

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

13.1	Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit.....	11
13.2	Haftpflichtversicherung	12
13.3	Teleservice*	12
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten	12
13.5	Interessenkonflikt.....	12
14	Pflichten nach Vertragsende	12
15	Sonstige Vereinbarungen	12
15.1	Allgemeines	12
15.2	Umsatzsteuer.....	12
15.2.1	Verwendung der vertraglichen Leistungen	12
15.2.2	Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung	12
15.2.3	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden	13
15.2.4	Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden	13
15.3	Verschwiegenheitspflicht	13
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz	13
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen	13
15.6	Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung	13

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23031/3011011

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen

Der Senator für Finanzen
der Freien Hansestadt Bremen
SF - Abteilung 2 -
Referat 24
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:

SAP MDG: Verfahrensinfrastruktur im Rechenzentrum

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 V23031/3011011

Seite 4 von 14

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	27.02.2025 / Version 6.3	1
2b	Preisblatt jährlicher Festpreis	03.03.2025 / Version 6.3	1
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	Version 2.1	2
4a	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil - (SLA VI RZ Teil A)	01.11.2022 / Version 2.04	19
4b	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren SAP-MFx HB (SAP-MFx_HB001)) (SLA VI RZ Teil B1)	01.11.2022 / Version 2.06	17
4c	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren SAP (SAP-SMx_ML001)) (SLA VI RZ Teil B2)	01.11.2022 / Version 2.06	16
4d	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum -Betrieb System z Teil B: spezifischer Teil für das Verfahren SAP Solution Manager (SLA VI RZ Teil B3)	26.10.2023 / Version 2.06	20
5	Leistungsbeschreibungen SAP Services Basisinfrastruktur (LB)	22.01.2025 / Version 2.0	27

- Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2a, 2b, 3, 4b, 4c, 4d, 4a, 5.

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.bmwk.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 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: Gemäß SLA VI RZ Teil A, SLA VI RZ Teil B1, SLA VI RZ Teil B2, SLA VI RZ Teil B3 und LB

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

Dieser Vertrag beginnt am 01.04.2025 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.	Hosting	beim AN	01.04.2025	
2.	Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	beim AN	01.04.2025	

- 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 - 2 werden

- in folgendem Zyklus erbracht:

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)

- 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 RZ Teil B1 - B3 Pkt. 3.2 i.V.m. SLA VI RZ Teil A Pkt. 6.1.
 für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ gelten ausschließlich die Modalitäten gem. _____

3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 - 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 kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 31.03.2026 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende

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

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23031/3011011



Seite 7 von 14

- 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

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					
		Stundensatz	Tages-satz	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. _____
- Materialkosten werden nicht gesondert vergütet

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23031/3011011



Seite 8 von 14

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 Preisanzapassung

Es wird eine Preisanzapassung

gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB

gemäß Anlage Nr.

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:

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	
An Sonntagen		von		bis	
An Feiertagen		von		bis	

Vereinbarungen zu Servicezeiten* gemäß SLA VI RZ Teil A Pkt. 2.2, SLA VI RZ Teil B1 - B3 Pkt. 2.1 und LB Pkt. 4.1.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23031/3011011

Seite 9 von 14

5.2 Reaktionszeiten*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

- Die Reaktionszeiten* werden gem. SLA VI RZ Teil 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 1Ansprechpartner 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. _____

³ Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

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 Key Account Manager zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [REDACTED] zu senden.

8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gem. SLA VI RZ Teil A Pkt. 1.2 und SLA VI RZ Teil B1 - B3 Pkt. 1.4 und LB Pkt. 2.1

8.3 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- Softwarelizenzen gemäß SLA VI RZ Teil B1 - B3 Pkt. 1.4
 Hardware gemäß
 Dokumente gemäß
 sonstiges gemäß

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.
- 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. _____.
- 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.

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 Interessenkonfliktes 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.bmwk.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 98,54 % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden 1,46 % 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 Vertragschlusses 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 Bremer 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 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.

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23031/3011011



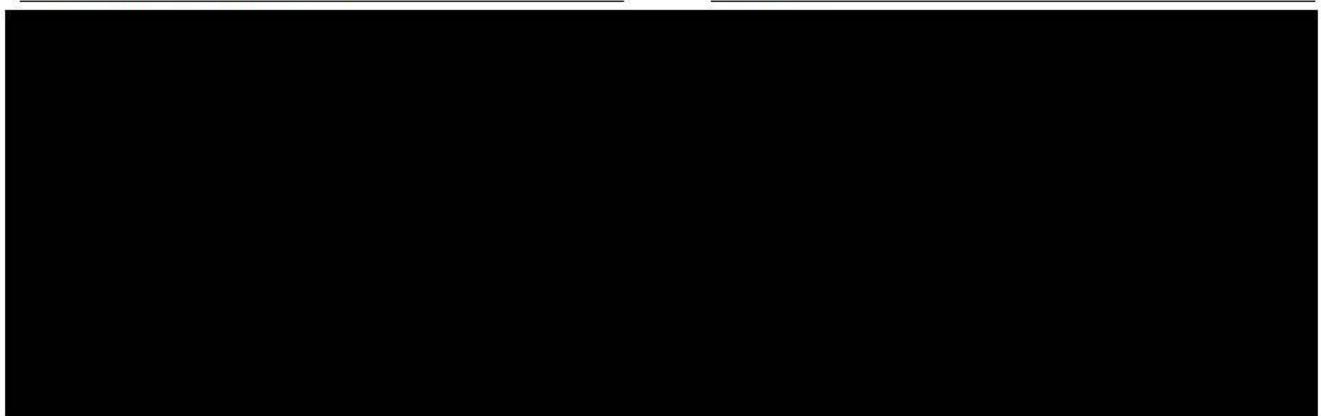
Seite 14 von 14

Auftragnehmer

Auftraggeber

Ort, Datum: Bremen, 03.03.2025

Ort, Datum: ,



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Der Senator für Finanzen der Freien Hansestadt
Bremen
SF - Abteilung 2 - Referat 24
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.

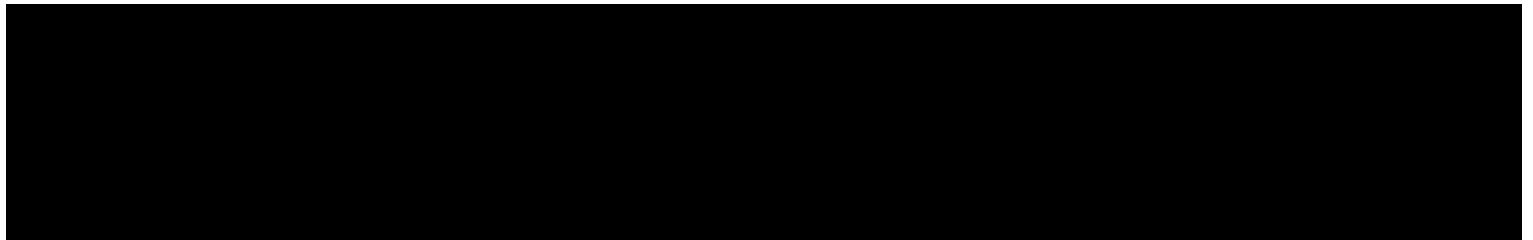
Das Dokument ist gültig: bei Vertragsschluss

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.04.2025

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

Ohne Obergrenze.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

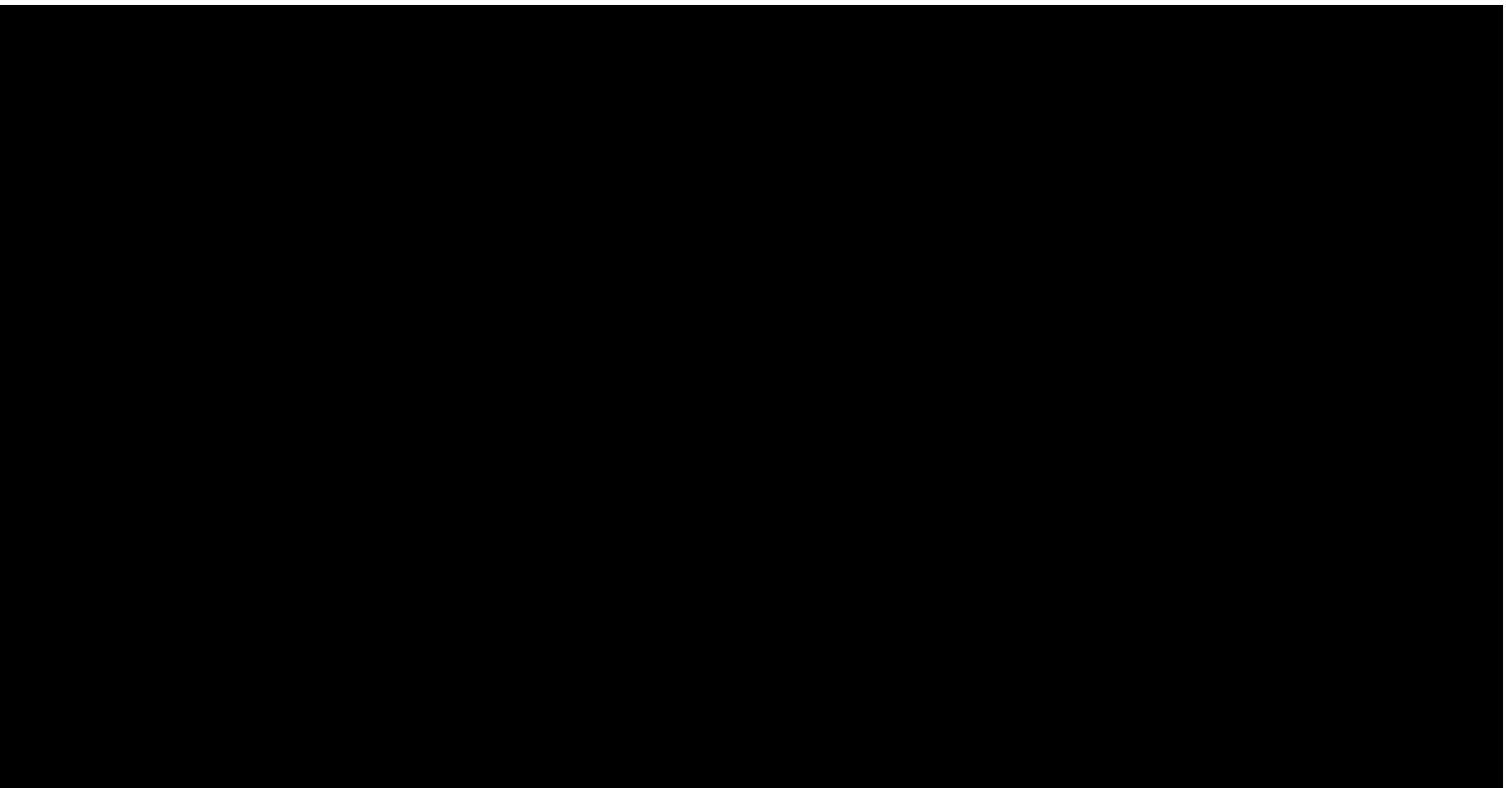
Aufwandsleistungen, die über den in Anlage 2b gem. Pos. 100-120 vereinbarten Umfang hinausgehen
Pos. 10-30: Die Abrechnung erfolgt gem. Anlage 2b.

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.04.2025

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

Gesamtpreis: 248.745,30 €



Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01. jeden Monats.

IAP-Nummer: 39424
(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 checked="" type="checkbox"/>
BremDSGVOAG	
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)
	Verarbeitung von Stammdaten des staatlichen und städtischen Finanzwesen erzeugt durch die Anwendung von SAP-Modulen und an das SAP-System angebundene Fachverfahren der Freien Hansestadt Bremen sowie der Stadtgemeinde Bremen.

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: 39424

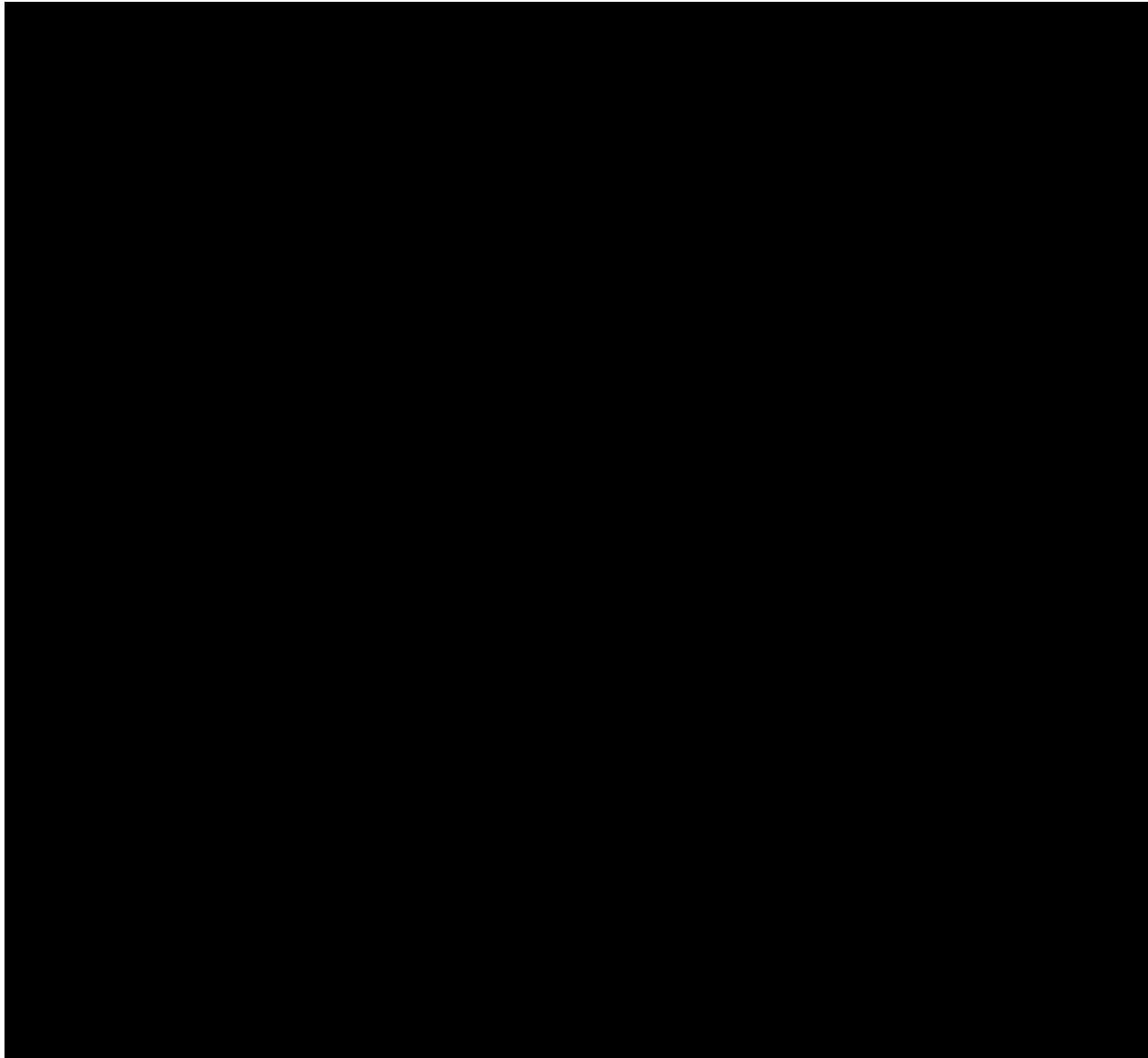
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Kreditoren und Debitoren (Geschäftspartner): Name, Vorname, Anschrift, Zahlungsdaten, Bankverbindungen; Benutzer*innen: Benutzererkennungen, Berechtigungen, Geschäftsvorfälle, Anmeldedaten, Erfassungsdatum und -zeit Zugriffsberechtigte im späteren Betrieb: Auf die Geschäftspartnerdaten sind Personen aus der Bewirtschaftung, der Landeshauptkasse sowie dem Forderungs- und Verbindlichkeitsmanagement für die Erledigung ihrer Dienstgeschäfte zugriffsberechtigt. Ergänzend können Bedienstete aus dem SAP-Support sowie aus der zentralen Bilanzbuchhaltung im Rahmen ihrer Tätigkeiten beim Senator für Finanzen zugreifen. Die Berechtigungen und Anmeldedaten sind für den eigenen Benutzer oder im Rahmen der Support-Tätigkeiten einsehbar.
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	nein

3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Kreditoren, Debitoren, sowie Benutzer*innen

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

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter



Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

Inhaltsverzeichnis

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

1 Einleitung

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

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und -pflichten

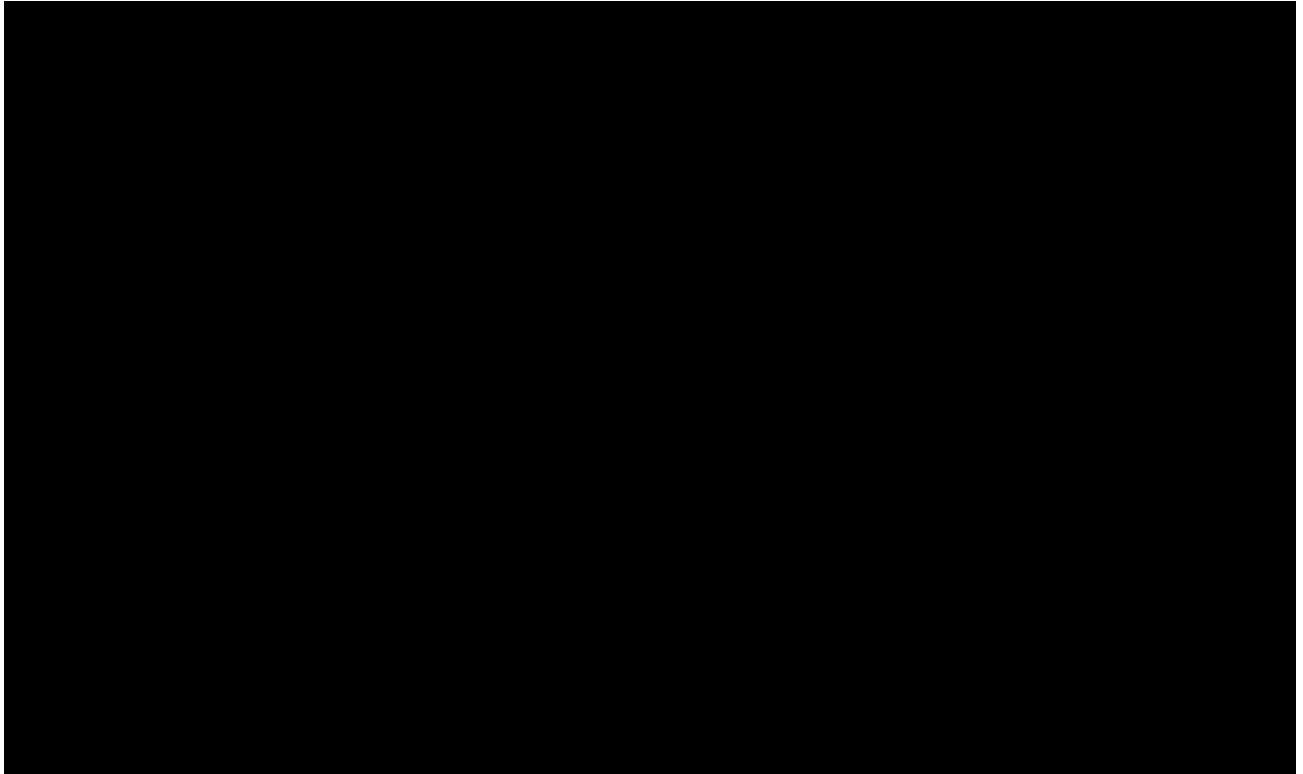
Die von Dataport zugesagten Leistungen erfordern Mitwirkungspflichten und Beistellleistungen des Auftraggebers.

