

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

### **1. Definitionen**

In diesen Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung werden bezeichnet als

**Auftraggeber:** Der im EVB-IT-Vertrag als Auftraggeber Genannte.

**Vertrag; Auftrag:** Der zwischen dem Auftraggeber und Dataport geschlossene EVB-IT-Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten einschließlich der darin in Bezug genommenen oder diesem beigefügten Anlagen.

**Daten; personenbezogene Daten:** Die von Dataport auf der Grundlage und nach Maßgabe des Vertrages im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten.

**Weitere Auftragsverarbeiter:** Unterauftragnehmer von Dataport, derer sich Dataport bei der Auftragsverarbeitung als weitere Auftragsverarbeiter im Sinne der Datenschutzgesetze bedient.

### **2. Gegenstand und Dauer der Auftragsverarbeitung**

Die Angaben zum Vertragsgegenstand, insbesondere zu Art und Zweck der Verarbeitung, Art der personenbezogenen Daten und den Kategorien betroffener Personen sowie zur Dauer der Verarbeitung sind im Vertrag bzw. dessen weiteren Anlagen (z.B. Leistungsbeschreibung, SLA) enthalten.

### **3. Verantwortung und Unterstützungsleistungen des Auftraggebers**

3.1 Der Auftraggeber ist bezüglich der personenbezogenen Daten, die Gegenstand der Auftragsverarbeitung sind, für die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen verantwortlich. Er ist insbesondere verantwortlich für

- die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, mit deren Verarbeitung er Dataport beauftragt,
- die Einholung und Dokumentation von Einwilligungserklärungen, sofern die Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung erfolgt, sowie für die Dokumentation von Widerrufserklärungen und die Umsetzung der im Falle eines Widerrufs erforderlichen Maßnahmen,
- die Feststellung des Schutzbedarfes der im Auftrag zu verarbeitenden Daten,
- die Prüfung, ob eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen ist, und falls ja, für die Durchführung derselben,
- Test und Freigabe der von Dataport im Auftrag betriebenen Verfahren,
- die Dokumentation der zum Schutz der Daten getroffenen Maßnahmen,
- die Maßnahmen zur Wahrung der Rechte der betroffenen Personen insbes. des Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung, sowie die Erfüllung der Informationspflichten,
- die Klärung der Zulässigkeit einer Datenübermittlung an Drittländer oder internationale Organisationen
- die Einhaltung von Löschfristen und zulässiger Speicherdauer auf der Anwendungsebene,
- die Erstellung und Aktualisierung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeichnisses aller Verarbeitungstätigkeiten.

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

- 3.2 Benötigt Dataport zur Erstellung und Aktualisierung des von Dataport als Auftragsverarbeiter zu führenden Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten Angaben des Auftraggebers, stellt der Auftraggeber Dataport diese Angaben zur Verfügung.
- 3.3 Hat der Auftraggeber eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen, stellt er Dataport das Ergebnis einschließlich der daraus von ihm abgeleiteten Maßnahmen zur Verfügung. Dataport setzt die Maßnahmen nach Maßgabe des erteilten Auftrages um.
- 3.4 Der Auftraggeber nimmt Datenübermittlungen an Dataport oder an von ihm selbst beauftragte weitere Auftragsverarbeiter in eigener Verantwortung nach Maßgabe der für ihn geltenden Datenschutzbestimmungen vor.

### **4. Verpflichtungen und Unterstützungsleistungen Dataports**

- 4.1 Dataport verarbeitet die Daten und unterstützt den Auftraggeber bei der Wahrnehmung seiner gesetzlichen Verpflichtungen nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen des Vertrages und den nachfolgenden, ergänzenden Regelungen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der gesetzlichen Anforderungen
  - an die Verarbeitung ausschließlich auf dokumentierte Weisung,
  - an die Gewährleistung der Vertraulichkeit,
  - an die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten,
  - an die Inanspruchnahme der Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters,
  - den Verantwortlichen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der Rechte betroffener Personen nachzukommen,
  - unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Dataport zur Verfügung stehenden Informationen den Verantwortlichen bei der Einhaltung seiner Pflichten zum Nachweis der Sicherheit der Verarbeitung, der Melde- und Informationspflichten bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten und der Erstellung einer Datenschutzfolgenabschätzung zu unterstützen,
  - an Löschung oder Rückgabe der Daten nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistung,
  - an die Zurverfügungstellung aller erforderlichen Informationen zum Nachweis der Ordnungsgemäßigkeit der Verarbeitung,
  - an die Ermöglichung und Unterstützung bei Prüfungen des Auftraggebers.

- 4.2 Die eigene Verantwortung Dataports für die Einhaltung der für Dataport als Auftragsverarbeiter unmittelbar geltenden Datenschutzbestimmungen bleibt hiervon unberührt.

### **5. Weisungsrechte des Auftraggebers; Bindung an den Auftrag**

- 5.1 Dataport verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers und im Rahmen des Auftrages, es sei denn, dass Dataport nach einer Rechtsvorschrift zur Verarbeitung verpflichtet ist. Die im Vertrag und dessen Anlagen enthaltenen Regelungen stellen Weisungen des Auftraggebers dar. Weisungen im Einzelfall (Einzelauftrag) sind durch den Auftraggeber schriftlich oder in einem elektronischen Format zu erteilen. Werden Weisungen wegen Eilbedürftigkeit mündlich erteilt, sind sie unverzüglich schriftlich oder in einem elektronischen Format zu bestätigen.

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

- 5.2 Dataport unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn eine vom Auftraggeber durch den Vertrag oder gesondert nach Vertragsabschluss in anderer Weise erteilte Weisung nach Auffassung von Dataport zu einem Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften führen kann. Dataport ist berechtigt, die Datenverarbeitung bzw. die Umsetzung der Weisung solange auszusetzen, bis die Weisung durch den Auftraggeber schriftlich oder in einem elektronischen Format bestätigt oder geändert wird.

### **6. Wahrung der Vertraulichkeit**

- 6.1 Dataport macht die mit der Durchführung der Arbeiten Beschäftigten mit den maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut und verpflichtet sie schriftlich unter Hinweis auf die ordnungswidrigkeits- und strafrechtlichen Folgen zur Einhaltung dieser Bestimmungen, insbesondere zur Wahrung der Vertraulichkeit und des Datengeheimnisses, soweit sie nicht einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- 6.2 Kopien und Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherungskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Kopien, soweit diese zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- 6.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von schutzwürdigen Sachverhalten und Daten (insbes. Geschäftsgeheimnisse, Sicherheitsmaßnahmen, als intern oder vertraulich gekennzeichnete Unterlagen, Vertragsinhalte, Leistungsentgelte) vertraulich zu behandeln. Eine Kenntnisgabe oder Übermittlung an Dritte ist nur nach vorheriger, durch Dataport schriftlich oder in einem elektronischen Format erteilten Einwilligung zulässig; dies gilt nicht für die Kenntnisgabe oder Übermittlung an öffentliche Stellen im Rahmen der Ausübung von gesetzlichen Aufsichts- oder Prüfungshandlungen und an mit der Durchführung solcher Handlungen von öffentlichen Stellen beauftragte Dritte. Die Übermittlung an Dritte durch den Auftraggeber aufgrund für ihn geltender gesetzlicher Bestimmungen und nach Maßgabe der hierfür jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, zur Geheimhaltung und zur Wahrung der Vertraulichkeit bleibt unberührt.
- 6.4 Ist der Auftraggeber gegenüber einer öffentlichen Stelle oder einer betroffenen Person verpflichtet, Auskünfte über die Verarbeitung von Daten zu geben, so wird Dataport den Auftraggeber darin unterstützen, diese Auskünfte zu erteilen.
- 6.5 Dataport legt Daten, welche im Auftrag verarbeitet werden, nicht gegenüber Dritten offen, außer auf Weisung des Auftraggebers, oder wenn Dataport nach deutschem Recht oder nach Unionsrecht hierzu verpflichtet ist.
- 6.6 Dataport legt Daten, welche im Auftrag verarbeitet werden, nicht gegenüber Vollzugsbehörden oder Gerichten offen, außer Dataport ist hierzu nach deutschem Recht oder nach Unionsrecht und/oder auf der Grundlage einer hoheitlichen Maßnahme (z.B. Anordnung zur Beschlagnahme oder Durchsuchung) verpflichtet. Wird Dataport zur Offenlegung von im Auftrag verarbeiteten Daten durch eine hoheitliche Maßnahme verpflichtet, informiert Dataport den Auftraggeber hierüber unverzüglich und stellt ihm eine Kopie der Anordnung zur Verfügung, es sei denn, dies ist Dataport gesetzlich verboten.

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

- 6.7 Wird Dataport von einer betroffenen Person zur Herausgabe von Daten oder zur Auskunft über diese Person gespeicherten Daten oder zu deren Sperrung, Berichtigung oder Löschung aufgefordert, wird Dataport die betroffene Person an den Auftraggeber verweisen.

### **7. Ort der Datenverarbeitung**

Die Verarbeitung der Daten durch Dataport sowie durch etwaige weitere Auftragsverarbeiter findet vorbehaltlich abweichender Vereinbarung mit dem Auftraggeber in von Dataport betriebenen Rechenzentren in Deutschland statt.

### **8. Technische und Organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz und Nachweis der datenschutzkonformen Verarbeitung**

- 8.1 Dataport trifft unter Berücksichtigung des Stands der Technik sowie der einschlägigen Technischen Richtlinien und Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der Eintrittswahrscheinlichkeit und der Schwere der mit der Verarbeitung verbundenen Gefahren für die Rechtsgüter der betroffenen Personen die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten, insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten.
- 8.2 Dataport betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz des Bundesamtes für die Sicherheit in der Informationstechnik. Dieses umfasst alle IT-Infrastrukturen und –dienste, die Dataport eigenverantwortlich betreibt. Für diese IT-Infrastrukturen und –Dienste stellt das ISMS sicher, dass aktuelle Sicherheitskonzepte und eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und in Übereinstimmung mit Datenschutzanforderungen vorliegen.
- 8.3 Im Rahmen des Betriebes der IT-Infrastrukturen und –dienste werden alle administrativen Zugriffe auf durch Dataport im Auftrag verarbeitete Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen und gemäß den Anforderungen gemäß BSI-Grundschutz protokolliert. Die Protokollierung umfasst insbesondere die Informationen über die betroffenen Daten, den Zeitpunkt, den Anlass und die Art des Zugriffs sowie die Identifikation der jeweiligen Person, durch welche der Zugriff erfolgt. Die Protokollierung von Nutzerzugriffen im Rahmen des Verfahrensbetriebes erfolgt nach Maßgabe des verfahrensspezifischen Protokollierungskonzeptes.
- 8.4 Sofern beauftragt unterstützt Dataport den Auftraggeber bei dem von ihm zu erbringenden Nachweis über den datenschutzkonformen Verfahrensbetrieb auf der Grundlage von Security Service Level Agreements (SSLA Teil A und B).. Die Unterstützungsleistung beinhaltet insbesondere die Erstellung und Aktualisierung eines Sicherheitskonzepte (Planung und Umsetzung technischer und organisatorischer Maßnahmen auf Grundlage von IT-Grundschutz für die IT-Infrastruktur und für das Fachverfahren bzw. die Fachanwendung), sowie eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

- 8.5 Beauftragt der Auftraggeber Dataport mit der Verarbeitung personenbezogener Daten ohne Abschluss der in Nr. 8.4 bezeichneten Security Service Level Agreements oder beauftragt er die Umsetzung von technischen und/oder organisatorischen Maßnahmen, welche nicht dem Stand der Technik entsprechen, stellt er Dataport im Innenverhältnis von Ansprüchen betroffener Personen auf Schadensersatz für materielle oder immaterielle Schäden aufgrund eines dadurch begründeten Verstoßes gegen datenschutzrechtliche Pflichten frei.
- 8.6 Dataport ist hinsichtlich der in seinem Verantwortungsbereich liegenden technischen und organisatorischen Maßnahmen nach eigenem, pflichtgemäßem Ermessen berechtigt, diese durch andere, gleichwertige Maßnahmen zu ersetzen, sowie berechtigt und verpflichtet, diese der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung anzupassen. Hierbei darf das Sicherheitsniveau der ursprünglich vereinbarten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Änderungen werden von Dataport dokumentiert.

### **9. Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten**

- 9.1 Wird Dataport eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten bekannt, meldet Dataport diese dem Auftraggeber unverzüglich. Dataport stellt dem Auftraggeber
  - a) die Informationen zur Verfügung, welche von diesem für die Beurteilung benötigt werden, ob durch ihn eine Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde oder an die betroffene(n) Person(en) zu erfolgen hat,
  - b) die Informationen zum Sachverhalt zur Verfügung, welche vom Auftraggeber in der Meldung aufgrund datenschutzrechtlicher Bestimmungen anzugeben sind. Hierzu gehören insbesondere
    - eine Beschreibung der Art des Vorfalls, Kategorien und ungefähre Anzahl der betroffenen Personen und Daten,
    - eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Vorfalls,
    - eine Beschreibung der ergriffenen Sofortmaßnahmen zur Behebung oder Abmilderung der Verletzung,
    - Ansprechpartner für weitere Informationen.Liegen diese Informationen nicht gleichzeitig vor, kann eine Meldung schrittweise erfolgen.

- 9.2 Dataport ermöglicht es dem Auftraggeber, den Prozess zum IT-Sicherheitsvorfallmanagement zur Unterstützung der Meldepflicht des Auftraggebers bei Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörden auf der Grundlage eines diese Leistung beinhaltenden Security Service Level Agreements (SSLA Teil A) zu nutzen.

- 9.3 Dataport ergreift unverzüglich angemessene Maßnahmen zur Identifikation und zur Beseitigung der Ursache sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen für betroffene Personen. Kann aufgrund der Dringlichkeit über die Maßnahmen das Benehmen mit dem Auftraggeber nicht vorab hergestellt werden, setzt Dataport diesen unverzüglich darüber in Kenntnis.

### **10. Rückgabe und Löschung von Daten**

- 10.1 Personenbezogene Daten, welche für die Durchführung der Dataport im Rahmen der Auftragsverarbeitung obliegenden Tätigkeiten nicht mehr benötigt werden, werden durch Dataport datenschutzgerecht gelöscht bzw. sofern es sich um nicht in elektronischer Form vorliegende Daten handelt, datenschutzgerecht entsorgt. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial.

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

10.2 Nach Ablauf oder Kündigung des Vertrages wird Dataport die im Auftrag verarbeiteten Daten für maximal 90 Tage speichern. Innerhalb dieser Frist hat der Auftraggeber Dataport mitzuteilen, ob er die Übergabe dieser Daten an eine von ihm zu benennende Adresse bzw. einen von ihm zur Verfügung zu stellenden Speicherort beauftragt. Nach Ablauf des Speicherungszeitraums von 90 Tagen wird Dataport sämtliche Daten löschen. Ausgenommen hiervon sind die aufgrund gesetzlicher Verpflichtung durch Dataport weiter aufzubewahrenden Daten; diese werden nach Ablauf der jeweils geltenden Aufbewahrungsfrist gelöscht.

### **11. Weitere Auftragsverarbeiter**

11.1 Dataport ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglich geschuldeten Leistungen weitere Auftragsverarbeiter nach vorheriger, schriftlich oder in elektronischer Form erteilten Genehmigung durch den Auftraggeber einzusetzen. Wartungsarbeiten und andere technische Unterstützungsleistungen durch Dritte mit Zugriff auf die von Dataport im Auftrag verarbeiteten Daten erfolgen als Datenverarbeitung im Unterauftrag; die von Dataport hiermit Beauftragten gelten als weitere Auftragsverarbeiter.

11.2 Dataport überträgt seine im Verhältnis zum Auftraggeber geltenden vertraglichen Pflichten und die für Dataport unmittelbar geltenden gesetzlichen Pflichten zum Schutz der Daten vertraglich in entsprechendem Umfang auf seine weiteren Auftragsverarbeiter.

11.3 Dataport teilt dem Auftraggeber die weiteren Auftragsverarbeiter im Vertragsangebot mit. Die Annahme des Vertragsangebotes durch den Auftraggeber gilt als Genehmigung.

11.4 Sind zum Zeitpunkt der Angebotserstellung bzw. der Annahme des Angebotes weitere Auftragsverarbeiter noch nicht bekannt oder ist eine Änderung bezüglich bereits genehmigter weiterer Auftragsverarbeiter erforderlich, teilt Dataport dem Auftraggeber den oder die weiteren Auftragsverarbeiter zwecks Einholung der Genehmigung unverzüglich mit. Der Auftraggeber teilt Dataport innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung die Genehmigung oder den Einspruch unter Angabe von Gründen mit. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Mitteilung des Auftraggebers an Dataport, gilt die Genehmigung als erteilt.

11.5 Versagt der Auftraggeber die Genehmigung zum Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters oder erhebt er gegen den Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters Einspruch, sind beide Vertragsparteien berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Unbeschadet des Kündigungsrechts werden die Vertragsparteien eine einvernehmliche Lösung anstreben.

11.6 Erfolgt der Einsatz eines bestimmten weiteren Auftragsverarbeiters durch Dataport auf Verlangen des Auftraggebers als Bestandteil des Dataport vertraglich erteilten Auftrages, stellt dieser Auftrag zugleich die Genehmigung des Auftraggebers dar.

11.7 Der Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter durch den Auftraggeber für Tätigkeiten, welche nicht Bestandteil der von Dataport zu vertraglich zu erbringenden Leistungen sind, ist nicht Gegenstand der in dieser Nr. 9 getroffenen Regelungen. Der Auftraggeber trägt in diesem Fall die alleinige Verantwortung für den Einsatz weiterer Auftragsverarbeiter.

## **Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)**

### **12. Informations-, Mitwirkungs- und Unterstützungspflichten Dataports**

- 12.1 Dataport informiert den Auftraggeber unverzüglich über schwerwiegende Betriebsstörungen.
- 12.2 Werden Anträge betroffener Personen auf Geltendmachung von Betroffenenrechten an Dataport gerichtet, wird Dataport die Antragsteller an den Auftraggeber verweisen. Dataport unterstützt den Auftraggeber auf Anfrage bei der Wahrung von Betroffenenrechten.
- 12.3 Dataport unterstützt den Auftraggeber bei der Erstellung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten und bei der Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung jeweils hinsichtlich der Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen; für den Umfang der Beschreibung ist Nr. 8.4 maßgeblich. Die Erstellung einer Datenschutz-Folgenabschätzung durch Dataport für den Auftraggeber bedarf unbeschadet der Unterstützung gemäß Satz 1 gesonderter Beauftragung.

