

## Vertrag über IT-Dienstleistungen Bereitstellung von Systemen für KOGIS in der dSecureCloud - IaaS

zwischen Der Senator für Finanzen, Rudolf-Hilferding-Platz 1, 28195 Bremen „Auftraggeber“ (AG)  
und Dataport, Anstalt öffentlichen Rechts, Altenholzer Straße 10-14, 24161 Altenholz „Auftragnehmer“ (AN)

### 1. Leistungsumfang

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

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. auch Kategorie, Berater)	Ort der Leistung	Leistungszeitraum		Vergütung pro Einheit (Personentag, Stunden, Stück etc.)	Vergütungsart: Aufwand ggf. inkl. Obergrenze (OG) bzw. Pauschalpreis
			Beginn	Ende/Termin		
1	2	3	4	5	6	7
1	Hosting gemäß Anlage 4	Beim AN	01.08.2025		gemäß Preisblatt Anlage(n) 2	gemäß Preisblatt Anlage(n) 2

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

### 2. Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

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

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

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

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

### 3. Sonstige Vereinbarungen

#### 3.1 Allgemeines

Die Dataport AVB sind im Internet unter [www.dataport.de](http://www.dataport.de) veröffentlicht.

#### 3.2 Umsatzsteuer

##### 3.2.1 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.

## 3.2.2 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

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

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

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

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

## 3.2.4 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 Telekommunikationswesens (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und –pflichtig sind. Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

## 3.3 Verschwiegenheitspflicht

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

## 3.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

### 3.4.1 Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG).

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

### 3.4.2 Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

## 3.5 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

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

### 3.5.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

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

### 3.5.2 Gemäß Anlage 4 Pkt.2.1, Pkt.2.3, Pkt.3.2 und Pkt.3.4.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber KOGIS  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V23627/3011009

3.5.3 Folgende weitere Beistelleleistungen werden vereinbart

- Softwarelizenzen gemäß
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß Anlage 4 Pkt. 2.3.

3.6 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

3.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.08.2025 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 1 Monat(e) zum 30.09.2025 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 1 Monat(e) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

3.8 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

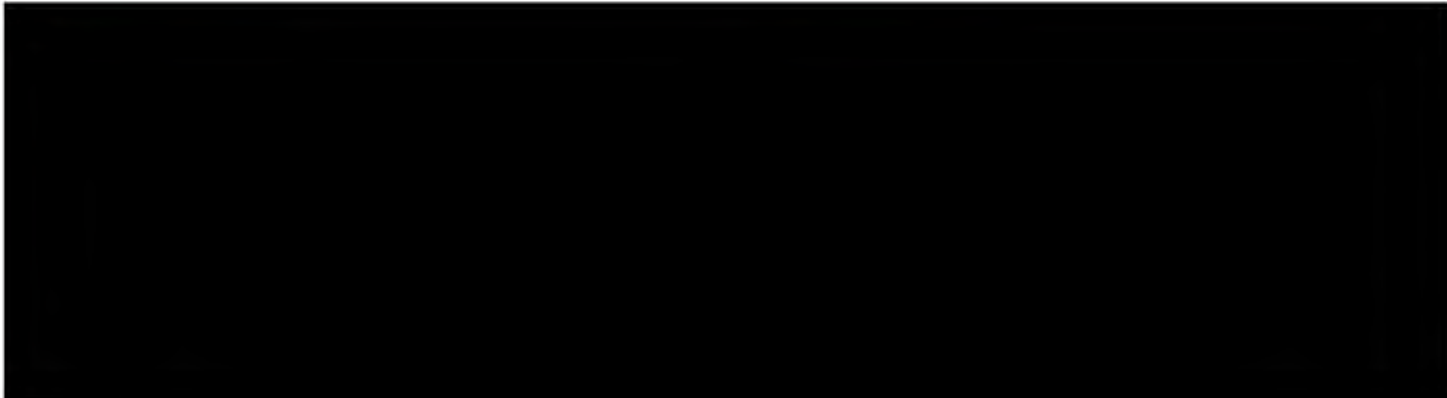
Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der datenschutzrechtlichen Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des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

Auftragnehmer

Auftraggeber

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

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



**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:** KOGIS  
**Auftraggeber:** Der Senator für Finanzen  
Rudolf-Hilferding-Platz 1  
28195 Bremen

---

**Rechnungsempfänger:** Der Senator für Finanzen  
Rudolf-Hilferding-Platz 1  
28195 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 01.08.2025

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 4.300,00 €.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Pos. 10-100: Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich nach Aufwand.