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

2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

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

A large black rectangular box covers the majority of the page below the text, indicating that the original content has been redacted.

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 in begründeten Einzelfällen die Nutzung eines Standard-Wartungsfensters untersagen.

2.2.2 Supportzeit Standard

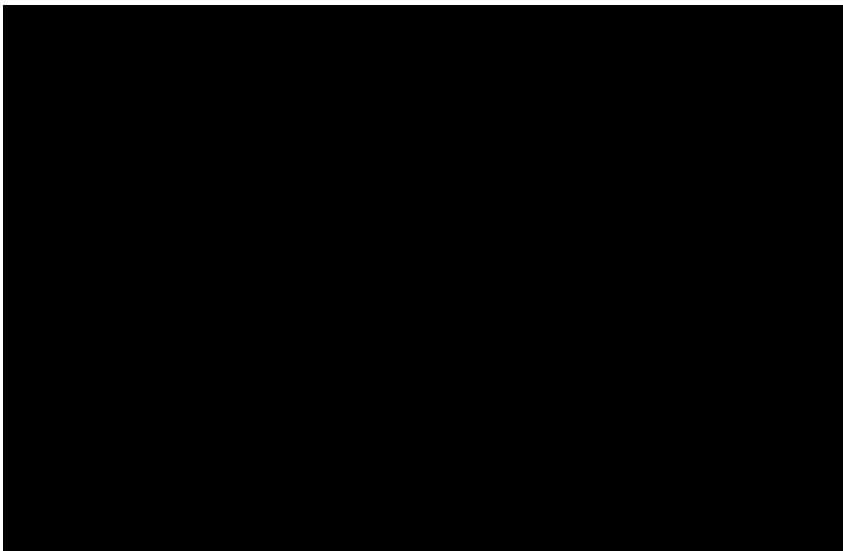
Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit Standard. Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

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

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

2.2.3 Störungsannahme

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



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

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

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

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

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement

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

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

Im Rahmen des Patchmanagements werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragsverarbeiters alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Updates versorgt. Der Auftragsverarbeiter stellt hierdurch sicher, dass alle Systemkomponenten des Fachverfahrens, welche gemäß des Dataport Standards installiert wurden, über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Hierzu gehören auch

systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, für welche innerhalb der aktuellen Releases des Fachverfahrens neue Versionen oder Patches erscheinen.

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

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

2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in denen relevante Sicherheitsupdates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der 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 Grundschutzes zeitnah mit allen kritischen Sicherheitsupdates versorgt wird. Das MW ist ein zentraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes für Serversysteme. Das MW kann im Rahmen des Change-Prozesses durch den Auftraggeber geändert werden.

2.2.7 Release Management

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

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

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

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

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

2.3.1 Reaktionszeit

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

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

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

Reporting

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

2.4 Betriebsverantwortung

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

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

¹ Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 4 in diesem Dokument

3 Rollendefinition

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

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

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Teil A; Ziffer 6.1

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

4.2 Auslastung

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

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

5 Störungsprioritäten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 Glossar

Begriff	Definition
Application Layer Gateway (ALG)	Sicherheitskomponente in einem Computernetzwerk
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung eines Services bzw. einer Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Einrichten eines Telefonanschlusses) bis zur erfolgreichen Durchführung des beauftragten Services bzw. der Aktivität.
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die vereinbarten Ressourcen (Services) vom Auftragsverarbeiter (AV) zur Verfügung gestellt werden und grundsätzlich genutzt werden können. Dies ist generell an 365 Tagen pro Jahr, 24 h pro Tag, der Fall. Die Betriebszeit wird eingeschränkt durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleistung möglich ist und durch Wartungsarbeiten.
Bezugsgröße	Messgröße, bezogen auf die eine Leistungskennziffer definiert ist. Beispiel: Die Leistungskennziffer „Reaktionszeit“ ist bezogen auf die Bezugsgröße „Supportzeit“ definiert.
Bezugszeitraum (Messzeitraum)	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.
Business Service (BS)	Bündelung von IT-Services
Callcenter	Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen.
Fachliches 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.

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

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 Dataport • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...) <p>Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.</p>
Service-Koordination	Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen.
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service Request (SR)	Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Verfügbarkeit}_{\text{Soll}}$; $\text{Reaktionszeit}_{\text{Ist}} \leq \text{Reaktionszeit}_{\text{Soll}}$).

Begriff	Definition
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.
Supportzeit	Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird. In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet. Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken.
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (Middleware ober 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)	Der User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desk bei Dataport bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage. Der UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Nutzerin/des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu übernimmt der User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte Handling Hilfe im Rahmen der Erstlösung für die Nutzerin/den Nutzer. Der User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.
Verfahren	Die IT-Unterstützung für die Durchführung von Fachaufgaben des Auftraggebers

Begriff	Definition
Verfahrensumgebungen	<p>Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von 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 da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens 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 Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten
Verfahrensupdates	Grundsätzlich nicht Gegenstand des Wartungsfensters oder des Maintenance Windows. Sind separat zu vereinbaren.
Vertrag	Ein Vertrag kontrahiert eine gegen Entgelt angebotene Bündelung eines oder mehrerer Business Services.
Wide Area Network (WAN)	Rechnernetz, welches sich über einen sehr großen geografischen Bereich erstreckt.
Wartungsfenster	<p>Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen mit dem primären Fokus: Updates / Erneuerungen / Wartungsarbeiten an den RZ-Diensten und der Netzinfrastruktur durchzuführen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden.</p> <p>Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit.</p> <p>Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich.</p> <p>Sollte in Sonderfällen ein längeres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragsverarbeiter wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.</p>

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

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse [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 +) bereitgestellt. Die Supportzeit umfasst auch die optionalen zu beauftragenden erweiterten Supportzeiten.

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

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

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

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

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

**Teil B (spezifischer Teil für Verfahren SAP-MFx HB
(SAP-MFx_HB001))**

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	4
1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur	4
1.2 Aufbau des Dokumentes	4
1.3 Rollenzuordnung	5
1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	5
2 Rahmen der Leistungserbringung	6
2.1 Servicerelevante Regelungen.....	6
2.1.1 Supportzeiten	6
2.1.2 Service Request Management.....	6
3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur.....	7
3.1 Beschreibung des Fachverfahrens	7
3.2 Bereitgestellte Umgebungen.....	7
3.3 Details zu Server-Services	7
3.3.1 Bereitgestellte Server-Services.....	8
3.3.2 Zentraler Fileservice	10
3.3.3 Fileservice Economy	10
3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG).....	10
3.3.5 Backup & Recovery	10
3.3.6 Container.....	10
3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)	11
3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement.....	11
3.5.1 Serviceklassifikation	11
3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren.....	11
3.5.3 Benutzerverwaltung	11
3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	11
3.5.5 Leistungen SAP Basisbetrieb	12
3.5.6 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten	14
3.6 Leistungseinschränkungen	14
3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung	14

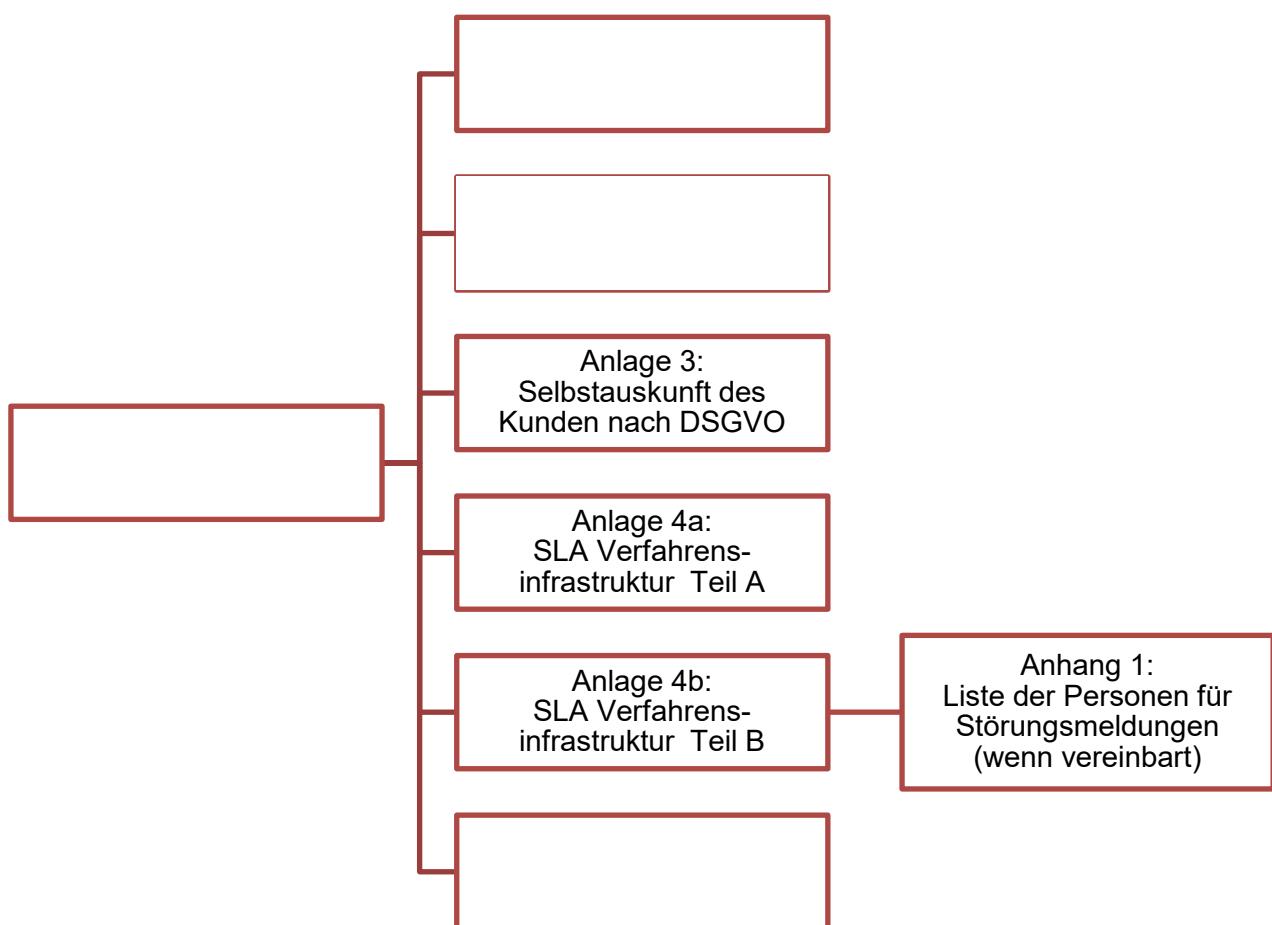
Anlage 4b zum V23031/3011011

3.6.2	Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens	15
4	Leistungsspezifische KPIs und Reporting	16
5	Maßnahmen bei Beendigung der Leistung	17

1 Einleitung

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

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

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

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

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

Der Auftraggeber, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragsverarbeiter in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln sowie der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen zu unterstützen.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragsverarbeiter die Fachanwendung und die notwendigen Lizenzen zur Verfügung.

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Service Request Management

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

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten schriftlich per E-Mail an das Postfach des Dataport Basisbetriebs SAP [REDACTED] eingestellt.

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

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

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

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Das Verfahren SAP-MFx basiert auf der SAP Master Data Governance (MDG). Es ist ein Produkt von SAP SE um betriebswirtschaftliche Stammdaten unternehmensweit zentral zu verwalten.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

