Sicherheitsupdates, Patches und hierfür notwendiger Installationsdokumentation für die betreffende Fachanwendung (einschließlich der erforderlichen Middleware) oder Infrastrukturkomponenten

Die Mitwirkungsleistungen sind unter Umständen durch Dritte zu erbringen, mit denen der Auftragnehmer keine Vereinbarung über den Bezug dieser Leistungen geschlossen hat (z.B. Hersteller der Verfahrenssoftware). Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die Beistellung relevanter Leistungen oder Informationen durch geeignete vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

Im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung können sich in Abhängigkeit zur verwendeten Verfahrensinfrastruktur weitere Mitwirkungsleistungen für spezifische Sicherheitsanforderungen ergeben. Der Auftragnehmer teilt diese dem Auftraggeber bei Kenntnisserlangung unverzüglich mit.

5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe

Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen des SSLAs ausgetauschten Informationen, wie beispielsweise sicherheitsbezogene Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationsanleitungen, Softwarematerien oder Daten, unabhängig von der Art der Bereitstellung als ihr anvertraute Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten.

Durch die jeweils entgegennehmende Partei wird sichergestellt, dass sämtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, denen die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, der Geheimhaltung im gleichen und im gesetzlich möglichen Rahmen unterworfen werden.

Für die Weitergabe an Dritte (z.B. externe Berater, andere Auftragnehmer etc.) gelten die gleichen Vorgaben. Die Weitergabe an Dritte bedarf immer der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

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

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

Security Service Level Agreement

**Zusätzliche Maßnahmen für den grundschutzkonformen Betrieb der
Online-Service-Infrastruktur Plattform (OSI)**

- Verfahrensspezifischer Teil (Teil B) -

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
1.1	Gegenstand.....	3
1.2	Aufbau des Dokumentes	3
2.	Leistungsumfang und -beschreibung	4
3.	Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen	5
3.1	Erarbeitung einer sicheren Verfahrensarchitektur	5
3.2	Erstellung und Umsetzung eines Redundanzkonzeptes	5
4.	Mitwirkungen	6

1. Einleitung

1.1 Gegenstand

Gegenstand des Security Service Level Agreements (SSLA) Teil B ist die Festlegung von zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen, die über den im SSLA Teil A vereinbarten Maßnahmenumfang hinausgehen.

1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

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

Auflistung der ergänzenden Sicherheitsmaßnahmen (Kapitel 3): Liste der zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen einschl. Kurzbeschreibung.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die unter Kapitel 3 „**Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen**“ aufgeführten zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen zusätzlich zu den im SSLA Teil A vereinbarten Maßnahmen umzusetzen.

Die Umsetzung, Dokumentation und regelmäßige Überprüfung dieser Maßnahmen erfolgt durch den Auftragnehmer. Die im SSLA Teil A festgelegten Rahmenbedingungen (Dokumentation, Leistungserbringung, Leistungsvoraussetzungen, etc.) gelten analog.

Der Auftragnehmer kann auf die Mitwirkung des Auftraggebers oder von diesem beauftragten Dritten angewiesen sein. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Maßnahmen nicht oder nicht vollständig im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen oder Maßnahmen durch den Auftragnehmer alleine nicht umgesetzt werden können. Die erforderliche Mitwirkung ist durch den Auftraggeber sicherzustellen.

3. Zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen

3.1 Erarbeitung einer sicheren Verfahrensarchitektur

Begründung:

Diese Maßnahme wirkt gegen die Gefährdungen G 0.14, G 0.19, G 0.23, G 0.27, G 0.46

Umsetzung:

Eine sichere Verfahrensinfrastruktur, getragen u.a. durch ALGs, minimiert Risiken wie SQL-Injection, etc.

3.2 Erstellung und Umsetzung eines Redundanzkonzeptes

Begründung:

Diese Maßnahme verringert die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Auswirkungen von G 0.25.

Umsetzung:

Die Erarbeitung und Umsetzung eines Redundanzkonzepts erhöht und gewährleistet die Verfügbarkeit der Onlineservices, die OSI als Plattform und Environment-System benötigen.

OSI wurde redundant aufgebaut.

4. Mitwirkungen

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

Es gelten ferner die im SSLA Teil A genannten Mitwirkungspflichten.



Anlage 10 (Lizenzvereinbarung) zum Weiterentwicklungsvertrag über die gemeinsame Weiterentwicklung und Pflege der Online-Service-Infrastruktur

Die Kooperationspartner schließen jeweils mit Dataport Einzelverträge auf der Basis der EVB-IT Vertragsbedingungen zu folgenden identischen Lizenzbedingungen:

Dataport räumt dem jeweiligen Kooperationspartner das nicht ausschließliche, räumlich und zeitlich unbeschränkte Recht zur Nutzung der Software Online-Service-Infrastruktur (im Weiteren OSI genannt) ein. Für die Überlassung wird kein Entgelt erhoben. Sie erfolgt unter Ausschluss jedweder Gewährleistung.

Pflege und Weiterentwicklung erfolgen auf der Grundlage einer gesonderten Auftragerteilung ausschließlich durch Dataport und Subunternehmer. Für den Umfang der Nutzungsrechte gilt die vorgenannte Regelung.

Kündigt ein Kooperationspartner seine Mitgliedschaft in der Kooperation, so wird ihm das Recht eingeräumt, die zuletzt bei ihm im Einsatz befindliche Version auf unbestimmte Zeit weiter zu nutzen. Mit dem Wirksamwerden der Kündigung entfällt das Recht auf die Installation von Patches und Bugfixes.

OSI wird ausschließlich im Dataport-Rechenzentrum betrieben.