#### Anmerkungen zu den Positionen

Pos. 10-100: Die Preise beziehen sich auf jeweils 1 Tag.

Ihren Verbrauch können Sie im Bereich „Business Management“ innerhalb des dSecureCloud Portals einsehen (siehe Anleitung im Portal).

IAP-Nummer: 41.243  
(wird von Dataport ausgefüllt)

**Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers**

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

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

<b>1.</b>	<p><b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</p> <p>Art der Verarbeitung: Hosting und technische Bereitstellung von behördlichen Intranetseiten, Speicherung von Webinhalten, temporäre Verarbeitung von Zugriffsdaten (z.B. Logfiles), Durchführung von Wartungs- und Supportarbeiten, IT-Sicherheitsmaßnahmen.</p> <p>Zweck der Verarbeitung: Betrieb und öffentliche Bereitstellung von Intranetangeboten für Mitarbeitende zur Information und Kommunikation mit Behörden gemäß den gesetzlichen Aufgaben der öffentlichen Verwaltung.</p>
-----------	--

<sup>1</sup> Es handelt sich hierbei um gesetzliche Muss-Angaben sowohl bei Auftragsverarbeitung, die der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) unterliegt wie auch bei Auftragsverarbeitung, welche den bundes- oder landesrechtlichen Vorschriften zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680 unterliegt. Diese Angaben sind in gleicher Form gesetzlicher Muss-Bestandteil des vom Verantwortlichen zu erstellenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten (vgl. Art. 30 Abs.1 DSGVO bzw. die inhaltlich entsprechenden Bestimmungen im BDSG und in den 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](https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf)

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

IAP-Nummer: 41.243  
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Stammdaten (Identifikationsdaten) Zugriffs- und Nutzungsdaten (Logdaten)
	<b>darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	Keine, ggf. bereichsspezifische Kategorien, nicht zentral durch SF.

3.	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Mitarbeitende der Behörde, sofern interne Zugänge oder Dienste bereitgestellt werden.

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



## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung von Systemen in der dSecureCloud - IaaS**

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Allgemeine Leistungen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Basisleistungen.....	5
2.1.1	Grundsatzkonformer Betrieb.....	5
2.1.2	Datenschutz.....	6
2.1.3	Virenschutz.....	6
2.1.5	Monitoring.....	7
2.1.6	Verfügbarkeit.....	7
2.1.7	Zugang.....	7
2.1.8	Netzkommunikation.....	7
2.1.9	Verschlüsselung.....	8
2.1.10	Authentisierung.....	8
2.1.11	Löschung von Daten.....	8
2.1.12	Offenlegung von Daten des Auftraggebers.....	8
2.1.13	Berichtswesen.....	9
2.1.14	Protokollierung.....	9
2.2	Leistungsgegenstand.....	9
2.2.1	Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der dSecureCloud.....	9
2.2.2	Betriebssysteme in der dSecureCloud.....	9
2.3	Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Auftraggebers.....	9
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>11</b>
3.1	Anforderungen an die Infrastruktur des Auftraggebers.....	11
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	11
3.2	Lizenzleistungen.....	11
3.3	Leistungsabgrenzung.....	11
3.4	Optionale Leistungen.....	12
3.4.1	Datensicherung.....	12
3.4.2	Erweiterte Netzkommunikation.....	12
3.4.3	Zusatzservice Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke.....	12
3.4.4	Virenschutz.....	13
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>14</b>
4.1	Leistungsausprägung.....	14
4.1.1	Betriebszeiten.....	14



4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	14
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb.....	14
4.1.1.3	Servicezeit - Überwacher Betrieb .....	14
4.1.2	Wartungsarbeiten .....	14
4.1.3	Support .....	14
4.1.4	Störungsannahme .....	15
4.1.5	Incident-Management.....	15
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>17</b>
5.1	Begriffsfestlegungen .....	17
5.2	Erläuterung VDBI.....	18

## 1 Einleitung

---

Dataport (nachfolgend Auftragnehmer) stellt mit dem Infrastructure-as-a-Service (IaaS) in der dSecureCloud eine „On Demand“ Lösung für die Bereitstellung von Servern für Trägerländer (nachfolgend Auftraggeber) bereit. IaaS in der Dataport Cloud wurde entwickelt, um eine wirtschaftliche und zugleich flexible Bereitstellungsform für virtuelle Server anzubieten. Sie unterscheidet sich in ihrem Leistungsumfang stark vom „Full Service Support“.