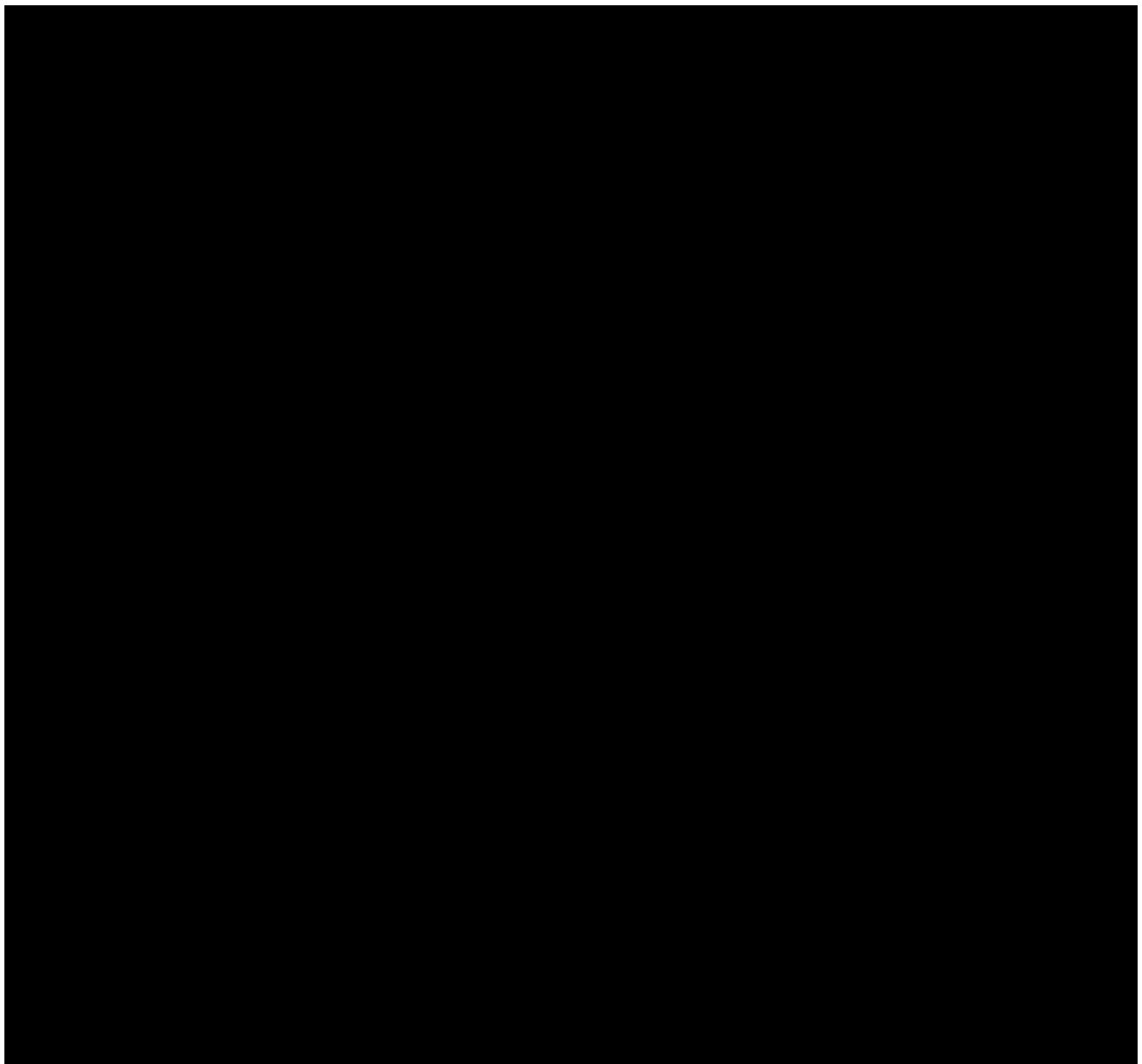
3.3 Details zu Server-Services

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

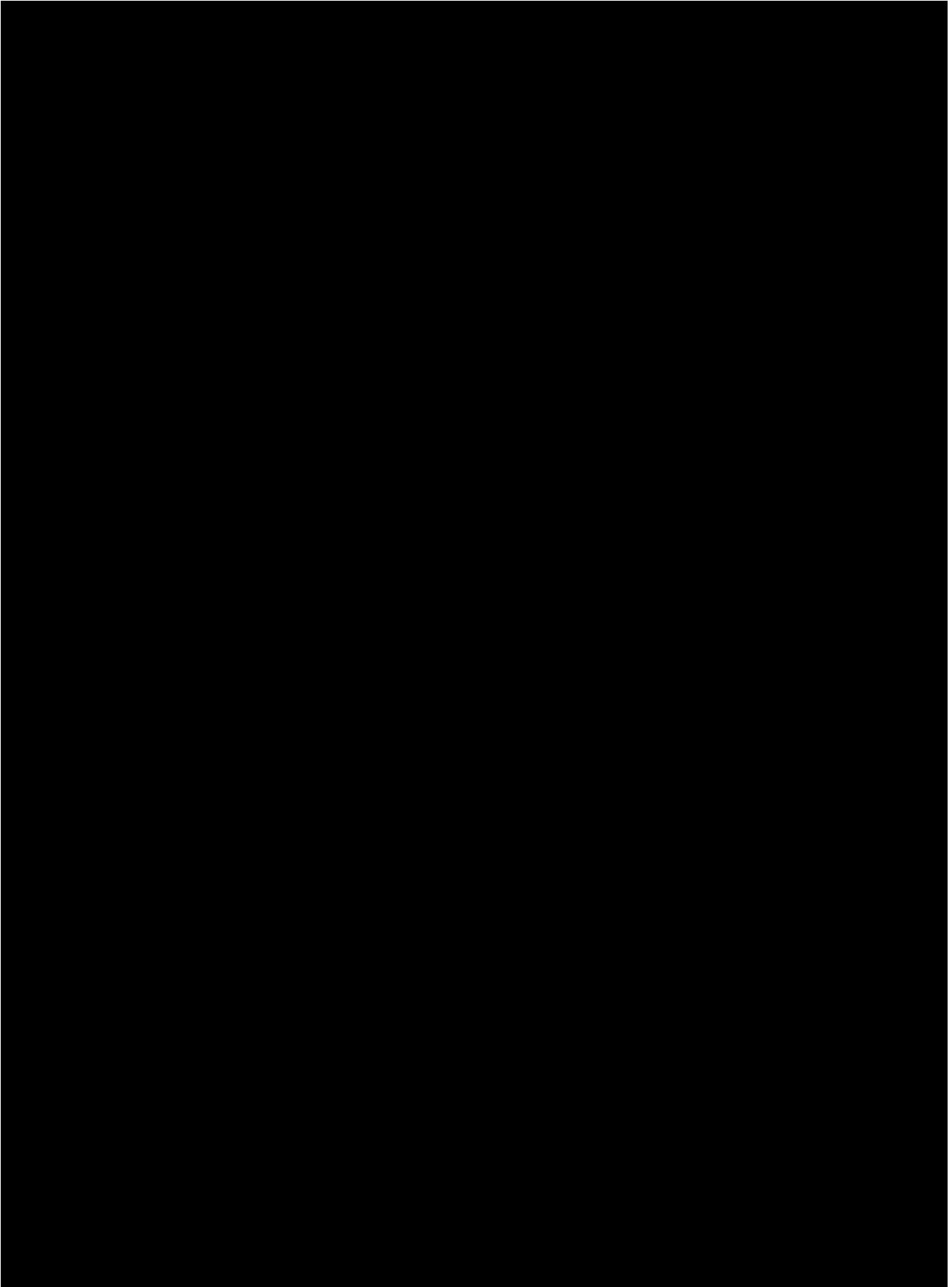
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen oder Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.

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

Anlage 4b zum V23031/3011011



Anlage 4b zum V23031/3011011



Anlage 4b zum V23031/3011011

Soweit ein erweiterter Betrieb mit höherem Supportlevel gewünscht ist, ist eine gesonderte Beauftragung dieser Leistung erforderlich.

3.3.2 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 Backup & Recovery

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

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

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

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

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

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

3.3.6 Container

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

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

3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

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

Produktionsstufen	Schnittstellen
Qualitätssicherung	
Entwicklung	
Test	

3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- über die Benutzerverwaltung der Active Directory des Landes: Bremen: land.hb-netz.de

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Der externe Support der Herstellerfirma [REDACTED] für das Verfahren [REDACTED] wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

3.5.5 Leistungen SAP Basisbetrieb

Administration des SAP Service-Portals

- Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals
- Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff / Remote Support / Remote Service der SAP)
- Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support)
- Entwicklerregistrierung
- Objektregistrierung

SAP Services – Going live und Early Watch Services –

- Ermittlung von SAP-Service Bedarf
- Koordination der Sitzungen
- Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration

Early Watch Alert

- Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports

SAP-GUI

- Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal
- Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperreinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung / -messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktions“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Enhancement Packages, SAP-Hinweise, SAP-TCI)
- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate (erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers)

- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen
- Technischer Releasewechsel
- Security Hinweise (werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt)
- Hilfsprogramme und Reports (werden für die optimierten Arbeitsprozesse vom Auftraggeber in der Administration genutzt)

Mandantenkopien / Systemkopien

- Mandantenkopien
- Systemkopien

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperren
- Einrichtung von Netzwerkdruckern
- Lizenzvermessung

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

Leistungen für den HANA-Betrieb

- Monitoring HANA-Betrieb
- Regelmäßige Einspielung Updates inkl. HANA Client Update
- HANA Upgrade nach Bedarf bzw. SAP Anforderung
- Performanceanalyse
- Regelmäßige Datenbankpflege (Aufräumen Backup Catalog, Logs und Traces, etc.)

Anlage 4b zum V23031/3011011

- Backup / Restore Systemkopien
- Erweiterung HANA-Server nach Bedarf
- HANA Benutzerverwaltung (Anlage von Kennungen inkl. Rollenzuordnung und Rollenerstellung)
- Einbindung in Replikationsprozesse (Datentransfer aus anderen Verfahren)
- Anfertigung DB-Snapshots

Leistungen für den HANA-Cloud Betrieb

- Monitoring HANA-Cloud
- Regelmäßige Einspielung Updates HANA-Cloud
- HANA-Cloud Upgrade nach Bedarf bzw. SAP Anforderung
- Performanceanalyse
- Regelmäßige Datenbankpflege (Aufräumen Backup Catalog, Logs und Traces, etc.)
- Backup / Restore
- Erweiterung HANA-Cloud nach Bedarf
- HANA-Cloud Benutzerverwaltung (Anlage von Kennungen inkl. Rollenzuordnung und Rollenerstellung)

Leistungen für Business Technology Platform

- Erstellung von Benutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- Erstellung von Subaccounts nach Kundenanforderungen
- Anpassung Trust-Configuration
- Anbindung von Backend-Systemen
- Installation und Konfiguration Cloud-Connector incl. Patch
- Erstellung von Destinations

Leistungen für SAP Analytics Cloud

- Erstellung von Benutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- Anbindung von Backend-Systemen

Leistungen für SAP Identity Authentication

- Erstellung von Benutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- SSO-Configuration

3.5.6 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten

Der Auftragnehmer gewährleistet dem Auftraggeber, dass 90% aller Dialogschritte im produktiven SAP-System, die nicht im Kundennamensraum liegen, unter der Antwortzeit von 1 Sekunde liegen.

Der Bemessungszeitraum ist jeweils ein Kalendermonat.

3.6 Leistungseinschränkungen

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung

Nicht Bestandteil des SLAs.

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

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

Der Zugriff wird vollumfänglich revisionssicher vom Auftragsverarbeiter protokolliert.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nicht Bestandteil des SLAs.

Anlage 4b zum V23031/3011011

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

Bei Beendigung der Vertragsbeziehung sind vom Auftragnehmer innerhalb von 24 Wochen nach Zustellung der Kündigung dem Auftraggeber die Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um den Geschäftsbetrieb in einem anderen Rechenzentrum fortzusetzen. Dazu gehören unter anderem:

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

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

- Der aktuelle Datenbestand
- Der Bestand der gesicherten Daten

Der Auftragnehmer wirkt auf Wunsch des Auftraggebers an einer durch Vertragsende durchzuführenden Migration mit. Aufwand, der durch eine solche Migration beim Auftragnehmer entsteht, sowie Materialaufwendungen und Aufwandsleistungen für individuelle Abschluss- und Sicherungsarbeiten werden vom Auftraggeber gesondert vergütet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen. Damit bedarf es keines gesonderten Löschauftrages durch den AG.

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren SAP (SAP-SMx_ML001))

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	4
1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur	4
1.2 Aufbau des Dokumentes	4
1.3 Rollenzuordnung	5
1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	5
2 Rahmen der Leistungserbringung	6
2.1 Servicerelevante Regelungen.....	6
2.1.1 Supportzeiten	6
3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur.....	7
3.1 Beschreibung des Fachverfahrens	7
3.2 Bereitgestellte Umgebungen.....	8
3.3 Details zu Server-Services	8
3.3.1 Bereitgestellte Server-Services.....	8
3.3.2 Zentraler Fileservice	9
3.3.3 Fileservice Economy	9
3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)	10
3.3.5 Backup & Recovery	10
3.3.6 Container.....	10
3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)	10
3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement.....	11
3.5.1 Serviceklassifikation	11
3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren.....	11
3.5.3 Benutzerverwaltung	11
3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	11
3.5.5 Leistungen SAP Basisbetrieb	12
3.5.6 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten	14
3.6 Leistungseinschränkungen	14
3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung	14

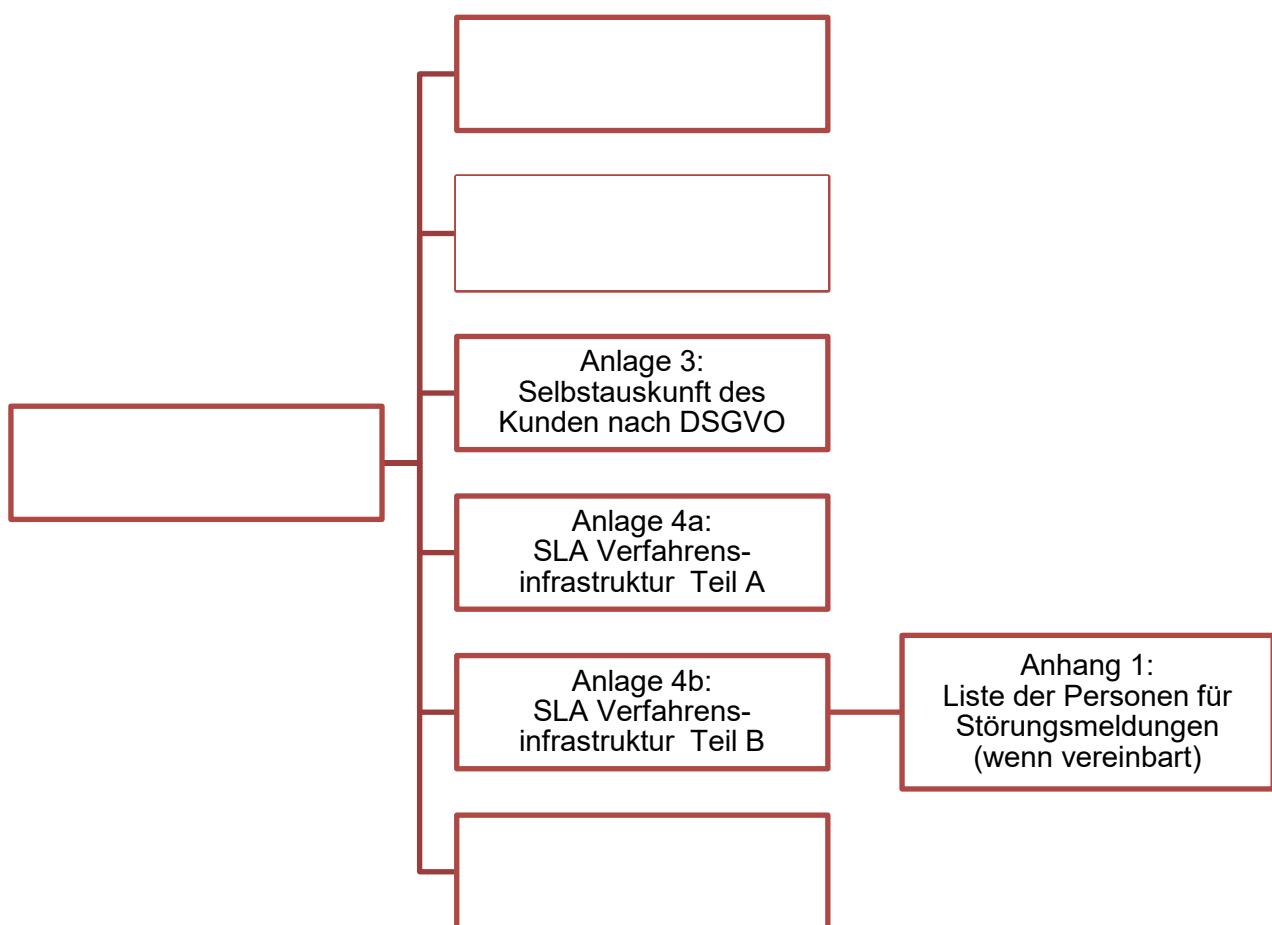
Anlage 4c zum V23031/3011011

3.6.2	Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens	14
4	Leistungsspezifische KPIs und Reporting	15
5	Maßnahmen bei Beendigung der Leistung	16

1 Einleitung

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

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

Rolle	Rolleninhaber
Auftraggeber (AG)	Siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Siehe EVB-IT
Nutzer	Nutzer der Verfahrensinfrastruktur, müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein

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

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Der Auftraggeber, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragsverarbeiter in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln sowie der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen zu unterstützen.

Der Auftraggeber kann den Kreis der Nutzer, die berechtigt sind Störungen zu melden, eingrenzen. (z.B. auf IT-Verantwortliche oder fachliche Leitstellen). Diese sind in einem gesonderten Anhang zu benennen. Die im Anhang aufgeführten Personen / Einrichtungen sind berechtigt, die Priorität von Störungsmeldungen festzulegen.

Ein Sonderfall der Mitwirkung des Auftraggebers ist die geteilte Betriebsverantwortung (siehe Abschnitt 3.4).

Der Auftraggeber stellt dem Auftragsverarbeiter die Fachanwendung und die notwendigen Lizenzen zur Verfügung.

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

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

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

SAP-Router

Dataport stellt über den SAP-Router eine Zugangslösung für den SAP Support im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung bei Dataport betriebene SAP Kundensysteme bereit. Daher ist es unumgänglich einen Kommunikationsweg für den Supportfall zwischen den SAP-Systemen und dem Supportcenter der SAP bereitzuhalten. Dieser wird über eine VPN Verbindung zwischen dem SAP-Router über das Internet zum SAP Support Portal geführt. Des Weiteren wird der SAP-Router genutzt um SAP-Korrekturen (SAP-Hinweise) für eine SAP-Landschaft bereitzustellen oder um die SAP-Landschaften zu vermessen.

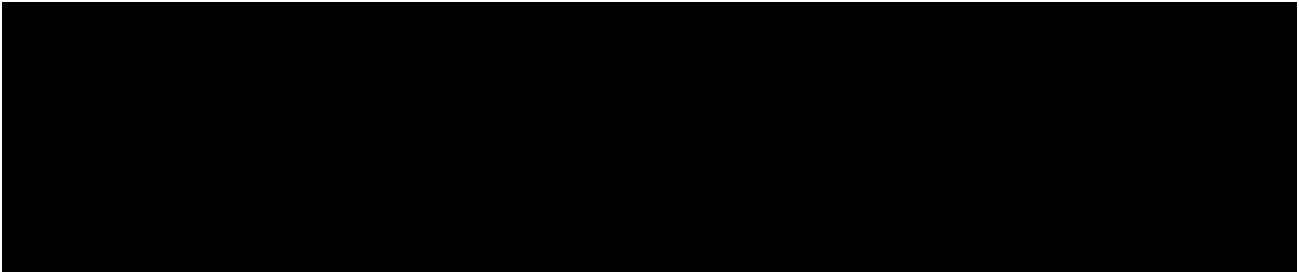
System Landscape Directory (SLD)

Im System Landscape Directory werden alle Informationen zu einer SAP-Systemlandschaft gespeichert. Unter anderem werden im SLD sämtliche Kommunikationswege erfasst, über welche die verschiedenen Systeme erreicht werden können. Einerseits sind das im Bereich Technical Landscape alle zum Einsatz kommenden Produkte und Softwarekomponenten mit den technischen Eigenschaften der benutzten Systeme (z. B. Betrieb unter Java oder ABAP, Versionsinformationen u. a.), andererseits im Bereich Business Landscape alle Komponenten mit Informationen über die im Betrieb befindlichen Systeme (Testsysteme, Produktionssysteme, Entwicklungssysteme).

Solution Manager (SMT, SME, SMP, SBA)

Der SAP Solution Manager ist für den Betrieb, die Wartung und die Installation von SAP-Systemen zwingend erforderlich. Die im Support Portal hinterlegten Systemdaten werden durch den SAP Solution Manager aktualisiert. Es können nur über das SAP Support Portal Support Packages für die Wartung vom SAP Support Portal heruntergeladen werden. Hierzu nutzt das SAP Support Portal die Daten, die vom SAP Solution Manager und dem System Landscape Directory gesammelt werden (s.a. Service „System Landscape Directory“).

Der SAP Solution Manager wird darüber hinaus zum zentralen Monitoring und der Systemverfügbarkeitsüberwachung eingesetzt.

