EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6745-3/3011005

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber" genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer" genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Bereitstellung und Betrieb des Verfahrens Zebra/Fips im Rechenzentrum sowie Technisches Verfahrensmanagement
3. Änderung: RAM Erweiterung und Erweiterung von 3 Web-Servern

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

☒ nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

☒ zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

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

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4a, 4b, 5, 6 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

3.1.1 ☐ Beratung
3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung
3.1.3 ☐ Schulung
3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung
3.1.5 ☐ Betreiberleistungen
3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen
3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen:
gemäß Anlage 4a und 4b

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

3.2.1 Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

Anlage(n) Nr.

☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

SLA Individual - Allgemeiner Teil A	Anlage(n) Nr.	4a
SLA Individual – Verfahrensspezifischer Teil B		4b

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	1
Festpreis Aufwand	Anlage(n) Nr.	2a
Preisblatt Festpreis	Anlage(n) Nr.	2b
Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung	Anlage(n) Nr.	3
Vereinbarungen über Sicherheitsmaßnahmen für Fernzugriffe	Anlage(n) Nr.	5
Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	Anlage(n) Nr.	6

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

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

3.2.2 ☒ Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.

3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

Oracle Leistungen: gemäß Zentralfinanzierung des Vertrages V12909/3011005.

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V6745-3/3011005

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	**Geplanter Leistungszeitraum**		**Verbindlicher Leistungszeitraum**	
	Beginn	**Ende**	**Beginn**	**Ende**
V6745/3011005			01.10.2013	30.03.2014
V6745-1/3011005 (1. Änderung)			01.04.2014	31.07.2017
V6745-2/3011005 (2. Änderung)		30.04.2020	01.08.2017	
V6745-3/3011005 (3. Änderung)	01.05.2020			

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß Anlage 4a Pkt. 2.2.2 und Anlage 4b Pkt. 2.1.1

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

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2a und 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☒ **Vergütung nach Aufwand**

mit einer Obergrenzenregelung gem. Anlage 2a

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					**Preis innerhalb der Zeiten** gemäß 4.3.
Pos. Nr.	**SAP-Artikel-Nr.**	**Artikelbezeichnung/-code**	**Menge**	**Mengen-einheit**	**Einzelpreis**

Die Artikel und Preise sind in der Anlage 2a enthalten.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage 2a.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2a.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☐ gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

☒ gemäß Ziff. 3.1 der Dataport AVB

☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. .

5.2 ☒ **Festpreis**

Der **einmalige** und der **jährliche Festpreis** setzen sich gem. Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gem. Anlage 2b.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gem. Ziff. 3.1 der Dataport AVB vor.

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gem. Anlage

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

(ergänzend zu / abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung)

6.1 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

_____

_____

6.2 ☐ Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

_____

6.3 ☐ Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.

6.4 ☐ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

_____

7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

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

8.2. Änderungen der Anlage 1 Ansprechpartner sind unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1 vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt.

Die neue Anlage ist an [redacted] zu senden.

8.3. Der Auftraggeber liefert alle Muss-Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung durch das Ausfüllen der Anlage 3 „Selbstauskunft Auftraggeber zur Auftragsverarbeitung". Die Anlage ist vor Vertragsschluss auszufüllen und bei Vertragsannahme schriftlich an den Auftragnehmer zurück zu senden.

8.4. gemäß Anlage 4a Pkt. 1.2 und Anlage 4b Pkt. 1.4

9 Schlichtungsverfahren

☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

☐ Der Auftragnehmer weist nach, dass die Haftungshöchstsummen gemäß Ziffer 9.2.1 EVB-IT Dienstleistung durch eine Versicherung abgedeckt sind, die im Rahmen und Umfang einer marktüblichen deutschen Industriehaftpflichtversicherung oder vergleichbaren Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU entspricht.

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1. Allgemeines

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

11.2. Umsatzsteuer

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

11.3. Verschwiegenheitspflicht

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

11.4. Bremer Informationsfreiheitsgesetz

11.4.1. Dieser Vertrag unterliegt dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz (BremIFG). Er wird gemäß § 11 im zentralen elektronischen Informationsregister der Freien Hansestadt Bremen veröffentlicht. Unabhängig von einer Veröffentlichung kann er Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremIFG sein.

11.4.2. ☐ Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

11.5. Preisanpassungen

RZ-Rekalkulation

Die in den Preisblättern aufgeführten Personalkostenzuschläge werden zukünftig in einer neuen Version des Servicekatalogs in die Artikel eingearbeitet. Alle aufgeführten Personalkostenzuschläge je Position, sowie der Gesamtpersonalkostenzuschlag können dann entfallen. Dies wird im Rahmen von Vertragsanpassungsverfahren umgesetzt.

11.6. Ablösung von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

11.7. Besondere Leistungsmerkmale

11.7.1. Oracle IDOS:

Die Vergütung der in Anlage 2 aufgeführten Oracle IDOS Leistungen erfolgt durch den Zentralfinanzierungsvertrag mit dem Auftragnehmer.

11.8. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt voraussichtlich am 01.05.2020. Er ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß Nummer 4.2 und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten zum 01.08.2021 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.9. Auftragsverarbeitung

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

Bremen	11.03.20	BREMEN	18. MAI 2020
Ort	Datum	Ort	Datum

[redacted]

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von
IT-Dienstleistungen

Bereitstellung und Betrieb des Verfahrens Zebra/Fips im Rechenzentrum sowie Technisches Verfahrensmanagement

3. Änderung: RAM Erweiterung und Erweiterung von 3 Web-Servern

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:	**Der Senator für Finanzen** **Abteilung 4 - Zentrales IT-Management** **Digitalisierung öffentlicher Dienste** **Rudolf-Hilferding-Platz 1** **28195 Bremen**
Rechnungsempfänger:	**Freie Hansestadt Bremen** **- Rechnungseingang FHB -** **Senator für Finanzen** **28026 Bremen**
Leitweg-ID:	[redacted]

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertraglicher Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:	**Herr/Frau** **Tel.:** **Email:** **Herr/Frau** **Tel.:** **Email:**

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

Ort BREMEN , Datum 18. MAI 2020

Preisblatt (für Aufwände)

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

Ohne Obergrenze

[redacted]

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.
Die Rechnungsstellung der Position 10 erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.
Die Rechnungsstellung der Position 20-60 erfolgt gemäß Anlage 2b.

Der Leistungsnachweis für Personalleistungen wird kalendermonatlich nachträglich erstellt und zugesandt. Er gilt für jeden Monat als genehmigt, wenn und soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **einmaligen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	[redacted]
Personalkostenzuschlag gesamt:	
Gesamtpreis:	**570,28 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

[redacted]

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt nach erbrachter Leistung.

dataport

Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	[redacted]
Personalkostenzuschlag gesamt:	
Gesamtpreis:	**239.106,17 €**

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog

[redacted]

[redacted]

Die Rechnungsstellung ergibt sich gem. Teil I Ziff. 3.1.6 der Dataport AVB.