Mittels eines Self-Service-Portals kann ein Anwender virtuelle Systeme (VM) nach seinem eigenen Bedarf bereitstellen. Hierbei ist es ihm möglich, Ressourcen seinen benötigten Servern zuzuweisen, als auch aus einer vorgegebenen Auswahl ein Betriebssystem auszuwählen. Die Bereitstellung des virtuellen Servers erfolgt vollautomatisiert, jedoch ohne Konfiguration des Betriebssystems oder betriebssystemnaher Komponenten.

Über einen Proxy Zugang wird die Erreichbarkeit des virtuellen Servers ins Internet hergestellt. Aus dem jeweiligen Clientnetz sind die Server direkt per RDP (Microsoft Windows) oder SSH (Linux), ohne einen eToken oder den Zugang zu einer Adminplattform, zu erreichen. Die Erreichbarkeit der virtuellen Server ist nur untereinander möglich. Zusätzliche Freischaltungen müssen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegen einem Genehmigungsvorbehalt. Freischaltungen in weitere RZ-Bereiche sind nicht möglich.

Der IT-Grundsatzkonforme Betrieb der Virtualisierungsinfrastruktur wird vom Auftragnehmer für die Verarbeitung von Daten mit dem Schutzbedarf „normal“ gewährleistet. Die virtuellen Systeme selbst, sind im Gegensatz zum „Full Service Support“, ungehärtet und werden vom Auftragnehmer nicht betreut. Sicherheitspatches von Betriebssystem und betriebssystemnaher Software müssen vom Anwender selbstständig installiert werden. Ein Virenschutz für die VMs wird bereitgestellt. Ein Monitoring findet nur für die zugrunde liegende Virtualisierungsinfrastruktur statt, nicht jedoch für die vom Anwender betreuten Server. Es bestehen jedoch keinerlei Verfügungsansprüche für die vom Anwender betriebenen virtuellen Server.

Störungen des Self-Service-Portals können über den User-Help-Desk eröffnet werden, während die Anwender-VMs keinem Support durch den Auftragnehmer unterliegen. Die Option auf eine vollständige Datensicherung und Wiederherstellung der Systeme ist möglich.

## 2 Allgemeine Leistungen

### 2.1 Basisleistungen

Die Basisleistungen stellen die Grundlage des Infrastructure-as-a-Service (IaaS) innerhalb der dSecureCloud dar. Mit dem Self-Service-Portal stellt sich der Auftraggeber seine benötigten virtuellen Server mit den von ihm benötigten Ressourcen flexibel selbst bereit. Zu den Ressourcen, die vom Auftraggeber wählbar sind, gehören RAM, CPU Cores, Kapazität sowie Partitionierung von Storage als auch die Wahl der Betriebssystemplattform.

Die Bereitstellung des virtuellen Servers erfolgt vollautomatisiert über die vom Auftragnehmer bereitgestellten Server-Templates. Es findet keine Konfiguration des Betriebssystems oder möglicher betriebssystemnaher Komponenten durch den Auftragnehmer statt. Der Server wird eigenverantwortlich vom Auftraggeber betreut.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung der Server-Templates zur Erstellung von virtuellen Servern in der Cloud	V, D, B	I
Erstellung eines virtuellen Servers über das Self-Service-Portal	I	V, D, B
Konfiguration des virtuellen Servers nach Erstellung über das Self-Service-Portal	I	V, D, B
Ressourcenerweiterung des virtuellen Servers (RAM, Cores, Festplatten)	I	V, D, B

#### 2.1.1 Grundschutzkonformer Betrieb

Die zum Betrieb der dSecureCloud erforderliche Infrastruktur erfüllt die Anforderungen des grundschutzkonformen Betriebs des BSI bis zur Schutzstufe „normal“ und wird vom Auftragnehmer gewährleistet.