12.4 Dataport unterstützt den Auftraggeber bei Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

### **13. Prüfungsrechte des Auftraggebers**

- 13.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, nach Vorankündigung mit angemessener Frist und während der üblichen Geschäftszeiten von Dataport die Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarungen zu überprüfen (Kontrollen, Audits).
- 13.2 Im Rahmen der Überprüfung ist der Auftraggeber insbesondere zur Einsichtnahme in die in seinem Auftrag betriebenen Datenverarbeitungsprogramme, zum Zugang zu den Arbeitsräumen oder zum Mitlesen an Kontrollbildschirmen bei Ausführung der Arbeiten im Rahmen administrativer Tätigkeiten oder des Fernwartungs-Zugriffs durch Dataport sowie zur Einholung von Auskünften auch beim Datenschutzbeauftragten Dataports berechtigt. Eine Störung des Betriebsablaufs bei Dataport ist dabei nach Möglichkeit zu vermeiden.
- 13.3 Der Auftraggeber kann mit der Kontrolle Dritte beauftragen, soweit diese nicht in einem Wettbewerbsverhältnis zu Dataport stehen und die Gefahr eines Interessenkonflikts nicht besteht. Die aufgrund des Hamburgischen Sicherheitsüberprüfungsgesetzes geltenden Zutrittsbeschränkungen zu Sicherheitsbereichen sind zu beachten, sofern Prüfungshandlungen von Personen durchgeführt werden sollen, für welche eine Sicherheitsüberprüfung nicht nachgewiesen wird.
- 13.4 Unterstützungsleistungen Dataports für den Auftraggeber im Rahmen von Audits und Prüfungen von in dessen Auftrag betriebenen Verfahren, welche über die Bereitstellung einer auftragsgemäßen verfahrensbezogenen Dokumentation, die Erteilung von schriftlichen oder mündlichen Auskünften oder die Vorlage von Abrechnungsunterlagen hinaus gehen, werden von Dataport auf der Grundlage gesondert zu erteilender Aufträge bereitgestellt.
- 13.5 Dataport stellt dem Auftraggeber Nachweise über von Dataport veranlasste Zertifizierungen für die von Dataport eigenverantwortlich betriebene Infrastruktur oder für die von Dataport eigenverantwortlich betriebenen Verfahren auf Anforderung zur Verfügung.

# EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11631/3011110



Seite 1 von 7

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Der Senator für Justiz und Verfassung  
Richtweg 16 - 22  
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 elektronischen Mahnverfahrens

#### 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 7)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsbedingungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (Vertragsbedingungen Auftragsverarbeitung)
- Anlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4a, 4b, 5, 6 und 7 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- 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: **gem. Anlagen 3, 4a, 4b und 5**

### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

Anlage(n) Nr. \_\_\_\_\_

<input checked="" type="checkbox"/> der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers	Anlage(n) Nr. 4a
SLA Mainframe Teil A	4b
SLA Mainframe Teil B	3
Leistungsbeschreibung elektronisches Mahnverfahren	5
SLA FVM Fachliches Verfahrensmanagement	
<input checked="" type="checkbox"/> folgenden weiteren Dokumenten:	
Ansprechpartner	Anlage(n) Nr. 1
Preisblatt Aufwände	2a
Preisblatt Festpreise	2b
Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung	7
Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	Anlage(n) Nr. 6

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
- folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 7, 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):

### 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

# EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11631/3011110



Seite 3 von 7

- b) folgende weitere Faktoren:

## 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
Gem. 3.1.8			01.01.2018	

### 4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht, gem. SLA RZ Teil A Pkt.4.3, SLA RZ Teil B Pkt.4.1

#### 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, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

### 5.1 Vergütung nach Aufwand

Ohne Obergrenzenregelung gem. Anlage 2a

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

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gem. Anlage 2a

### Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet  
 Reisezeiten werden vergütet gemäß

### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2a

# EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11631/3011110



Seite 4 von 7

## Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Nr. 11.5.1/ Nr. 11.5.2/ Nr. 11.5.3
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ .

### 5.2 Festpreis

Der **jährliche Festpreis** setzt sich gem. Anlage 2b zusammen.

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

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gem. Nr. 11.5.1 / Nr. 11.5.2 / Nr. 11.5.3 vor.

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

### 5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß

## 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 Verantwortliche 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** gem. SLA RZ Teil A Pkt.4.3, SLA RZ Teil B Pkt.4.1
- 8.4** gem. Anlage 7

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

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

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

#### 11.5.1. Preisanpassungen von Leistungsentgelten (siehe Punkt 3.1 AVB):

Ergibt sich das Leistungsentgelt nicht aus dem Dataport Servicekatalog, so kann es frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss erhöht werden. Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils weiteren 12 Monaten gefordert werden. Eine Erhöhung ist dem Auftraggeber mitzuteilen und wird frühestens 3 Monate nach Zugang der Mitteilung wirksam. Im Falle einer Erhöhung des Leistungsentgelts hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffenen Leistungen frühestens zum Zeitpunkt des In-Kraft-Tretens der neuen Leistungsentgelte innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisanpassung zu kündigen, sofern die Erhöhung 5% der zuletzt gültigen Leistungsentgelte überschreiten sollte.

#### 11.5.2. Preisanpassung von Leistungsentgelten eines Unterauftragnehmers (siehe Punkt 3.1.2 AVB):

Der Auftragnehmer behält sich vor, Preiserhöhungen für Leistungen, die von Unterauftragnehmern bezogen werden, an den Auftraggeber auch unterjährig weiterzugeben, soweit der Auftragnehmer dieses dem Auftraggeber mindestens 2 Monate im Voraus schriftlich ankündigt. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 5% ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag für die von der Erhöhung betroffene Leistung innerhalb einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.

#### 11.5.3. RZ-Rekalkulation

Die in den Preisblättern [in dem Preisblatt] 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.

# EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V11631/3011110



Seite 7 von 7

## 11.6. Ablösungen von Vereinbarungen

### 11.6.1. Vorvereinbarung:

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. Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2018 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2020 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

## 11.8. Auftragsverarbeitung

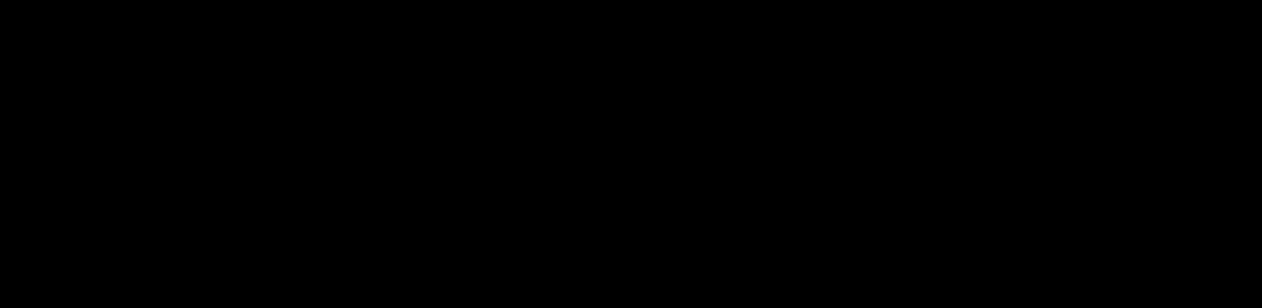
Die im Namen des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer zur Erteilung von Aufträgen bzw. ergänzenden Weisungen zu technischen und organisatorischen Maßnahmen im Rahmen der Auftragsverarbeitung berechtigten Personen (Auftragsberechtigte), sind vom Auftraggeber mit Abschluss des Vertrages in Textform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

Bremen  
Ort

, 24.05.2018  
Datum

Bremen  
Ort

13.6.2018  
Datum



**Ansprechpartner**  
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen  
Bereitstellung und Betrieb des elektronischen Mahnverfahrens

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:**

**Der Senator für Justiz und Verfassung**  
**Richtweg 16 - 22**  
**28195 Bremen**

---

**Rechnungsempfänger:**

**Der Senator für Justiz und Verfassung**  
**Richtweg 16 - 22**  
**28195 Bremen**

---

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

---

**Zentraler Ansprechpartner des**  
**Auftragnehmers gem. Nr. 7 EVB-IT:**

---

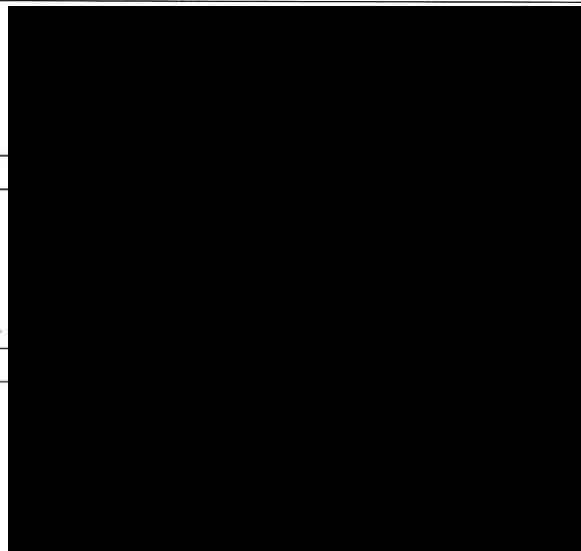
**Vertragliche Ansprechpartner des**  
**Auftraggebers gem. Nr. 7 EVB-IT**

---

**Fachliche Ansprechpartner des**  
**Auftraggebers gem. Nr. 8.1 EVB-IT:**

---

**Technische Ansprechpartner des**  
**Auftraggebers:**



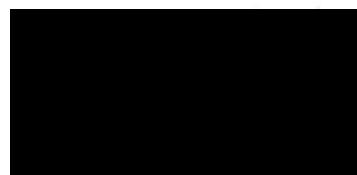
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. Nr. 8.2 EVB-IT ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort

Bremen

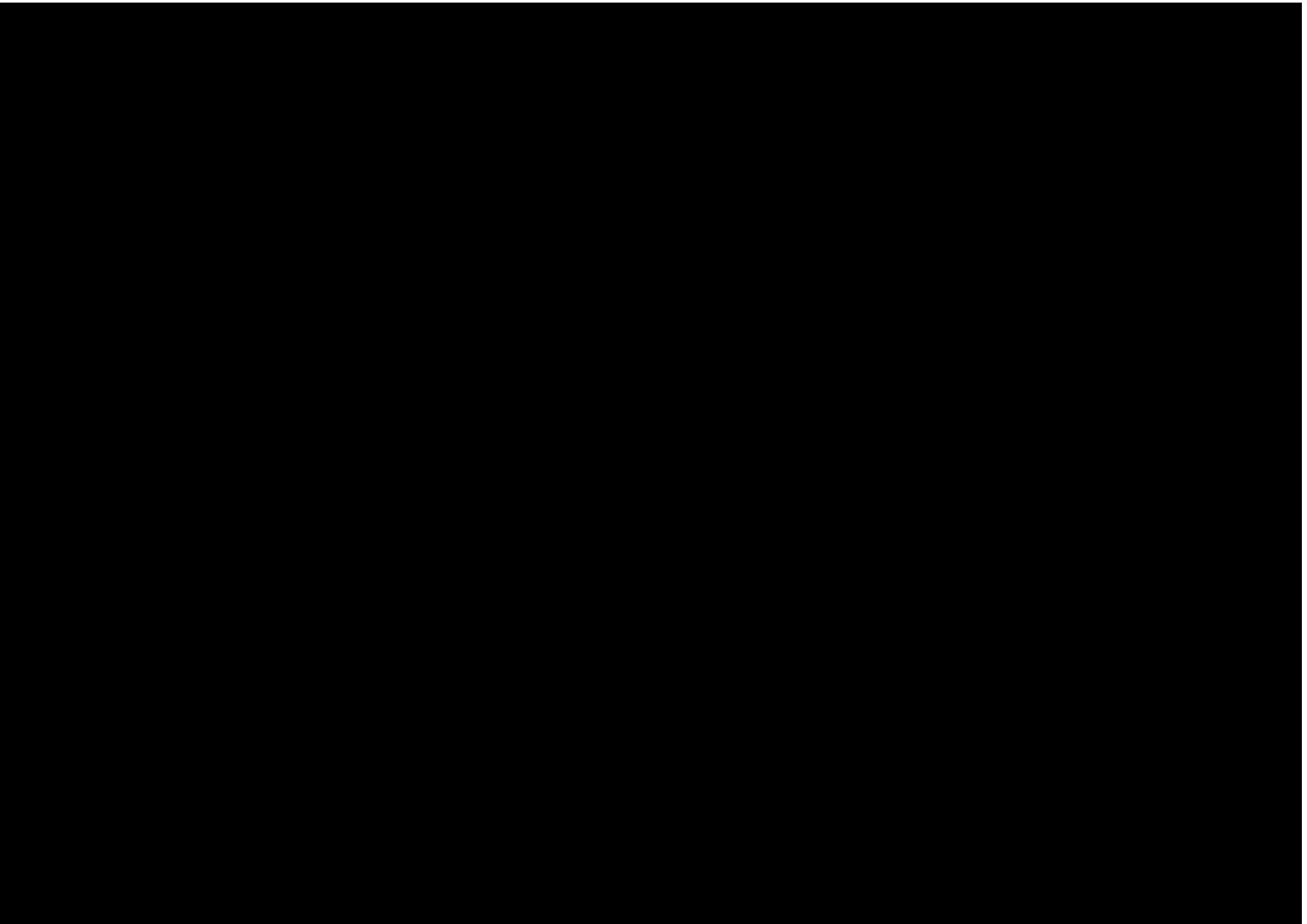
Datum

13.6.18



## Preisblatt (für Aufwände)

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



Die Rechnungsstellung erfolgt für die Pos. 30 sowie für die Pos. 110 bis 130 nachträglich  
gem. Leistungsnachweis.

Die Rechnungsstellung für die Pos. 10 und 20 sowie für die Pos. 40 bis 100 gem. 5.2.

Die aufwandsbezogene Abrechnung erfolgt zu Beginn des jeweils nächsten Kalenderjahres auf  
Basis tatsächlich verbrauchter Mengen, gem. Anlage 2b. Sofern eine Differenz zu den im  
Preisblatt gelisteten Summen festgestellt werden sollte, erfolgt die Abrechnung hierzu mit der  
darauffolgenden Rechnungsstellung im Januar dieses Folgejahres.

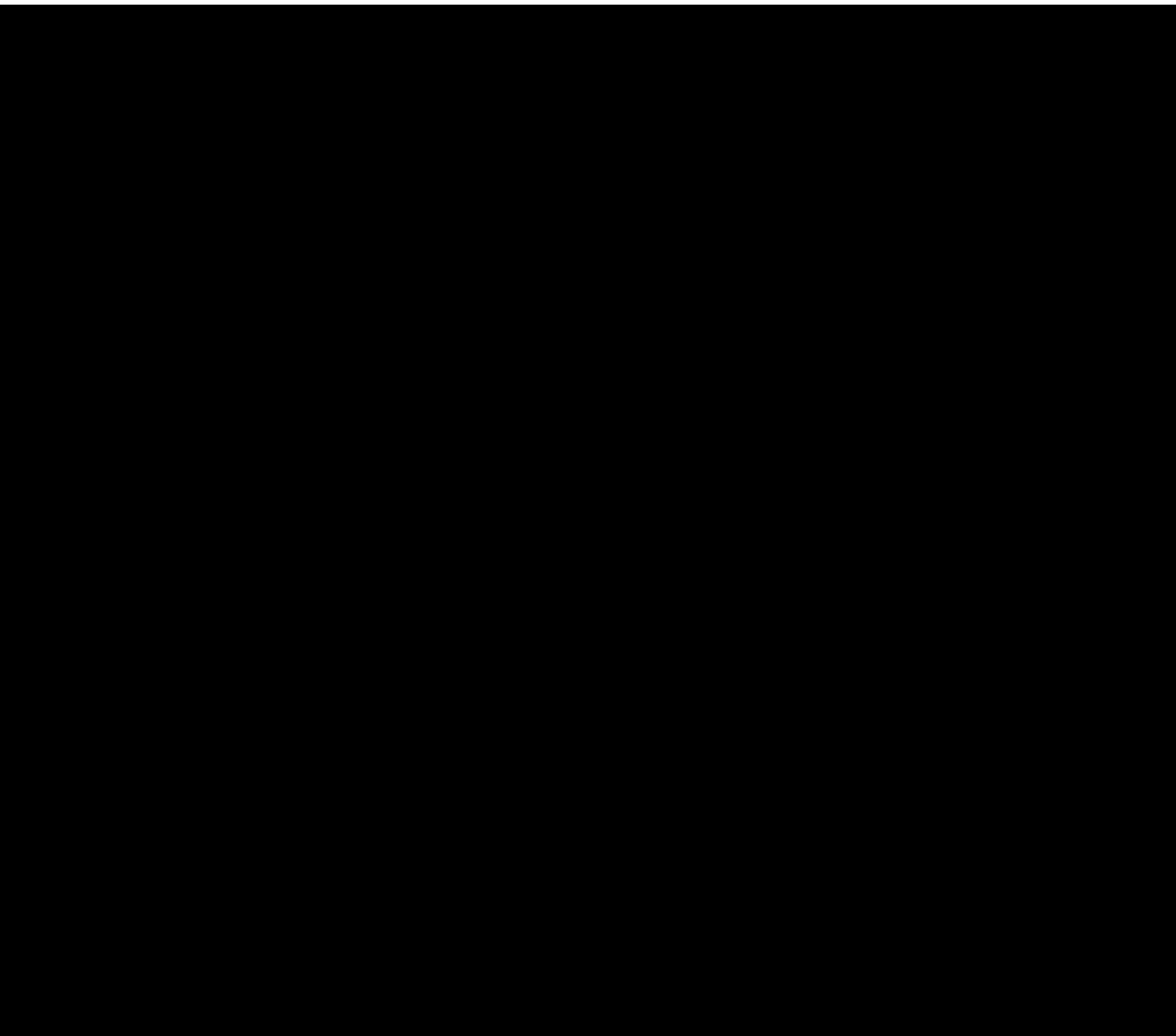
Die Abrechnung von verfahrensindividuellem Material, hier gesondert bestellte Formulare und Briefumschläge, werden nach Beschaffung auf Basis des Hybridschlüssels an den Auftraggeber sofort in Rechnung gestellt. Eine Abrechnung von Porto für Briefe und Pakete erfolgt anhand des tatsächlichen Verbrauchs monatlich rückwirkend.