Anlage 3 zum V6745-2/3011005

Vertragsnummer: V6745-2/3011005
Auftraggeber: Die Senatorin für Finanzen

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung[1]

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:
https://www.lda.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	**Art und Zweck der Verarbeitung** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Gewährung von Zuwendungen gem. §§ 23,44 Landeshaushaltsordnung, Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten ist Inhalt in der Verordnung über die Verarbeitung von Daten in der Zuwendungsdatenbank PEBB§ Bremen vom 16.4.2014 geregelt
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)
	natürliche Personen: Name, akad. Grad, Geschlecht, Anschrift, kommunikationsdaten, Bankverbindungen * juristische Personen: Rechtsform, Registernummer, Betriebsnummer *
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

3.	**Beschreibung der Kategorien betroffener Personen** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Zuwendungsempfänger

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

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

dataport

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter

[redacted]

Anlage 4a zum V6745-3/3011005

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil – ZEBRA/FIPS (ZEBRA_HB001))

für

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

nachfolgend Auftraggeber

Inhaltsverzeichnis

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

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs) ... 7

2.3.1 Reaktionszeit ... 7

2.4 Betriebsverantwortung ... 7

3 Rollendefinition ... 8

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting ... 9

4.1 Verfügbarkeit (Availability) ... 9

4.2 Auslastung ... 9

5 Störungsprioritäten ... 10

6 Glossar ... 12

6.1 Definition der Verfügbarkeit ... 17

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit ... 18

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen ... 18

1 Einleitung

Dataport stellt Server-Services und Technisches Verfahrensmanagement mit vereinbartem Serviceumfang bedarfsgerecht zur Verfügung. Die allgemeinen Rahmenbedingungen für die Erbringung dieser Services sowie die für einen reibungslosen und effizienten Ablauf notwendigen Rahmenbedingungen 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 Mitwirkungs- 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, s. Abbildung.

[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:

	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 [redacted] 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	-
	(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)		

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 [redacted]

[redacted]

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-Directories 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 des 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 Verfahrensdokumention 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.

2.3 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)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

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

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

2.4 Betriebsverantwortung

Grundsätzlich liegt die Betriebsverantwortung für den Betrieb der Server-Services und der Middelwarekomponenten 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 Ziffer 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
Auftragsverabeiter (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 Dienstleitung 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 Verfahrens-management (FVM)	Das fachliche Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrenssoftware (nicht auf Systemebene oder innerhalb systemnaher Software). Ein Nutzer mit einer Rolle und Aufgaben im FVM hat administrative Rechte im Verfahren und damit weitergehende Rechte als ein normaler Verfahrensnutzer.
IT Infrastructure Library (ITIL)	Sammlung von „Best Practice" Prozessen und Methoden zur Definition, Erbringung und Veränderung von IT-Services für Auftraggeber und Nutzer sowie zum Management von Störungen der Serviceerbringung.
Key Performance Indikator (KPI)	Vertragliche Leistungskennzahl, für das leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen).

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

Begriff	Definition
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen: • 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,...) 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.
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. $\text{Verfügbarkeit}_{Ist} \geq \text{Verfügbarkeit}_{Soll}$; $\text{Reaktionszeit}_{Ist} \leq \text{Reaktionszeit}_{Soll}$).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

Begriff	Definition
Supportzeit	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 Verfahrens-management (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
Verfahrens-umgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: • 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 Patche der Betriebssysteme oder Middelware 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
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	Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen. Es wird zwischen dem Standard-Wartungsfenster (regelmäßig pro Woche) und besonderen Wartungsfenstern (auf gesonderte Vereinbarung) unterschieden. Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit. Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich. 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.

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

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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 „Ecomomy" 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 Verfügbarkeistklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

[redacted]

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

Anlage 4b zum V6745-3/3011005

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren ZEBRA/FIPS (ZEBRA_HB001))

für

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

nachfolgend Auftraggeber

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **2**

1 Einleitung **3**

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur 3

1.2 Aufbau des Dokumentes 3

1.3 Rollenzuordnung 4

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten 4

2 Rahmen der Leistungserbringung **5**

2.1 Servicerelevante Regelungen 5

2.1.1 Supportzeiten 5

2.1.2 Service Request Management 5

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur **6**

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens 6

3.2 Bereitgestellte Umgebungen 6

3.3 Details zu Server-Services 6

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services 6

3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services 10

3.3.3 Zentraler Fileservice 11

3.3.4 Fileservice Economy 11

3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG) 11

3.3.6 Backup & Recovery 11

3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement 11

3.4.1 Serviceklassifikation 11

3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren 12

3.4.3 Benutzerverwaltung 12

3.4.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff 12

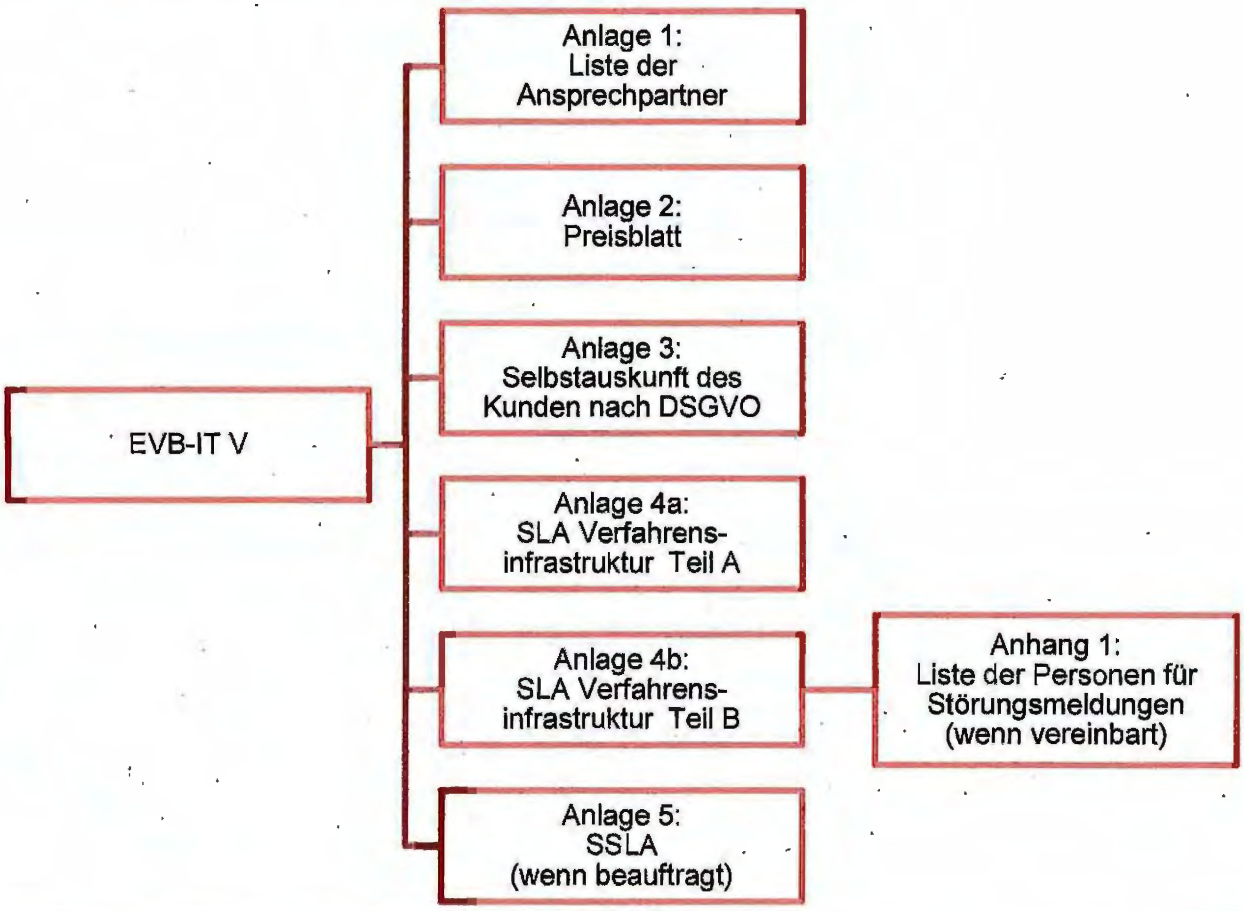
3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA) 12