Der sichere Betrieb für die vom Auftraggeber eigenadministrierten virtuellen Server in der dSecureCloud wird nicht vom Auftragnehmer gewährleistet.

Für das Update- und Patchmanagement der Infrastruktur der dSecureCloud ist der Auftragnehmer verantwortlich.

Die Servertemplates für Neubereitstellungen werden regelmäßig für die vom Auftraggeber nutzbaren Betriebssysteme vom Auftragnehmer auf ein aktuelles Patch- und Updatelevel gehoben.

Ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung der virtuellen Systeme verpflichtet sich der Auftraggeber aktuelle Sicherheitspatches und Updates für das Betriebssystem und installierte Software auf seinen betreuten virtuellen Servern innerhalb der dSecureCloud selbstständig zu beziehen und zu installieren.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, kundenbetreute Maschinen stillzulegen, wenn diese ein Sicherheitsrisiko (zum Beispiel Teil eines Bot-Netzes, Viren- oder Malwarebefall) darstellen oder nach wiederholter Aufforderung keine sicherheitsrelevanten Patches eingespielt werden.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Grundschutzkonformer Betrieb der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Sicherer Betrieb der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud ab Bereitstellung, inkl. Einspielung von Patches und Updates	I	V, D
Anpassung der Templates für Neubereitstellungen auf aktuelles Patch- & Updatelevel	V, D, B	
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten an der dSecureCloud Infrastruktur	V, D	I



### 2.1.2 Datenschutz

Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Art der Nutzung der bereitgestellten virtuellen Systeme inklusive der verwendeten Daten. Verarbeitet der Auftraggeber auf den bereitgestellten virtuellen Systemen des Auftragnehmers personenbezogene Daten, so ist der Auftraggeber bezüglich der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Der Auftraggeber ist ebenfalls für die Einhaltung der in Kapitel IV der DSGVO und ggfs. ergänzend geltender nationaler Datenschutzvorschriften verantwortlich, insbesondere für

- die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten,
- sofern die Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung erfolgt, die Einholung und Dokumentation von Einwilligungserklärungen, die Dokumentation von Widerrufserklärungen und die Umsetzung der im Falle eines Widerrufs erforderlichen Maßnahmen,
- die Prüfung, ob gemäß Art. 35 DSGVO eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen ist, und falls ja, für die Durchführung derselben,
- die Dokumentation der zum Schutz der Daten getroffenen Maßnahmen, soweit diese in nicht von dem Auftragnehmer im Rahmen der in diesem SLA geregelten Leistungen umzusetzen sind,
- die Prüfung auf Notwendigkeit zur Erstellung eines Datenschutzkonzepts und ggfs. Erstellung desselben,
- die Wahrung der Rechte der Betroffenen insbes. des Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung,
- die Einhaltung von Löschrufen und zulässiger Speicherdauer.

Die datenschutzrechtliche Verantwortung des Auftragnehmers zur Umsetzung der Maßnahmen gemäß Art. 32 und 28 DSGVO ist auf den in diesem SLA geregelten Leistungsumfang beschränkt.

### 2.1.3 Virenschutz

Der Auftragnehmer gewährleistet für die dSecureCloud Infrastruktur einen Virenschutz.

Für die vom Auftraggeber betreuten virtuellen Server ist der Virenschutz innerhalb der dSecureCloud optional.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Virenschutz der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Bereitstellung des Virenschutzagenten der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud	V, I, B	D
Betrieb und Betreuung des Virenschutzagenten auf virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud		V, D, B

### 2.1.5 Monitoring

Die virtuellen Server des Auftraggebers innerhalb der dSecureCloud unterliegen nicht dem Monitoring des Auftragnehmers. Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich für den Zustand und den störungsfreien Betrieb seiner Server.

Die Überwachung für die dSecureCloud Infrastruktur werden vom Auftragnehmer betreut und gewährleistet.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Monitoring der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Steuerung und Überwachung der virtuellen Systeme. Proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen	I	V, D

### 2.1.6 Verfügbarkeit

Der Auftraggeber hat gegenüber dem Auftragnehmer keinerlei Verfügbarkeitsansprüche auf seine in der dSecureCloud eigenadministrierten Server.

Die Verfügbarkeit der dSecureCloud Infrastruktur wird analog zum Standard des Dataport Servicekatalogs zugesichert.