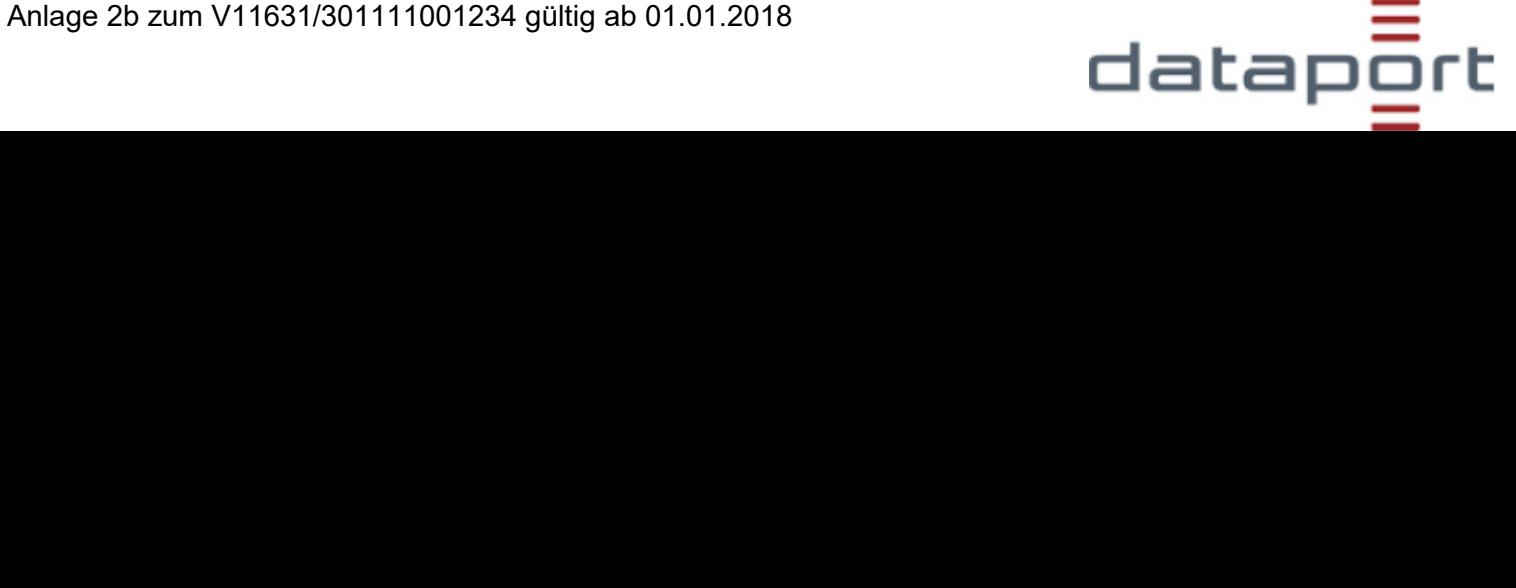
## Preisblatt

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

Gesamtpreis: **112.196,57 €**

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





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

## **Leistungsbeschreibung**

### **Für den Betrieb des *elektronischen Mahnverfahrens* Bremen im Rechenzentrum**

für

Senator für Justiz und Verfassung  
Richtweg 16 - 22  
28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

1	Einleitung .....	3
2	Rahmenbedingungen.....	3
3	Abrechnung Sammelversand und Material.....	3
4	BSI-Konformität.....	4
5	Weitere Leistungen .....	4

## 1 Einleitung

Der Auftragnehmer bietet als Bestandteil der Leistung die Bereitstellung und den Betrieb einer systemtechnischen Infrastruktur, systemnaher Dienste für das Verfahren ProMahn HB im Rechenzentrum des Auftragnehmers an. In dieser Leistungsbeschreibung werden in Hinblick auf die im Vertrag genannten Anlagen zusätzliche Informationen über die erforderlichen Systeme und Subsysteme hinsichtlich Hardware- und Softwareausstattung gegeben, sowie weitere Leistungen des Auftragnehmers beschrieben.

## 2 Rahmenbedingungen



Alle zentralen Komponenten, welche im Rechenzentrum (RZ) und im DuK zum Einsatz kommen, liegen in der Verantwortlichkeit des Auftragnehmers. Die Verantwortlichkeiten der dezentralen Komponenten im Mahngericht liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

Für etwaige Leistungen, die über den vereinbarten Rahmen hinaus erbracht werden, erstellt Dataport einen entsprechenden Leistungsnachweis. Nach Zeichnung von Auftraggeber und Auftragnehmer dient dieser Leistungsnachweis der Rechnungstellung. Eine entsprechende Vorlage ist diesem Vertrag als Anlage beigefügt.

## 3 Abrechnung Sammelversand und Material

Die Abrechnung von verfahrensindividuellem Material, hier gesondert bestellte Formulare und Briefumschläge werden nach Beschaffung auf Basis des Hybridschlüssels an den Auftraggeber sofort in Rechnung gestellt. Eine Abrechnung von Porto für Briefe und Pakete erfolgt anhand des tatsächlichen Verbrauchs monatlich rückwirkend.

## 4 Belegerfassung

Die Aufwände und Kosten der Belegerfassung werden mit diesem Vertrag nicht abgebildet.

## 5 BSI-Konformität

In den IT-Grundschutz-Katalogen des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) werden Standard-Sicherheitsmaßnahmen für typische Geschäftsprozesse, Anwendungen und IT-Systeme empfohlen. Ziel des IT-Grundschutzes ist es, einen angemessenen Schutz für alle Informationen einer Institution zu erreichen. IT-Grundschutz verfolgt dabei einen ganzheitlichen Ansatz. Durch die geeignete Kombination von organisatorischen, personellen, infrastrukturellen und technischen Standard-Sicherheitsmaßnahmen wird ein Sicherheitsniveau erreicht, das für den normalen Schutzbedarf angemessen und ausreichend ist, um geschäftsrelevante Informationen zu schützen.

[REDACTED]

Der IT-Grundschutz verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz zur Implementierung von Informationssicherheit in Behörden und Unternehmen. Infrastrukturelle, organisatorische, personelle und technische Sicherheitsmaßnahmen unterstützen ein angemessenes Sicherheitsniveau zum Schutz von geschäftsrelevanten Informationen und der Verfügbarkeit der Daten. Der Betrieb des Verfahrens findet in einer zertifizierten Rechenzentrumsumgebung (RZ<sup>2</sup>) statt. Die Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis von IT-Grundschutz wurde erstmalig 2014 unter der Kennung BSI-IGZ-0170 durchgeführt und unterliegt jährlichen Überwachungsaudits. Zu dieser Umgebung zählen neben der Raum- und Gebäudeinfrastruktur auch die gemeinsam genutzten Basisdienste des Rechenzentrums.

Die für den Auftraggeber betriebenen Komponenten des jeweiligen Fachverfahrens unterliegen nicht dieser Zertifizierung. Sofern das Verfahren grundsatzkonform betrieben werden soll, ist dies durch ein Security Service Level Agreement (SSLA) separat zu beauftragen. Sofern erhöhter Schutzbedarf für das Verfahren festgestellt wurde und im Rahmen der ergänzenden Risikoanalyse zusätzliche Maßnahmen identifiziert und durch Dataport umgesetzt werden müssen, sind diese zusätzlichen Maßnahmen mit SSLA Teil B zusätzlich zu beauftragen.

## 6 Weitere Leistungen

Es wurde keine weiteren Leistungen vereinbart.

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Mainframe Infrastruktur und Betrieb des Mahnverfahrens im Rechenzentrum**

#### ***Allgemeiner Teil (Teil A)***

für

Senator für Justiz und Verfassung  
Richtweg 16 - 22  
28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	4
1.2	Leistungsgegenstand.....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	5
2.2	Changemanagement .....	5
2.2.1	Changes mit vorab gegebener Zustimmung .....	5
2.2.2	Changes mit Zustimmung des Auftraggebers .....	6
2.2.3	Freigabe.....	6
2.3	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	7
2.4	Kündigungsmodalitäten .....	7
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>8</b>
3.1	Infrastruktur.....	8
3.1.1	Rechenzentrum .....	8
3.1.2	System z Infrastruktur.....	9
3.1.3	Disaster Recovery .....	10
3.1.4	Betriebssysteme .....	11
3.1.5	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	11
3.1.6	Technisches Design .....	11
3.2	Serverbasierte Leistungen und Services System z .....	12
3.2.1	Mainframe Basis Services .....	12
3.2.2	Mainframe Web und Application Services.....	13
3.2.3	Mainframe Database Services .....	14
3.2.4	Mainframe Output Management Services .....	15
3.2.5	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	15
3.2.6	Mainframe Verfahrensmanagement.....	16
3.3	Bereitstellung .....	17
3.3.1	Systeme im Rechenzentrum.....	17
3.3.2	Systeme in den Räumlichkeiten des Auftraggebers.....	17
3.4	Betrieb und Administration.....	17
3.4.1	Basisbetrieb .....	17
3.4.2	Monitoring .....	18

3.4.3	Backup & Recovery .....	18
3.4.4	User – Administration .....	19
3.4.5	Datenbank und Middleware Administration.....	19
3.4.6	System Administration für alle implementierten SAG Produkte .....	20
3.4.7	Applikations-Betrieb und Administration (Mainframe Verfahrensmangement) .....	22
3.4.8	Batch-Betrieb .....	23
3.4.9	Erneuerung und Ergänzung .....	24
3.4.10	Wartung und Pflege .....	25
3.4.11	Fernwartung.....	26
3.5	Lizenzleistungen .....	26
3.5.1	Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen .....	26
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>27</b>
4.1	Definition .....	27
4.1.1	Begriffsfestlegungen .....	27
4.2	Leistungsausprägung .....	28
4.3	Vereinbarte Leistungskennzahlen .....	29
4.3.1	Kennzahlen und Betriebszeiten.....	29
4.3.2	Wartungsarbeiten .....	30
4.3.3	Support .....	30
4.3.4	Störungsannahme .....	31
4.3.5	Incident-Management.....	31
4.3.6	Problem Management .....	32
4.3.7	Release Management.....	32
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>33</b>

## 1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt. Darüber hinaus beschreibt das Dokument die Systemumgebung, die Aufgaben und Zuständigkeiten vom Auftragnehmer und vom Auftraggeber, sowie die vereinbarten Leistungskennzahlen (Service Levels).

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

**Rahmenbedingungen (Kapitel 2):** Regelung von allgemeinen Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

**Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3):** Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Rechenzentrumsleistungen sowie der für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen. Bestandteil der Leistungsbeschreibungen ist die in diesem Dokument beschriebene Verteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Auftraggeber und Dienstleister (VDBI – Erläuterungen s. Pkt. 5.1).

**Leistungskennzahlen (Kapitel 4):** Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z. B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität (Service Level Objectives).

### Erläuterungen (Kapitel 5)

## 1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Dienstleistungen im Rechenzentrum auf System z unter [REDACTED]

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 3 beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden im Teil B beschrieben.

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Das Fachverfahren ist in Teil B des System z RZ SLA beschrieben.

### 2.2 Changemanagement

Das Changemanagement erfolgt in einem geregelten Prozess. Es ist die Aufgabe des Changemanagements sicherzustellen, dass standardisierte Vorgehensweisen zur Durchführung von Veränderungen existieren und effizient genutzt werden.

Der Auftragnehmer erbringt folgende Leistungen im Rahmen des Changemanagements für den Rechenzentrumsbetrieb.

#### 2.2.1 Changes mit vorab gegebener Zustimmung

Der Auftraggeber stimmt mit Abschluss dieses Vertrages allen Änderungen an der Hardware, am Betriebssystem oder in den systemnahen Diensten, die die Integrität oder Verfügbarkeit des Verfahrens- oder des Services nicht berühren zu.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Prüfung des Änderungsbedarfs	V, D	I, B
Durchführung in einer Testumgebung einschließlich der Dokumentation	V, D	I, B
Umsetzung der in der Testumgebung getesteten Änderungen in der Produktionsumgebung im vertraglich festgelegten Wartungsfenster und Ergänzung der Systemdokumentation	V, D	I, B
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird	V, D	I, B

## 2.2.2 Changes mit Zustimmung des Auftraggebers

Der Auftragnehmer holt für alle Änderungen, die die Integrität oder Verfügbarkeit des Verfahrens- oder des Services berühren, die jeweilige Zustimmung des Auftraggebers ein. Dies gilt auch für Änderungen an den Verfahren und Services selbst.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer oder Beauftragung durch den Auftraggeber.	V, D	V, D
Bei Ermittlung des Änderungsbedarfs durch den Auftragnehmer wird dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten ein Änderungsantrag schriftlich oder per E-Mail zur Zustimmung übermittelt.	V, D	I, B
Durchführung von genehmigten Änderungen in einer Testumgebung (sofern beauftragt) einschließlich der Dokumentation des Auftraggebers unter Berücksichtigung der in Beauftragung enthaltenen Dringlichkeitsangabe.	V, D	I, B
Mitteilung der Testergebnisse (Testdokumentation und Stellungnahme) an den Auftraggeber oder seinen Beauftragten.	V, D	I, B
Der Auftraggeber führt den Test in der Testumgebung (sofern beauftragt) durch und beauftragt die Umsetzung der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich oder per E-Mail.	I, B	V, D
Abstimmung des Umsetzungszeitpunktes und ggf. notwendigen Wartungsfensters mit dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten.	V, D	I, B
Durchführung der Änderungen in der Produktionsumgebung und Ergänzung der Systemdokumentation.	V, D	I, B
Der Auftraggeber führt Tests in der Produktionsumgebung durch und erklärt die Freigabe der Änderungen in der Produktionsumgebung schriftlich oder per E-Mail.	I, B	V, D
Anpassung der Verfahrensdokumentation, soweit dies durch eine Änderung erforderlich wird.	V, D	I, B

## 2.2.3 Freigabe

Mit der Freigabe des bezeichneten Freigabegegenstandes wird vereinbart, dass das System in der existierenden Form genutzt werden soll. Für Test und Freigabe von Verfahren ist der Auftraggeber verantwortlich. Automatisierte Verfahren, die der Auftragnehmer in eigener Verantwortung betreibt, werden vor ihrem erstmaligen Einsatz oder nach Änderungen getestet und freigegeben.

Die Freigabe kann bei Test- oder Schulungssystemen per E-Mail erfolgen. Bei Produktivsystemen wird ein schriftliches Dokument inkl. Unterschrift zur Freigabeerteilung verwendet. Im Falle von umfangreicheren Systemen kann ein Freigabeprotokoll neben dem reinen Einverständnis zudem z.B. folgende Parameter festhalten:

- Konfigurationsstände
- Zusammenstellung und Bezeichnung der Datenbanken
- Benutzerhandbücher, technische Dokumentation

## 2.3 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die im Teil B des System z RZ SLA geregelt sind.

## 2.4 Kündigungsmodalitäten

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

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

## 3 Leistungsbeschreibung

Für den Betrieb des Verfahrens werden die im Teil B beschriebenen IT-Services durch den Auftragnehmer erbracht. Dies beinhaltet die anteilige Nutzung der erforderlichen Systemkonfiguration (Host, Server, Betriebssystem, betriebssystemnahe Software, Platten etc.) und alle notwendigen Services zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs.

### 3.1 Infrastruktur

Die Leistung des Auftragnehmers erfolgt ausschließlich auf unterstützten Plattformen, die durch Hersteller freigegeben sind. Daraus ergibt sich regelmäßig eine Veränderung der Infrastruktur / Plattform. Um den laufenden Betrieb zu sichern, werden diese Veränderungen für den zentralen Teil nach Maßgabe des Auftragnehmers realisiert. Dies wird rechtzeitig über das Kundenmanagement angekündigt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die in seinem Auftrag gehosteten Verfahren und Komponenten rechtzeitig an diese veränderten Anforderungen anzupassen.

#### 3.1.1 Rechenzentrum

Der Auftragnehmer stellt für den Betrieb der Rechnersysteme, die Bestandteil dieses Vertrages sind, entsprechende Fläche und Infrastruktur in den Standorten des Rechenzentrums (RZ) zur Verfügung.

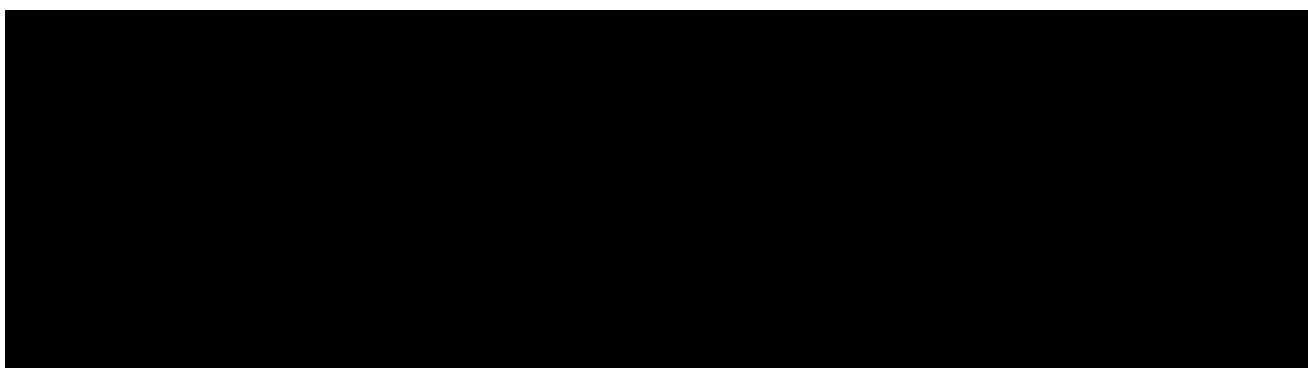
Die RZ Infrastruktur weist folgende allgemeine Charakteristika auf:

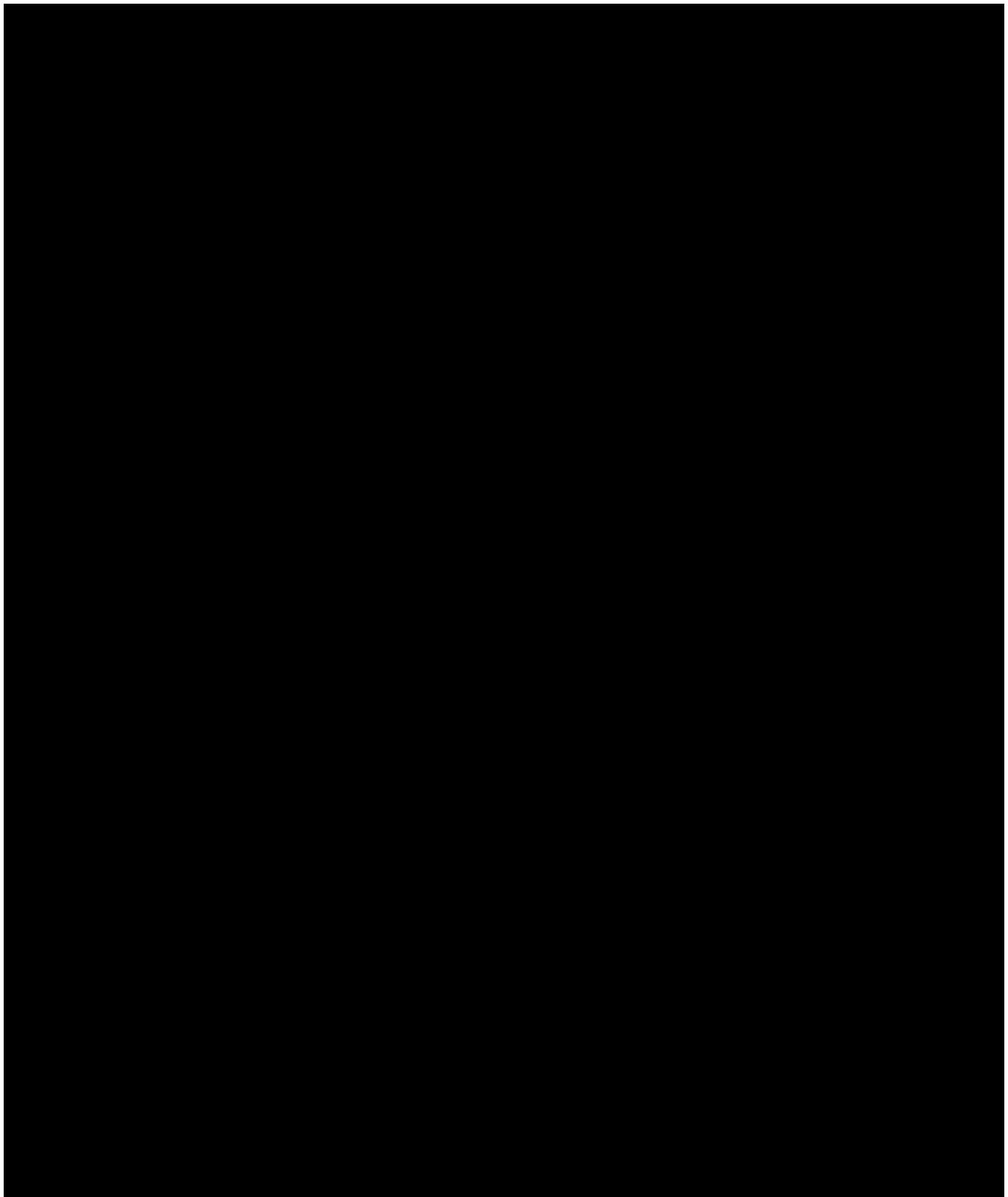
- Aufstellung im Rechenzentrum des Auftragnehmers
- Betrieb in gesicherter Rechenzentrumsumgebung
- Brandschutzmaßnahmen
- Zutrittskontrolle und Überwachung
- Redundante unterbrechungsfreie Stromversorgung, Notstrom und Klimatisierung
- Zweiter Rechenzentrumsstandort für K-Fallvorsorge