3.5.1 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens 12

1 Einleitung

Dataport stellt Verfahrensinfrastrukturen (Server-Services 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



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers, konkrete Rollenfestlegung
- die Leistungsbeschreibung: Server-Services und TVM
- Leistungsspezifische KPIs: Ausführungen zu Kennziffern und Reporting

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:	ggf. weitere Auftragsberechtigte in Abstimmung mit Servicekoordination Technik
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 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.

Der Auftraggeber, die Auftragsberechtigten und die Nutzer verpflichten sich, den Auftragverarbeiter 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 (siehe Abschnitt 3.5)..

Der Auftraggeber stellt dem Auftragverarbeiter 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 wie folgt eingestellt:

Per E-Mail an das Funktionspostfach DataportServicekoordinationTechnik@dataport.de.

Nachbestellungen gem. Ziffer 5.1 des EVB-IT: per E-Mail an das Funktionspostfach DataportPMStandardverfahren@dataport.de.

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

Die Bearbeitung wird beim Auftragverarbeiter 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

Zebra Bremen ist die Zuwendungsdatenbank des Bundeslandes Bremen. FIPS Bremen ist die EU-Controlling-Software des Senators für Wirtschft, Arbeit und Häfen des Bundeslandes Bremen.

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

[redacted]

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.

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Die Lizenzen für das Betriebssystem sind Bestandteil des Server-Services. Für die Lizenzen des Terminal-Services gelten folgende Regelungen:

- Terminal Service Citrix: die Lizenzen werden durch Dataport (mit gesonderter Kostenposition) bereitgestellt
- Terminal-Service RDP: Die Lizenzen werden durch Dataport (mit gesonderter Kostenposition) bereitgestellt.

[redacted]

3.3.2 Spezifische Punkte zu Windows- und Citrix Terminal Services

Skalierung und Benutzerverhalten

Die Anzahl der gleichzeitigen Benutzer ergibt sich aus den aktuellen Anforderungen der Applikationskomponenten und dem aktuell angenommenen Benutzerverhalten. Die konkrete Ermittlung erfolgt im Rahmen der Erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) und wird in der Verfahrensdokumentation festgeschrieben. Die Ermittlung kann nicht für die gleichbleibende Performance über die Gesamtlaufzeit der Verfahrensnutzung garantieren.

Signifikante Änderungen des Benutzerverhaltens, die Einführung neuer Applikations-Module oder geänderte Systemanforderungen bestehender Applikations-Module (z. B. durch ein individuelles Customizing des Auftraggebers) beeinflussen die Performanz und erfordern ggf. eine Neuskalierung des Systems.

Die benutzerbezogene Rechenleistung (CPU) und der Arbeitsspeicher (RAM) je Benutzer orientieren sich an Durchschnittswerten. Der tatsächliche Bedarf pro Benutzer kann je nach Nutzerverhalten (insbesondere bei Nutzung des Internet Explorers) stark variieren. Auch diese Werte werden im Rahmen des EHdB ermittelt und dokumentiert.

Drucken über Terminalservices

Auf Fat-Clients (Windows) erfolgt das Drucken unter Citrix aktuell mit dem Universal Printer Driver (UPD) und unter Windows Terminalservices derzeit mit Remote Desktop Easy Print.

Für Thin-Clients bzw. Non-Windows Endgeräte erfolgt seitens des Auftragverarbeiters eine Prüfung, welche Drucklösung möglich ist. Der Betrieb ist kostenpflichtig und gesondert zu beauftragen.

Voraussetzungen auf die Clients des Auftraggebers

- [redacted]

- [redacted]

- **Audio**

[redacted]

3.3.3 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.6 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 Auftragverarbeiter 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.

3.4 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.4.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

[redacted]

[redacted]

3.4.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

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

- **Produktionsumgebung**
  Es liegen keine Schnittstellen vor.
- **Qualitätssicherungsumgebung**
  Es liegen keine Schnittstellen vor.
- **Schulungsumgebung**
  Es liegen keine Schnittstellen vor.

3.4.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

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

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.4.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Administrativ (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

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

Nicht Bestandteil des SLAs.

EVB-IT Dienstvertrag

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)

Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Auftraggeber:
Vertragsnummer Dataport:
Vorhabennummer des Kunden:
Abrechnungszeitraum:
Produktverantwortung Dataport:
Nachweis erstellt am / um:
Gesamtzahl geleistete Stunden:

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

Position:

Datum	Aufwand in Stunden	Kommentar	Name der / des Leistenden
		Gesamtzahl geleistete Stunden für Position	

Position

Datum	Aufwand in Stunden	Kommentar	Name der / des Leistenden
		Gesamtzahl geleistete Stunden für Position	

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

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.

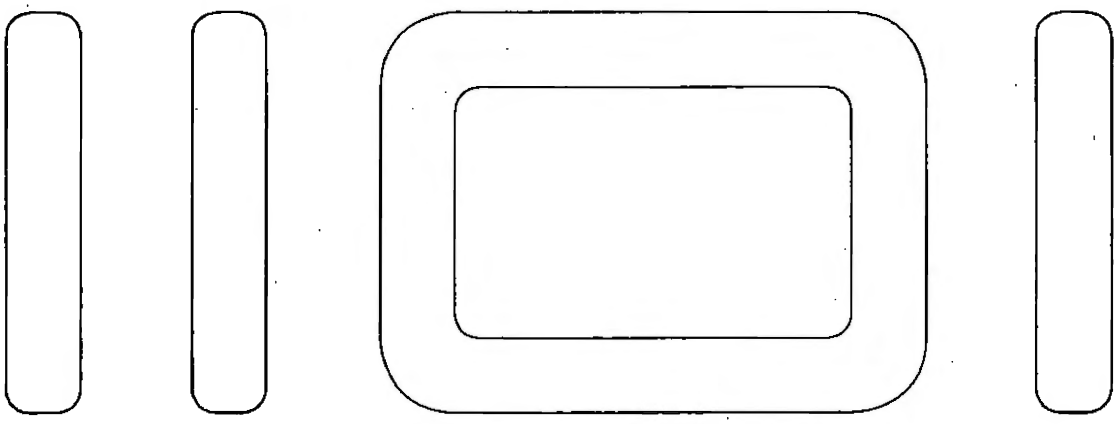
dataport

„Integrierter Dataport Oracle Service“

- IDOS -

Leistungsbeschreibung

Stand 28.02.2018



Für den Auftraggeber: <Behördenbezeichnung> im folgenden IDOS-Nutzungsberechtigter genannt

dataport

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3

2 Leistungsumfang 4
2.1 Produktset 4
2.1.1 Unlimitiertes Produktset 4
2.1.2 Produktliste mit Preisfestschreibung 5
2.2 Support 5
2.3 Vertrags- und Lizenzmanagement 6
2.4 Leistungsabgrenzung 7