### 2.1.7 Zugang

Für die eigenadministrierten Server des Auftraggebers können ab Bereitstellung vom Auftraggeber Netz-Freischaltungen vorgenommen werden.

Es wird kein Zugang zu einer Administrationsplattform benötigt.

### 2.1.8 Netzkommunikation

Die Erreichbarkeit für die vom Auftraggeber in der dSecureCloud betreuten virtuellen Server ist ab Bereitstellung initial nur untereinander möglich.

Zusätzliche Freischaltungen müssen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegen einem Genehmigungsvorbehalt (siehe 3.4.2).

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erreichbarkeit der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud Infrastruktur	V, I	D
Beantragung zusätzlicher Freischaltungen	I	V, D
Umsetzung zusätzlicher Freischaltung nach erfolgter Prüfung	V, D	I

### **2.1.9 Verschlüsselung**

Für die Wahrung der Vertraulichkeit der vom Auftraggeber in der dSecureCloud verarbeiteten Daten ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich; dieser hat eine ggfs. erforderliche Verschlüsselung eigenverantwortlich vorzunehmen. Sofern die vom Auftraggeber in der dSecureCloud verarbeiteten Daten aus Gründen der Sicherheit oder des Geheimschutzes eine Verschlüsselung erfordern, ist der Auftraggeber hierfür verantwortlich.

### **2.1.10 Authentisierung**

Die Authentisierung der vom Auftraggeber betriebenen virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud erfolgt mittels lokaler Benutzer-Accounts. Weitere Authentisierungsdienste werden nicht angeboten.

### **2.1.11 Löschung von Daten**

Im Falle einer Vertragskündigung ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, die von ihm in der dSecureCloud gespeicherten Daten rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages zu sichern. Unabhängig vom Kündigungsgrund und von der Vertragspartei, welche die Kündigung ausgesprochen hat, löscht der Auftragnehmer unverzüglich nach der Beendigung des Vertrages alle Daten des Auftraggebers, einschließlich der eventuell noch gemäß Pkt. 3.4.1 vorhandenen Datensicherungen.

Eine Wiederherstellung von Daten ist nach dieser Löschung ausgeschlossen.

Ausgenommen von der Löschung sind Daten, die vom Auftragnehmer zu Abrechnungszwecken über diese Frist hinaus benötigt werden oder soweit sie einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen.

Für die Löschung der betriebenen virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud während der Vertragslaufzeit ist der Auftraggeber verantwortlich.

### **2.1.12 Offenlegung von Daten des Auftraggebers**

Der Auftragnehmer wird Daten, die der Kunde in der dSecureCloud gespeichert hat, Dritten (insbesondere Strafverfolgungsbehörden) nur offenlegen, sofern der Auftragnehmer hierzu gesetzlich verpflichtet ist. Ist der Auftragnehmer gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet, wird er den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren und ihm eine Kopie der Verfügung (z.B. Anordnung zur Beschlagnahme oder Durchsuchung) zukommen lassen, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist. Der Auftragnehmer ist gegenüber dem Auftraggeber nicht zur Einlegung von Rechtsbehelfen oder Rechtsmitteln gegen solche Verfügungen verpflichtet.

### **2.1.13 Berichtswesen**

Der Auftragnehmer stellt über das Self-Service-Portal ein automatisiertes Berichtswesen dem Auftraggeber zur Verfügung. Der aktuelle Ressourcenverbrauch und die entstandenen Aufwände sind jederzeit einsehbar.

### **2.1.14 Protokollierung**

Innerhalb des Self-Service-Portals findet eine Protokollierung statt. Durch Firewalls geblockte Netzwerkkommunikation wird ebenfalls protokolliert.

Eine regelmäßige Auswertung erfolgt nicht, sondern nur im Bedarfsfall, wie zum Beispiel dem Verdacht, dass ein Sicherheitsrisiko (s. 2.1.1) vorliegt.

## **2.2 Leistungsgegenstand**

### **2.2.1 Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der dSecureCloud**

Die Leistungsmerkmale der virtuellen Server in der dSecureCloud können im Benutzerhandbuch auf der Kundenportalseite eingesehen werden.

### **2.2.2 Betriebssysteme in der dSecureCloud**

Die verfügbaren Betriebssysteme der virtuellen Server in der dSecureCloud können im Benutzerhandbuch auf der Kundenportalseite eingesehen werden.