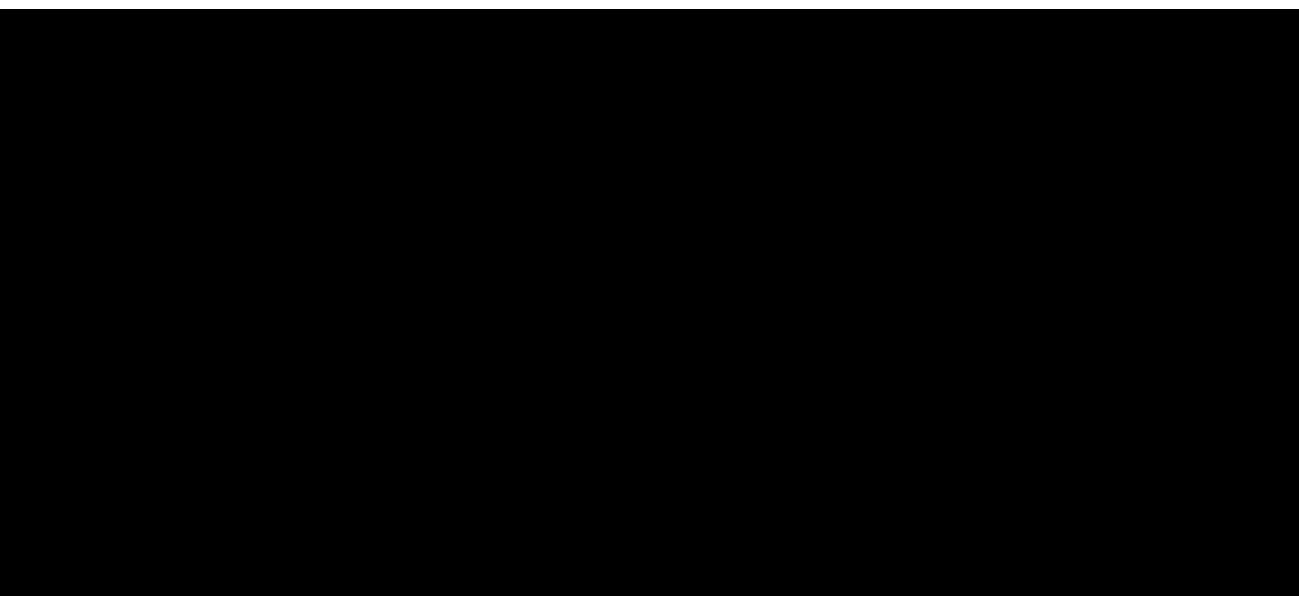


3.3 Details zu Server-Services

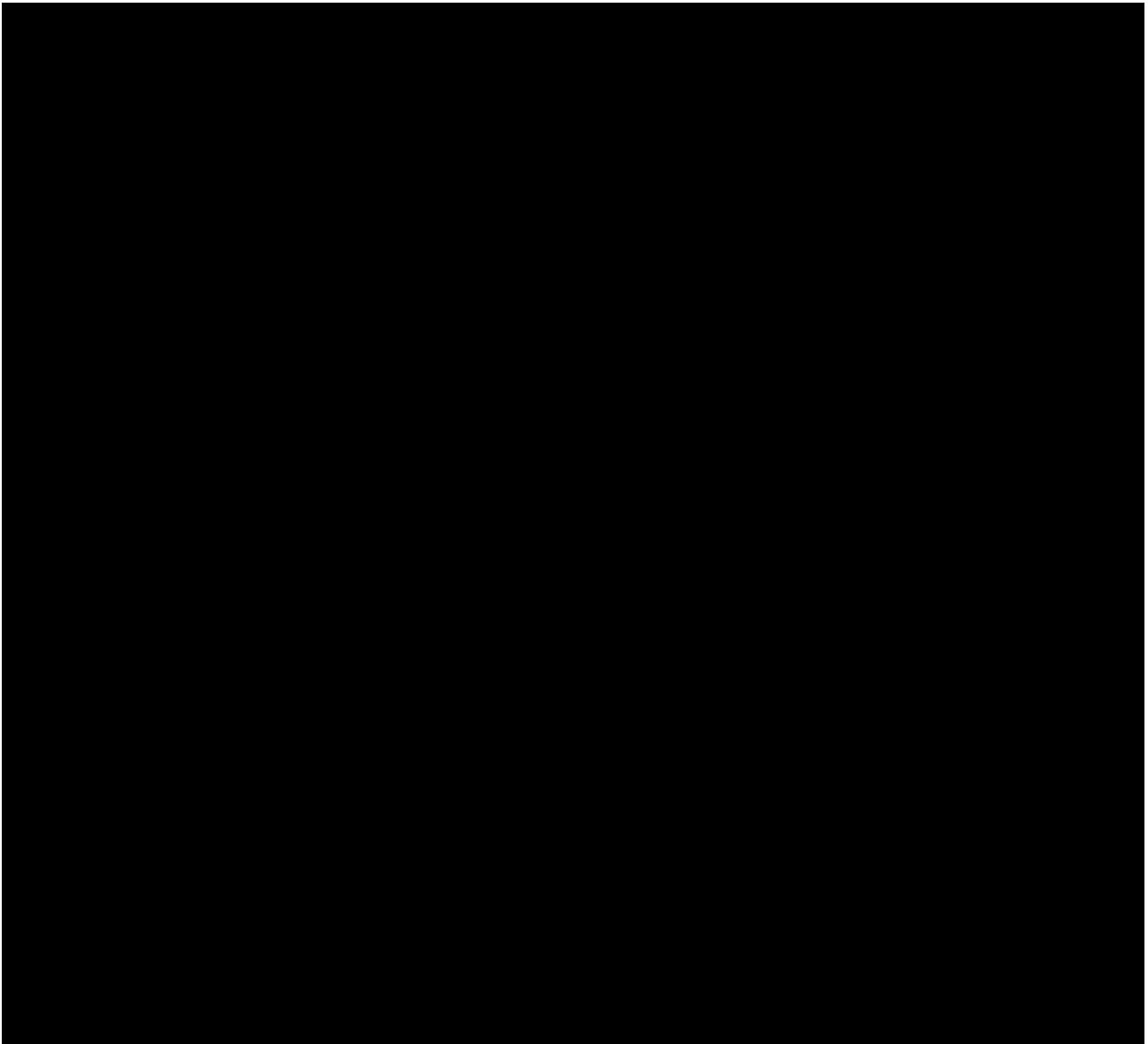
Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber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

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

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



Anlage 4c zum V23031/3011011



3.3.2 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

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

3.3.5 Backup & Recovery

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

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

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

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

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

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

3.3.6 Container

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

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

3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

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

Produktionsstufen	Schnittstellen
Produktion	
Qualitätssicherung	
Entwicklung	

3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- Verfahrensintern

3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Der externe Support der Herstellerfirma [REDACTED] für das Verfahren [REDACTED] wird über ein gesondertes Sicherheitskonzept für den Fernzugriff über den SAP Router realisiert.

3.5.5 Leistungen SAP Basisbetrieb

Administration des SAP Service-Portals

- Registrierung und Pflege der Benutzer des SAP Service-Portals
- Registrierung und Pflege der Verbindungsdaten (Remote Zugriff / Remote Support / Remote Service der SAP)
- Pflege der Systemdaten (erforderlich für den SAP Support)
- Entwicklerregistrierung
- Objektregistrierung

SAP Services – Going live und Early Watch Services –

- Ermittlung von SAP-Service Bedarf
- Koordination der Sitzungen
- Berücksichtigung der SAP Empfehlungen bei der Systemadministration

Early Watch Alert

- Vorbereitung und Einstellung der Systeme, Analyse und Berücksichtigung der Early Watch Reports

SAP-GUI

- Bereitstellung von Datenträgern mit Sourcen aus dem SAP-Portal
- Pflege und Bereitstellung der saplogon-Einträge

Monitoring / Betrieb SAP

- Systemnachrichten einstellen
- Transaktionssperren setzen
- Sammlung von Statistiken für die Feineinstellung
- Trace- und Debugging
- Betriebsarten und Instanzen pflegen
- Starten und stoppen des SAP- Systems
- Bereitstellung und Pflege vom Note Assistant zur systemsicheren Softwarepflege
- Profilpflege
- Erstellung der Systemkonzepte (Standardisiert, kundeneinheitlich)
- Auswertung von Syslog, Joblog und Verbuchung mit ggf. Kundeninfo
- Sperreinträge kontrollieren
- Analyse von Kurzdumps
- Spoolsystem, Temse-Reorganisation
- Systemchecks, Prozesse, Benutzer
- Systemvermessung (gem. SAP-Vertrag)

Performanceüberwachung / -messung

- Aufspüren teurer SQL-Statements
- Prüfung auf „long-Transaktions“
- Steuerung der Auslastung bei Applikationsservern – „load balancing“

Pflege / Wartung

- Implementierung von Softwarekorrekturen / Softwareerweiterungen (Enhancement Packages, SAP-Hinweise, SAP-TCI)
- Möglichst jährliche, mindestens zweijährliche Systempflege (SAP Support Packages)
- Kernelupdate (erfolgt ohne Mitwirkung des Auftraggebers)
- Dokumentation der implementierten Softwarekorrekturen i.S. der Systempflege. Diese wird getrennt nach Systemlandschaften vorgenommen
- Technischer Releasewechsel
- Security Hinweise (werden ohne Mitwirkung des Auftraggebers in die Systeme eingepflegt)

- Hilfsprogramme und Reports (werden für die optimierten Arbeitsprozesse vom Auftraggeber in der Administration genutzt)

Mandantenkopien / Systemkopien

- Mandantenkopien
- Systemkopien

Tuning

- Feineinstellung der Instanz und Startprofile
- Feineinstellung der Buffer
- Konzeptionierung und Einrichtung der Applikationsserver

Job Scheduling

- allg. Reorgjobs
- SAP Standardjobs
- Einsatz der Toolunterstützung Control-M
- Rückmeldung abgebrochener Jobs an den fachlichen Support (zentrale Verfahrensbetreuung SAP)

Auftragsmanagement

- Benutzerverwaltung (ohne Berechtigungserstellung)
- Transportwesen (incl. Sondertransport)
- Mandantenkopien
- SAP Service-Portal User einrichten
- Serviceverbindung schalten
- Entwicklerregistrierung / Objektregistrierung
- Systemöffnungen, Mandantenöffnungen für Customizing
- Jobeinplanungen
- Mandanten- und Systemsperren
- Einrichtung von Netzwerkdruckern
- Lizenzvermessung

Transportmanagement

- Transportprotokollüberwachung
- Transportautomation
- Transportgruppen und Transportdomänen einrichten und pflegen
- Transportkonzeptionierung

Leistungen für den HANA-Betrieb

- Monitoring HANA-Betrieb
- Regelmäßige Einspielung Updates inkl. HANA Client Update
- HANA Upgrade nach Bedarf bzw. SAP Anforderung
- Performanceanalyse
- Regelmäßige Datenbankpflege (Aufräumen Backup Catalog, Logs und Traces, etc.)
- Backup / Restore Systemkopien
- Erweiterung HANA-Server nach Bedarf
- HANA Benutzerverwaltung (Anlage von Kennungen inkl. Rollenzuordnung und Rollenerstellung)
- Einbindung in Replikationsprozesse (Datentransfer aus anderen Verfahren)
- Anfertigung DB-Snapshots

Leistungen für den HANA-Cloud Betrieb

- Monitoring HANA-Cloud
- Regelmäßige Einspielung Updates HANA-Cloud
- HANA-Cloud Upgrade nach Bedarf bzw. SAP Anforderung

- Performanceanalyse
- Regelmäßige Datenbankpflege (Aufräumen Backup Catalog, Logs und Traces, etc.)
- Backup / Restore
- Erweiterung HANA-Cloud nach Bedarf
- HANA-Cloud Benutzerverwaltung (Anlage von Kennungen inkl. Rollenzuordnung und Rollenerstellung)

Leistungen für Business Technology Platform

- Erstellung von Benutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- Erstellung von Subaccounts nach Kundenanforderungen
- Anpassung Trust-Configuration
- Anbindung von Backend-Systemen
- Installation und Konfiguration Cloud-Connector incl. Patch
- Erstellung von Destinations

Leistungen für SAP Analytics Cloud

- Erstellung von Benutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- Anbindung von Backend-Systemen

Leistungen für SAP Identity Authentication

- Erstellung von Benutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- SSO-Configuration

3.5.6 Leistungskennzahlen für das Antwortzeitverhalten

Der Auftragnehmer gewährleistet dem Auftraggeber, dass 90% aller Dialogschritte im produktiven SAP-System, die nicht im Kundennamensraum liegen, unter der Antwortzeit von 1 Sekunde liegen.

Der Bemessungszeitraum ist jeweils ein Kalendermonat.

3.6 Leistungseinschränkungen

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung

Nicht Bestandteil des SLAs.

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

Nicht Bestandteil des SLAs.

Anlage 4c zum V23031/3011011

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

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

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum - Betrieb System z

Teil B: spezifischer Teil für das Verfahren SAP Solution Manager

Erstellungsdatum: 26.10.2023

1	Einleitung	4
1.1	Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur	4
1.2	Aufbau des Dokumentes	4
1.3	Rollenzuordnung	5
1.4	Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	5
1.4.1 sind	Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten	
	5	
2	Rahmen der Leistungserbringung	6
2.1	Servicerelevante Regelungen.....	6
2.1.1	Supportzeiten für z/OS Services	6
2.1.2	Ergänzungen zur Verfügbarkeit	7
2.1.2.1	Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen	7
2.1.3	Service Request Management.....	7
3	Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur.....	9
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens	9
3.2	Bereitgestellte Umgebungen.....	9
3.3	Details zu Server-Services	9
3.3.1	Bereitgestellte Server-Services.....	10
3.3.2	z/OS Prozessoren (CP)	11
3.3.3	zLinux Prozessoren (IFL).....	11
3.3.4	Jobs im Control-M	12
3.3.5	Bereitgestellte Software.....	13
3.3.6	Application Level Gateway-Funktionalität (ALG).....	14
3.3.7	Zentraler Fileservice	14
3.3.8	Storage.....	14
3.3.9	Backup & Recovery	15
3.4	Service Fernzugriff Adminplattform (SFA).....	16
3.5	Details zu Technischem Verfahrensmanagement.....	16
3.5.1	Serviceklassifikation	16
3.5.2	Schnittstellen zu anderen Fachverfahren.....	16
3.5.3	Benutzerverwaltung	16
3.5.4	DevOps Service.....	17

Anlage 4d zum V23031/3011011

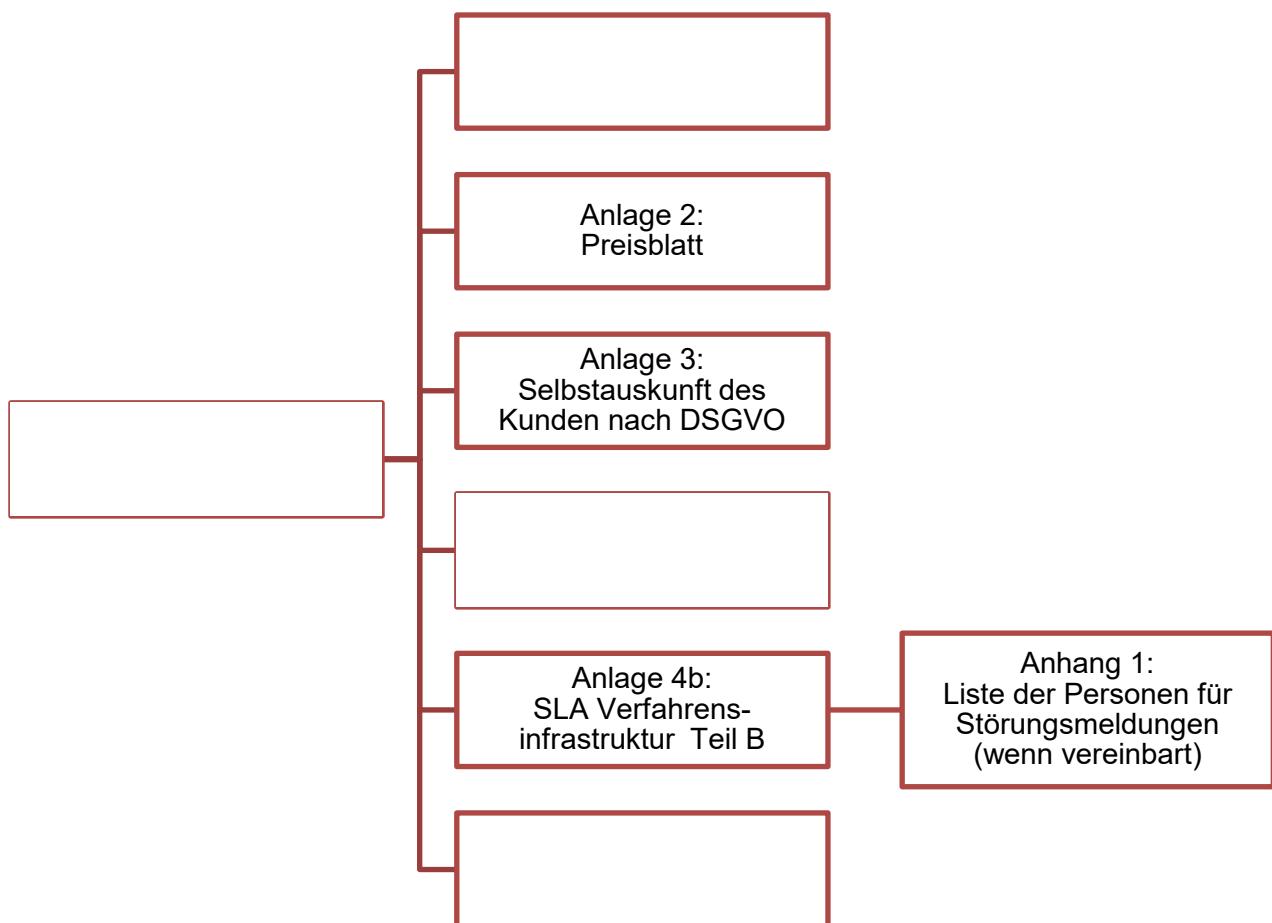
3.5.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff	17
4	Leistungsspezifische KPIs und Reporting	19
4.1	Reports zur Auslastung z/OS.....	19
5	Maßnahmen bei Beendigung der Leistung.....	20

1 Einleitung

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

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur

Der SLA Teil A und Teil B sind integrale Bestandteile des EVB-IT.