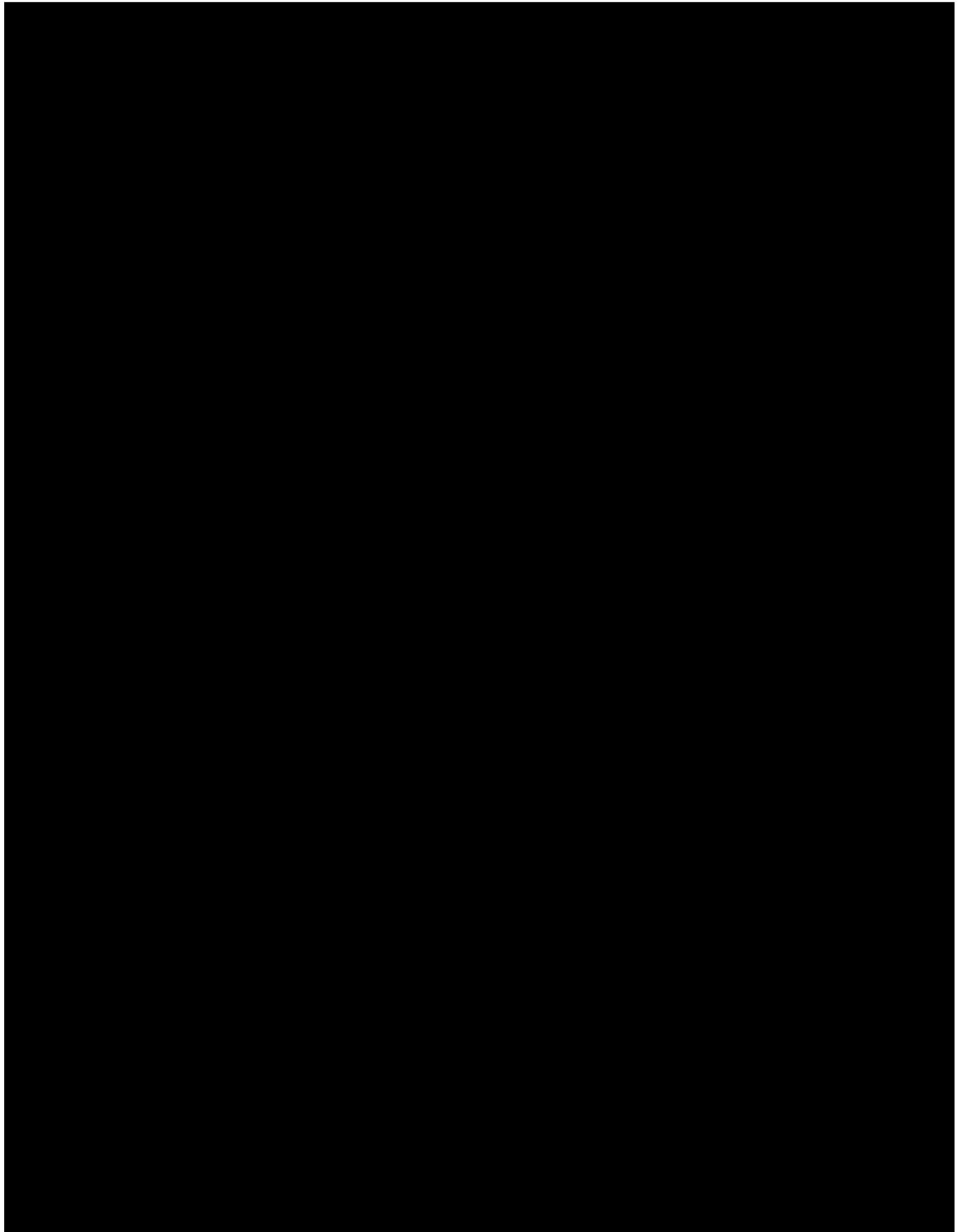
Die System z Infrastruktur von Dataport wird in zwei baugleichen Rechenzentrumsgebäuden (gleiche Grundrisse, Raumauflistung, Maße, eingesetzte TGA etc.) mit jeweils 4 Systemräumen betrieben. Die technischen Leistungswerte der beiden Rechenzentren unterscheiden sich nicht. Beide Rechenzentren sind hochverfügbare Standorte, die Wartungsfähigkeit im Betrieb ist voll gegeben.

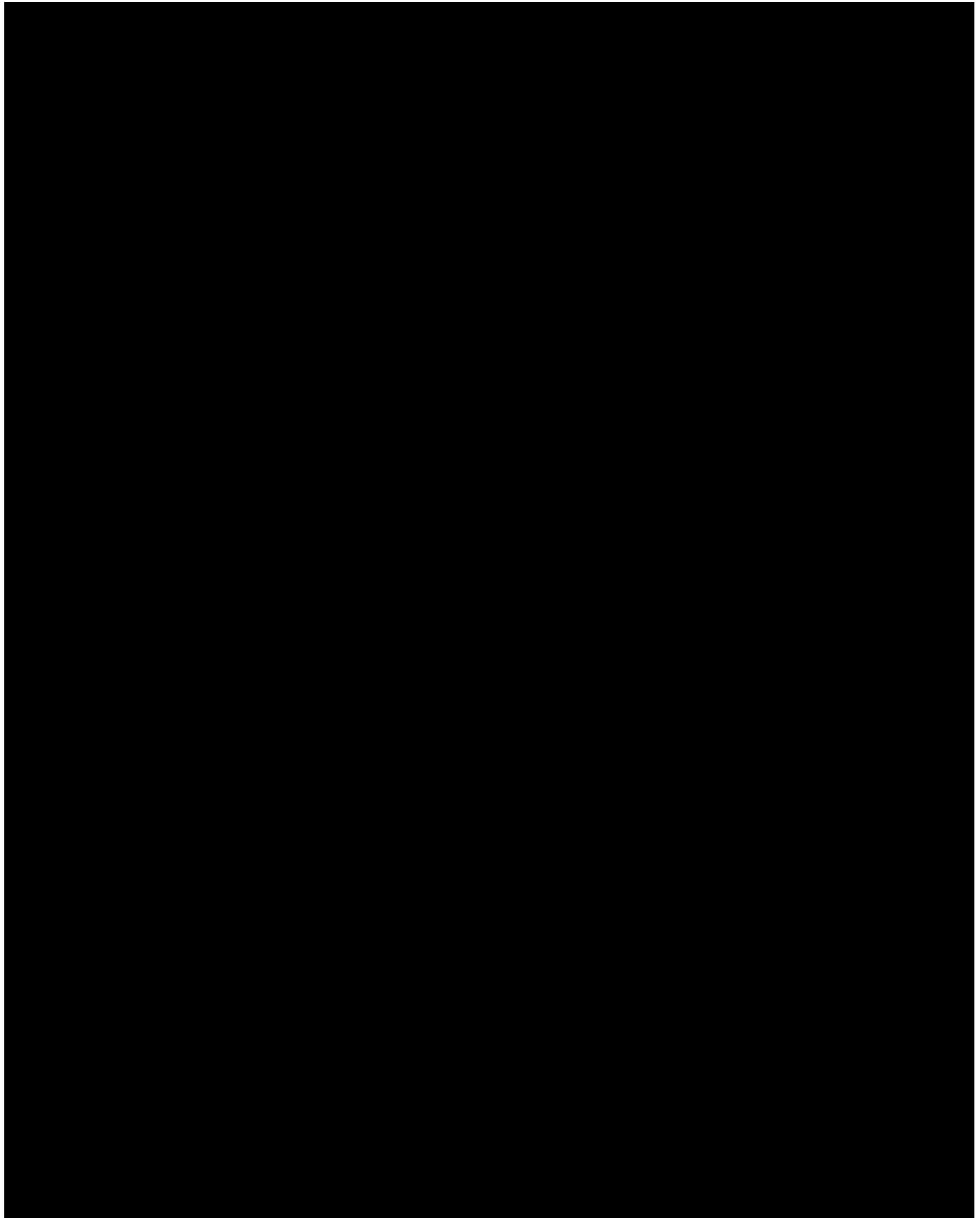
Der Betrieb erfolgt unter folgender TÜVIT Zertifizierung nach TSI-Katalog (entspricht oder übertrifft TIA942, im Vergleich werden beim TÜVIT die Anforderungen an ein Rechenzentrum umfassender und detaillierter betrachtet.):

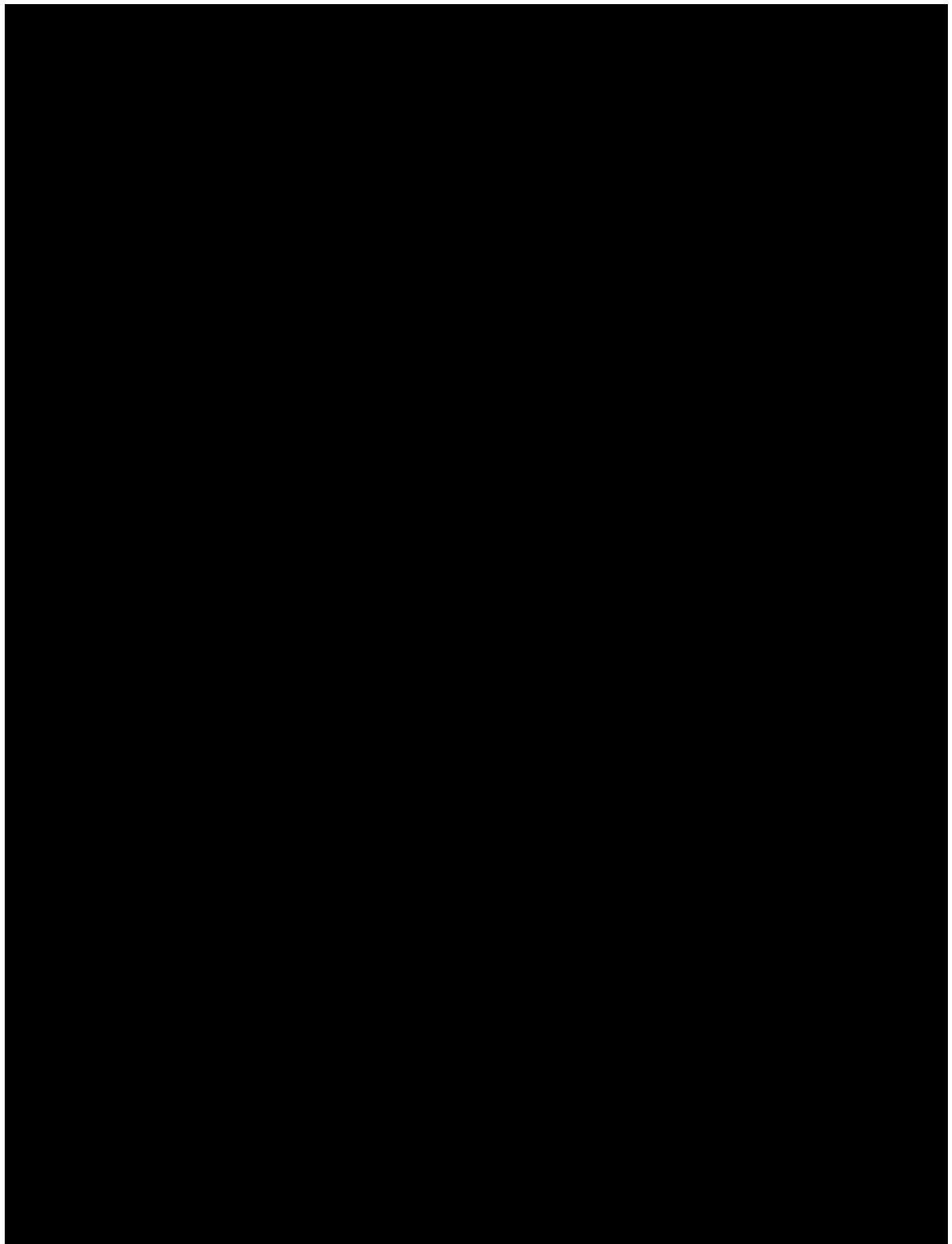
- Level 3 (erweitert) für jedes einzelne Rechenzentrumsgebäude
- Level 4 für beide Rechenzentren
- Zertifikat-Registrier-Nr.: TUVIT-TSI66200.14, April 2014