3 Mitwirkungen und Beistellungen 8
3.1 Einrollen bestehender Supportverträge (Beistellung) 8
3.2 Verbrauchsmessung – zentrale Nutzung 8
3.3 Verbrauchsmessung – dezentrale Nutzung 9
3.4 Sonstiges – dezentrale Nutzung 9

4 Nutzungsbedingungen 10
4.1 Bedingungen für die zentrale Nutzung 10
4.2 Bedingungen für die dezentrale Nutzung 10

5 Dauer der Leistung 12
5.1 Bestätigungsprozess 12
5.2 Rückübertragung (dezentrale Nutzung) 12

6 Fortsetzung des Gesamtsupports nach Vertragsende 13
6.1 Support für die zentrale und dezentrale Nutzung 13
6.2 Umwandlung in Named User Plus bei dezentraler Nutzung 13
6.3 Fortsetzung oder Erneuerung des bestehenden Lieferantenvertrages 14

7 Mitgeltende Regelungen 15
7.1 Oracle Definitionen und allgemeine Lizenzvorschriften gem. Lieferantenvertrag 15
Anhang 1 Musterformular Rückübertragung 18
Anhang 2 Muster EVB-IT Pflege S 19

1. Einleitung

Dataport hat mit der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG einen Vertrag geschlossen, der das Ziel hat, seinen Trägern Nutzung und Support von Oracle Produkten zu ermöglichen.

Dieser Lieferantenvertrag enthält für einen definierten Produktumfang (Produktset) eine unlimitierte Nutzungsmöglichkeit (**ULA - Unlimited License Agreement**) sowie eine Produktliste, nach der bedarfsorientiert zu festgeschriebenen Konditionen Nutzungsrechte und Support beschafft werden können. Dieser Lieferantenvertrag endet am 31.12.2022.

Dataport bietet basierend auf den Lieferantenvertrag seinen Trägern an, einen umfangreichen

„Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS)

zu nutzen, der bei der Erfüllung fachspezifischer Anforderungen mit der Zielsetzung unterstützt, die IT effizienter zu gestalten und skallerbare, flexible und zuverlässige Oracle-Leistungen im Dataport – Rechenzentrum (zentrale Nutzung) und in kundeneigenen Betriebsstätten (dezentrale Nutzung) einzusetzen.

Durch die unlimitierte Nutzungsmöglichkeit des Produktsets ergeben sich besondere Vorteile während der Vertragslaufzeit, u.a.:

- **Unlimitierte Nutzungsmöglichkeit** des kompletten ULA Produktsets ohne Mehrkosten
- **Keine Mehrkosten für Lizenznutzungsrechte aus dem ULA Produktset** bei Wachstum der Infrastruktur
- **Grundlage für eine ordnungsgemäße Nutzung** der Produkte (Compliance) sowohl bei zentraler Nutzung als auch bei dezentraler Nutzung
- **Rückübertragung der Nutzungsrechte** im Rahmen der dezentralen Nutzung nach Vertragsende

Der detailllierte Leistungsumfang des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) ergibt sich aus den folgenden Abschnitten dieser Leistungsbeschreibung.

2. Leistungsumfang

Der „Integrierte Dataport Oracle Service" (IDOS) besteht aus den folgenden einzelnen Leistungen:

- **Nutzung** der Produkte des ULA – Produktsets gemäß Abschnitt 2.1
- **Support** der Produkte des ULA – Produktsets gemäß Abschnitt 2.2
- **Vertrags-** und **Lizenzmanagement** gemäß Abschnitt 2.3

2.1 Produktset

Der Integrierte Dataport Oracle Service" (IDOS) enthält für einen definierten Produktumfang (Produktset) eine unlimitierte Nutzungsmöglichkeit (**ULA - Unlimited License Agreement**) sowie eine Produktliste, nach der bedarfsorientiert zu festgeschriebenen Konditionen Nutzungsrechte und Support nach Auftrag durch den Kunden beschafft werden.

2.1.1 Unlimitiertes Produktset

Das **unlimitierte ULA - Produktset** besteht aus folgenden Oracle – Produkten:

[redacted]

2.1.2 Produktliste mit Preisfestschreibung

Die Produktliste, nach der bedarfsorientiert zu festgeschriebenen Konditionen Nutzungsrechte und Support beschafft werden können, stellt ein optionales Produktset dar und besteht u.a. neben der Datenbankproduktkategorie aus weiteren ausgewählten Oracle Produktkategorien wie z.B. der Business Intelligence Produkte.

Die Produkte des optionalen Produktsets sind gesondert anzufragen und auf Basis von Einzelangeboten gegen Entgelt zu beauftragen.

2.2 Support

Der Integrierte Dataport Oracle Service" (IDOS) enthält für den unter Abschnitt 2.1.1 definierten Produktumfang (Produktset) Supportleistungen.

Die Supportleistungen werden ausschließlich direkt durch Oracle Deutschland B.V. & Co.KG in eigener Verantwortung erbracht. Es gelten die jeweils aktuellen Oracle Software Technical Support Policies unter http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html.

Die für die Registrierung erforderliche Customer Support Identifier–Nummer (CSI–Nr.) lautet:

[redacted]

Die Support - Leistungen der Oracle Deutschland B.V. & Co.KG umfassen:

a) Pflegeleistungen

- Die Bereitstellung verfügbarer Umgehungen, Patches und Updates erfolgt unverzüglich, sobald verfügbar und ist im Internet zum Download verfügbar
  (Adresse: http://support.oracle.com)
- Die Bereitstellung verfügbarer Upgrades, Releases/Versionen ohne Verpflichtung bezüglich Häufigkeit und Umfang erfolgt unverzüglich, sobald verfügbar und ist im Internet zum Download verfügbar
  (Adresse: http://support.oracle.com)

b) Informationsservice

Die unverzügliche Bereitstellung verfügbarer Informationen über bekannt gemachte Programmkorrekturen erfolgt durch Bereitstellung im Internet zum Download
(Adresse: http://support.oracle.com)

c) Servicezeiten

- Montag bis Freitag von 8.30 bis 17.30 Uhr. Diese Zeiten gelten nicht an gesetzlichen Feiertagen am Erfüllungsort.

- Englischsprachiger Support (24x7) über elektronische Services.

d) Störungsmeldungen

Die Störungsmeldung erfolgt auf einem Formular entsprechend Anhang 2 zu EVB-IT Pflege S (Störungsmeldeformular) an:

[redacted]

Die Störungsmeldung wird während der vorstehend unter c) genannten Zeiten angenommen.