Es werden nur Betriebssysteme bereitgestellt, die sich im regelhaften Support durch den Hersteller befinden. Die Versionen werden vom Auftragnehmer regelmäßig aktualisiert und sind im Self-Service-Portal einsehbar. Bereits bereitgestellte Betriebssysteme können auch nach Entfernung aus dem Self-Service-Portal weiterbetrieben werden, sofern sie keine Gefahr für andere Systeme darstellen (s. 2.1.1).

## **2.3 Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Auftraggebers**

Die Mitwirkungsleistungen, Beistelleleistungen und Pflichten des Auftraggebers sind in den jeweiligen Abschnitten der Leistungsbeschreibung und optionalen Leistungen ausgewiesen.

Der Auftragnehmer weist darauf hin, dass das BSI die Erstellung einer Cloud-Sicherheitsrichtlinie für Cloud-Nutzer durch den Auftraggeber empfiehlt.

Zusätzlich gelten für den Auftraggeber folgende Pflichten:

- a) Der Auftraggeber versichert, dass er und diejenigen, die über ihn, in seinem Auftrag, mit seinem Wissen oder seiner Duldung die dSecureCloud nutzen oder auf diese zugreifen können, keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen werden, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter oder behördliche Anordnungen verstößt; dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende oder rechtsradikale Inhalte sowie für die Verbreitung von Spam oder Malware.
- b) Der Auftraggeber prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze und Verordnungen und stellt deren Einhaltung sicher.



- c) Der Auftraggeber ist verpflichtet die Betriebssysteme und Applikationen innerhalb seiner virtuellen Maschinen gegen Angriffe Dritter und Missbrauch zu schützen, sowie frei von Schadsoftware zu halten.
- d) Der Auftraggeber ist verpflichtet innerhalb seiner virtuellen Maschinen die VMwareTools oder openVMTools für die Gastbetriebssystemunterstützung nur nach Aufforderung oder nach Zustimmung durch den Auftragnehmer zu deinstallieren.
- e) Der Auftraggeber ist für die Einhaltung von Lizenzanforderungen hinsichtlich der von ihm oder auf seine Veranlassung in der dSecureCloud installierten Software verantwortlich. Er hält Dataport diesbezüglich von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.
- f) Der Auftraggeber verpflichtet sich, zu prüfen, ob für die von ihm auf dem dSecureCloud-Server gespeicherten Daten, ein Datenschutzkonzept notwendig ist und bei Bedarf ein solches zu erstellen.

Ein Verstoß des Auftraggebers gegen die in diesem SLA geregelten Pflichten berechtigt Dataport, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die vom Kunden in der dSecureCloud gespeicherten Daten nach Maßgabe von Pkt. 2.1.11 nach frühestens einer Woche zu löschen.

### 3 Leistungsbeschreibung

---

#### 3.1 Anforderungen an die Infrastruktur des Auftraggebers

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

##### 3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung der Dataport-Träger wird ein Zugang zum jeweiligen Landesnetz vorausgesetzt.

#### 3.2 Lizenzleistungen

Der Auftragnehmer gewährleistet die Lizenzleistung für die jeweilig zur Verfügung stehenden Betriebssysteme (s.2.2.2). Für alle weiteren Lizenzleistungen ist der Auftraggeber verantwortlich.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen	V, D	
Lizenzen für optional angebotene Dienste Datensicherung und Virenschutz, sofern genutzt	V, D	
Fachanwendung		V, D
Middleware		V, D
Zusätzliche Lizenzen		V, D

#### 3.3 Leistungsabgrenzung

Der Zugang zu den Dataport Basisdiensten für die virtuellen Server des Auftragsgebers innerhalb der dSecureCloud sowie die Administration dieser virtuellen Server durch den Auftragnehmer sind nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Seitens des Auftragnehmers werden keine weiteren Serverrollen (z.B. Datenbanken, Webservices etc.) bereitgestellt und/oder betreut.

Störungen innerhalb der automatisiert erstellten Anwender-VMs unterliegen nicht dem Support von Dataport. Störungsmeldungen für die dSecureCloud Infrastruktur, inkl. des Self-Service-Portals, können über den User Help Desk eröffnet werden. Siehe hierzu Punkt 4.