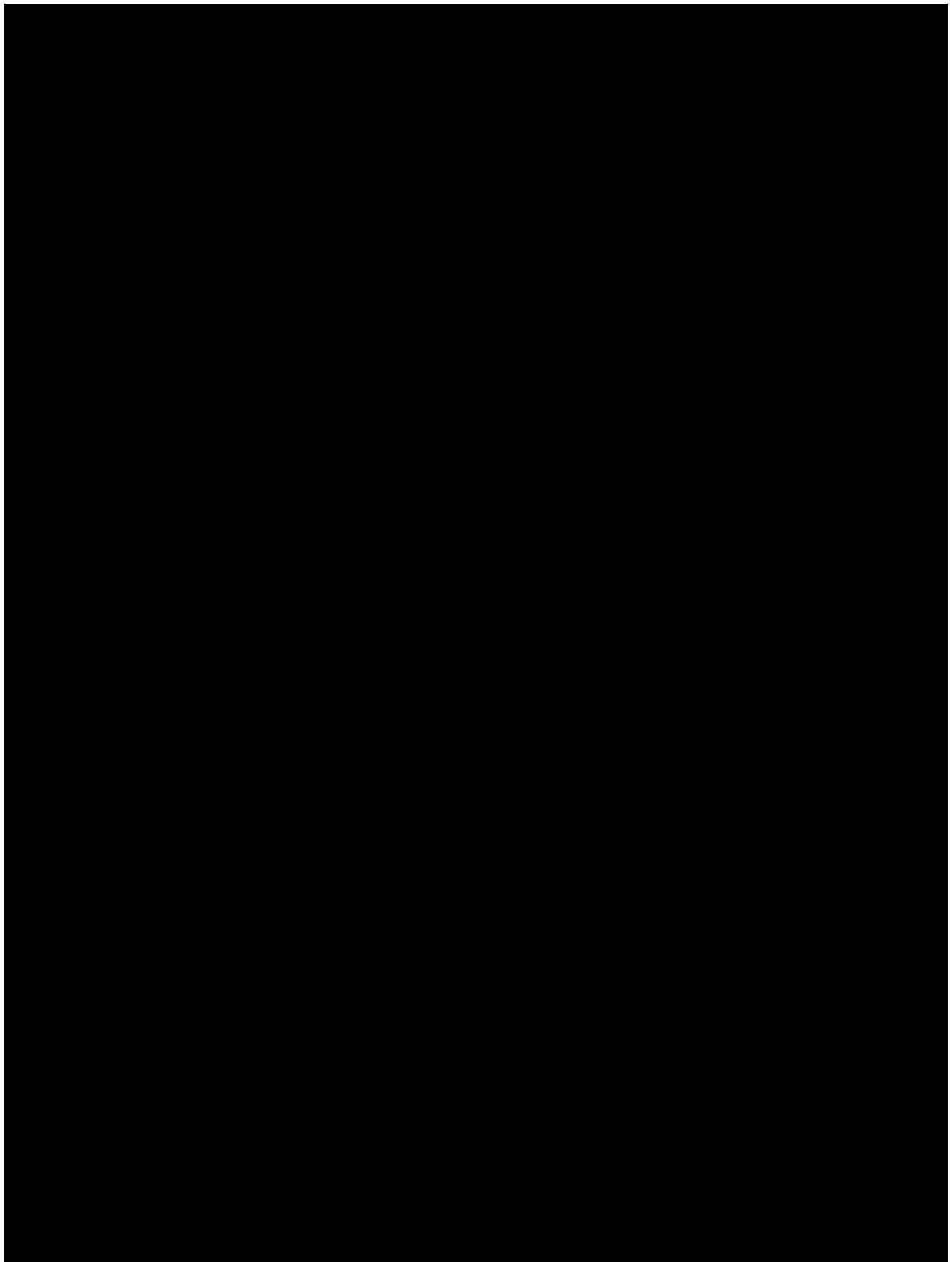






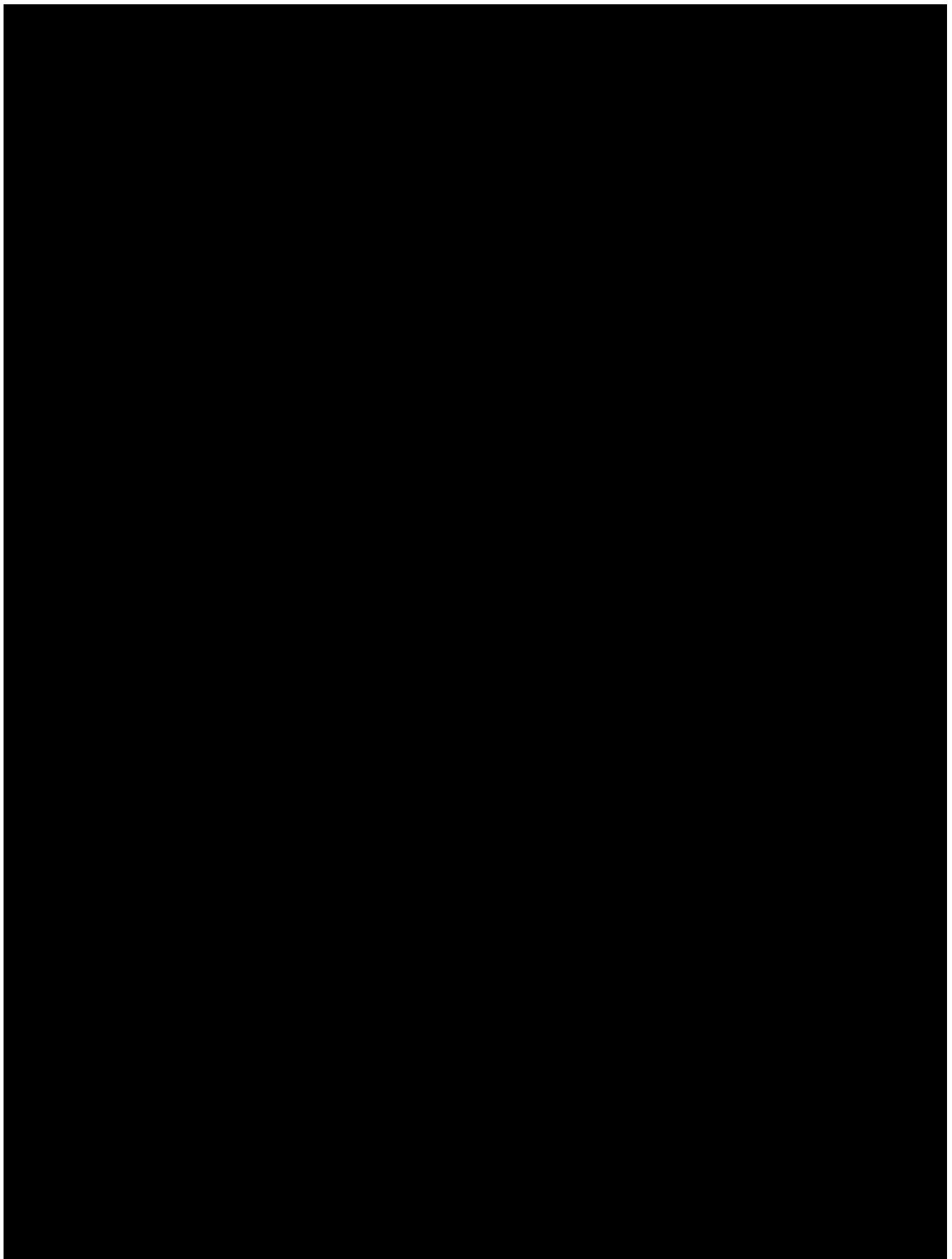


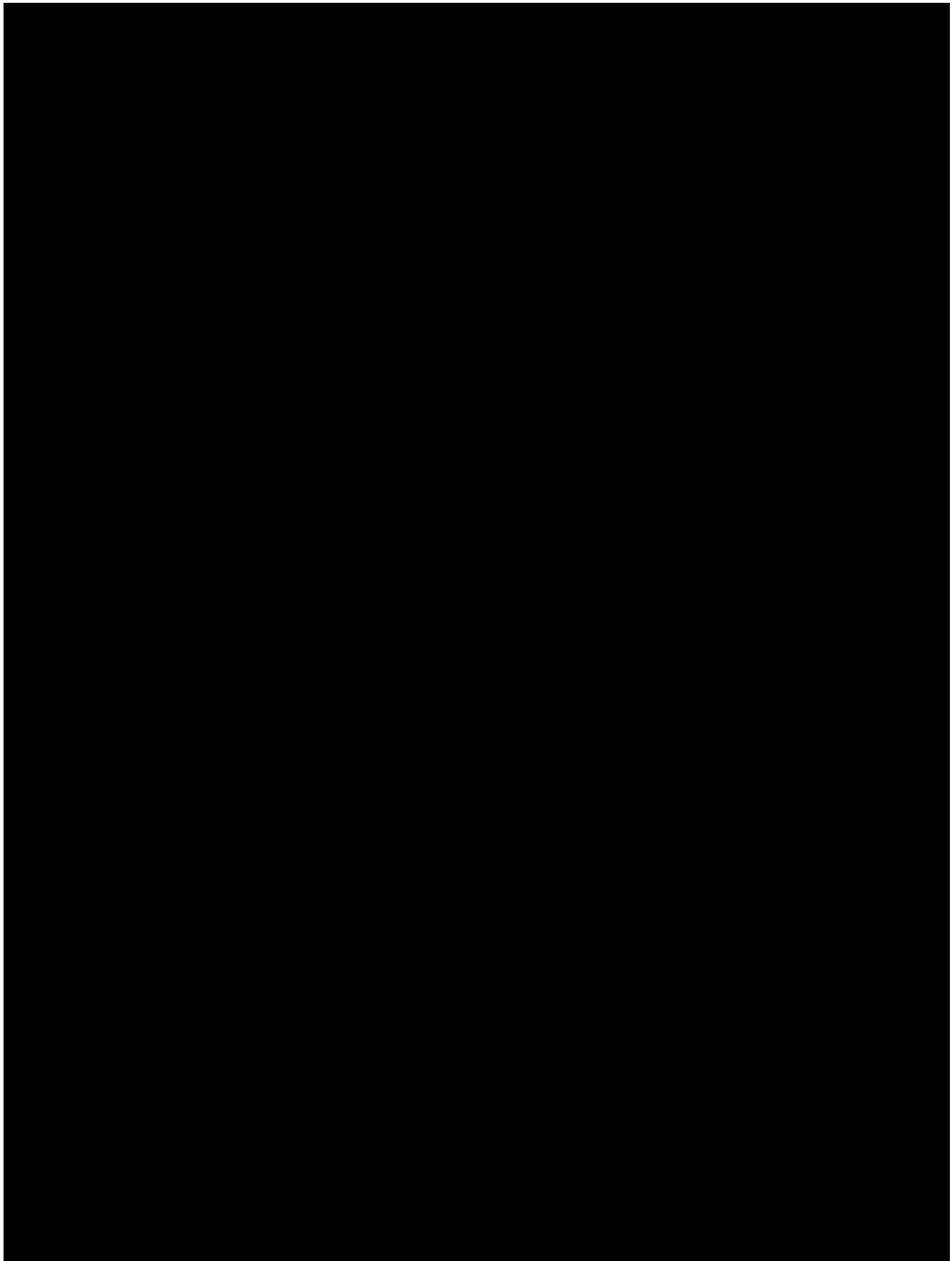


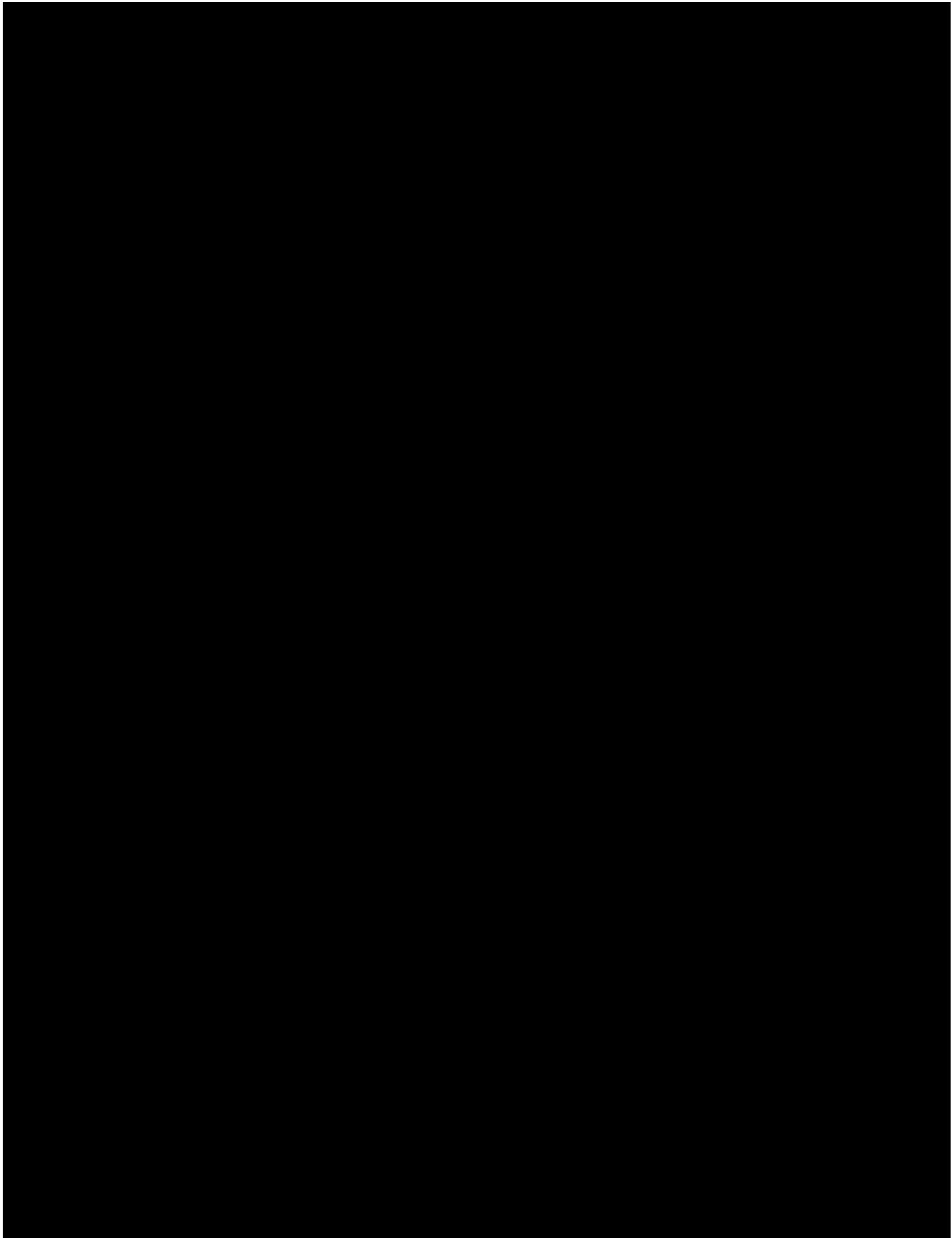


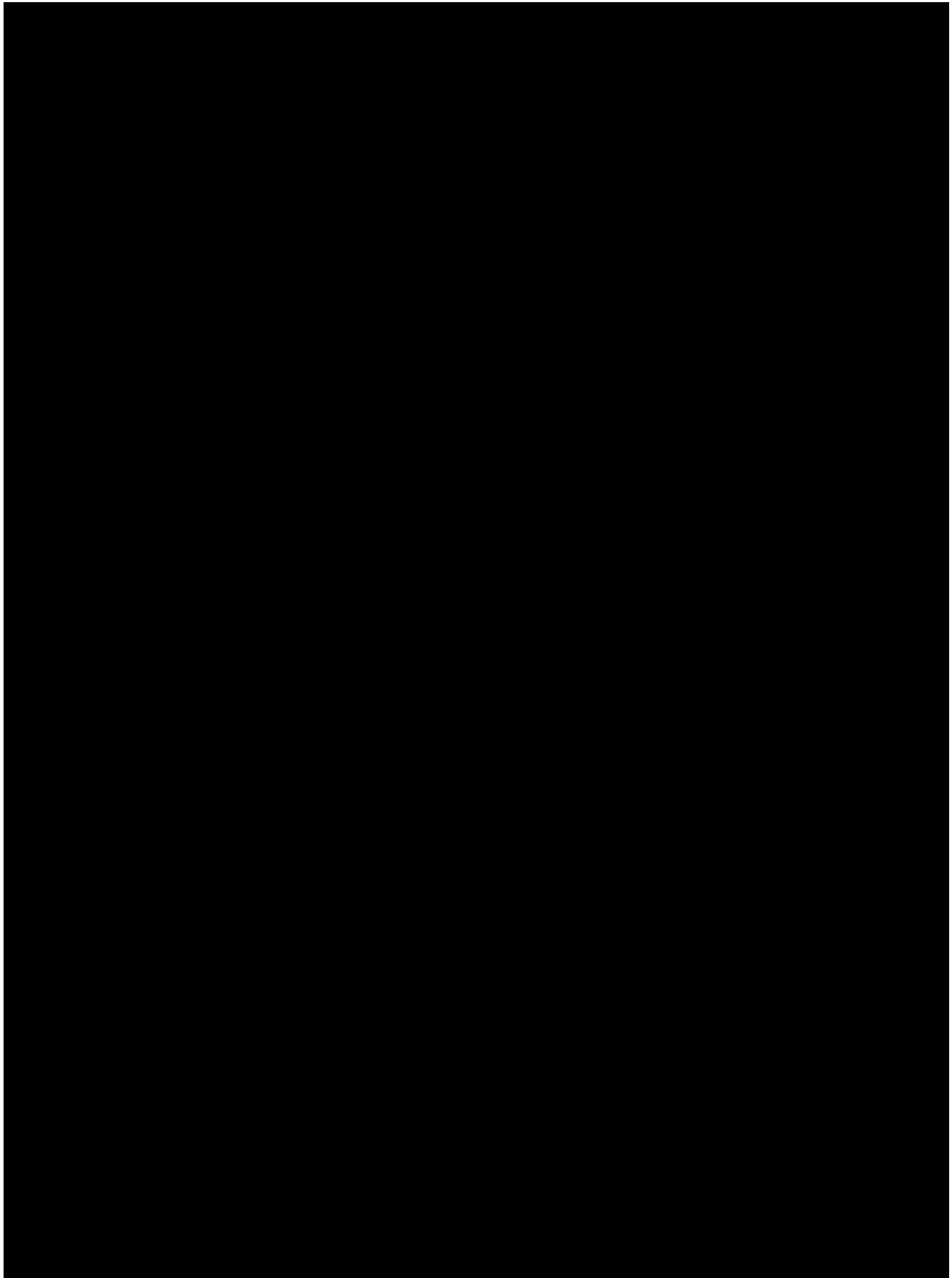


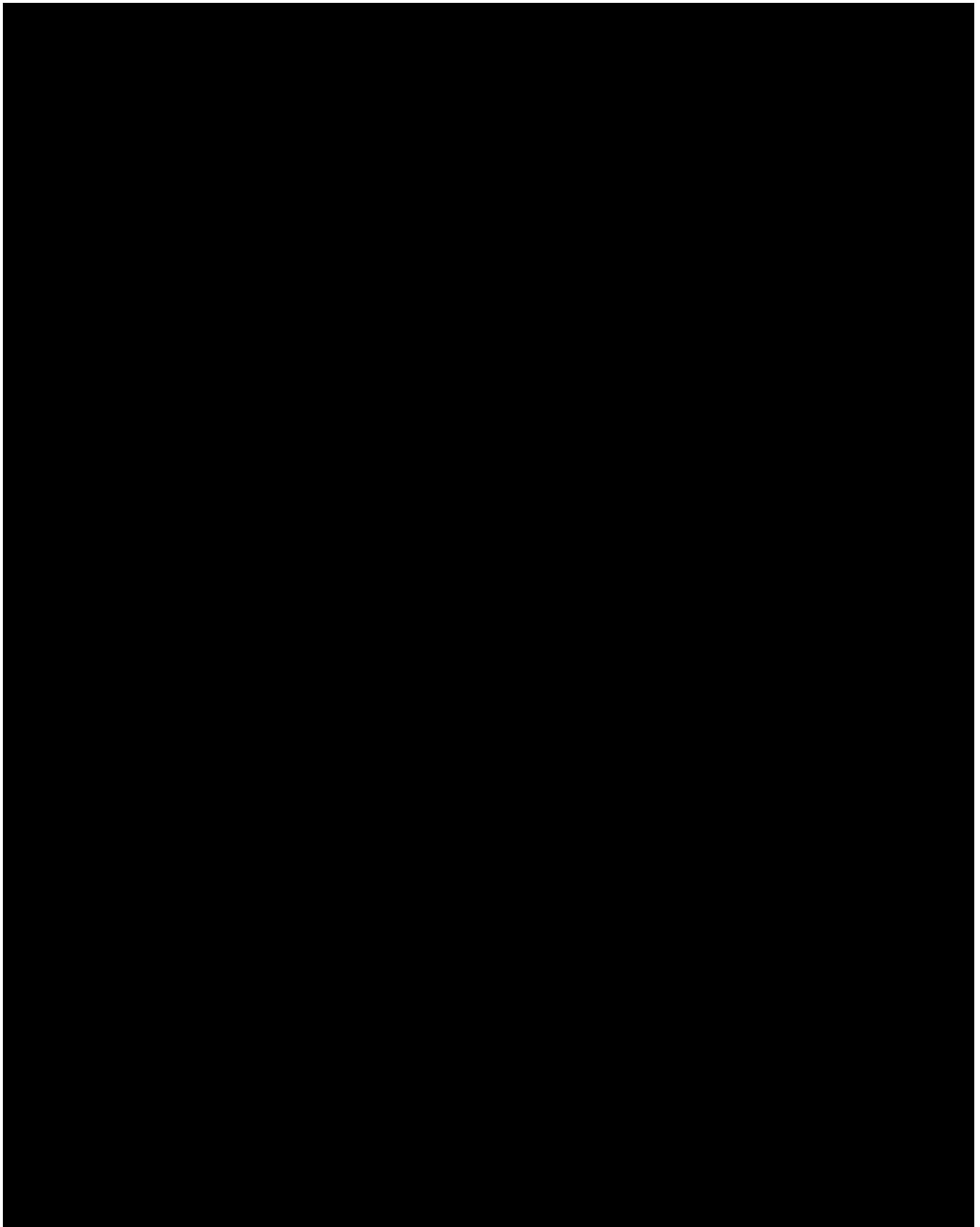


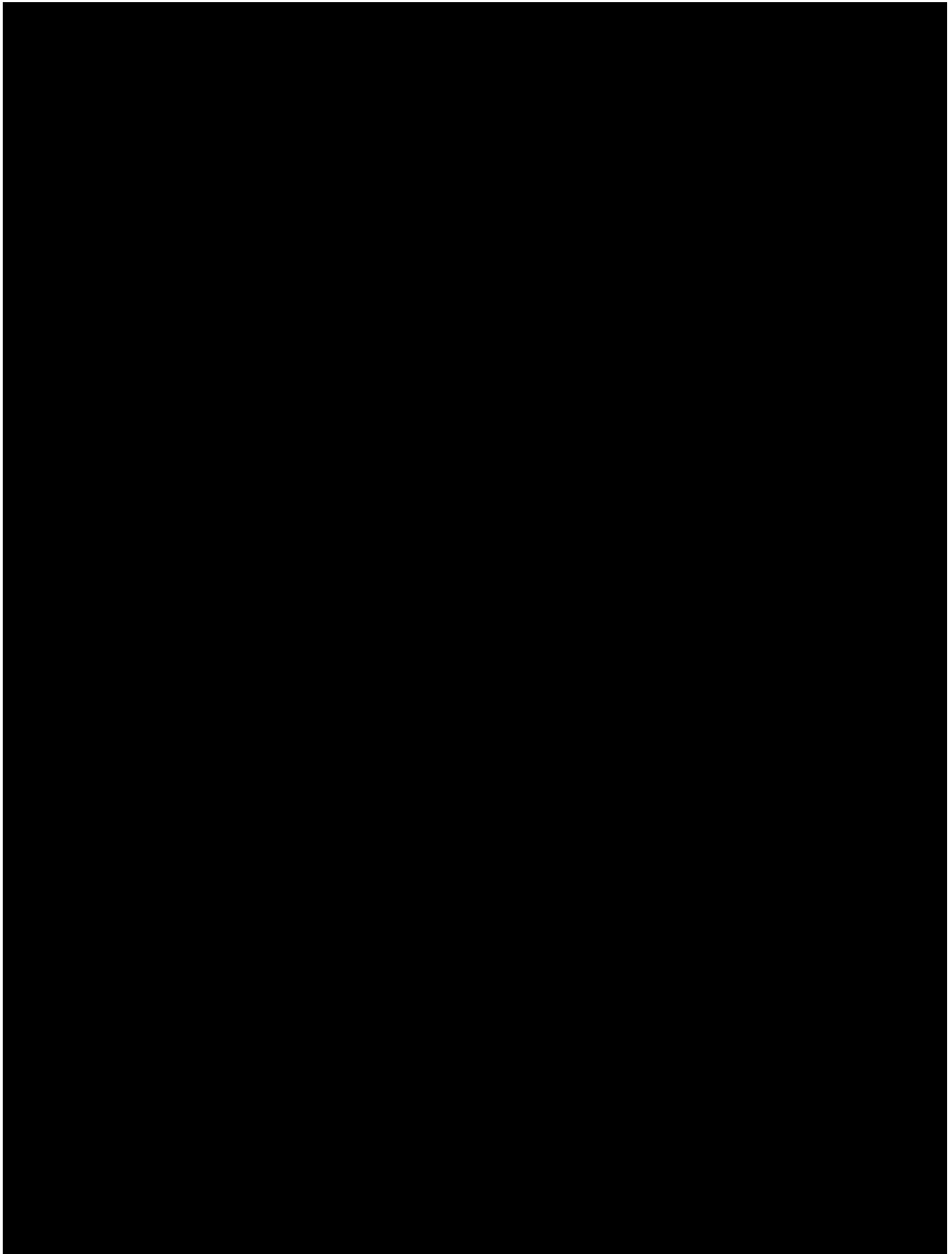




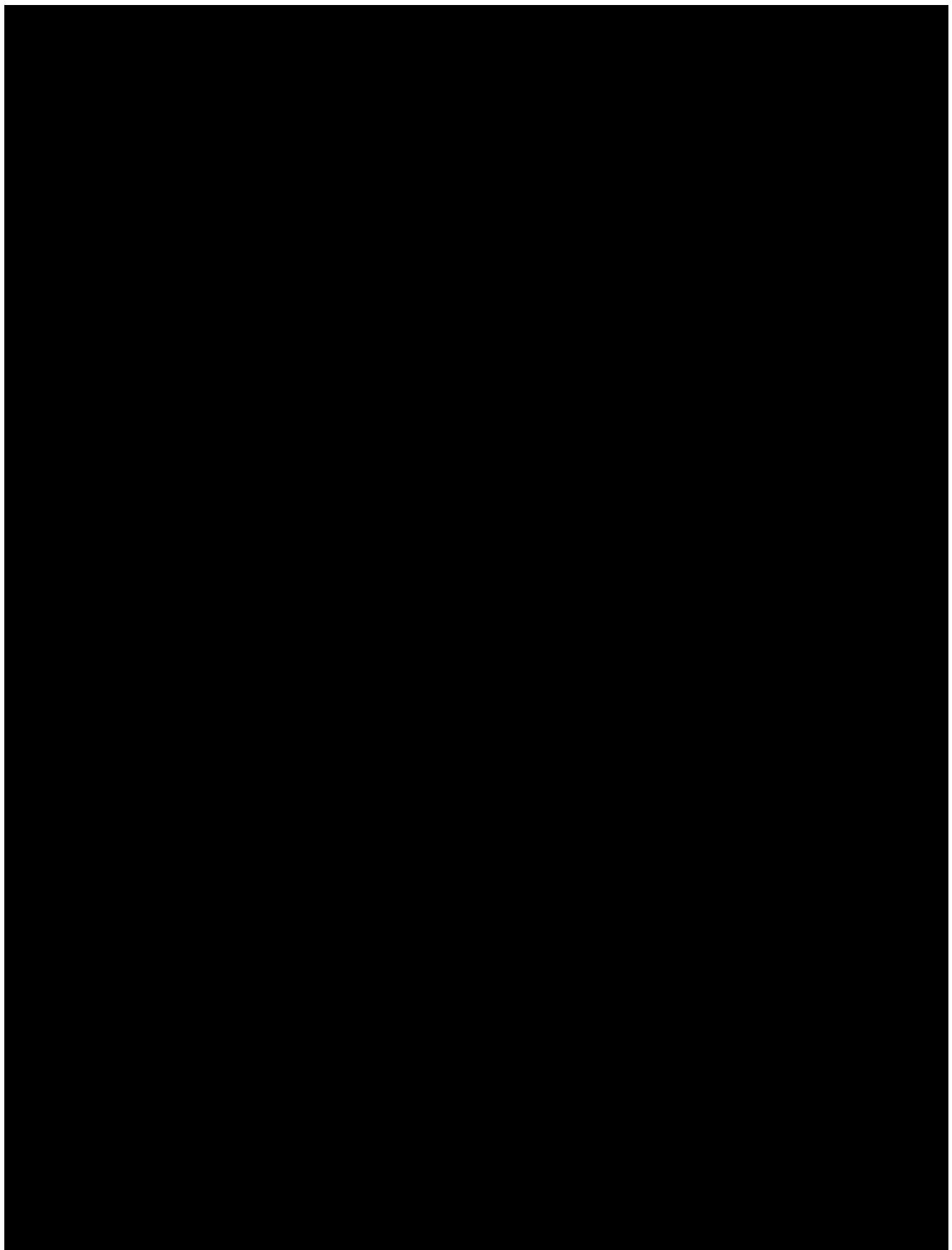


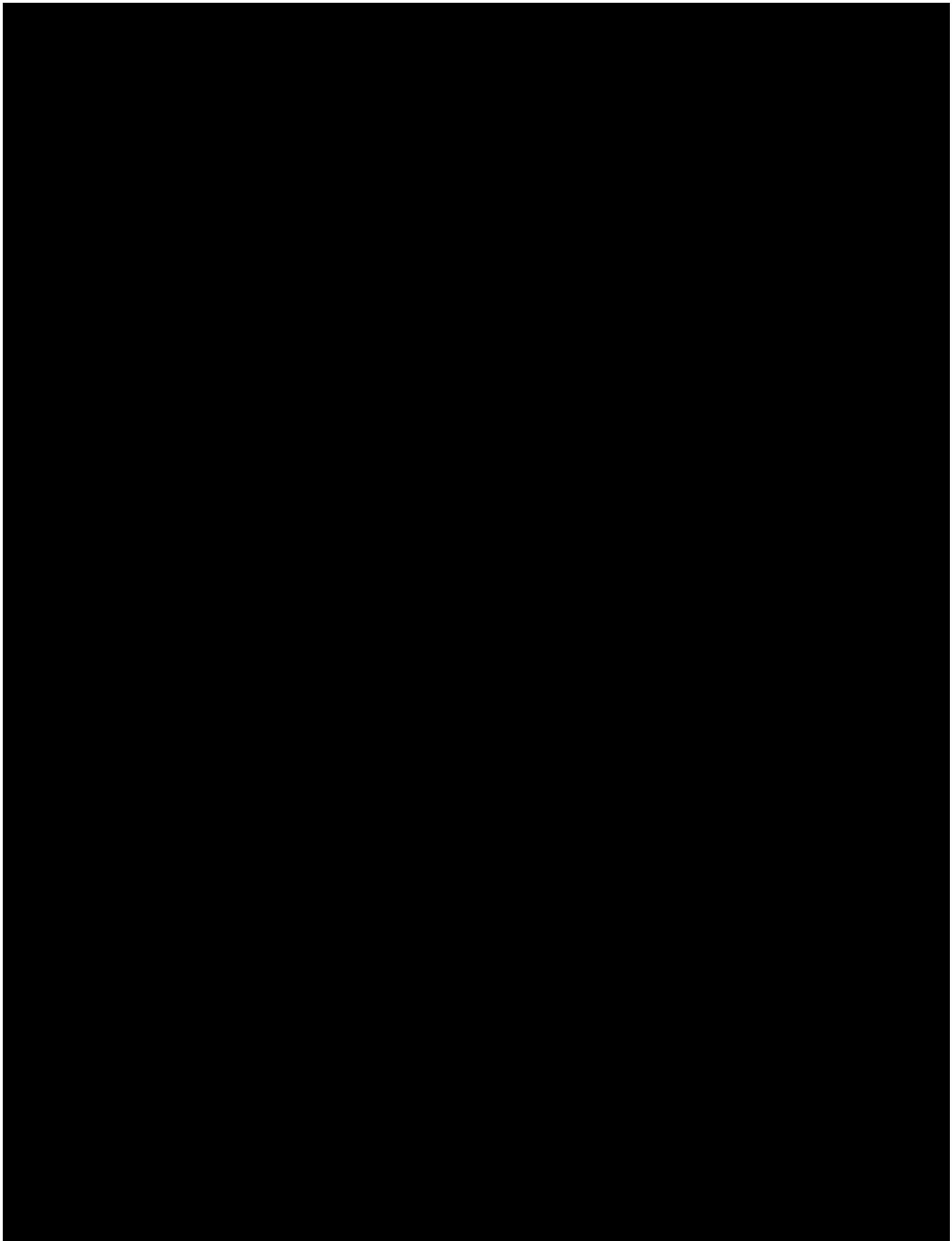












Technologische Erneuerungs- und Ergänzungsleistungen sind alle Maßnahmen im Zusammenhang mit der routinemäßigen Modernisierung der IT-Infrastruktur, mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass alle Systemkomponenten auf dem aktuellen Stand der technischen Entwicklung für branchenübliche Technologieplattformen erhalten werden. Die einzelnen Aufgaben und die Verteilung der Zuständigkeiten sind wie folgt geregelt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Dataport	Auftraggeber
Einführung von Richtlinien und Verfahrensweisen für Erneuerungen und Ergänzung einschließlich Vorgaben für Erneuerungszyklen für eingesetzte Hardware- und Softwarekomponenten	V, D	
Ersatz/Nachrüstung von Hardware und Software unter Verwendung geeigneter neuer Technologien	V, D	

### 3.4.10 Wartung und Pflege

Um sämtliche Hardware-Systeme und die eingesetzte Software zum Betrieb der Infrastruktur im Rechenzentrum in einem – auch vom Hersteller unterstützten – Zustand zu halten, führt der Auftragnehmer kontinuierlich Verbesserungen und Änderungen durch. Dazu gehören:

#### Wartungsarbeiten:

Diese dienen der Erhaltung der Betriebsfähigkeit eingesetzten Hardware. Der Auftragnehmer betreibt grundsätzlich Systeme, deren Komponenten (Betriebssystem, Datenbanken, etc) beim Hersteller unter Wartung sind.

#### Softwarepflege:

Die Softwarepflege dient der Verbesserung eines Softwareproduktes in Bezug auf die Funktionalität und Performance (*Release*) oder auf Grund von Fehlerbehebung (*Patch*).

Arbeiten, die im Rahmen der Wartung oder Softwarepflege vom Auftragnehmer erbracht werden, führt der Auftragnehmer innerhalb der normalen Büroarbeitszeiten bzw. innerhalb der vereinbarten Wartungszeitfenster durch. Dies gilt für Eingriffe, die die Nutzung des Service voraussichtlich nicht beeinträchtigen. Der Auftragnehmer entscheidet eigenständig über den Einsatz von Releases oder Patches, die vom Hersteller angeboten werden.

Arbeiten in der RZ-Umgebung, die mit Einschränkungen für den Auftraggeber verbunden sind, werden in den vereinbarten Wartungsfenstern vorgenommen und mit dem Auftraggeber abgestimmt.

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

Die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Wartungsaufgaben sind wie folgt geregelt:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Definition von Richtlinien und Verfahrensweisen für Wartung und Reparatur, Einspielen von Patches und Releaseswechsel	V, D	I
Prüfung der Relevanz von veröffentlichten Service Packs, Firmware, Patches etc.	V, D	I
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten	V, D	I

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Durchführung von exemplarischen Tests vor der Ausführung systemspezifischer Wartungsarbeiten	V, D	I
Ausführung systemspezifischer Wartungsarbeiten (z. B. Installation von Service Packs, Firmware, Patches und Software Maintenance Releases)	V, D	I
Planung und Abstimmung von Releasewechseln mit dem Auftraggeber (insbesondere Applikationsexperten etc.)	V, D	B
Genehmigung von Releasewechseln hinsichtlich der Kompatibilität mit Systemen / Anwendungen, die unter Verantwortung des Auftraggebers betrieben werden.	V	B
Durchführung der Software-Distribution bei Release-wechsel; Versionskontrolle aller installierten Software Produkte einschließlich Anpassung der Schnittstellen der betroffenen Anwendungen, die vom Auftragnehmer betreut werden	V, D	I
Vorbeugende HW-Wartung entsprechend der Herstellerempfehlungen	V, D	I

### 3.4.11 Fernwartung

System z steht physisch im Dataport RZ, eine Aufstellung bei Kunden ist nicht möglich. Damit ist auch keine Regelung für Fernwartung beim AG erforderlich.

## 3.5 Lizenzleistungen

Die Lizenzleistungen sind zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer wie nachfolgend beschrieben vereinbart.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen inklusive Wartung, Assurance	V,D	
Lizenzen für zentrale RZ-Dienste wie Datensicherung, Systemmanagement, Netzwerküberwachung	V,D	
Virenschutz auf allen Systemen, die der Auftragnehmer als Bestandteil dieses SLAs bereitstellt	V,D	
Fachanwendung		V,D
Lizenzleistungen aus Landesverträgen des Auftraggebers		V, D

### 3.5.1 Lizenzleistungen aus Landesverträgen / Rahmenverträgen

Lizenzleistungen, die der Auftraggeber durch Vereinbarungen außerhalb der hier vorliegenden Leistungsvereinbarung nutzen kann (z. B. aus Landesverträgen, Rahmenverträgen etc.), sind im Rahmen dieser Leistungsvereinbarung eine **Beistellungsleistung des Auftraggebers**.

Erlischt deren Nutzbarkeit für den Auftraggeber, ist der Auftraggeber verpflichtet, eine im Sinne des Lizenzrechts des Lizenzgebers gleichwertige Lizenzleistung beizubringen oder beim Auftragnehmer eine im Sinne des Lizenzrechts des Lizenzgebers gleichwertige Lizenzleistung zu beauftragen.

## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Definition

Eine Leistungskennzahl ist eine Maßzahl, die zur Qualifizierung einer Leistung dient und der eine Vorschrift zur quantitativen reproduzierbaren Messung einer Größe oder Vorgangs zu Grunde liegt.