2.3 Vertrags- und Lizenzmanagement

Der Integrierte Dataport Oracle Service" (IDOS) enthält neben der eigentlichen Nutzungsmöglich der Produkte des Produktsets ein für die ordnungsgemäße Nutzung erforderliches Vertrags- und Lizenzmanagement, das von Dataport übernommen wird.

Dataport ist damit der zentrale Ansprechpartner gegenüber Oracle und klärt direkt alle Fragen im Zusammenhang mit der vertragskonformen Nutzung, die sich aus dem zwischen Dataport und der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG geschlossenen Vertrages ergeben. Dies trifft nicht auf Supportleistungen zu.

Für die Erstellung von regelmäßigen internen Lizenzbilanzen setzt Dataport ein Lizenzmanagementwerkzeug ein und teilt die Ergebnisse regelmäßig den IDOS – Nutzungsberechtigten mit. Die Erstellung der internen Lizenzbilanzen erfolgt jeweils jährlich, der IDOS- Nutzungsberechtigte bekommt bei Bedarf eine zusätzliche Erstellung pro Jahr auf Anfrage.

Sofern im Rahmen der Erstellung von regelmäßigen internen Lizenzbilanzen Fehlmengen identifiziert werden, z.B. durch die Nutzung von Produkten, die nicht vom unlimitierten Produktset umfasst sind, wird Dataport die betroffenen IDOS-Nutzungsberechtigten informieren und die notwendigen Schritte zur Sicherstellung der Compliance abstimmen und verfolgen. Zum Ausgleich von Fehlmengen kann bei Bedarf ein Lizenzpooling (dynamische Verwendung freiwerdender Lizenzen) in Abstimmung mit den IDOS – Nutzungsberechtigten etabliert werden.

Im letzten Vertragsjahr erstellt Dataport eine abschließende konsolidierte externe Lizenzbilanz zum Stichtag 31.12.2022 und teilt das Ergebnis nach Abstimmung mit den IDOS-Nutzungsberechtigten

Oracle (Herausgabe der Lizenzbilanz) mit dem Ziel der Mengenfestschreibung gemäß dem im Vertrag zwischen Dataport und der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG vereinbarten Bestätigungsprozess mit.

2.4 Leistungsabgrenzung

Die nachstehend aufgeführten Leistungen sind nicht Bestandteil des Integrierten Dataport Oracle Services" (IDOS) und werden hier nur beispielhaft aus Gründen der Klarstellung aufgeführt:

- Technische Beratung im Zusammenhang mit dem Einsatz des Produktsets in der jeweiligen Infrastruktur (Architekturberatung)
- Produktspezifische Beratungsleistungen (Fachberatung)
- Externe Beratungsleistungen
- Schulungsleistungen
- Aufwendungen des IDOS – Nutzungsberechtigten zur Erbringung der unter Abschnitt 3 aufgeführten Mitwirkungen

Im Bedarfsfall können die aufgeführten Leistungen gesondert angefragt und angeboten werden.

3. Mitwirkungen und Beistellungen

Für die vollständige Erbringung des unter Abschnitt 2 beschriebenen Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) bestehen seitens des IDOS–Nutzungsberechtitgen Mitwirkungspflichten u.a. hinsichtlich des Einrollens von bestehenden Supportverträgen und der Durchführung von Verbrauchsmessungen.

3.1 Einrollen bestehender Supportverträge (Beistellung)

Die Dataport zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannten bestehenden Supportverträge wurden zum Vertragsbeginn in den mit der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG geschlossenen Vertrag überführt und sind damit entsprechend vom Integrierten Dataport Oracle Service umfasst. Ggf. noch weiterhin direkt mit Oracle oder einem Handelspartner eigenständig bestehende Supportverträge eines IDOS - Nutzungsberechtigten müssen als Voraussetzung für eine IDOS – Nutzung ebenfalls in diesen Vertrag überführt werden. Dafür erhält Dataport vom jeweiligen IDOS – Nutzungsberechtigten die Kenntnis über einen ggf. noch eigenständig bestehenden Supportvertrag und die Zustimmung zu dessen Überführung. Hierfür liefert der IDOS-Nutzungsberechtigte alle notwendigen Informationen (z.B. Vertragsnummer). Anderenfalls sind die Voraussetzungen für die Nutzung des Integrierten Dataport Oracle Service nicht gegeben und die IDOS - Nutzungsberechtigung entfällt.
Soweit es sich nicht um FullUse Supportverträge handelt, , z.B. ASFU – Nutzungen, entfällt die Pflicht zum Einrollen unter der Voraussetzung, dass die betroffenen Supportverträge eigenständig bis zum 31.12.2022 (Ende des Lieferantenvertrages) fortgeführt werden.

3.2 Verbrauchsmessung – zentrale Nutzung

Für eine Verbrauchsmessung und Erkennung von Oracle – Produkten im Rahmen des Bestätigungsprozesses sind die vom Hersteller vorgegebenen komplexen Lizensierungsmetriken zugrunde zu legen. Dazu wird die vom Hersteller Oracle anerkannte Appliance eRunbook Plattform als Bestandteil des bei Dataport eingesetzten Lizenzmanagementwerkzeugs verwendet. Für die Verbrauchsmessung werden neben Datenbank- und Systeminformationen auch Informationen der Virtualisierungsumgebungen verarbeitet, die zur Ermittlung der Nutzung von Oracle – Produkten (u.a. auch Oracle Datenbankoptionen und Oracle Management Packs) erforderlich sind. Das Ergebnis der Verbrauchsmessung ist eine entsprechend aussagefähige Oracle – Lizenzbilanz (Best-Practice). Für eine automatisierte Verbrauchsmessung ist der Einsatz von zur Verfügung stehenden Skripten erforderlich. Nur Scan – Methoden liefern nachvollziehbare und vom Hersteller anerkannte Ergebnisse.

Die Durchführung der Vermessung im Rahmen **der zentralen Nutzung** wird Dataport eigenständig vornehmen.

3.3 Verbrauchsmessung – dezentrale Nutzung

An der Durchführung der Vermessung im Rahmen der **dezentralen Nutzung** hat der IDOS – Nutzungsberechtigte durch Einsatz bzw. Verwendung der Skripte entsprechend mitzuwirken. Sollte der IDOS – Nutzungsberechtigte die Vermessung nicht automatisiert durchführen können, muss er seine IDOS – Nutzungsmengen manuell ermitteln und nach Aufforderung innerhalb von vier Wochen liefern. Die Verantwortung für die Richtigkeit von manuellen Vermessungsergebnissen trägt der IDOS – Nutzungsberechtigte, insbesondere für sich daraus ergebende Fehllizenzierungen.

An der Aufklärung von festgestellten Fehlmengen im Rahmen der **dezentralen Nutzung** wird der IDOS – Nutzungsberechtigte mitwirken. Für den Ausgleich von Fehlmengen wird der IDOS - Nutzungsberechtigte entsprechende Maßnahmen zum Ausgleich (z.B. Deinstallation, Abbau von Infrastruktur, Nachkäufe) umsetzen, insbesondere wenn diese im Rahmen der Erstellung und Abstimmung der abschließenden externen Lizenzbilanz (Bestätigungsprozess) festgestellt werden.