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

Rolle	Rolleninhaber
Auftraggeber (AG)	Siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Siehe EVB-IT
Nutzer	<i>Die Bremer Stadtreinigung An der Reeperbahn 4 28217 Bremen</i>
Auftragsberechtigte (AB)	Siehe Anlage: Liste der Ansprechpartner

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

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

Der Auftraggeber kann den Kreis der Nutzer, die berechtigt sind, Störungen zu melden, eingrenzen.(z.B. auf IT-Verantwortliche, fachliche Leitstellen). Diese sind in einem gesonderten Anhang zu benennen. Die im Anhang aufgeführten Personen / Einrichtungen sind berechtigt, die Priorität von Störungsmeldungen festzulegen.

Der Auftraggeber, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragnehmer in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung und Beseitigung von Mängeln, sowie der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen zu unterstützen.

Ein Sonderfall der Mitwirkung des Auftraggebers ist die geteilte Betriebsverantwortung.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die Fachanwendung und die notwendigen Lizenzen zur Verfügung.

1.4.1 Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind

Die Personendaten der Nutzer von Verfahren oder Hardware vom Auftragsverarbeiter und die Personendaten der Auftragsberechtigten werden zur Serviceerbringung bei Dataport hinterlegt.

Die Daten werden dem Auftragverarbeiter in einem zwischen den Parteien abgestimmten Format durch den Auftraggeber zum Import in ein DV-System zur Verfügung gestellt und haben vor Produktionsstart bzw. in täglich aktueller Version vorzuliegen.

Ein Personendatensatz besteht in der Regel aus: Vorname, Nachname, Telefonnummer, Mailadresse, PLZ, Ort, Straße, Hausnummer, Raumnummer.

Die hierfür notwendigen Absprachen erfolgen in der Zusammenarbeit mit dem Prozessmanagement.

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten für z/OS Services

Die Supportzeit Standard (siehe Teil A; Abschnitt 2.2.2) kann für die Störungsannahme und – bearbeitung erweitert werden. In der, über die Supportzeit Standard hinausgehenden, Erweiterten Supportzeit erfolgt keine Auftragsannahme.

Die erweiterte Supportzeit für den z/OS-Basis-Betrieb, das z/OS-Storage Management und das z/OS-Operating sind in den z/OS Mainframe Services standardmäßig enthalten.

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
	(an 365 Tagen im Jahr)		

Das Operating ist erreichbar über

- Das Funktionspostfach: Dataport Systemüberwachung MVS
[REDACTED]
- Die Rufbereitschaftsnummer: [REDACTED].

Die Alarmierung erfolgt über die benannten Auftragsberechtigten nicht durch Endbenutzer.

Folgende Leistungen sind enthalten, bzw. folgende Bedingungen gelten während der erweiterten Supportzeit:

- Die Alarmierung erfolgt automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten) oder durch das Operating
- Die Reaktionszeit beträgt 2 Stunden.
- Die erweiterte Supportzeit gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik.
- Manuelle Überprüfung von Verfahrenskomponenten oder von Jobs erfolgen nicht in der erweiterten Supportzeit.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die

Anlage 4d zum V23031/3011011

Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können daher ggf. nur eingeschränkt innerhalb der erweiterten Supportzeit bearbeitet werden.

2.1.2 Ergänzungen zur Verfügbarkeit

Nachfolgend werden ergänzende Informationen zu Teil A, Abschnitt 6.1 beschrieben.

Für Betriebsleistungen gelten grundsätzlich die folgenden Leistungskennzahlen:

SLA Klassen	Mainframe Premium	Mainframe Standard
Verfügbarkeit innerhalb der Betriebszeit per Jahr in %		
Wiederherstellungszeit im Unglücksfall/ Katastrophenfall (RTO, Recovery Time Objective)		
Wiederherstellungszeitpunkt im Unglücksfall / Katastrophenfall (RPO, Recovery Point Objective)		

Die Verfügbarkeit wird für zentrale Anwendungen bis zur Datenübergabeschnittstelle ans WAN / Internet garantiert.

2.1.2.1 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Ist die Verfügbarkeit durch folgende Gründe gestört, so gilt die Gewährleistung der Verfügbarkeit und Wiederherstellung ergänzend zu Teil A, Abschnitt 6.1.2 für diese Fälle nicht:

- Geplante Ausfallzeiten im Wartungsfenster insbesondere durch Verfahrensupdates
- Aufgrund von höherer Gewalt, Katastrophen und Ausfälle, die beide Rechenzentrumsstandorte oder Teile davon insbesondere die Mainframe Server und Storage systeme und / oder das Betriebspersonal betreffen

2.1.3 Service Request Management

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

Bei Service Requests, die über den Vertrag abgedeckt sind, fallen entweder keine zusätzlichen Entgelte an oder diese werden nach Verbrauch abgerechnet.

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten an das Auftragspostfach

- erfolgt über SAP Basisbetrieb

gestellt.



Anlage 4d zum V23031/3011011

Formgebundene Service-Request sind im Anhang dieser Leistungsbeschreibung angefügt und können nur bei vollständigen Informationen bearbeitet werden.

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

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

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

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

DB2 Datenbanken für die SAP Solution Manager Umgebung (SMP, SME, SEJ, SPJ, SMT, SMJ, SLD) unter z/OS.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

Es werden folgende Produktionsstufen mit



zur Verfügung gestellt:

- Entwicklung
- Produktion

3.3 Details zu Server-Services

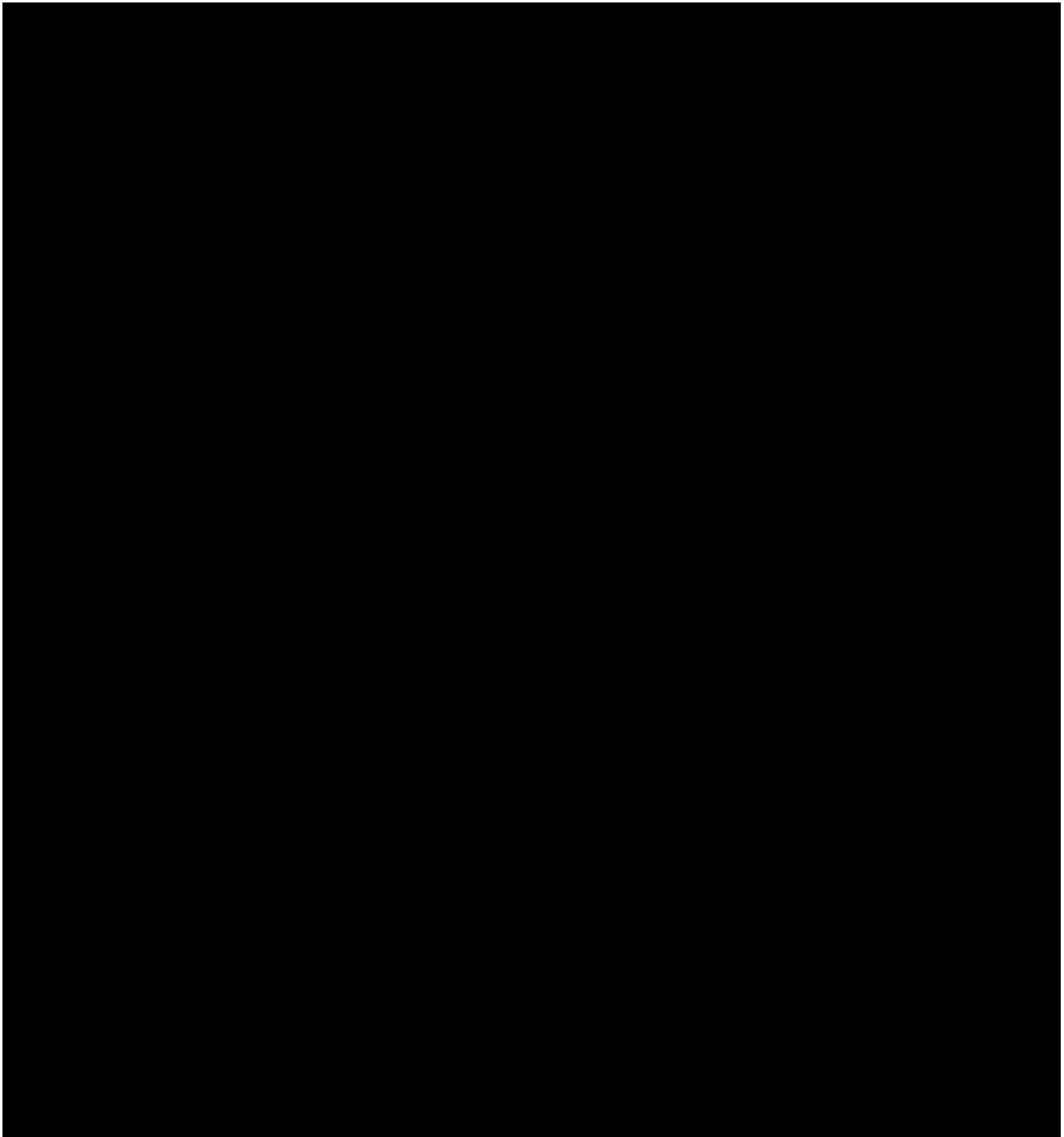
Der Auftragnehmer betreibt aktuell einen produktiven Parallel-Sysplex (Cluster) mit zwei IBM Mainframe z Systemen an zwei Rechenzentrumsstandorten. Alle Komponenten der z Systeme sowie der Peripherie sind redundant ausgelegt.

Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen / Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 6 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber zum Zweck des Updates der Verfahrensinfrastruktur zukommen.

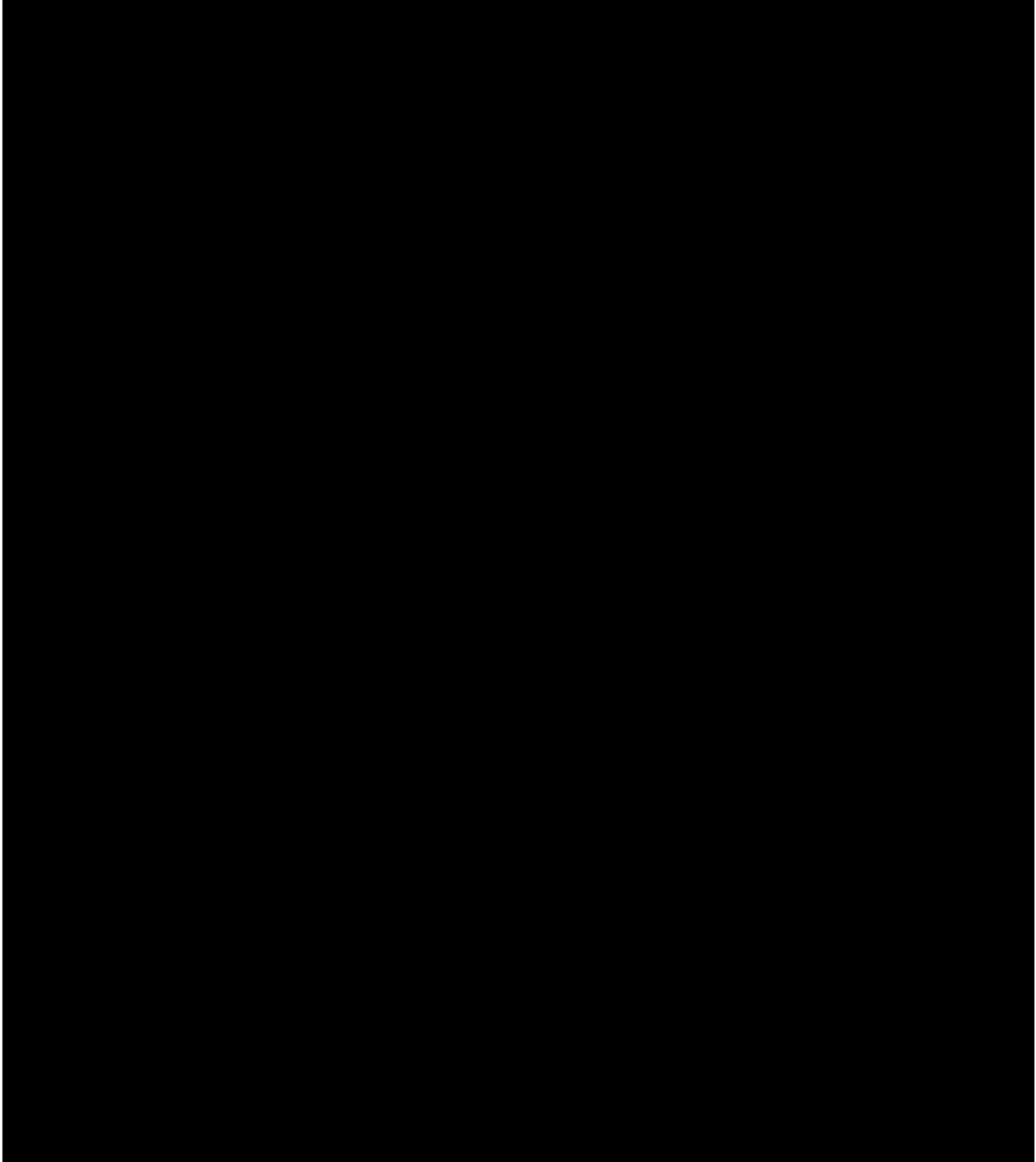
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen / Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.