#### 4.1.1 Begriffsfestlegungen

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Wartungsfenster	<p>Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind.</p> <p>Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster 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.</p>
Verfügbarkeit	<p>Prozentualer Anteil an der zugesagten Servicezeit innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind.</p> $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Servicezeit im Messzeitraum [h]} - \text{Wartungszeiten [h]}}$
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.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Feststellung einer Störung durch den Auftragnehmer bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung.
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung einer Leistung bzw. Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Anlegen einer Benutzerkennung im Service Desk) bis zur erfolgreichen Durchführung der beauftragten Leistung bzw. Aktivität.
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 Kalendermonat.
Sollwert	Gibt einen Sollwert für eine Kennzahl an. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Verfügbarkeit}_{\text{Soll}}$ ; $\text{Reaktionszeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Reaktionszeit}_{\text{Soll}}$ )
Zielwahrscheinlichkeit ( $P_{\text{Soll}}$ )	<p>Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des 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 Kennzahlen angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen).</p> <p>Beispiel: Leistungskennzahl ist Reaktionszeit, Sollwert ist =30 Minuten, Zielwahrscheinlichkeit ist 90%, Messzeitraum ist ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten = 30 Minuten betragen.</p>

## 4.2 Leistungsausprägung

Die beschriebenen Leistungen sind jeweils in verschiedenen Ausprägungen mit unterschiedlichen Qualitätskriterien und Preisen verfügbar, um entsprechend den Anforderungen auf Kundenseite eine optimale Anpassung zwischen benötigter Leistung und Preis erreichen zu können.

Für Anwendungen mit nicht definiertem oder verbindlich abgeschlossenem Servicelevel wird zunächst die Leistungsausprägung [REDACTED] festgelegt.

Leistungsausprägung Server	Einsatzgebiet
Typ 1 (Höchstverfügbar) Premium Plus	Höchste Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und Priorität bei der Bereitstellung, Wartung und Störungsbeseitigung für den Betrieb besonders geschäftskritischer Systeme.
Typ 2 (Hochverfügbar) Premium	Hohe Anforderungen bezüglich Verfügbarkeit und Priorität bei der Bereitstellung, Wartung und Störungsbeseitigung für den Betrieb von geschäftskritischen Systemen.

Die Feststellung der Anforderungen an die Verfügbarkeit eines Systems und die Eingruppierung in eine Typklasse erfolgt vom Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber.

Verfügbarkeitsklassen Storage	Beschreibung
Premium	Für Premium werden Speichersysteme der Enterprise-Klasse eingesetzt. Solche Systeme sind in sich mehrfach redundant aufgebaut, um höchste Verfügbarkeit zu gewährleisten. Ein Ausfall einer Einzelkomponente betrifft damit nur einen sehr geringen Teil des Gesamtsystems. Der Grossteil steht ohne Funktions- oder Performanceeinbussen weiter zur Verfügung. Durch entsprechende redundante Anbindung eines Serversystems wird, je nach Anforderung an die Verfügbarkeit, auch dieser Fehlerfall vollständig abgefangen. Die Speichersysteme stehen auch während Software-upgrades, Erweiterungen oder Konfigurationsänderungen unterbrechungsfrei zur Verfügung. Die Speichersysteme der Enterpriseklasse sind für 24 x 7-Betrieb Voraussetzung. Es gibt sie in den Konfigurationen Schutzbedarf „Normal“ und Schutzbedarf „Hoch“.

## 4.3 Vereinbarte Leistungskennzahlen

### 4.3.1 Kennzahlen und Betriebszeiten

Für Betriebsleistungen des Rechenzentrums gelten grundsätzlich die folgenden Leistungskennzahlen. Verfahrensspezifische Abweichungen hiervon werden im SLA Teil B vereinbart.

SLA Klassen	1 Premium Plus	2 Premium
<b>Betriebszeiten</b>	Mo-So 00:00 - 24:00 Uhr	
<b>Betreuter Betrieb (Operating)</b>	Mo-Fr 06:00 – 20:00 Uhr	
<b>Dialogzeit (Online Betrieb)</b>	Mo-Fr 06:15 - 20:00 Uhr	
<b>Supportzeit</b>	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr	
<b>Wartungsfenster</b>	Di 19:00 - 06:00 Uhr (nach Vereinbarung)	
<b>Reaktionszeit im Störungsfall</b>	30 Minuten	
<b>Verfügbarkeit innerhalb der Betriebszeit per Jahr in %</b>	■	■
<b>Storage-Verfügbarkeits-klassen (Obligatorisch bei RDBMS- Service)</b>	Premium	Premium
<b>Wiederherstellungszeit im Unglücksfall/ Katastrophenfall (RTO, Recovery Time Objective )</b>	4h	4h
<b>Wiederherstellungszeitpunkt im Unglücksfall/ Katastrophenfall (RPO, Recovery Point Objective)</b>	4h	4h

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

Ist die Verfügbarkeit durch folgende Gründe gestört, so gilt die Gewährleistung der Verfügbarkeit für diese Zeiten nicht:

- Aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen, die beide Rechenzentrumsstandorte und/oder das Betriebspersonal betreffen
- Qualität der beigestellten Software
- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers
- Infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

#### **Betriebszeit (Unbetreuter Betrieb)**

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die zentrale Infrastruktur zur Verfügung steht. Die Infrastruktur ist ganztägig in Betrieb, d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag – ausgenommen der unten angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster). Online Komponenten stehen außerhalb der Dialogzeit regelhaft nicht zur Verfügung, erweiterte online Zeiten können vereinbart werden.