3.4 Sonstiges – dezentrale Nutzung

Dataport erhält vom jeweiligen IDOS – Nutzungsberechtigten die Kenntnis, inwieweit das IDOS – Produktset in kundenfremden Betriebsstätten genutzt werden soll und teilt entsprechende Veränderungen mit. Die Nutzung ist in einer zusätzlichen Vereinbarung gemäß Abschnitt 4.2 zu regeln.

Ggf. von Oracle direkt an den IDOS – Nutzungsberechtigten im Zusammenhang mit der Nutzung des Produktsets adressierte Anfragen sind entsprechend an Dataport weiterzugeben. Das betrifft insbesondere mögliche Auditanfragen oder Anfragen zu Lizenzplausibilisierungen von Oracle oder von ihr beauftragter Prüfungsgesellschaften.

Für die Rückübertragung von dezentral genutzten Mengengerüsten ist das unter Anhang 1 aufgeführte Formular anzuwenden.

4. Nutzungsbedingungen

Der „Integrierte Dataport Oracle Service" (IDOS) ist ausschließlich zur Verwendung in Deutschland bestimmt.

Die Leistungen können für den Betrieb im **Dataport – Rechenzentrum (zentrale Nutzung)** und für den Betrieb in **kundeneigenen Betriebsstätten (dezentrale Nutzung)** genutzt werden.

Ausgenommen von der Nutzung ist der IT-Betrieb für das KonsensVerfahren (sowie eines etwaigen Nachfolgeverfahrens) innerhalb der Steuerverwaltung (IDOS – Steuer).

Für eine Nutzung des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) über den 31.12.2022 hinaus sind entsprechende Vertragserneuerungen (Preisblatt und Anpassung Leistungsbeschreibung) gemäß Abschnitt 6 erforderlich.

4.1 Bedingungen für die zentrale Nutzung

Die Leistungen des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) können für den Betrieb im **Dataport – Rechenzentrum (zentrale Nutzung)** genutzt werden.

Die Leistungen des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) dürfen nur für die Zwecke des IDOS – Nutzungsberechtigten selber verwendet werden. Eine Weitergabe oder Übertragung ist während der Vertragslaufzeit nicht gestattet.

4.2 Bedingungen für die dezentrale Nutzung

Die Leistungen des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) können für den Betrieb in kundeneigenen Betriebsstätten (dezentrale Nutzung) genutzt werden.

Für die dezentrale Nutzung des unlimitierten Produktsets ist eine Lizenzbilanzierung jeweils zum Vertragsbeginn Voraussetzung, sofern Dataport nicht bereits die Ergebnisse der in 2017 durchgeführten Vermessung vorliegen.

Für den Betrieb in kundeneigenen Betriebsstätten (dezentrale Nutzung) gelten die nachstehend aufgeführten Bedingungen:

zur Programmauslieferung: Die Programmauslieferung erfolgt bei Bedarf über die von Oracle dafür eingerichtete elektronische Website unter http://edelivery.oracle.com; Datenträger werden nicht gesondert bereitgestellt. Es ist zu beachten, dass nicht alle Programme auf allen Hardware-/Betriebssystem-Kombinationen verfügbar sind. Der IDOS – Nutzungsberechtigte hat das Recht, die zum IDOS – Produktset korrespondierenden Produkte auf seiner Hardware/Betriebssystem-Kombination zu installieren bzw. zu deinstallieren. Für die Installation bzw. Deinstallation der Produkte ist der IDOS - Nutzungsberechtigte selber verantwortlich.

zur Weitergabe der Leistung: Die Leistungen des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) dürfen nur für die Zwecke des IDOS – Nutzungsberechtigten selber verwendet werden. Eine Weitergabe oder Übertragung ist während der Vertragslaufzeit nicht gestattet.

zur Nutzung in kundenfremden Betriebsstätten: Die dezentrale Nutzung ist beschränkt auf Nutzungen in den kundeneigenen Betriebsstätten des IDOS - Nutzungsberechtigten. Eine Nutzung in kundenfremden Betriebsstätten (z.B. private oder öffentlich rechtliche Rechenzentren) ist grundsätzlich möglich, bedarf aber einer zusätzlichen Vereinbarung zwischen Dataport und dem IDOS Nutzungsberechtigten.

5. Dauer der Leistung

Die Leistungen des „Integrierten Dataport Oracle Service" (IDOS) werden entsprechend der Vertragsdauer des zwischen Dataport und der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG abgeschlossenen Vertrages vom 28.02.2018 bis zum 31.12.2022 (Laufzeit des Vertrages) wie in dieser Leistungsbeschreibung beschrieben erbracht.

Eine Beendigung oder Reduzierung bzw. Abkündigung von IDOS Leistungen durch den IDOS - Nutzungsberechtigten während der Laufzeit des Vertrages ist nicht möglich.

5.1 Bestätigungsprozess

Zum Vertragsende des Lieferantenvertrages am 31.12.2022 wird Dataport den im Abschnitt 2.3 aufgeführten Bestätigungsprozess unter Mitwirkung des IDOS – Nutzungsberechtigten gegenüber Oracle Deutschland B.V. & Co. KG durchführen und die jeweiligen Mengen an Prozessoren auf der Basis der Definitionen gemäß Abschnitt 7.1, auf denen das **unlimitierte ULA - Produktset** installiert ist und ausgeführt wird, je Produkt ermitteln. Dafür erstellt Dataport eine Lizenzbilanz zum Stichtag 31.12.2022 und schreibt die Mengen und Produkte in Abstimmung mit den IDOS - Nutzungsberechtigten fest.

Mit der Festschreibung der Mengen endet das während der Vertragslaufzeit bestehende unlimitierte Nutzungsrecht am ULA – Produktset und wird zu einem limitierten Nutzungsrecht. Folglich ist die Nutzung ab dem 01.01.2023 auf die im Rahmen der Festschreibung ermittelten Menge der Lizenznutzungsrechte beschränkt.

5.2 Rückübertragung (dezentrale Nutzung)

Die für den Betrieb in kundeneigenen Betriebsstätten (dezentrale Nutzung) im Rahmen des Bestätigungsprozesses ermittelten Mengengerüste werden unbefristet an den IDOS – Nutzungsberechtigten übertragen. Voraussetzung für eine wirksame und lizenzkonforme Übertragung ist die Abgabe einer dafür von Oracle Deutschland B.V. & Co.KG vorgesehenen Erklärung zur Übertragung (Abtretungsformular gemäß Anhang 1), welche vom IDOS – Nutzungsberechtigten, von Dataport und von Oracle Deutschland B.V. & Co.KG selber zu unterzeichnen ist.

6. Fortsetzung des Gesamtsupports nach Vertragsende

Oracle Deutschland B.V. & Co.KG wird für die im Rahmen der Erstellung einer Lizenzbilanz zum Stichtag 31.12.2022 ermittelten und festgeschrieben Mengen den für eine ordnungsgemäße weitere Nutzung anfallenden Gesamtsupport nach Vertragsende jeweils für weitere 12 Monate anbieten.