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

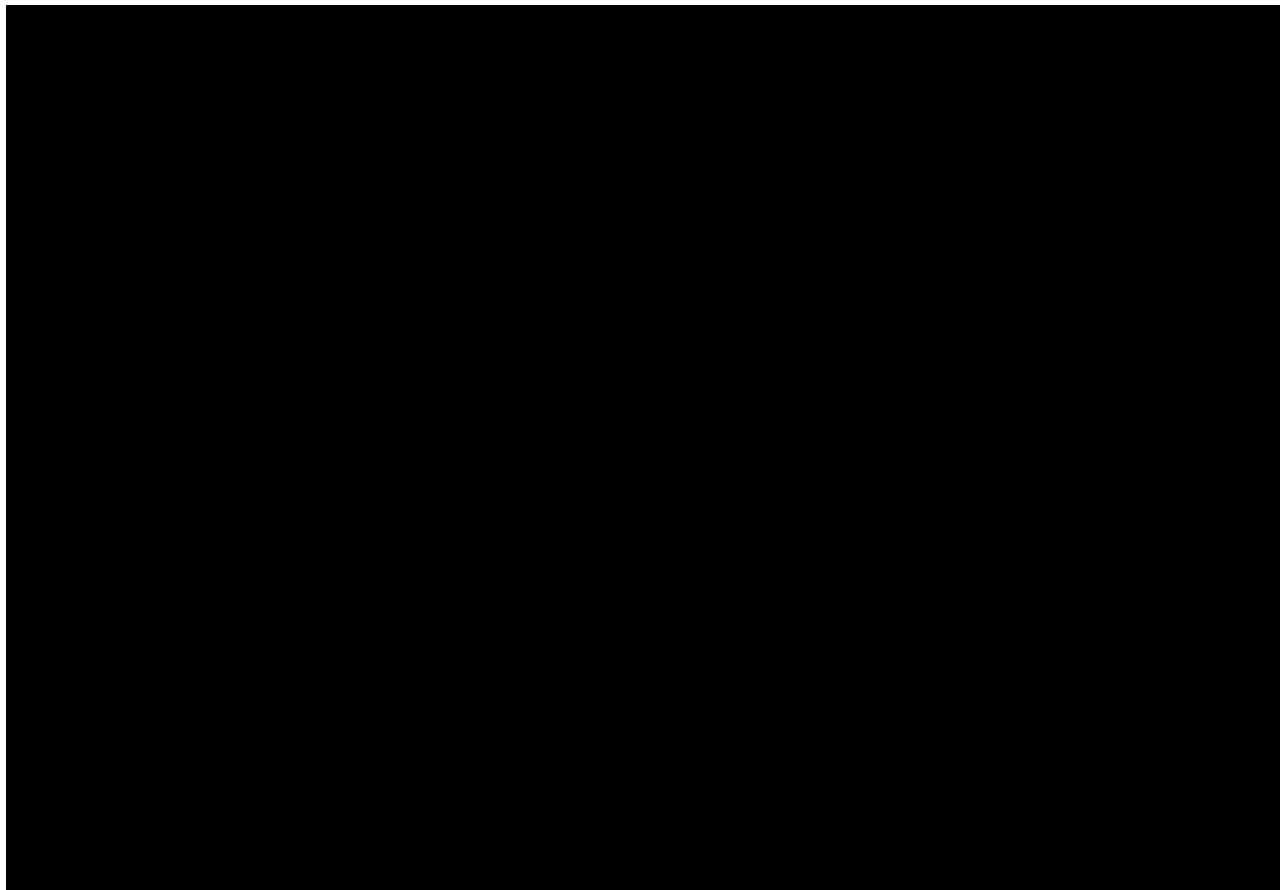
Anlage 4d zum V23031/3011011



Anlage 4d zum V23031/3011011



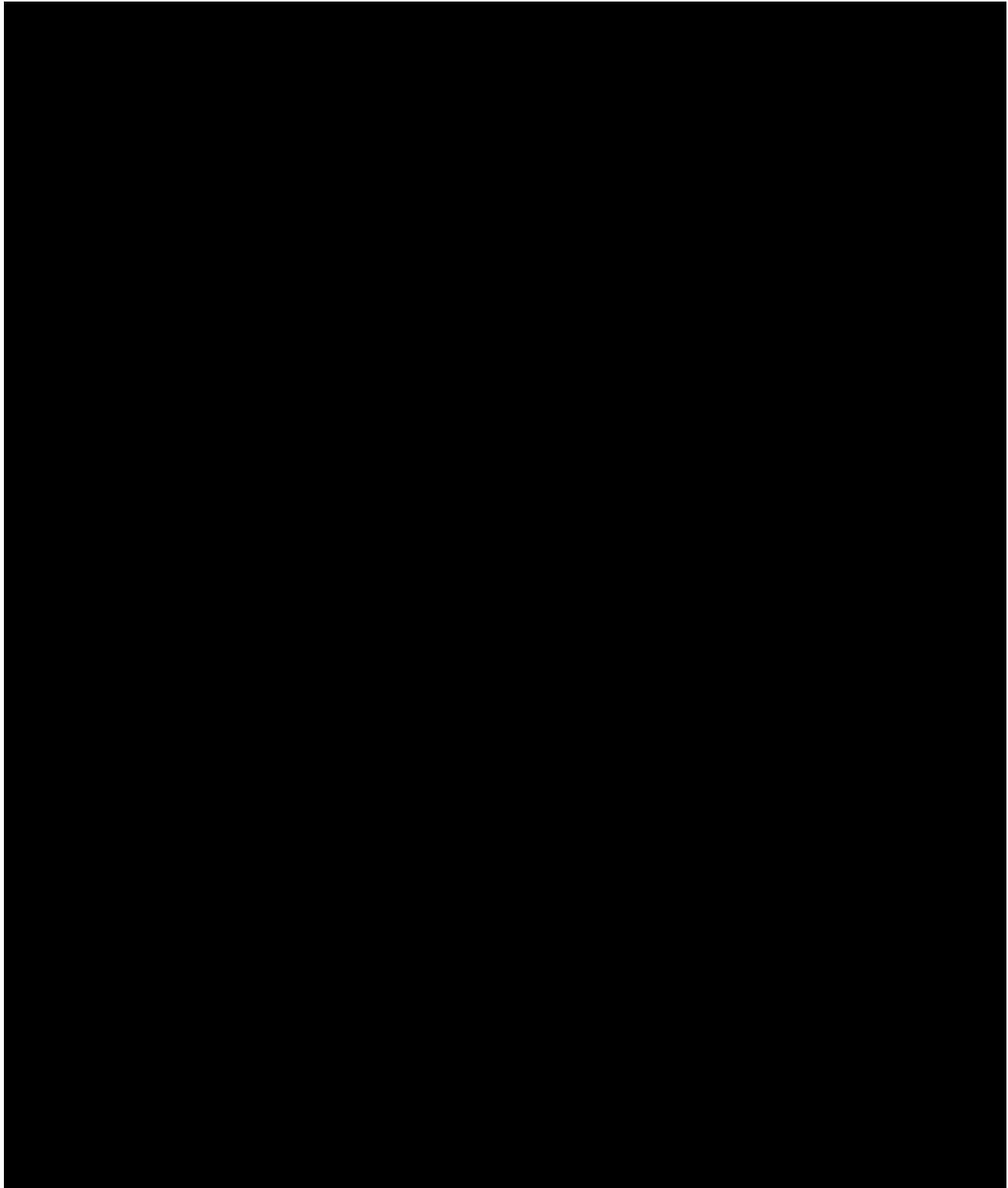
Anlage 4d zum V23031/3011011



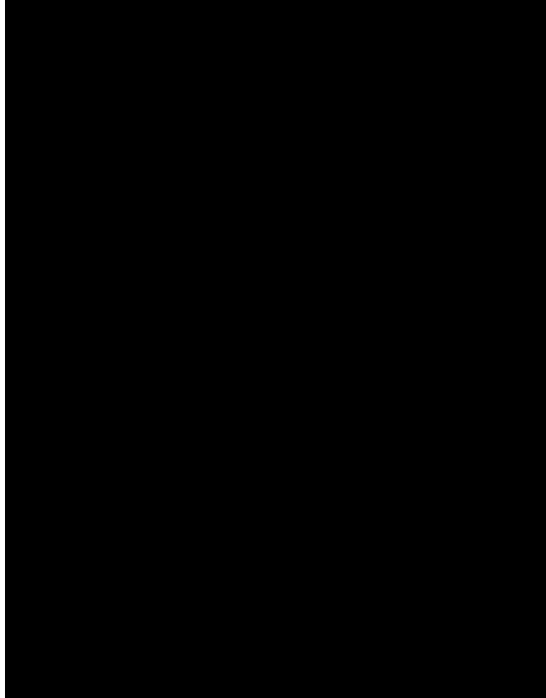
Anlage 4d zum V23031/3011011

3.3.5 Bereitgestellte Software

Folgende Softwareprodukte sind in den jeweiligen Server Services enthalten. Die Softwareprodukte des Basis Service sind in allen anderen Services enthalten.



Anlage 4d zum V23031/3011011



Für das DBMS Oracle sind die Lizenzen durch den Auftraggeber beizustellen oder gesondert bei Dataport zu beauftragen.

3.3.6 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

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

3.3.7 Zentraler Fileservice

Es wird kein zentraler Fileservice bereitgestellt.

3.3.8 Storage

Die Daten werden auf einem primären Plattensystem an einem Standort gespeichert und synchron auf ein sekundäres Plattensystem am zweiten Standort gespiegelt. Bei Ausfall des primären Plattensystems wird automatisiert auf das sekundäre System umgeschaltet. Die Umschaltung erfolgt innerhalb weniger Sekunden und ist transparent für die Kundenanwendungen.

Anlage 4d zum V23031/3011011

Es werden folgende Datenmengen bereitgestellt:

[REDACTED]

Das Speichersystem hat bei typischen Blockgrößen folgende Performanz:

[REDACTED]

3.3.9 Backup & Recovery

Programm-Dateien, Konfigurations-Dateien und Nutzdaten-Dateien, sowie Verfahrensdaten gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Diese werden durch den Auftragnehmer standardmäßig eingerichtet.

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

- Datensicherungszeitraum: 30 Tage.

Grundsätzlich erfolgen für Applikations-, Web- und Terminalservices einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

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

Datensicherungen erfolgen auf eine Virtuelle Tape Library in einer Rechenzentrumslokation und werden über automatisierte Prozesse auf eine zweite Virtuelle Tape Library in der zweiten Lokation direkt repliziert.

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

Es werden folgende Datenmengen bereitgestellt:

[REDACTED]

Anlage 4d zum V23031/3011011

3.4 Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zu Technischem Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

Spezifikation der Leistungsklasse	
Anzahl Benutzer	
Anzahl Umgebungen	
Anzahl / Art Services	
Anzahl Updates (Releases)	
Anzahl Schnittstellen	
Anzahl Fälle	

3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden folgende Schnittstellen zu den einzelnen Umgebungen berücksichtigt.



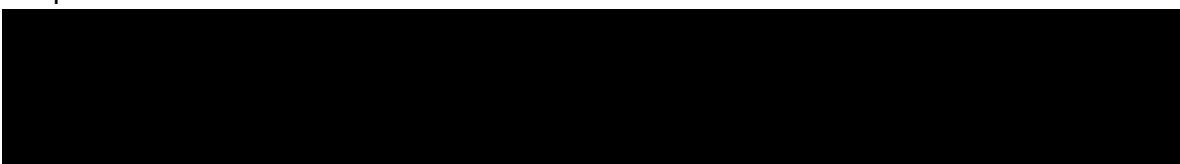
3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt durch:



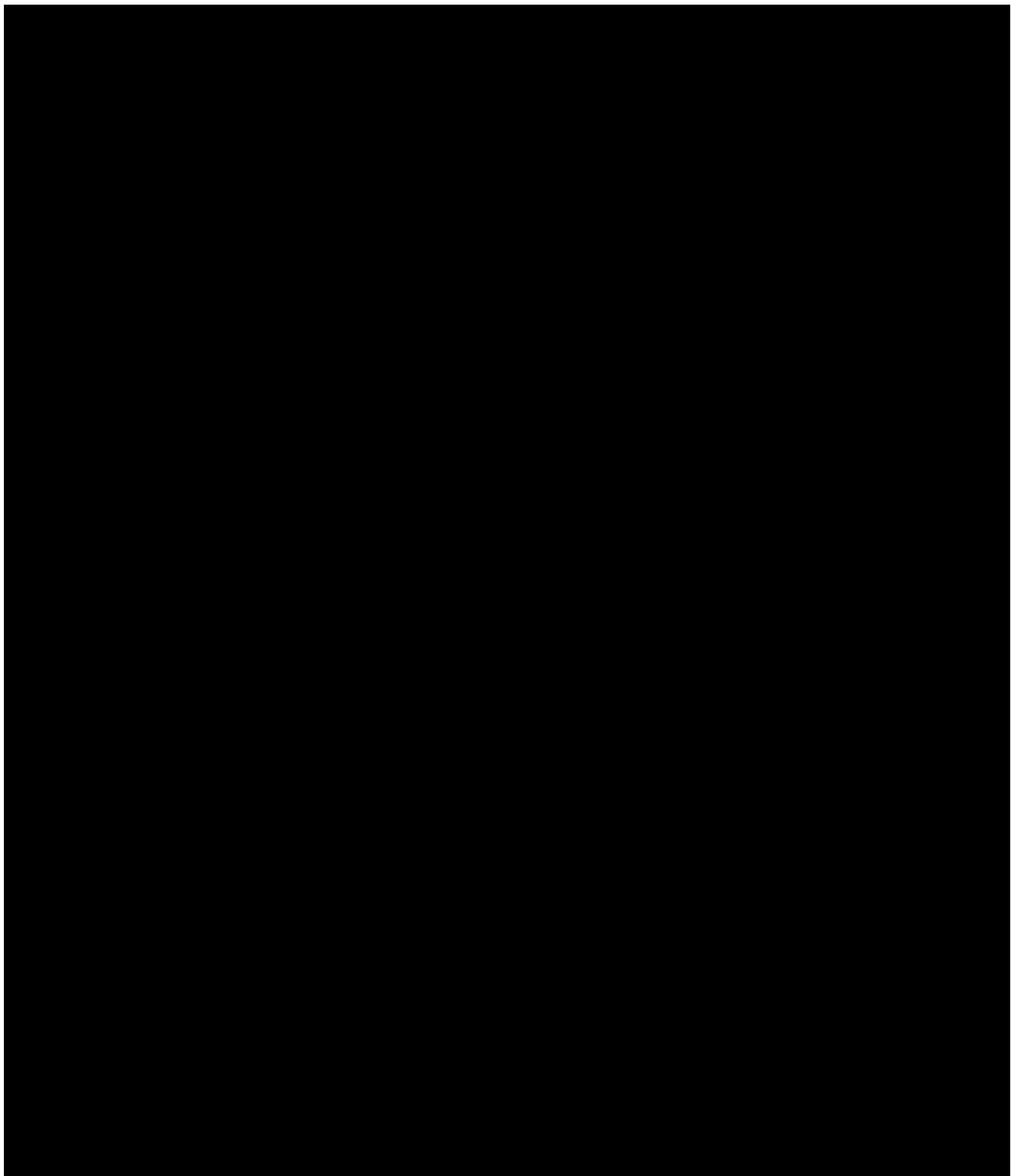
Benutzerkontingent

Folgendes Benutzerkontingent steht dem Auftraggeber innerhalb der Vertragslaufzeit zur freien Disposition:

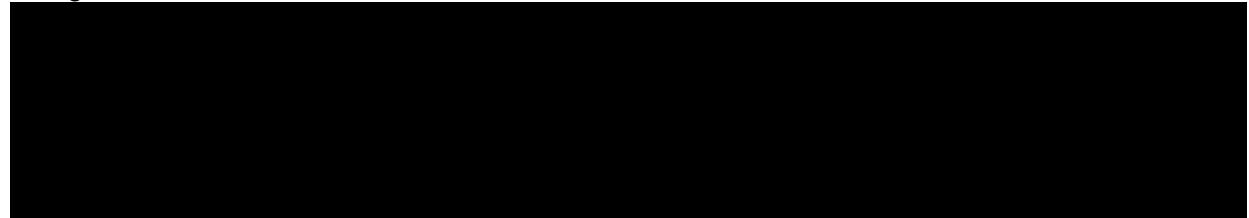


Anlage 4d zum V23031/3011011

Das Ändern (Einrichten und Löschen) von Benutzersätzen erfolgt durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers. Die Bearbeitung wird über Standard Service Requests des Auftraggebers ausgelöst.



Anlage 4d zum V23031/3011011



4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

4.1 Reports zur Auslastung z/OS

Für z/OS Verfahren werden der Bericht zur Systemverfügbarkeit mit folgenden Details:

- Monatliche Verfügbarkeit Servicezeiten
- Monatliche Verfügbarkeit 24x7 (geplante und ungeplante Ausfälle)
- Einzel-Aufstellung aller Ausfallzeiten

sowie der Report der verbrauchten Rechenleistung (MSU) bei Bedarf monatlich zur Verfügung gestellt.

Anlage 4d zum V23031/3011011

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

- Der aktuelle Datenbestand,
- Der Bestand der gesicherten Daten,

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

Der Auftragnehmer verpflichtet sich mit dem Vertragsende alle aus diesem Vertrag bezogenen Dateien und Programme in seiner Systemumgebung zu löschen. Damit bedarf es keines gesonderten Löschauftrages durch den AG.

Leistungsbeschreibungen

SAP Services Basisinfrastruktur

Version: 2.0
Stand: 22.01.2025

Inhaltsverzeichnis

SIEM Use Cases SAP Landschaften (Vers. 1.0.1)	4
1. Einleitung	5
1.1. Allgemeines	5
1.2. Leistungsgegenstand.....	5
2. Rahmenbedingungen.....	6
2.1. Mitwirkungsrechte und –pflichten	6
2.2. Ergänzende Kündigungsmodalitäten.....	6
3. Leistungsbeschreibung	7
3.1. Allgemeines	7
3.2. Kategorien	7
3.3. Klassifizierung von Use-Cases.....	8
3.4. Änderung von Use Cases.....	8
3.5. Änderung der Kategorie.....	8
3.6. Bereitstellung von Kurzdokumentationen.....	8
3.7. Bereitstellung von Use Case Übersichten	8
3.8. Aufbewahrungsdauer von Daten im Rahmen von Use Cases	9
3.9. Leistungsumfang	9
3.10. Leistungsabgrenzung	9
4. Leistungskennzahlen	10
4.1. Supportzeit Standard	10
5. Erläuterungen	11
5.1. Erläuterung VDBI.....	11
Durchführung der Aufgaben für den SAP Solution Manager (Vers. 1.0).....	12
Ihre Ansprechpartner:	13
1. Ausgangssituation und Ziele	14
2. Rahmenbedingungen	15
2.1. Mitwirkungsrechte und –pflichten	15
2.2. Aufwand	15
3. Leistungsbeschreibung	16
3.1. Aufgabenumfang	16
3.2. Change Request Management.....	16
Durchführung der Aufgaben eines Softwareproduktansprechpartners (SoPrAn) für den SAP GUI (Vers. 1.0).....	17

Abkürzungen:	18
1. Ausgangssituation und Ziele	19
2. Rahmenbedingungen	20
2.1. Mitwirkungsrechte und –pflichten	20
2.2. Aufwand	20
3. Leistungsbeschreibung	21
3.1. Aufgabenumfang	21
3.2. Organisatorische Maßnahmen	21
3.3. Sonstige Vereinbarungen	22
3.4. Change Request Management.....	22
4. Prozessbeschreibung Rollout SAP GUI mit Konfig bei Dataport.....	23
5. Änderungsverzeichnis	27

Leistungsbeschreibung

SIEM Use Cases SAP Landschaften (Vers. 1.0.1)

1. Einleitung

1.1. Allgemeines

Use Cases im Security Information and Event Management (SIEM) dienen dazu Angriffe auf IT-Infrastrukturen zu erkennen und Sicherheitstechnische Verstöße gegen gesetzliche oder sonstige Regelungen durch die Korrelation und Aggregation von Ereignissen nachweisen zu können.
Use Cases können für alle in den Dataport Rechenzentren betriebenen Verfahren umgesetzt werden.

1.2. Leistungsgegenstand

Der Leistungsgegenstand beinhaltet die Implementierung, den Betrieb und die Pflege von Use Cases im Security Information and Event Management (SIEM)-Systems des Auftragnehmers.

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

Zur Erkennung von Angriffen auf die SAP-Systeme wurden zehn Use Cases der Kategorie niedrig vereinbart und im Rahmen dieser Vereinbarung umgesetzt und gepflegt.

2. Rahmenbedingungen

2.1. Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

- die zur Umsetzung der Use Cases benötigten Datenquellen bereitzustellen bzw. die Nutzung zu erlauben
- die rechtliche Zulässigkeit der Protokollierung, Auswertung und Behandlung sicherzustellen.
- die zur Umsetzung der Use Cases benötigten Kontextinformationen (z.B. zu informierende Ansprechpartner) bereitzustellen
- den Auftragnehmer unverzüglich über Änderungen der Datenquellen, die nicht in der Verantwortung des Auftragnehmers liegen, oder zur Bearbeitung notwendigen Kontextinformationen zu informieren.
- den Auftragnehmer die zur Umsetzung der vereinbarten Reaktion notwendigen Befugnisse zu übertragen.
- implementierte und getestete Use Cases sind innerhalb von 10 Werktagen nach Information durch den Auftragnehmer freizugeben. Sofern die Abnahme aufgrund von Mängeln nicht durchgeführt werden kann, informiert der Auftraggeber den Auftragnehmer innerhalb von 10 Werktagen über diese. Sofern innerhalb von 10 Werktagen keine Rückmeldung erfolgt, gilt der Use Case als abgenommen.

Sollte der Use Case aufgrund schwerwiegender Mängel, die vom Auftragnehmer nicht vor der Implementierung identifiziert werden konnten, nicht abgenommen werden, trägt der Auftraggeber die Implementierungskosten.