Die Systeme werden automatisiert überwacht. Außerhalb der Supportzeit werden bei kritischen Problemen automatisiert Störungen in einem Ticketsystem erstellt und eine Rufbereitschaft wird zur Entstörung aktiviert.

#### **Betreuter Betrieb (Operating)**

Im Betreuten Betrieb wird das System durch Systemoperatoren überwacht und betrieben.

#### **Dialogzeit (Online Betrieb)**

Während der Dialogzeit kann das System vom Endanwender benutzt werden. Außerhalb der Dialogzeit findet die Batchverarbeitung statt.

#### **Supportzeit**

In diesen Zeiten erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme durch Administratoren von Dataport. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen, Kenntnissen der Middleware und der Anwendungen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störungsfall wird das entsprechende Personal über das Dataport Call Center bzw. den User Help Desk informiert.

#### **Benutzeradministration**

Vorlaufzeit für die Bearbeitung von Anforderungen im Rahmen der Benutzeradministration (Einrichten, Ändern, Löschen, freischalten eines Benutzers) beträgt 4 Stunden innerhalb der Servicezeit.

### **4.3.2 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 an einem Wochenende vorgenommen.

### **4.3.3 Support**

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die von ihm angebotenen Leistungen. Der Auftragnehmer übernimmt keine verfahrensbezogenen fachlichen Supportleistungen. Ggf. notwendige Vor-Ort-Einsätze des Software-Herstellers für technische oder fachliche Supportleistungen werden vom Auftraggeber beauftragt und die entstehenden Aufwände trägt der Auftraggeber.

- Support für den Betrieb erfolgt durch die Annahme von Störungsmeldungen und die Einleitung der Behebung des zugrunde liegenden Problems.

- Support für Verfahren sowohl vom Auftragnehmer als auch von anderen Herstellern ist nicht Bestandteil der Leistung und kann optional beauftragt werden.

#### 4.3.4 Störungsannahme<sup>1</sup>

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich über das Call-Center des Auftraggebers das von Montag bis Freitag zwischen 07.00 Uhr und 19.00 Uhr erreichbar ist.

Hamburg



Im Rahmen der Problemannahme werden grundsätzlich Melderdaten sowie die Problembeschreibung erfasst und ausschließlich für die Problembehebung gespeichert. Der Problemabschluss wird dem meldenden Anwender bekannt gemacht.

#### 4.3.5 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 Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 4 Stunden
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 Dataport und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 2 Stunden
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen.	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch Dataport und unterliegt besonderer Überwachung des

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

	Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.	werden.	Lösungsfortschritts. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): 1 Stunde
Kritisch (bisher 1)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.	Priorität Kritisch führt zur umgehenden Bearbeitung durch Dataport und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Grundsätzliche Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf): ½ Stunde

#### 4.3.6 Problem Management

Das Problem Management wirkt sowohl reaktiv als auch proaktiv. Das reaktive Problem Management dient der Ermittlung und nachhaltigen Behebung von Störungsursachen auf Grundlage der Analyse gelöster Incidents. Im proaktiven Problem Management werden auf Grundlage von Analysen, z. B. von Daten aus Überwachungssystemen, Maßnahmen zur Vermeidung absehbarer Störungen definiert. Die Umsetzung infrastruktureller Maßnahmen, die im Problem Management erarbeitet werden, erfolgt immer über den Change Management Prozess..

#### 4.3.7 Release Management

Das Release Management steuert die Implementierung von Hard- und Software zur Gewährleistung der für die IT Infrastruktur erforderlichen Qualität und stellt dazu sicher, dass lediglich autorisierte, getestete Soft- und Hardware in der produktiven Infrastruktur zur Verfügung gestellt wird. Dabei fasst das Release Management Sätze von IT Infrastrukturkomponenten, die zur Produktivsetzung vorgesehen sind, zu Releases zusammen, deren Planung über das Infrastructure Architecture Board (ITAB) mit den Kunden abgestimmt wird.

## 5 Erläuterungen

### 5.1 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.

## **Service Level Agreement**

### **Bereitstellung der Mainframe Infrastruktur und Betrieb des *Mahnverfahrens* im Rechenzentrum**

#### ***Verfahrensspezifischer Teil (Teil B)***

für

Senator für Justiz und Verfassung

Richtweg 16 - 22

28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Aufbau des Dokumentes .....	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
1.3	Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil.....	3
1.3.1	Ergänzende Informationen .....	3
1.3.2	Abgrenzungen .....	4
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten .....	5
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>6</b>
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens.....	6
3.2	Infrastrukturleistungen .....	6
3.2.1	Architektur und Umgebungen.....	6
3.2.2	Mengengerüste .....	6
3.2.3	Schutzbedarfs-Klassifizierung .....	7
3.2.4	Rechenzentrum .....	7
3.2.5	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	7
3.2.6	Serverbasierte Leistungen Mainframe Services.....	7
3.2.6.1	Mainframe Basis Services .....	7
3.2.6.2	Mainframe Web- und Application Services.....	8
3.2.6.3	Mainframe Database Service .....	8
3.2.6.4	Mainframe Output Management Service.....	9
3.2.6.5	Mainframe Storage Services .....	9
3.2.6.6	Mainframe Backup und Archivierung Services.....	9
3.2.6.7	Mainframe Verfahrensmanagement.....	9
3.2.6.8	Rufbereitschaften.....	10
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>13</b>
5.1	Erläuterung VDBI.....	13

## 1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang bedarfsgerecht zur Verfügung (im Folgenden als Verfahren bezeichnet). Mit dieser Leistungsvereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand geregelt.

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

**Rahmenbedingungen (Kapitel 2):** Individuelle Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Dienstleister, Bestimmungen zur Laufzeit, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

**Leistungsbeschreibungen (Kapitel 3):** Individuelle inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Rechenzentrumsleistungen sowie individuelle Vereinbarungen von für einen reibungslosen Betrieb erforderlichen Dienstleistungen.

**Leistungskennzahlen (Kapitel 4):** Individuelle Definition von Leistungskennzahlen und ihrer Messverfahren (z. B. Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten), Festlegung von Betriebs- und Servicezeiten und Vereinbarungen über die zu erreichende Leistungsqualität (Service Level Objectives).

### Erläuterungen (Kapitel 5)

## 1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Dienstleistungen im Rechenzentrum.

Die allgemeinen Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Teil A beschrieben. Die verfahrensspezifischen Leistungen werden im Teil B beschrieben.

## 1.3 Ergänzende Informationen/Abgrenzungen zum SLA Teil A Allgemeiner Teil

### 1.3.1 Ergänzende Informationen

keine

### 1.3.2 Abgrenzungen

Folgende Punkte sind **nicht** Bestandteil dieses Service Level Agreements:

**a) Allgemein:**

- fachorientierte Supportleistungen
- Netzanbindung der Kundenendgeräte

**b) Verfahrensspezifisch**

- Entwicklungsleistungen
- Applikationsmanagement (fachlicher Anwendungssupport)
- Client-Support
- Bereitstellung, Betrieb und Betreuung von Storage-Komponenten
- Druckleistungen für zentralen Druck (Leistungen des Druckzentrums)
- Bereitstellung von Verfahrenslizenzen

**c) Sonderaufträge:**

Administrationsleistungen die über den in Teil A dargestellten Standardumfang hinausgehen, wie z.B. Datenübernahmen, zusätzliche Sicherungen, Beratungsleistungen oder Programmierleistungen, können bei Dataport beauftragt werden. Der benötigte Umsetzungszeitraum richtet sich nach dem Umfang der Leistungen und wird mit dem AG abgestimmt.

Diese Sonderaufträge werden gesondert in Rechnung gestellt.

## 2 Rahmenbedingungen

---

### 2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Der Auftraggeber stellt **einen vertragsrechtlichen und einen technischen** verantwortlichen Ansprechpartner (Name, Telefonnummer, Vertreter etc.) zur Verfügung und informiert umgehend darüber, wenn sich vertragsrelevante Änderungen ergeben. Wie folgt:

	Name, Telefonnummer, E-Mail
Gesamtverantwortung Im Sinne Daten des Verantwortlichen, es reicht eine Funktionsbezeichnung	
Verantwortlich für Durchführung des Betreibervertrages	
Verantwortlich für Sicherheitsmanagement	
Verantwortlich für Notfallmanagement	
Verantwortlich für Abstimmung Changemanagement	
Freigabeberechtigte Berechtigt zur Freigabe automatisierter Verfahren	
Auftragsberechtigte Benutzerverwaltung	
Revisionsberechtigte	
Ansprechpartner für Informationen durch das Kundeninformationsmanagement (KIM)	

Dem Auftraggeber obliegt folgende Mitwirkung (z.B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente):

Lfd. Nr.	Art der Mitwirkung	Erläuterungen (z.B. fachliche Qualifikation des Personals)	Termin/ Zeitraum	Ort	Obliegenheiten in Anlage
	Entfällt da eingeschwungener Regelbetrieb				

## 3 Leistungsbeschreibung

---

### 3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Mit dem automatisierten Verfahren werden Mahnverfahren entsprechend §§ 688 ff. ZPO grundsätzlich in durchgehend automatisierten Arbeitsgängen abgewickelt. Manuelle Eingriffe sind bis zum Abschluss des Verfahrens im Regelfall nicht erforderlich.

Das Automatisierte gerichtliches Mahnverfahren (AGM) wird vom Oberlandesgericht Stuttgart - Gemeinsame DV-Stelle der Justiz- entwickelt und zur Verfügung gestellt.

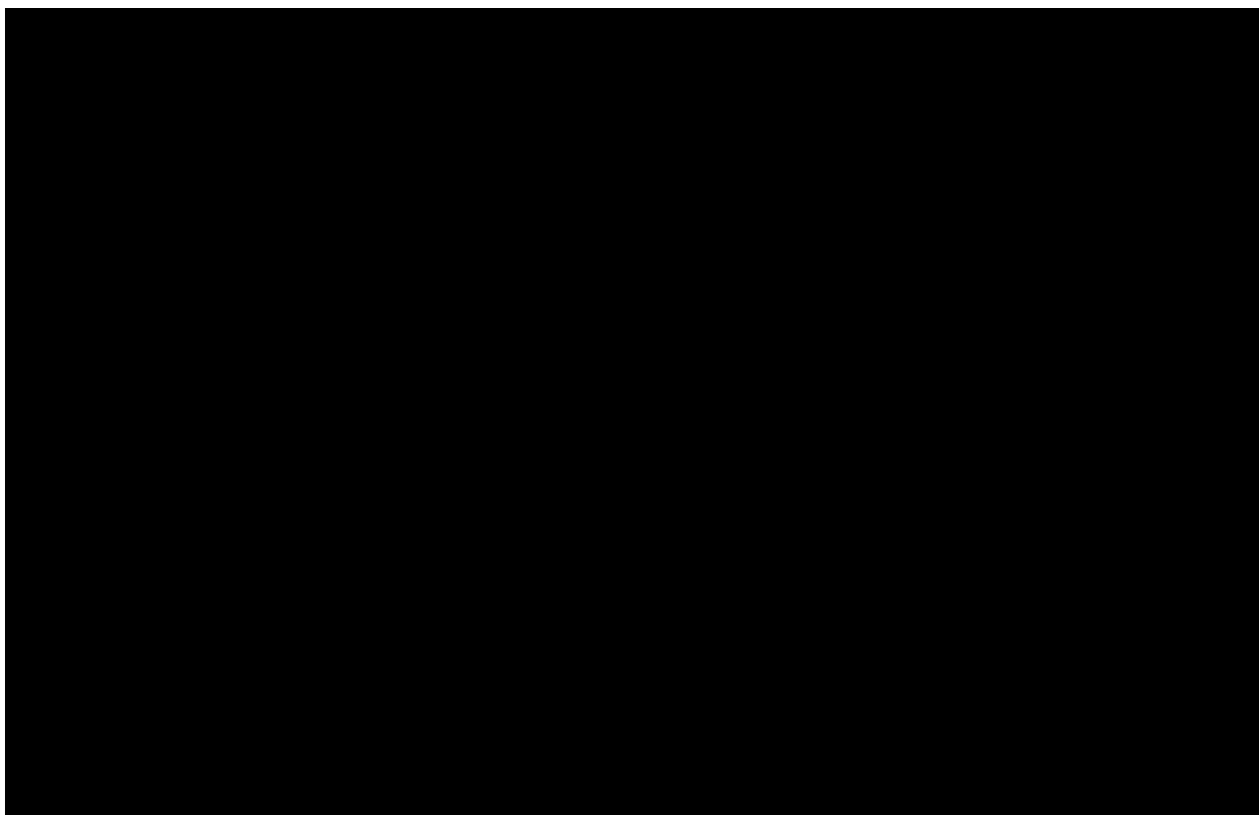
Fachanwender ist das Amtsgericht Bremen, das für das Mahnverfahren des Bundeslandes Bremen zuständig ist.

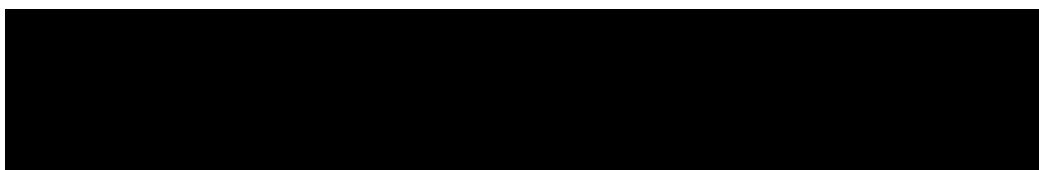
### 3.2 Infrastrukturleistungen

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

#### 3.2.1 Architektur und Umgebungen

Es werden folgende Umgebungen zur Verfügung gestellt:





### 3.2.3 Schutzbedarfs-Klassifizierung

Die Umgebungen werden in den Schutzbedarfen Normal bzw. Hoch betrieben.

- Produktionsumgebung: Ein Betrieb nach BSI-Grundschutz ist nicht beauftragt
- Entwicklungsumgebung: Ein Betrieb nach BSI-Grundschutz ist nicht beauftragt

### 3.2.4 Rechenzentrum

Standardbetrieb gemäß SLA Teil A

### 3.2.5 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg, der Hansestadt Bremen und des Landes Sachsen-Anhalt wird ein Zugang zum jeweiligen Landesnetz vorausgesetzt.

### 3.2.6 Serverbasierte Leistungen Mainframe Services

Folgende Services werden unter den Betriebssystemen [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

#### 3.2.6.1 Mainframe Basis Services

Basis Services werden hier nur aufgeführt, wenn sie nicht in einem anderen Mainframe Service enthalten sind.

<Name / Serverrolle>				
<b>Betriebssystem</b>	<b>zNALC</b>			
<b>Produktionsstufen</b>	<b>SLA-Klasse</b>			
Produktion	Premium			
QS / Stage	Premium Plus			
Test				
Entwicklung				
Schulung				
Ressourcen				
Anzahl	Servicebezeichnung	Anzahl Benutzer	Anzahl Jobs	Anzahl Datenbestände
Ergänzungen / Bemerkungen				
[REDACTED]				

### 3.2.6.2 Mainframe Web- und Application Services

Der Mainframe Web und Application Service stellt auf Basis des Mainframe Basis Services einen Web- oder Applikationsserverdienst zur Verfügung, der u. A. die Darstellung von statischen und dynamischen Webseiten und auf Internet Technologien basierenden Applikationen ermöglicht.

Applicationsservices Cobol und Natural/EntireX							
Betriebssystem		zNALC					
<b>Produktionsstufen</b>		<b>SLA-Klasse</b>		<b>Ausprägung</b>			
Produktion	x	Premium		Java-Websphere			
QS / Stage		Premium Plus		Java-Apache Tomcat			
Test	x			Natural/EntireX			
Entwicklung				Cobol			
Schulung							
<b>Ressourcen</b>				Anzahl Anwendungen/ Objekte	Anzahl Benutzer	Anzahl Jobs	Anzahl Datenbestände
Anzahl	Servicebezeichnung						

### 3.2.6.3 Mainframe Database Service

Der Database Service basiert auf dem Mainframe Basis Service. Der Service beinhaltet nicht notwendigerweise eigene Datenbankinstanzen oder Subsysteme, die Betriebsform wird von Dataport festgelegt.

Datenbankservices Adabas							
Betriebssystem		zNALC					
<b>Produktionsstufen</b>		<b>SLA-Klasse</b>		<b>Ausprägung</b>			
Produktion	x	Premium		DB2			
QS / Stage		Premium Plus		Adabas			
Test	x						
Entwicklung							
Schulung							
<b>Ressourcen</b>				Anzahl Datenbanken	Anzahl Tabellen	DB Größe [GB]	Anzahl Benutzer
Anzahl	Servicebezeichnung						Anzahl Jobs

### 3.2.6.4 Mainframe Output Management Service

Der Output Management Service basiert auf dem Mainframe Basis Service.

Outputmanagement Druckaufbereitung					
Betriebssystem		zNALC			
<input type="checkbox"/> [REDACTED]		<input type="checkbox"/>			
Produktionsstufen		SLA-Klasse	Ausprägung		
Produktion <input checked="" type="checkbox"/>		Premium <input type="checkbox"/>	Druckaufbereitung		<input type="checkbox"/>
QS / Stage <input type="checkbox"/>		Premium Plus <input type="checkbox"/>	PDF nach AFP Konvertierung		<input type="checkbox"/>
Test <input type="checkbox"/>					
Entwicklung <input type="checkbox"/>					
Schulung <input type="checkbox"/>					
Ressourcen			Anzahl Druck	Anzahl Benutzer	Anzahl Jobs
Anzahl	Servicebezeichnung				Anzahl Daten-

### 3.2.6.5 Mainframe Storage Services

Gemäß Standard SLA Teil A

### 3.2.6.6 Mainframe Backup und Archivierung Services

Gemäß Standard SLA Teil A

### 3.2.6.7 Mainframe Verfahrensmanagement

Das Verfahrensmanagement beinhaltet die Arbeitsvorbereitung und den Betrieb der Anwendung.

Die Beauftragung von Änderungen erfolgt mit mindestens einem Werktag Vorlauf. Das Ein- oder Ausplanen bestehender Jobs kann bis 15 Uhr des gleichen Tages vom AG beauftragt werden. Umfangreichere Änderungen, wie Einrichtung von Umgebungen, oder Änderungen mit personalrechtlicher Relevanz, wie z.B. Anordnung von Überstunden, sind rechtzeitig einzuplanen und bedürfen daher grundsätzlich längerer Vorlaufzeiten, die im Einzelfall anzustimmen sind.