Ausgangspunkt für die Berechnung der Höhe des Gesamtsupports durch Oracle Deutschland B.V. & Co.KG für den Zeitraum direkt nach Vertragsende des Lieferantenvertrages (01.01.2023 bis 31.12.2023) sind lediglich die jeweiligen Gesamtsupportkosten des letzten Vertragsjahres zuzüglich ggf. einer allgemeinen Preissteigerungsrate. Damit entfällt eine üblicherweise in solchen Fällen von Oracle Deutschland B.V. & Co.KG geforderte Neuberechnung (Repricing) des Vertragswertes und ist damit unabhängig vom ermittelten Mengengerüst des Bestätigungsprozesses.

6.1 Support für die zentrale und dezentrale Nutzung

Dataport wird sich rechtzeitig im letzten Vertragsjahr mit den IDOS – Nutzungsberechtigten abstimmen, ob und in welchem Umfang der auf die ordnungsgemäße **zentrale** Nutzung entfallende Gesamtsupport für den Zeitraum direkt nach Vertragsende (01.01.2023 bis 31.12.2023) fortgesetzt werden soll bzw. muss. In Abhängigkeit der Summe aller zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Beauftragungen der IDOS – Nutzungsberechtigten ergeben sich die dann tatsächlichen anteiligen Kosten der zentralen Nutzung je Nutzungsberechtigten für den Verlängerungszeitraum (01.01.2023 bis 31.12.2023). Der Vertrag für den Integrierten Dataport Oracle Service (IDOS) wird entsprechend durch ein neues Preisblatt und eine aktualisierte Leistungsbeschreibung angepasst.

Dataport wird sich rechtzeitig im letzten Vertragsjahr mit den IDOS – Nutzungsberechtigten auch zur Verlängerung des Supports für die **dezentral** genutzten Mengen abstimmen. Dabei ist der Support für die an den IDOS – Nutzungsberechtigten rückübertragene Menge für weitere 12 Monate (01.01.2023 bis 31.12.2023) fortzusetzen. Eine Fortsetzung erfolgt auf Basis von Einzelaufträgen zwischen dem Kunden und Oracle.

Für die Folgejahre (2024 ff.) erfolgt eine Verlängerung jeweils optional auf Basis der durch Oracle Deutschland B.V. & Co.KG zu diesem Zeitpunkt vorgelegten Supportverlängerungsangebote.

6.2 Umwandlung in Named User Plus bei dezentraler Nutzung

Nach den Dataport zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mit der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG vorliegenden Informationen kann auf Wunsch des IDOS – Nutzungsberechtigten auf Anfrage gegenüber Oracle im Rahmen der Festlegungen zur Fortsetzung des Supports für die dezentrale Nutzung eine Wandlung der Mengen an Prozessoren nach einem festgelegten Umrechnungsschlüssel (Ratio-Migration) in Named – User Plus (NUP) vorgenommen werden. Aktuell beträgt der Umrechnungsfaktor (Ratio) [redacted]. Eine Umwandlung kann damit nur durch die Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG nach dessen zu diesem Zeitpunkt gültigen Regeln erfolgen.

6.3 Fortsetzung oder Erneuerung des bestehenden Lieferantenvertrages

Dataport wird mit Oracle ab 2021 eine Klärung herbeiführen, ob ein erneutes Unlimited Licence Agreement zu wirtschaflichen Konditionen möglich ist.

Sollte es ab 01.01.2023 erneut zu einem entsprechenden Lieferantenvertrag kommen, wird der zentrale und dezentrale Support (vg. 5.2 und 5.3) darüber abgebildet, Einzelverträge zwischen Kunde und Oracle bzgl. des dezentralen Supports wird es dann nicht geben. Der IDOS Vertrag wird dann entsprechend mit Preisblatt und Leistungsbeschreibung aktualisiert.

7. Mitgeltende Regelungen

Es gelten die gemäß zwischen Dataport und der Firma Oracle Deutschland B.V. & Co. KG abgeschlossenen Vertrag geltenden nachstehenden Regelungen mit.

7.1 Oracle Definitionen und allgemeine Lizenzvorschriften gem. Lieferantenvertrag

Die für die Nutzung von Oracle - Produkten geltenden Definitionen und allgemeinen Lizenzvorschriften sind entsprechend zu beachten und nachstehend zur Information aufgeführt.

Oracle Definitionen und allgemeine Lizenzvorschriften

Prozessor bezeichnet alle Prozessoren, auf denen die Oracle Programme installiert sind und/oder ablaufen. Auf Programme, die auf Prozessor-Basis lizenziert sind, dürfen Ihre internen Benutzer (inkl. Beauftragte und Auftragnehmer) und Ihre externen dritten Benutzer zugreifen. Zur Ermittlung der erforderlichen Anzahl an Lizenzen wird die Gesamtanzahl der Kerne des Prozessors mit einem Prozessorkern-Lizenzfaktor multipliziert; dieser Faktor ist in der Oracle Processor Core Factor-Tabelle definiert, die unter http://oracle.com/contracts abgerufen werden kann. Alle Kerne auf allen Multicore Chips für jedes Lizenzprogramm müssen zunächst addiert werden, bevor sie mit dem jeweiligen Prozessorkern-Lizenzfaktor multipliziert werden, und alle Bruchteile einer Zahl sind auf die nächsthöhere Zahl aufzurunden. Bei der Lizenzierung von Oracle Programmen mit Standard Edition 2, Standard Edition One oder Standard Edition im Produktnamen (hiervon ausgenommen sind Java SE Support, Java SE Advanced and Java SE Suite) wird ein Prozessor mit einem belegten Socket gleichgesetzt; bei Modulen mit mehreren Chips hingegen wird jeder Chip mit einem belegten Socket gleichgesetzt.

Würde das Programm (ausgenommen sind Standard Edition One- bzw. Standard Edition-Programme) beispielsweise auf einem Multicore Chip-basierten Server mit einem Oracle Prozessorkern-Faktor von 0,25 auf 6 Prozessorkernen installiert und/oder ablaufen, wären zwei Prozessorlizenzen erforderlich (6 multipliziert mit dem Prozessorkern-Lizenzfaktor 0,25 entspricht 1,50, welches dann auf die nächste ganze Zahl, nämlich 2, aufgerundet wird). Würde das Programm hingegen auf einem Multicore-Server für eine in der Oracle Processor Core FactorTabelle nicht angegebene Hardware-Plattform auf 1 O Prozessorkernen installiert und/oder ablaufen, wären zehn Prozessorlizenzen erforderlich (10 multipliziert mit dem Prozessorkern-Lizenzfaktor 1,0 für „Alle anderen Multicore Chips (All other multicore chips)" entspricht 10).

Bei dem Programm Healthcare Transaction Base werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur die Prozessoren gezählt, auf denen Internet Application Server Enterprise Edition und Healthcare Transaction Base installiert sind und/oder ablaufen. Bei den Programmen iSupport, iStore und Configurator werden zur Ermittlung der Anzahl an für das lizenzierte Programm benötigten Lizenzen nur die Prozessoren gezählt, auf denen Internet Application Server (Standard Edition und/oder Enterprise Edition) und das lizenzierte Programm (d. h. iSupport, iStore und/oder Configurator) ablaufen; bei diesen Lizenzen dürfen Sie das lizenzierte Programm auch auf den Prozessoren installieren und/oder ablaufen lassen, auf denen eine lizenzierte Oracle Database (Standard Edition und/oder Enterprise Edition) installiert ist und/oder abläuft.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur die Prozessoren gezählt, auf denen das verwaltete/überwachte Programm ausgeführt wird: Configuration Management Pack for Applications, System Monitoring Plug-in for Non Oracle Databases, System Monitoring Plug-in for Non Oracle Middleware, Management Pack for Non-Oracle Middleware, Management Pack for WebCenter Suite.