2.2. Ergänzende Kündigungsmodalitäten

In Produktion befindliche Use Cases können vom Auftraggeber mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende zur Deaktivierung beauftragt werden. Ab dem der Deaktivierung folgenden Monat entstehen für den Auftraggeber keine Aufwände für diesen Use Case.

In Produktion befindliche Use Cases können vom Auftragnehmer mit einer Vorankündigung von zwei Wochen zum Monatsende deaktiviert werden, sofern diese eine nicht zu behebende hohe Anzahl an Falschmeldungen (false-positives) erzeugen. Ab dem der Deaktivierung folgenden Monat entstehen für den Auftraggeber keine Aufwände für diesen Use Case.

In Produktion befindliche Use Cases können vom Auftragnehmer ohne Vorankündigung deaktiviert werden, wenn die Anzahl der Falschmeldungen durch nicht vom Auftragnehmer zu verschuldenden Umständen mehr als drei Tage in Folge um den Faktor 10 höher als der reguläre Durchschnittswert der Falschmeldungen liegt. Die Deaktivierung ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

3. Leistungsbeschreibung

3.1. Allgemeines

Use Cases im Security Information and Event Management (SIEM) dienen dazu Angriffe auf IT-Infrastrukturen zu erkennen und Sicherheitstechnische Verstöße gegen gesetzliche oder sonstige Regelungen nachweisen zu können.

Die wichtigsten Bestandteile eines Use-Cases sind dabei:

- Bedarfsträger: Primärer Treiber des Use-Case.
- Stakeholder: Weitere Nutzer des Use-Case.
- Ziel: Welcher sicherheitsrelevante Umstand soll erkannt werden?
- Treiber: Warum?
- Reaktion: Wie wird reagiert?
- Konzept: Technische und organisatorische Umsetzung des UC.

Die Leistungen im Rahmen dieses Service Level Agreements beinhalten die Implementierung eines Use Cases sowie den weiteren Betrieb, die Pflege und die Reaktion im Rahmen der vereinbarten Use Cases.

3.1.1. Implementierung von Use Cases

Die Implementierung der Use Cases beinhaltet die formalisierte Beschreibung der Use Cases, die Anbindung der notwendigen Datenquellen an das SIEM-System, das Definieren von Regeln zur Erkennung, das Einpflegen der notwendigen Kontextdaten und einen anschließenden Test der Funktionsfähigkeit.

3.1.2. Betrieb von Use Cases

Der Betrieb der Use Cases beinhaltet die Fortschreibung der Use Case-Beschreibung, die Aktualisierung von Datenquellen und Regeln, sowie die in der Reaktion vereinbarte Durchführung der festgelegten Schritte.

3.2. Kategorien

Die Kategorisierung von Use Cases erfolgt in zwei Parametern. Die Machbarkeit bei der erstmaligen Implementierung orientiert sich an der Komplexität des Regelwerks, der Notwendigkeit dedizierte Interpretatoren für die Datenquellen zu erstellen, sowie der einzupflegenden Kontextdaten.

Der Parameter Machbarkeit der Implementierung dient der initialen Aufwandsschätzung. Die für die Implementierung entstehenden Aufwände sind in der Regel im Use Case Preis enthalten. Bei Aufwänden der Höhe „Individuell“ erfolgt eine Abrechnung der Implementierungsleistungen auf Stundenbasis.

Parameter Machbarkeit der Implementierung:

- Leicht
- Mittel
- Schwer
- Individuell

Der Parameter laufender Betrieb orientiert sich an den Pflegeaufwänden des Regelwerks, der Hygiene der überwachten Umgebung, der Anzahl an (Falsch-) Meldungen, sowie der durchzuführenden Reaktion.

Parameter laufender Betrieb

- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Individuell

Use Cases, die in den Parameter individuell eingestuft wurden, sind nicht Bestandteile dieses Service Level Agreements und bedürfen einer individuellen Vereinbarung.

3.3. Klassifizierung von Use-Cases

Nach der Identifikation eines Use Cases klassifiziert der Auftragnehmer diesen anhand der unter 3.2 beschriebenen Kategorien. Der Auftraggeber entscheidet nach der Klassifizierung über die kostenpflichtige Umsetzung.

3.4. Änderung von Use Cases

Der Auftraggeber kann die Änderung von produktiven Use Cases veranlassen. Der Auftragnehmer entscheidet, ob die Änderungen im Rahmen des bestehenden Use Cases möglich sind und ob sich Änderungen in der Kategorisierung ergeben.

3.5. Änderung der Kategorie

Sollten sich aufgrund von Anforderungen des Auftraggebers oder Änderung externer Rahmenbedingungen Aufwände beim Betrieb oder bei der Pflege von Use Cases ergeben kann der Auftragnehmer die Kategorie eines Use Cases mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende ändern. Der Auftraggeber kann in diesem Falle den Use Case fristlos zum benannten Monatsende deaktivieren lassen.

3.6. Bereitstellung von Kurzdokumentationen

Der Auftragnehmer stellt für jeden Use Case eine Kurzdokumentation mit den für einen Use Case relevanten Informationen bereit. Zu den relevanten Informationen gehören, die unter 3.1 benannten Informationen sowie unter anderem die vereinbarte Aufbewahrungszeit und Ausnahmen.

3.7. Bereitstellung von Use Case Übersichten

Der Auftragnehmer stellt bei der Deaktivierung oder Neuanlage von Use Cases, sowie auf Anforderung des Auftraggebers eine Übersicht aller produktiven Use Cases bereit.

3.8. Aufbewahrungsduer von Daten im Rahmen von Use Cases

Die Aufbewahrungsduer im Rahmen von Use Cases erhobenen und verarbeiteten Daten wird je Use Case festgelegt. Die Mindestduer der Aufbewahrung beträgt 30 Tage. Die Höchstdauer beträgt 365 Tage.

3.9. Leistungsumfang

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung der benötigten Datenquellen und Kontextinformationen	I, B	V, D
Festlegung der Aufbewahrungsfristen	I	V, D
Sicherstellung der rechtlichen Zulässigkeit	I	V, D
Information über Veränderungen bei Datenquellen außerhalb der Verantwortung des Auftragnehmer	I	V, D
Abnahme implementierter Use Cases innerhalb von 10 Werktagen	I, B	V, D
Anbinden der Datenquellen	V,D	
Implementierung der Use Cases	V,D	I
Bereitstellen von Übersichten	V,D	I
Erstellung und Aushändigung einer Kurzdokumentation	V,D	I
Quartalsweise Bereitstellung der Kennzahlen	V,D	I

3.10. Leistungsabgrenzung

Nicht zu der hier beschriebenen Leistung gehören, der Betrieb und die Pflege der Datenquellen, sowie alle weiteren Gegenmaßnahmen auf ausgelöste Use Cases, die nicht explizit im Bereich der Reaktion beschrieben sind.

Die hier beschriebenen Leistungen sind für Datenquellen, die innerhalb der Dataport Rechenzentren liegen nutzbar.

4. Leistungskennzahlen

4.1. Supportzeit Standard

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

Supportzeit	Montag bis Donnerstag	Freitag	Samstag / Sonntag
Standard	09:00 - 15:00 Uhr	09:00 – 14:00 Uhr	-
	<i>(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)</i>		

5. Erläuterungen

5.1. Erläuterung VDBI

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

Leistungsbeschreibung

Durchführung der Aufgaben für den SAP Solution Manager (Vers. 1.0)

Ihre Ansprechpartner:

Ihr Ansprechpartner zu allen Fragestellungen im Zusammenhang mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung ist der jeweilige Produktmanager Ihres Verfahrens (PV).

Ihr Ansprechpartner zu weiterführenden Fragestellungen bzgl. des Solution Managers:

Name	
Unternehmen	
eMail	
Telefon	

1. Ausgangssituation und Ziele

Der Auftraggeber lässt SAP-System(e) für die betriebswirtschaftlichen Prozesse im Dataport Rechenzentrum betreiben.

Dataport als Auftragnehmer ist für den technischen Betrieb des/der Verfahren(s) verantwortlich. Weiterhin wird der Auftragnehmer bei der Bearbeitung bzw. Lösung von SAP-Problemen oder bei Erweiterungen nach Bedarf von dem Auftraggeber beauftragt.

SAP Solution Manager: Für den Betrieb der SAP-Systeme stellt der Auftragnehmer eine unterstützende SAP-Lösung, den Solution Manager (SolMan) zur Verfügung. Der SolMan stellt die verbindliche Grundlage für die Auftragnehmer-Dienstleistungen für die Auftraggeber-SAP-Systeme und für die Zusammenarbeit dar. Hierfür übernimmt er die zentrale Rolle im Betrieb der SAP-Systeme, in dem er das Änderungs- und Auftrags-Management, das Testmanagement und die Überwachung der SAP-Systeme übernimmt. Des Weiteren übernimmt er die zentrale Geschäftsprozessdokumentation der Verfahren, die z.B. mit der Einführung von S/4HANA im SolMan dokumentiert werden, sowie das Change Request Management (ChaRM) inkl. des Transportwesens.

Diese Leistungsbeschreibung enthält die vom Auftragnehmer durchzuführenden Aufgaben für den SAP Solution Manager.

2. Rahmenbedingungen

2.1. Mitwirkungsrechte und -pflichten

Die vom Auftraggeber zu erbringenden Mitwirkungsleistungen sind eine wesentliche Voraus-setzung für die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer. Der Auftraggeber stellt aus diesem Grund auch sicher, dass alle für die Erbringung der Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den Auftragnehmer kostenlos erbracht werden.

Insbesondere sind folgende Mitwirkungsleistungen vereinbart:

- Benennung eines zentralen Ansprechpartners gegenüber dem Auftragnehmer
- Unterstützung in der Erstellung und Anpassung von bestehenden und neuen Prozessen
- Benennung von Ansprechpartnern im Änderungs- und Auftrags-Management, im Speziellen die Auftragsberechtigten, Genehmiger und Freigeber bzgl. des Freigabeprozesses
- Benennung von Anwendern im Solution Manager bzgl. Dokumentation und Tests

2.2. Aufwand

Der jährliche Aufwand wird im Rahmen von SAP Services als Servicepauschale abgerechnet. Die Aufwände werden auf Basis der vorhandenen SAP-Kunden-Systeme und den Aufwänden des Vorjahres ermittelt und entsprechend angepasst.

3. Leistungsbeschreibung

3.1. Aufgabenumfang

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für das Produkt SAP Solution Manager, bietet dem Auftraggeber Services an und übernimmt die nachfolgend aufgeführten Aufgaben:

Verantwortung

- Fachlicher Ansprechpartner zur SAP-Lösung
- Kontakt zum Hersteller und zum Auftraggeber
- Beteiligung an Gesprächen mit dem Hersteller
- Verantwortlich für alle eingesetzten Versionen des Softwareprodukts und veranlasst die Aktualisierung der Software mit aktuellen Treibern, Patches und Updates
- Verantwortlich für die Erstellung von standardisierten Prozessen zur Nutzung des Solution Managers, wie z.B. den Ablauf des Change Request Management (ChaRM) incl. integriertem Transportwesen
- Verantwortlich für die Erstellung relevanter Dokumentation, wie Anwenderleitfäden für das Änderungs- und Auftrag-Management, das Testmanagement, ChaRM und zukünftiger Prozesse
- Verantwortlich für das Berechtigungskonzept sowie die User-Verwaltung
- Liefert Angaben zur Software, Dokumentation der Software und legt Richtlinien über die Art der Verwendung der Software fest
- Führt die fachliche Endprüfung und Abnahme des Produkts vor Einführung in den produktiven Betrieb durch
- Ist Ansprechpartner für den Support und unterstützt im Problem Management, um wiederholte Störungen zu vermeiden
- Definition einer Entwicklungsstrategie für das Softwareprodukt und Planung des zukünftigen Einsatzes des Produktes anhand der fachlichen und technischen Anforderungen
- Erstellung eines Updateplans und Abstimmung mit dem Releasemanagement BASIS

3.2. Change Request Management

Der Auftragnehmer verantwortet den Betrieb und die Erstellung von Vorgaben und einzusetzende Prozesse im Solution Managers, wie z.B. das Änderungsmanagements. Die Vorgaben und Prozesse werden mit den Auftraggebern abgestimmt. Sie unterliegen primär der Maßgabe kundenübergreifende und standardisierte Lösungen allen Kunden zur Verfügung zu stellen. Die Auftraggeber sind berechtigt Änderungswünsche einfließen zu lassen, die vom Auftragnehmer gesichtet und bewertet werden.

Leistungsbeschreibung

Durchführung der Aufgaben eines
Softwareproduktansprechpartners (SoPrAn) für den SAP
GUI (Vers. 1.0)

Abkürzungen:

SoPrAn:	Software-Produkt-Ansprechpartner
SKT:	Servicekoordination Technik bei Dataport
SV:	Softwareverteilung bei Dataport
SPQS:	Software Paketierung und Qualitätssicherung
SAP GUI:	Graphische Benutzeroberfläche (Graphical User Interface) SAP
Konfig:	Konfiguration des SAP GUI Client für die Verbindung zum SAP System
Rollout:	Verteilung der Software
FL-SAP:	Fachliche Leitstelle SAP / Verantwortlich für das SAP System des Auftraggebers
User:	Benutzer der Software

1. Ausgangssituation und Ziele

Der Auftraggeber lässt ein SAP-System für die betriebswirtschaftlichen Prozesse im Dataport Rechenzentrum betreiben. Der 1st Level Support für dieses SAP-System wird in der Regel des Auftraggebers durchgeführt und koordiniert.

Dataport als Auftragnehmer ist für den technischen Betrieb des Verfahrens verantwortlich. Weiterhin wird der Auftragnehmer bei der Bearbeitung bzw. Lösung von SAP-Problemen oder bei Erweiterungen nach Bedarf von dem Auftraggeber beauftragt.

BASIS Arbeitsplatz: Für Arbeitsplätze, die im Rahmen von BASIS vom Auftragnehmer betreut werden, wird der SAP GUI, inkl. der jeweils gültigen Konfiguration (Konfig) des Auftragnehmers, als Client-Software im optionalen Warenkorb der BASIS Rechner durch den Auftragnehmer einmal jährlich zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer ist dafür zuständig den Betrieb und die einwandfreie Funktion des SAP GUI mit den Standard Softwarekomponenten auf den BASIS Arbeitsplätzen sicherzustellen.

Non-BASIS Arbeitsplatz: Für Non-BASIS Arbeitsplätze, die **nicht** vom Auftragnehmer betreut werden, wird der SAP GUI, inkl. der jeweils gültigen Konfig des Auftragnehmers, als Client-Software einmal jährlich per USB-Stick oder per Download auf einem SharePoint zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer ist nicht für die Verteilung der Software auf Non-BASIS Arbeitsplätzen des Auftraggebers zuständig. Der Auftragnehmer ist ebenfalls nicht dafür zuständig den Betrieb und die einwandfreie Funktion des SAP GUI mit z.B. anderen Softwarekomponenten wie MS Office, Open Office, Browser, usw. auf den Non-BASIS Arbeitsplätzen sicherzustellen bzw. zu gewährleisten. Diese Aufgaben obliegen einzig dem Auftraggeber.

Der Auftragnehmer stellt einen Software Produktansprechpartner (SoPrAn) zur Durchführung der Aufgaben zur Verfügung.

Diese Leistungsbeschreibung enthält die vom Auftragnehmer durchzuführenden Aufgaben des SoPrAn's für den SAP GUI.

2. Rahmenbedingungen

2.1. Mitwirkungsrechte und –pflichten

Die vom Auftraggeber zu erbringenden Mitwirkungsleistungen sind eine wesentliche Voraussetzung für die vertragsgemäße Leistungserbringung durch den Auftragnehmer. Der Auftraggeber stellt aus diesem Grund auch sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den Auftragnehmer kostenlos erbracht werden. Erfüllt der Auftraggeber diese Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig, so gehen die sich daraus ergebenden Entgelterhöhungen oder Terminverschiebungen zu seinen Lasten.

Insbesondere sind folgende Mitwirkungsleistungen vereinbart:

- Rechtzeitige Bereitstellung notwendiger Informationen für den Rollout
- Benennung eines Ansprechpartners für den SoPrAn
- Regelhafte Prüfung und Ergänzung der im Solutionmanager vorhandenen Testfälle
- Bereitstellung von Testszenarien, die über die im Solutionmanager vorhandenen Testfälle hinausgehen
- Fachtests im Prerollout auf zu benennenden Kundenrechnern
- Ggf. Freigabe des neuen Releases nach Vorlage der Testergebnisse

2.2. Aufwand

Der jährliche Aufwand wird im Rahmen von SAP Services abgerechnet. Die Aufwände werden auf Basis einer rollierenden Releaseplanung und den Aufwänden des Vorjahres ermittelt und ggf. angepasst.

3. Leistungsbeschreibung

3.1. Aufgabenumfang

Der SoPrAn für das Produkt SAP GUI ist für die nachfolgend aufgeführten Aufgaben verantwortlich:

Fachliche Verantwortung

- Fachlicher Ansprechpartner zum Produkt
- Pflege des Softwarekataloges zum Produkt
- Kontakt zum Hersteller
- Beteiligung an Gesprächen mit dem Hersteller
- Erster Ansprechpartner des Herstellers bei vertraglichen Sachverhalten und Eskalationen

Mitwirkung beim Releasemanagement

- Verantwortlich für alle eingesetzten Versionen des Softwareprodukts und veranlasst die Aktualisierung der Software mit aktuellen Treibern, Patches und Updates durch den Betrieb,
- Liefert Angaben zur Software, ist verantwortlich für die Installationsanleitung, Parametrisierung und Dokumentation der Software und legt bei Bedarf Richtlinien über die Art der Verwendung der Software fest,
- Führt die fachliche Endprüfung und Abnahme des Produkts vor Einführung in den Produktivbetrieb durch,
- Ist im Bedarfsfall Ansprechpartner für den nachgelagerten Support und unterstützt im Problem Management, um wiederholte Störungen zu vermeiden,
- Erstellung Testvorgaben für das Testcenter beim Auftragnehmer
- Definition einer Entwicklungsstrategie für das Softwareprodukt und Planung des zukünftigen Einsatz des Produktes anhand der fachlichen und technischen Anforderungen
- Erstellen Updateplan und Abstimmung mit dem Releasemanagement BASIS
- Durchführung der fachlichen Endprüfung und Freigabe des SAP GUI vor Einführung in den Produktivbetrieb
- Erstellen und Pflege der Testszenarien im Solution Manager
- Erstellen und Pflegen des Produktstammbuches für den Softwarekatalog

3.2. Organisatorische Maßnahmen

Die Grundlage für die Tests bildet ein im Solutionmanager beschriebener Testkatalog. Die zu testenden Softwarekomponenten ergeben sich aus dem aktuellen Softwarewarenkorb für BASIS. Die Tests werden in einem Testcenter beim Auftragnehmer durchgeführt.