#### Releasewechsel

Vereinbart werden 4 Releasewechsel p.a., darüber hinausgehende Releasewechsel sind kostenpflichtig. Wartung und Releasewechsel der Fachanwendung beinhalten folgende zusätzliche Aktivitäten:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Dataport	Auftraggeber
Beauftragung und Bereitstellung der erforderlichen Unterlagen für applikationsspezifische Wartungsarbeiten (z. B. Service Packs, Patches, Releases)	I/B	V/D

Aufgaben und Zuständigkeiten	Dataport	Auftraggeber
Durchführung von Tests vor/nach der Ausführung anwendungsspezifischer Wartungsarbeiten	I/B	V/D
Freigabe neuer Release-Stände	I/B	V/D
Ausführung systemtechnischer Wartungsarbeiten mit Applikationsbezug (Systemkomponenten) nach Vorgabe des Auftraggebers	V/D	I/B
Ausführung applikationsspezifischer Wartungsarbeiten wie Installation von Service Packs, Patches und Software Maintenance Releases (Installation über Installationsverfahren)	I/B	V/D
Planung und Abstimmung von Releasewechseln mit dem Auftragnehmer (insbesondere Applikationsexperten etc.)	I/B	V/D
Berücksichtigung der entsprechenden Prozeduren zur Genehmigung und Freigabe von Veränderungen an der Hardware und Software Konfiguration (Freigabерichtlinien und Change Management)	V/D	

### 3.2.6.8 Rufbereitschaften

Rufbereitschaften für den Basis-Betrieb und das Operating sind in den Mainframe Services standardmäßig enthalten.

	Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Rufbereitschaft Operating und Basis-Betrieb	täglich	17:00 Uhr	08:00 Uhr
	Fr. zusätzlich	15:00 Uhr	17:00 Uhr
	Sa, So zusätzlich	08:00 Uhr	17:00 Uhr

Bei Störungen und Abbrüchen werden die Rufbereitschaften alarmiert und treffen, ggf. nach Absprache mit dem AG, die notwendigen Maßnahmen.

Folgende Leistungen sind enthalten, bzw. folgende Bedingungen gelten für die Rufbereitschaften:

- Die Alarmierung erfolgt durch den Kunden oder automatisiert (beispielsweise durch Abbruch kritischer Jobs, Fehler in kritischen Komponenten)
- Die Reaktionszeit beträgt [REDACTED].
- Die Rufbereitschaften gelten ausschließlich für Produktionsumgebungen.
- Erfassung auftretender Störungen im Dataport Incident- und Change Management
- Entstörungen im Bereich der Fachverfahrenskomponenten, sofern hierfür kein Support von Drittanbietern notwendig ist.
- Entstörungen im Bereich von Dataport erstellten und automatisierten Programmabläufen
- Kundeninformation nach Störungsbehebung

Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik. Ebenfalls ausgeschlossen sind Störungsbehebungen an zentralen Storage-systemen.
- Manuelle Überprüfung von Verfahrenskomponenten oder von Jobs außerhalb der Supportzeit sind nicht durch die Rufbereitschaften abgedeckt.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können durch die Rufbereitschaften daher ggf. nur eingeschränkt bearbeitet werden.

## 4 Leistungskennzahlen

---

Keine Abweichungen vom Standard beschrieben in SLA Teil A.

## 5 Erläuterungen

---

### 5.1 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.

## **Service Level Agreement**

### ***Fachliches Verfahrensmanagement***

***zum IT-Verfahren Elektronisches Mahnverfahren  
Bremen (ProMahn HB)***

für

Senator für Justiz und Verfassung

Richtweg 16 - 22

28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Leistungsgegenstand .....	4
1.2	Beschreibung des IT-Verfahrens.....	4
1.3	Vereinbarte Leistungen .....	4
<b>2</b>	<b>Leistungsrahmen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Bestandteile des IT-Verfahrens.....	5
2.2	Verfahrensinfrastruktur.....	5
2.3	Anwendende Fachbereiche.....	5
2.4	Regelungen an anderer Stelle .....	5
<b>3</b>	<b>Rahmenbedingungen.....</b>	<b>6</b>
3.1	Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	6
3.2	Fachliche Gesamtverantwortung .....	6
3.3	Ansprechpartner .....	6
3.4	Auftragsverarbeitung .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
<b>4</b>	<b>Steuerung und Koordination.....</b>	<b>7</b>
4.1	Produktmanagement .....	7
4.2	Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten .....	7
4.3	Koordination von Leistungserbringern / Herstellern .....	8
<b>5</b>	<b>Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens .....</b>	<b>9</b>
5.1	Release Management .....	9
5.2	Change Management.....	9
5.3	Incident Management.....	10
5.4	Problem Management .....	11
5.5	Access Management.....	11
5.6	Aktualisierung von Stammdaten.....	12
5.7	Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen.....	12
<b>6</b>	<b>Beratungsleistungen.....</b>	<b>13</b>
6.1	Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung) .....	13

---

6.2	Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens).....	13
6.3	Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers .....	14
6.4	Information und Austausch.....	14
6.5	Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter .....	14
6.6	Beratung zu fachlichen Anforderungen.....	14
<b>7</b>	<b>Unterstützung der Anwender .....</b>	<b>15</b>
7.1	Telefonische Hilfestellung .....	15
7.2	Erstellen und Veröffentlichen von Informationen .....	15
7.3	Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien.....	16
7.4	Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen .....	16
7.5	Besondere Unterstützungsleistungen .....	16
<b>8</b>	<b>Fachliche Verfahrenssteuerung .....</b>	<b>17</b>
8.1	Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen.....	17
8.2	Überwachung von verfahrensinternen Abläufen .....	17
<b>9</b>	<b>Services zu Auftragsverarbeitung.....</b>	<b>18</b>
9.1	Ausführen von Batchprogrammen (Jobs) .....	18
9.2	Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten.....	19
<b>10</b>	<b>Service Level .....</b>	<b>20</b>
10.1	Hinweise .....	20
10.2	Servicezeit.....	20
10.3	Reaktionszeit.....	20
10.4	Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber.....	21
10.5	Informationsveranstaltungen / Anwendergremien.....	21
10.6	Reporting .....	21
<b>11</b>	<b>Leistungsabgrenzung .....</b>	<b>22</b>
<b>12</b>	<b>Erläuterung VDBI.....</b>	<b>23</b>

## 1 Einleitung

---

### 1.1 Leistungsgegenstand

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

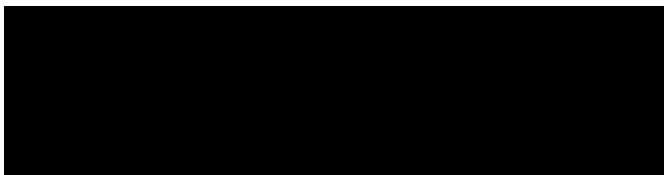
Mit dieser Leistungsvereinbarung wird das Ziel verfolgt, qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, um

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

### 1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren PROMAHN HB handelt es sich um die maschinelle Bearbeitung der gerichtlichen Mahnverfahren in Bremen aufgrund von Landesverordnungen.

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



### 1.3 Vereinbarte Leistungen

In dieser Leistungsvereinbarung sind die möglichen Leistungen des Auftragnehmers zum Fachlichen Verfahrensmanagement beschrieben.

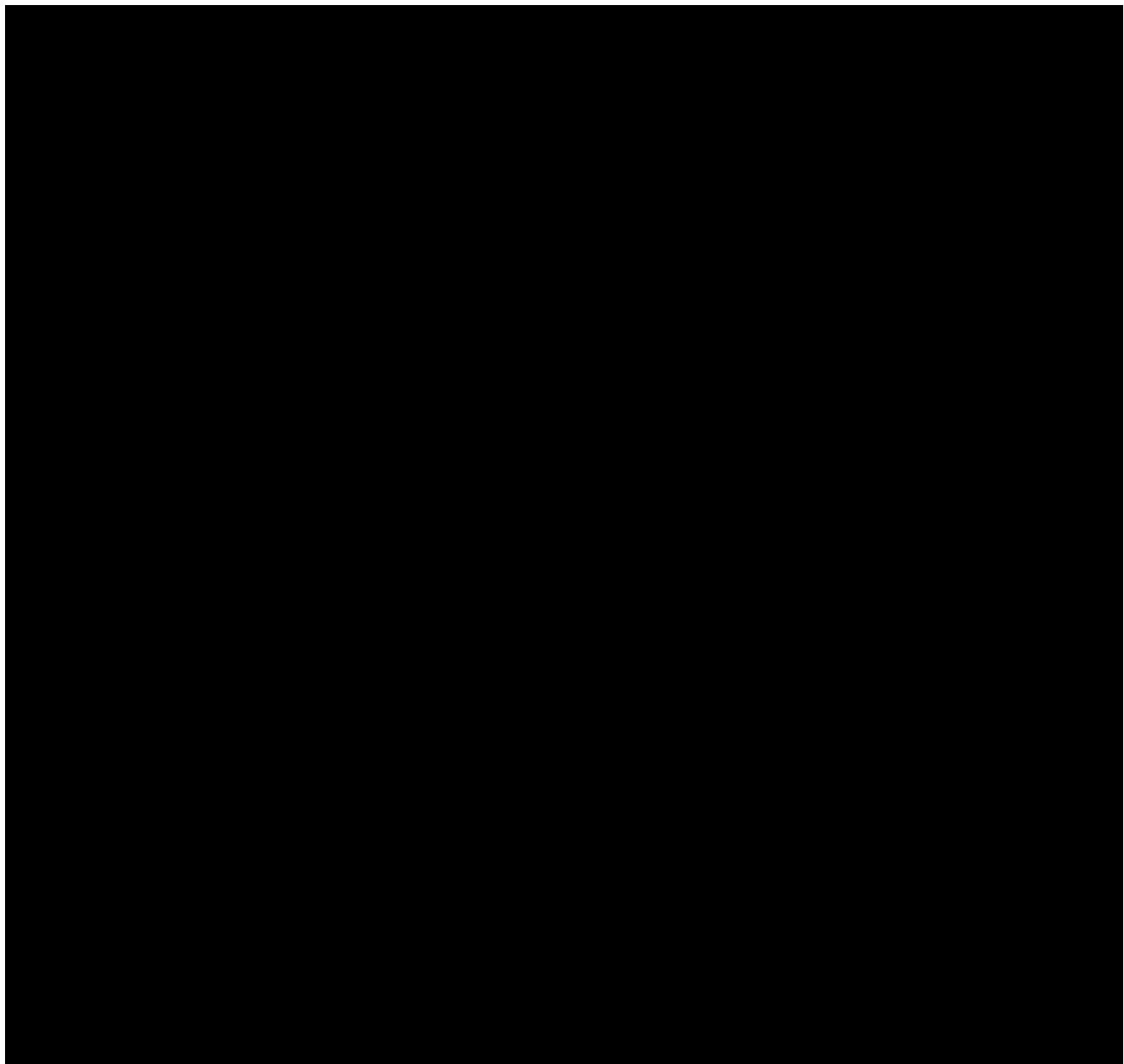
Vereinbart werden die Leistungen, die durch ein Kreuz () ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Leistungen werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

Leistungen, die nicht markiert wurden () sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

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

## 2 Leistungsrahmen

---



### **3 Rahmenbedingungen**

---

#### **3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten**

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

#### **3.2 Fachliche Gesamtverantwortung**

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

#### **3.3 Ansprechpartner**

Benötigen Anwender des Auftraggebers Unterstützung bei der Bedienung des IT-Verfahrens oder Hilfestellung bei fachlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bedienung des IT-Verfahrens, steht beim Auftragnehmer eine zentrale Kontaktstelle für alle Anwender zur Verfügung (User Help Desk oder Call Center).

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

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

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

#### **3.4 Auftragsverarbeitung**

Der Auftraggeber benennt den Verantwortlichen gemäß DSGVO bzw. der in nationales Recht umgesetzte RL (EU) 2016/680 und kann den Auftragnehmer mit der technischen Hilfeleistung für die Datenverarbeitung beauftragen.

---

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

## 4 Steuerung und Koordination

---

### 4.1 Produktmanagement

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

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

- Zentrale Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:

Sofern das SLA Technisches Verfahrensmanagement bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist, unterstützt das Produktmanagement die reibungslose Durchführung der Betriebsprozesse und nimmt die Rolle des Auftraggebers zum Technischen Verfahrensmanagement wahr.

- Steuerung der hier vereinbarten Leistungen zum Fachlichen Verfahrensmanagement:

Das Produktmanagement ist für die Durchführung sämtlicher Aufgaben zum Fachlichen Verfahrensmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich. Es informiert den Auftraggeber über geplante Maßnahmen seitens des Auftragnehmers und stimmt die Durchführung besonderer Maßnahmen mit dem Auftraggeber ab.

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

Zusätzlich sollen folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart werden:

- ...

### 4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

#### 4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

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

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

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

## 5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

---

### 5.1 Release Management

- Das Release Management ist verantwortlich für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Test- und Produktionsumgebungen. Das Release Management soll sicherzustellen, dass die Integrität der Produktionsumgebung aufrechterhalten wird und dass die richtigen Komponenten im Release enthalten sind.

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Releaseplanung in Abstimmung mit dem Auftraggeber	D	V, B
Fachlicher Test der Releases	V, D	I
Fachliche Abnahme der Releases	B	V, D
Erstellung der Anwenderinformationen	V, D	I

### 5.2 Change Management

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Aufnahme einer fachlichen Anforderung / Anfrage (Request for Change, RFC)	V, D	B
Planung von Change-Durchführungen	V, D	B
Erstellung der Testpläne (fachlich)	D	V
Fachlicher Test	V, D	
Change Abnahme und Review - fachlich	B	V, D

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

### 5.3 Incident Management

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

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

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

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

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

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

## 5.4 Problem Management

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

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

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

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

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

## 5.5 Access Management

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftragnehmer	Auftraggeber
Einrichtung / Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten		
• als Metadaten	D	V
• in Benutzer- / Organisationsverwaltung	B	V, D

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

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

## 5.6 Aktualisierung von Stammdaten

- Der Auftragnehmer wird mit der laufenden Aktualisierung von Stammdaten zum IT-Verfahren beauftragt. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftragnehmer über entsprechende Berechtigungen und Zugänge zum IT-Verfahren verfügt.  
In Abhängigkeit der verfahrensspezifischen Besonderheiten wird festgelegt, welche Stammdaten unter welcher Voraussetzung im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements in der Zuständigkeit des Auftragnehmers bearbeitet werden sollen.
- Die Leistung wurde bereits an anderer Stelle (z.B. Wartung und Pflege zum IT-Verfahren) geregelt.

## 5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

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

Folgende Leistungen werden vereinbart:

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

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- Test / QS
- Schulung
- Abnahme / Stage

## 6 Beratungsleistungen

---

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

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

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

### 6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

### 6.4 Information und Austausch

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

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

### 6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

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

### 6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen

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

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

Auftragsverarbeitung

## 7 Unterstützung der Anwender

### 7.1 Telefonische Hilfestellung

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



[REDACTED]

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

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

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

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

### 7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen

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

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

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

### 7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

### 7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen

- Der Auftragnehmer wird zur Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen herangezogen. Bestandteile der Leistung sind:

- Beratung des Schulungsdozenten / der Dozentin
- Unterstützung bei der Erstellung von Schulungsunterlagen
- Begleitung von Schulungsveranstaltungen, Unterstützung des Dozenten / der Dozentin
- Unterstützung der Anwender durch praxisorientierte Hinweise während der Schulungsveranstaltungen

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

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

### 7.5 Besondere Unterstützungsleistungen

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

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

## 8 Fachliche Verfahrenssteuerung

---

### 8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen

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

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

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

Die Auswertungen erfolgen pro

- Monat
- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

### 8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen

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

Folgende Leistungen werden beauftragt:

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

## 9 Services zu Auftragsverarbeitung

---

### 9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs)

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

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

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

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

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

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

- ...
- ...

## 9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

Jede Notwendigkeit, ungeregelter Zustände durch einen Eingriff in Produktionsdaten zu beheben, ist ein Hinweis auf die mangelnde Robustheit des Verfahrens. Die fehlerhafte Bearbeitung ergibt sich aus dem Ausschluss nicht definierter Konstellationen. Insofern ergeben sich aus der Darstellung und Analyse wichtige Hinweise auf Fehlerursachen. Eine entsprechende Aufbereitung wird vom Auftragnehmer zur weiteren Verwendung dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

## 10 Service Level

---

### 10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart.

Vereinbart werden die Service Levels, die durch ein Kreuz (☒) ausgewählt worden sind. Zu diesen ausgewählten Service Levels werden die konkreten Ausprägungen und verfahrensspezifischen Merkmale beschrieben.

Service Levels, die nicht markiert wurden (☐), sind auch nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

### 10.2 Servicezeit

- Zum Fachlichen Verfahrensmanagement werden folgende Servicezeiten vereinbart, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden:

Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Montag bis Donnerstag	09:00 Uhr	15:00 Uhr
Freitag	09:00 Uhr	14:00 Uhr

Gesetzliche Feiertage (so wie der 24.12. und 31.12.) sind von dieser Regelung ausgenommen.

### 10.3 Reaktionszeit

- Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Erfassung einer Anfrage bzw. eines Auftrags und dem Bearbeitungsbeginn. Bei der Bearbeitung von Anfragen des Auftraggebers bzw. der Fachbereiche oder Anwender erfolgt der erste Versuch einer Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit.

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten gelten für das Fachliche Verfahrensmanagement folgende Reaktionszeiten:

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (Kap. 7.1)	
Anfragen des Auftraggebers (Kap. 6.1)	
Anfragen der Fachbereiche (Kap. 6.2)	

## 10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

- Auftragnehmer und Auftraggeber tauschen sich regelmäßig über relevante Inhalte und geplante Maßnahmen zum IT-Verfahren miteinander aus (vgl. 6.4).

Die Gesprächsrunden finden statt

- beim Auftraggeber
- beim Auftragnehmer
- wechselnd

in folgendem Intervall:

- wöchentlich
- 14tägig
- monatlich
- einmal im Quartal
- einmal im Halbjahr
- einmal im Jahr

## 10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

- Der Auftragnehmer bietet regelmäßig eine Veranstaltung für Anwender des Auftraggebers an, auf der über neue Entwicklungen zum IT-Verfahren informiert wird und Anwender Gelegenheit zu einem Erfahrungsaustausch erhalten (vgl. 7.3).

Der Auftragnehmer führt einmal im

- Quartal
- Halbjahr
- Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

- des Auftragnehmers
- des Auftraggebers

durch.

## 10.6 Reporting

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

## 11 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

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

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

- **Technisches Verfahrensmanagement**

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

- **Produktmanagement**

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

- **Sicherheitsmanagement**

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

- **Softwarewartung und -pflege**

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

- **Durchführung von Projekten**

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

- **Schulungen**

Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.

- **[Benutzerverwaltung (für Bremen)] *ggf. streichen***

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

- ...

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

## 12 Erläuterung VDBI

---

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

EVB-IT Dienstvertrag V11631/3011110

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.

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

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

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

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

Diese Daten sind nur zum Zweck der Rechnungskontrolle zu verwenden.

**Vertragsnummer:** V11631

**Auftraggeber:** SJV für Amtsgericht HB

**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	<input checked="" type="checkbox"/>
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)	

**Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung<sup>1</sup>**

Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:  
[REDACTED]

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Durchführung von Mahnverfahren nach der Zivilprozessordnung

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

<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	potentiell alle Bürgerinnen und Bürger, Anwälte, Rechtsbeistände

<b>4.</b>	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	nur im Einzelfall bei Auslandszustellung im Rahmen der internationalen Rechtshilfe

Bremen, den 13.06.2018 [REDACTED]

<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 in den LdSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680