Bei den folgenden Programmen werden nur die Prozessoren zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen gezählt, (a) die die Datenbankserver ausführen, von denen verfremdete Daten oder Datenteilmengen stammen, und (b) die Prozessoren, die die

Datenbankserver ausführen, auf denen eine Verfremdung oder Teilmengenerstellung erfolgt (per GUI oder Befehlszeile): Data Masking and Subsetting Pack.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen alle Prozessoren gezählt, auf denen die Middleware und/oder Datenbank-Software für das entsprechende, verwaltete Anwendungsprogramm ausgeführt wird: Applicatibn Management Suite for Oracle E-Business Suite, Application Management Suite for PeopleSoft, Application Management Suite for Siebel, Application Management Suite for JD Edwards EnterpriseOne, Application Management Pack for Utilities und Application Pack for Taxation and Policy Management.

Bei den Programmen Application Replay Pack und Real User Experience Insight werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen alle Prozessoren gezählt, auf denen die Middleware-Software für das entsprechende, verwaltete Anwendungsprogramm ausgeführt wird.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur die Prozessoren gezählt, auf denen die Zieldatenbank ausgeführt wird: Informatica PowerCenter and PowerConnect Adapters sowie Application Adapter for Warehouse Builder for PeopleSoft, Oracle E-Business Suite, Siebel und SAP.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur die Prozessoren gezählt, auf denen die Datentransformationen ausgeführt werden: Data Integrator Enterprise Edition, Data Integrator Enterprise Edition for Oracle Applications, Data Integrator und Application Adapter for Data Integration und Application Adapters for Data Integration.

Bei dem folgenden Programm werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur die Prozessoren gezählt, auf denen die Komponente Times Ten In-Memory Database des Programms In-Memory Database Cache installiert ist und/oder ausgeführt wird: Oracle In-Memory Database Cache.

Bei dem folgenden Programm werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur (a) die Prozessoren zur Ausführung der Oracle Datenbank gezählt, von der Sie Daten erfassen, und (b) die Prozessoren zur Ausführung der Oracle Datenbank, auf die die Daten angewendet werden sollen: Oracle GoldenGate.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur (a) die Prozessoren zur Ausführung der Datenbank gezählt, von der Sie Daten erfassen, und (b) die Prozessoren zur Ausführung der Datenbank, auf die die Daten angewendet werden sollen: Oracle GoldenGate for Mainframe und Oracle GoldenGate for Teradata Replication Services.

Bei dem folgenden Programm werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur (a) die Prozessoren der Nicht-Qracle-Datenbank gezählt, von der Sie Daten erfassen, und (b) die Prozessoren der Nicht-Oracle-Datenbank, auf die die Daten angewendet werden sollen: Oracle GoldenGate for Non Oracle Database.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur (a) die Prozessoren der Nicht-OracleDatenbank oder Oracle Datenbank gezählt, von der Sie Daten erfassen. Fürmultiple Quelldatenbanken müssen alle Prozessoren für alle Quellen gezählt werden: Oracle GoldenGate Application Adapters und Oracle GoldenGate for Big Data.

Bei den folgenden Programmen werden zur Ermittlung der Anzahl an benötigten Lizenzen nur die Prozessoren der Quellen gezählt, die geschützt, überwacht oder geprüft sind: Audit Vault und Database Firewall.

Bei dem Programm Oracle ATG Web Commerce Search müssen nur die Prozessoren gezählt werden, auf denen Abfragen verarbeitet werden. Nicht erfasst werden müssen Prozessoren, auf denen das Programm für Zwecke der Inhaltsindizierung in konfigurierten Content – Quellen ausgeführt wird, vorausgesetzt, das Programm wird auf allen in einem gegebenen Server installierten Prozessoren nicht noch für weitere Zwecke ausgeführt.

Lizenzvorschriften zu Oracle Technology-Programmen und Oracle Business Intelligence-Anwendungen
Failover: Vorbehaltlich der nachstehenden Bedingungen beinhaltet Ihre Lizenz für die Programme, die in .der US Oracle Technology- Preisliste aufgeführt sind, und welche unter http://www.oracle.com/us/corporate/pricing/price-lists/index.html abgerufen werden kann, das Recht, das/die Lizenzprogramm(e) insgesamt bis zu zehn einzelne Tage eines jeden Kalenderjahres auf einem nicht lizenzierten Ersatzrechner in einer Failover-Umgebung ablaufen zu lassen. (Fällt ein Failover-Knoten beispielsweise zwei Stunden am Dienstag und drei Stunden am Freitag aus, zählt dies als zwei Tage.) Das vorstehend ausgeführte Recht gilt nur für Rechner-Cluster mit gemeinsamem Platten-Array. Fällt der Produktionsknoten aus, übernimmt der Failover-Knoten die Funktion als Hauptknoten. Sobald der ursprüngliche . Produktionsknoten repariert wurde, müssen Sie wieder zurückwechseln. Wird der zulässige Failover-Zeitraum von zehn Tagen in einem Kalenderjahr überschritten, muss der Failover-Knoten lizenziert werden. Darüber hinaus ist pro Cluster-Umgebung nur ein Failover-Knoten bis zu zehn einzelne Tage pro Jahr kostenlos. Dies gilt auch dann, wenn mehrere Knoten als Failover-Knoten konfiguriert sind. Betriebsausfallzeiten für Wartungszwecke werden ebenfalls auf die maximal zehn Nutzungstage angerechnet. Bei der Lizenzierung von Optionen für eine Failöver-Umgebung muss die Anzahl der Optionslizenzen den Lizenzen der zugehörigen Datenbank entsprechen. Bei der Lizenzierung nach Named User Plus wird zudem nur für einen Failover-Knoten auf die Mindestbenutzervorgaben verzichtet. Jegliche Nutzung außerhalb des im vorangegangen Abschnitt beschriebenen Nutzungsumfangs muss gesondert lizenziert werden. In einer FailoverUmgebung muss zur Lizenzierung einer gegebenen Cluster-Konfiguration für den Produktions- und den Failover-Knoten dieselbe Lizenzmetrik verwendet werden.

Testing: Zwecks Prüfung einzelner physischer Sicherungskopien (Backups) beinhaltet Ihre Lizenz für die Oracle Datenbank (Enterprise Edition, Standard Edition oder Standard Edition One) das Recht, in einem Kalenderjahr die Datenbank bis zu viermal, höchstens aber zwei Tage pro Testlauf, auf einem unlizenzierten Rechner laufen zu lassen. Das vorstehend genannte Recht schließt keine weitere Methode zur Datenwiederherstellung (z. B. Remote-Spiegelung) ein, bei der die Binärdateien der Oracle Programme kopiert oder synchronisiert werden.