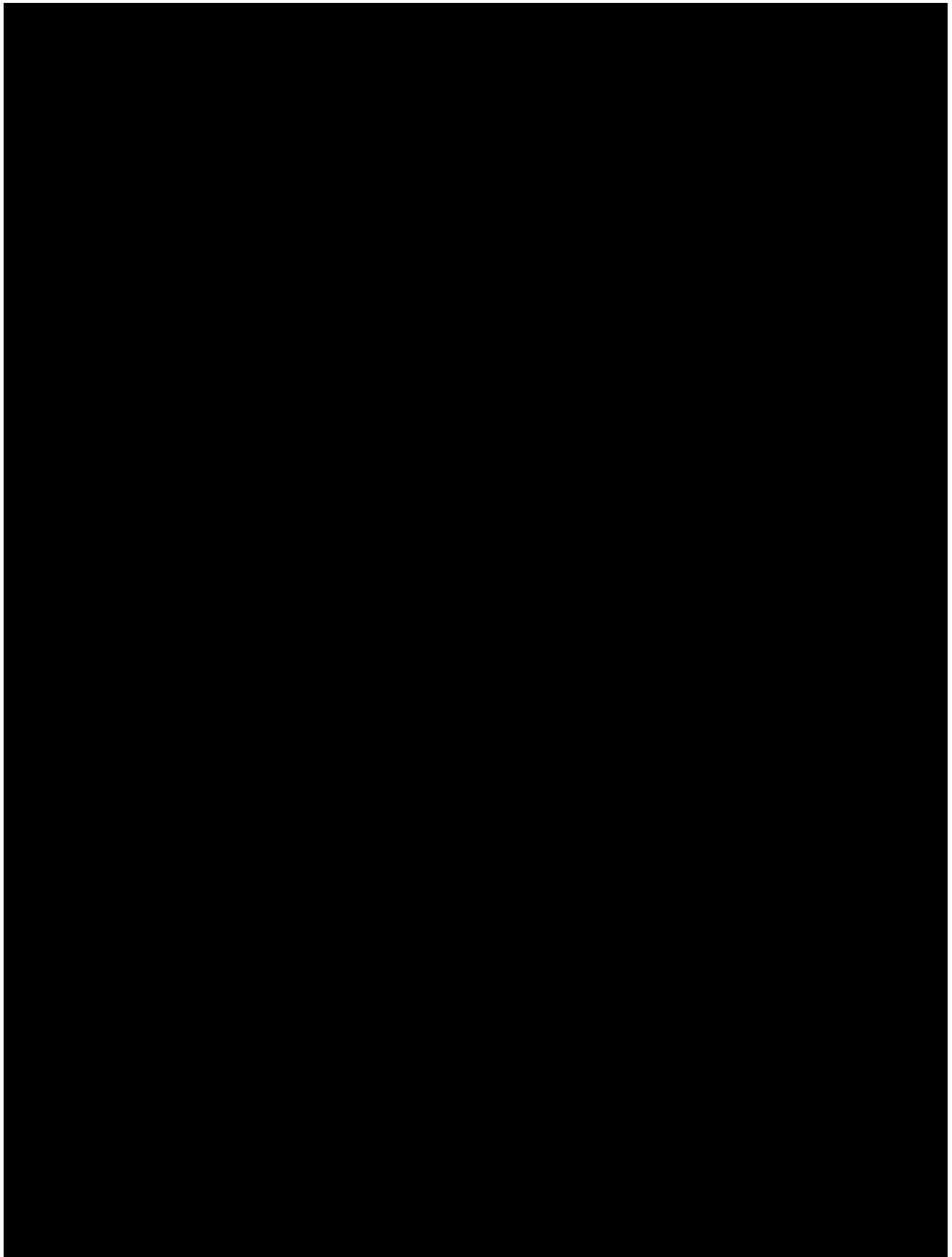
3.3. Sonstige Vereinbarungen

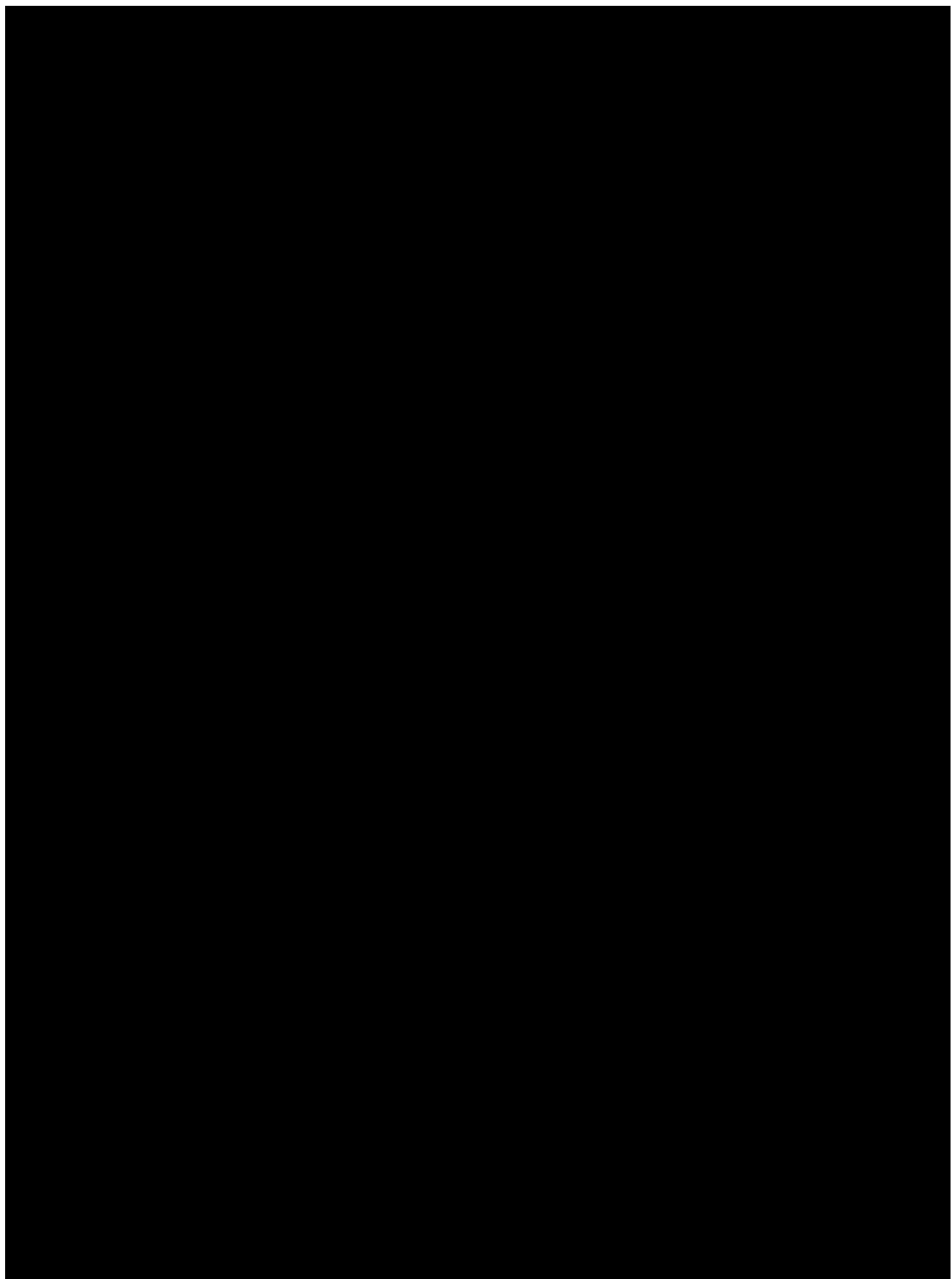
Softwarekonfigurationen, die nicht über den Softwarewarenkorb für BASIS beschrieben sind, werden bei den Tests nicht berücksichtigt, auch der SAP-GUI Rollout auf Non-BASIS Arbeitsplätzen ist ausgeschlossen.

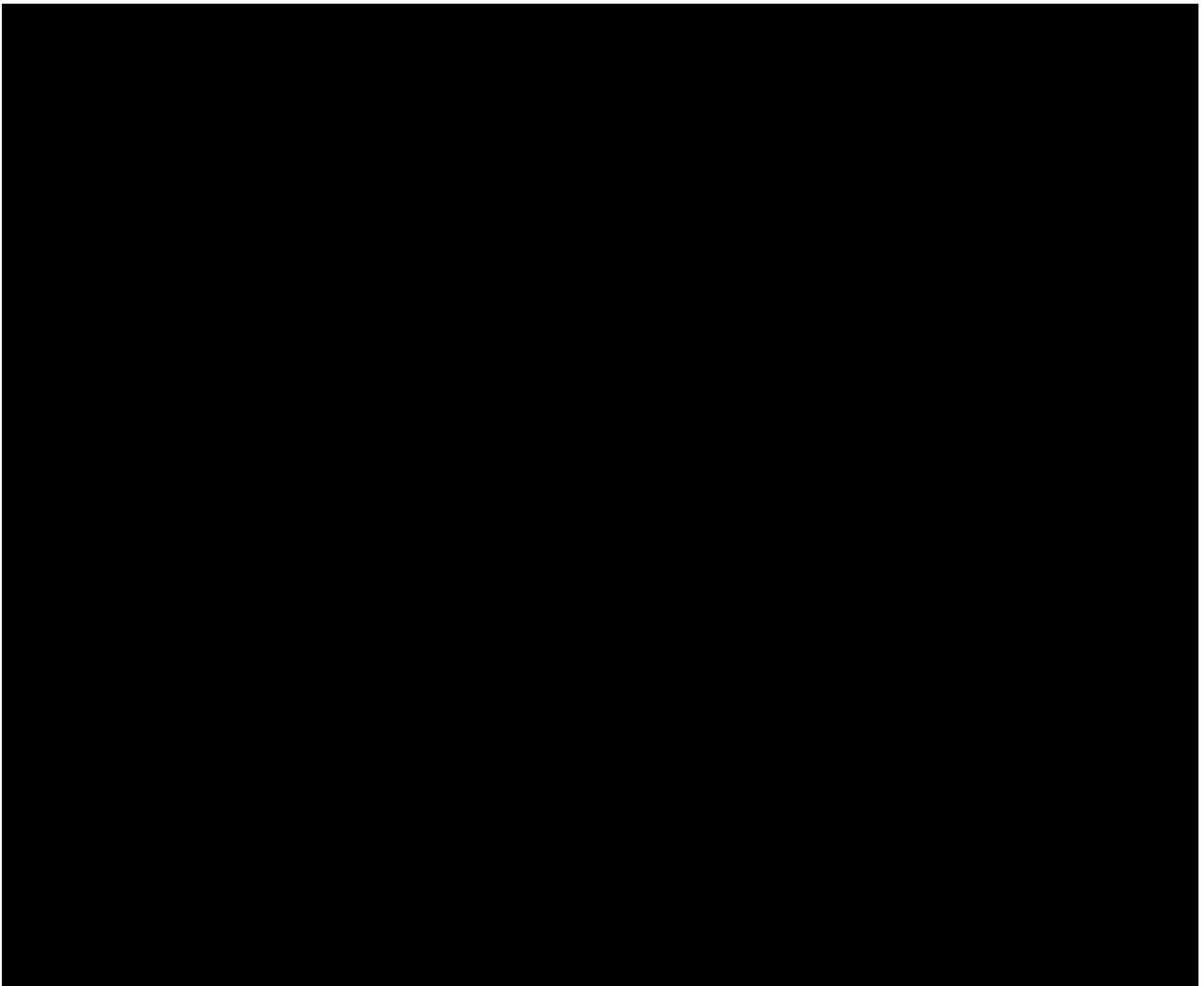
3.4. Change Request Management

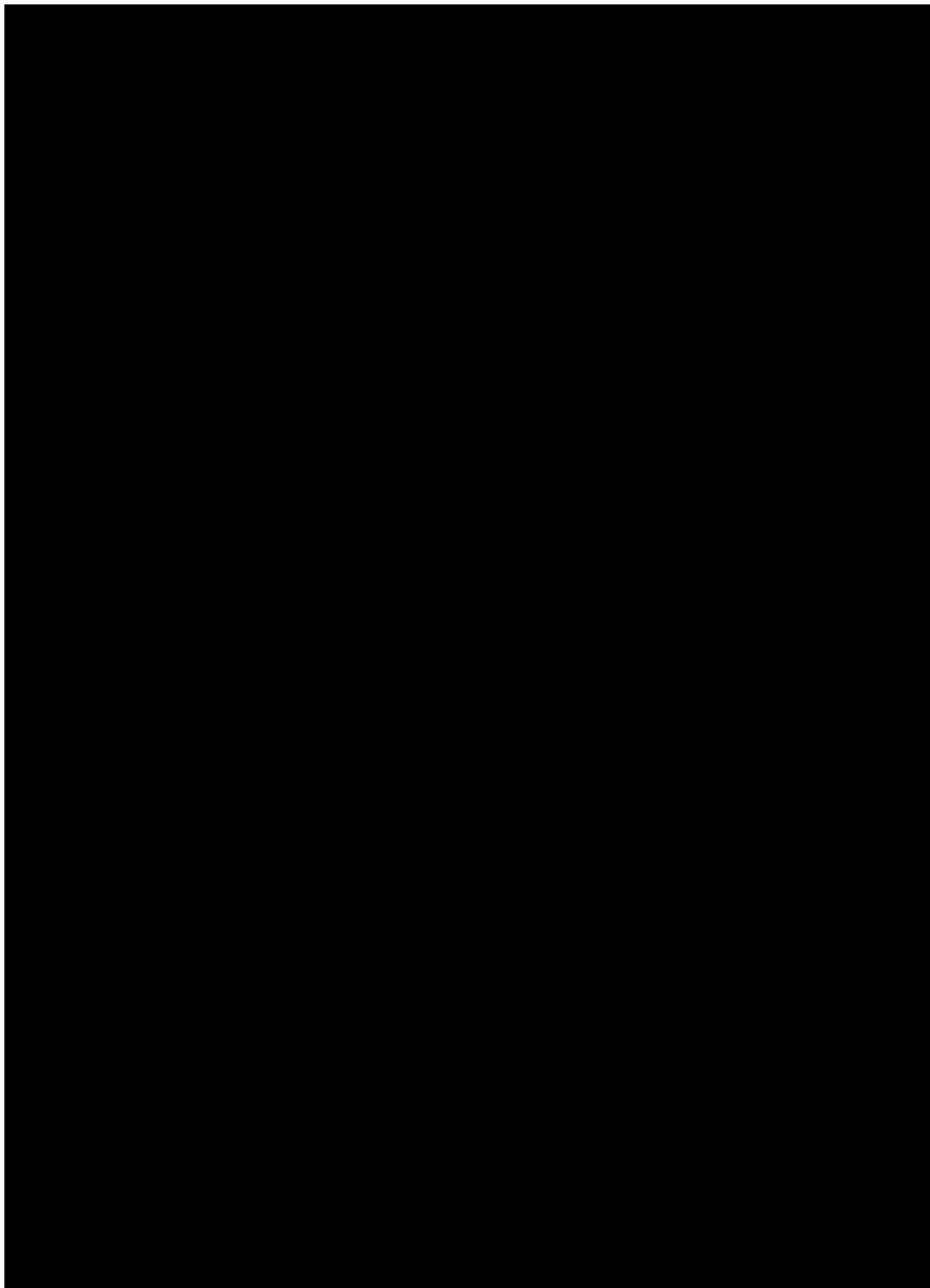
Der Auftraggeber und der Auftragnehmer sind berechtigt, den Leistungsinhalt und/oder -umfang im Projektverlauf zu ändern. Dazu dient ein Change Request Verfahren, in dessen Verlauf Änderungsvorschläge gesichtet und bewertet werden. Gegebenenfalls wird der Auftragnehmer ein schriftliches Angebot zur Durchführung von Änderungen (Änderungsangebot) unterbreiten. Das Änderungsangebot enthält insbesondere die Änderungen der Leistungsbeschreibung und deren Auswirkungen auf den Leistungszeitraum, die geplanten Termine und die Vergütung. Das Angebot berücksichtigt auch mögliche Ersparnisse durch Minderaufwendungen. Der Auftragnehmer und der Auftraggeber können vereinbaren, dass von einem Änderungsvorschlag betroffene Leistungen bis zur Beendigung der Prüfung oder - soweit ein Änderungsangebot unterbreitet wird – bis zum Ablauf der Bindefrist unterbrochen werden. Bis zur Annahme des Änderungsangebotes werden die Arbeiten auf der Grundlage der bisherigen vertraglichen Vereinbarungen weitergeführt. Änderungsvorschläge sind stets an den Projektleiter des jeweils anderen Vertragspartners zu richten.

Change Requests sind nicht in der SAP Services Pauschale enthalten und müssen gesondert bezahlt werden.









5. Änderungsverzeichnis