### 3.4 Optionale Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen können von allen Auftraggebern zusätzlich zu den Basisleistungen gebucht werden:

#### 3.4.1 Datensicherung

Als optionale und zusätzlich zu berechnende Leistung bietet der Auftragnehmer innerhalb der **dSecureCloud** eine Datensicherung für die vom Auftraggeber eigenadministrierten Server an.

Die Option der Datensicherung kann bei der Neuerstellung eines vom Auftraggeber betreuten Servers oder auch bei einem in der **dSecureCloud** bestehenden System aktiviert werden.

Die Aufbewahrungszeit der Datensicherung beträgt 30 Tage. Ein Restore kann nur für den gesamten virtuellen Server angewendet werden, nicht jedoch auf Fileebene.

Eine Serverwiederherstellung kann der Auftraggeber über das Self-Service-Portal eigenständig durchführen.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Backup Anforderungen und Aufbewahrungszeiträumen	V, D	I
Definition von Backup mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern	V, D	I
Aktivierung der Full-VM Sicherung		V, D
Durchführung der Datensicherung	V, D	I
Durchführung von Recovery Maßnahmen entsprechend der bestehenden Richtlinien		V, D

#### 3.4.2 Erweiterte Netzkommunikation

Die selbstadministrierten Server des Auftraggebers innerhalb der **dSecureCloud** sind untereinander erreichbar. Für den Fall, dass die einfache Netzkommunikation nicht ausreicht und eine Kommunikation in erweiterte Bereiche notwendig wird, steht dem Auftraggeber die optionale Möglichkeit einer erweiterten Netzkommunikation zur Verfügung.

Die erweiterte Netzkommunikation muss über zusätzliche Freischaltungen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegt einem Genehmigungsvorbehalt. Für die Beantragung einer erweiterten Netzkommunikation entstehen keine weiteren Aufwände. Für umzusetzende Maßnahmen können zusätzliche Aufwände entstehen, die nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind.

#### 3.4.3 Zusatzservice Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke

Die Server der **dSecureCloud** sind in ihrer Standard-Konfiguration nur über die Landesnetze erreichbar. Für Zugriffe von außerhalb der Landesnetze kann für jede virtuelle Maschine zusätzlich ein erweiterter Service, der die Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke sowie die Filterung mittels virtueller Firewalls sicherstellt, bestellt werden. In diesem ist weiterhin die optionale Buchung eines öffentlichen DNS-Eintrags enthalten.

Es kann zu einer Änderung der öffentlichen IP-Adressen kommen. In dem Fall wird der Auftragnehmer den Auftraggeber rechtzeitig informieren. Alle hieraus in der **dSecureCloud** Infrastruktur entstehenden



Aufwände sind vom Auftragnehmer selbstständig durchzuführen. Notwendige Massnahmen im Betriebssystem des virtuellen Servers obliegen dem Auftraggeber.

### **3.4.4 Virenschutz**

Für die vom Auftraggeber betreuten virtuellen Server ist der Virenschutz innerhalb der dSecureCloud optional. Der Auftraggeber entscheidet eigenverantwortlich, ob er den Service vom Auftragnehmer nutzen möchte.

Die Installationsquellen für den Virenschutzclient werden jedem Auftraggeber auf ihren eigen-administrierten Servern zur Installation bereitgestellt. Das Angebot ist im Service enthalten und unterliegt keiner gesonderten Berechnung.

## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Leistungsausprägung

#### 4.1.1 Betriebszeiten

##### 4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

##### 4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb<sup>1</sup>

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

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

##### 4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

#### 4.1.2 Wartungsarbeiten

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

#### 4.1.3 Support

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die dSecureCloud Infrastruktur und das Self-Service-Portal.

Die automatisch durch den Auftraggeber erstellten VMs unterliegen nicht dem Support des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer übernimmt des Weiteren keine verfahrensbezogenen fachlichen Supportleistungen.

---

<sup>1</sup> Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.

#### 4.1.4 Störungsannahme<sup>2</sup>

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center/den User-Help-Desk des Auftragnehmers.

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

#### 4.1.5 Incident-Management

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

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

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

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

<sup>2</sup> Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.

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

## 5 Erläuterungen

### 5.1 Begriffsfestlegungen

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

## 5.2 Erläuterung VDBI

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