

# EVB-IT Dienstvertrag (Kurzfassung)

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16784/3011110



Seite 1 von 2

## Vertrag über IT-Dienstleistungen Bereitstellung dOnlineZusammenarbeit

zwischen Die Senatorin für Justiz und, Verfassung, Richtweg 16 - 22, 28195 Bremen „Auftraggeber“  
und Dataport, Anstalt öffentlichen Rechts, Altenholzer Straße 10-14, 24161 Altenholz „Auftragnehmer“.

### 1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Preisblatt Anlage 2 und der Leistungsbeschreibung Anlage 4

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. auch Kategorie, Berater)	Ort der Leistung	Leistungszeitraum		Vergütung pro Einheit (Personentag, Stunden, Stück etc.)	Vergütungsart: Aufwand ggf. inkl. Obergrenze (OG) bzw. Pauschalpreis
			Beginn	Ende/Termin		
1						
1	Bereitstellung dOnlineZusammenarbeit	Beim AN	01.03.2021	geplant 31.12.2021	gem. Preisblatt Anlage 2	gem. Preisblatt Anlage 2

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

### 2 Vertragsbestandteile

Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 2)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 3.1)
- Vertragsanlage(n) in folgender hierarchischer Reihenfolge: Nr. 1, 2, 3, 4
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

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

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

### 3 Sonstige Vereinbarungen

#### 3.1 Allgemeines

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

#### 3.2 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.

# EVB-IT Dienstvertrag (Kurzfassung)



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16784/3011110

### 3.3 Verschwiegenheitspflicht

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

### 3.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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

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

#### 3.4.2 Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

### 3.5 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

#### 3.5.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

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

#### 3.5.2 Gemäß Anlage 4, Pkt. 2.2.

### 3.6 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

### 3.7 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.03.2021 und endet voraussichtlich am 31.12.2021. Er wird in einen zentralen Rahmenvertrag mit SF-4 übergehen, wenn dieser Rahmenvertrag vor Ablauf des Jahres 2021 geschlossen wird.

### 3.8 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 \_\_\_\_\_, 22.06.2021 \_\_\_\_\_  
Ort Datum

Bremen \_\_\_\_\_, 30.06.2021 \_\_\_\_\_  
Ort Datum

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

**Auftraggeber:** Die Senatorin für Justiz und Verfassung  
Richtweg 16 - 22  
28195 Bremen

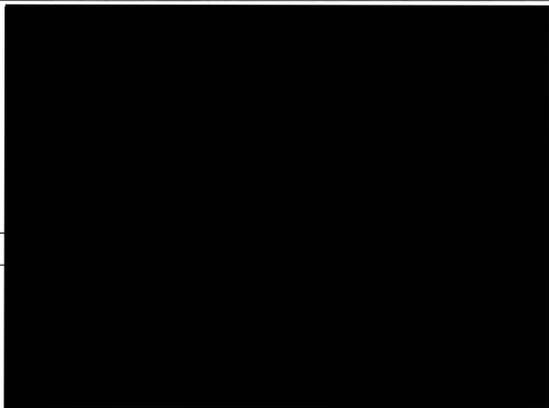
**Rechnungsempfänger:** Freie Hansestadt Bremen  
- Rechnungseingang FHB -  
Senatorin für Justiz und Verfassung  
28026 Bremen

Leitweg-ID:



Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**



**Vertraglicher Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

Herr/Frau  
Tel.:  
Email:

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

Herr/Frau  
Tel.:  
Email:

Herr/Frau  
Tel.:  
Email:

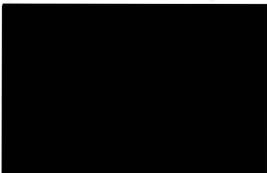
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort

Bremen

, Datum

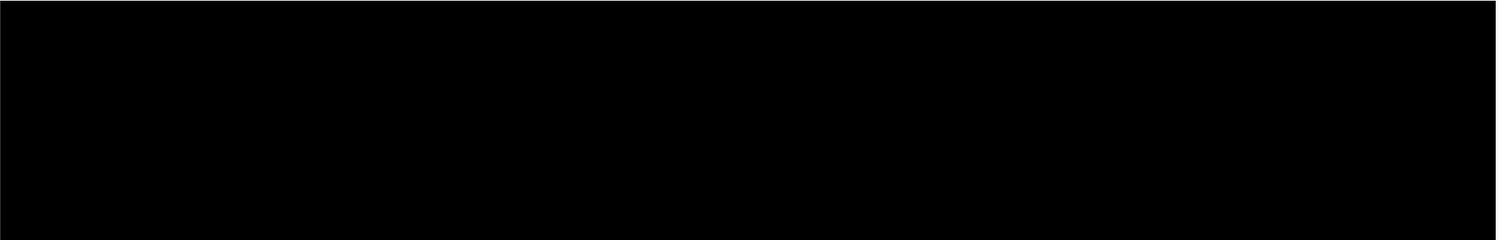
30.6.21



## Preisblatt (für Aufwände)

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

mit einer jährlichen Obergrenze von 6.000,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.  
Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nachträglich.

## Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

### Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

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

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

[https://www.lida.bayern.de/media/dsk\\_hinweise\\_vov.pdf](https://www.lida.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf)

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

<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)
	<b>darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (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)

<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)

<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

**Liste der weiteren Auftragsverarbeiter**



## **Leistungsbeschreibung**

### **dOnlineZusammenarbeit**

### **Bereitstellung MAV (Messaging/Audio/Video) SaaS**

**für**

**Die Senatorin für Justiz und Verfassung**  
Richtweg 16 – 22  
28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.1  
Stand: 06.01.2021

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	3
1 Leistungsgegenstand .....	3
1.1 Bezeichnung .....	3
1.2 Arbeitsaufgabe .....	3
1.3 Funktionalität .....	3
2 Funktionsumfang .....	4
2.1 Merkmale .....	4
2.2 Mitwirkungsleistungen des Kunden .....	4
3 Sicherheit .....	4
4 Anwendungsberatung .....	6
5 Betrieb und Dokumentationen .....	6
6 Wartung .....	8
6.1 Onlineverfügbarkeit .....	8
7 Störungsannahme <sup>2</sup> .....	9
8 Incident-Management .....	9
8.1 Reporting .....	10
9 Betriebsverantwortung .....	10
9.1 Rollendefinition .....	11
10 Verfügbarkeit .....	11
10.1 Availability .....	11
10.2 Auslastung .....	11
11 Störungsprioritäten .....	12

## Einleitung

Das Dokument bestimmt den zu erbringenden Leistungsgegenstand und die Beschreibung der Leistung für den Service **dOnlineZusammenarbeit** (MAV aus Phoenix).

Der Betrieb **dOnlineZusammenarbeit** erfolgt unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers.

## 1 Leistungsgegenstand

### 1.1 Bezeichnung

- dOnlineZusammenarbeit (MAV aus Phoenix /Messaging/Audio/Video) ist eine Lösung für Kommunikation im Verwaltungsumfeld, die es ermöglicht, viele Nutzer unkompliziert und ad hoc zu Online-Besprechungen zusammenzuführen. Es beinhaltet die Videolösung Jitsi.

### 1.2 Arbeitsaufgabe

- Die derzeitige Pandemie verändert die Zusammenarbeit in der bisherigen Form um Verwaltungsmitarbeiter\*innen und Schüler\*Innen zu schützen. Die Quote der Nutzung von Homeoffice und mobiler Arbeit steigt stetig.
- Dataport bietet eine Lösung aus der sicheren Umgebung des eigenen Rechenzentrums unter Hinzunahme von Services aus Partner-Rechenzentren in Deutschland
- Für die Teilnahme sind keine Installationen auf den Endgeräten notwendig
- Die Lösung eignet sich auch bei geringen Datenübertragungsraten und ist auf praktisch allen stationären und mobilen Endgeräten (BYOD) Browser-, oder APP-basiert einsetzbar
- Auch im Umfeld kommunaler Verwaltungen und für den digitalen Unterricht lässt sich die Lösung für die Arbeit aus dem Homeoffice und von verteilten Standorten nutzen.

### 1.3 Funktionalität

Das Produkt Viko2012 (MAV aus Phoenix) wird durch Dataport für seine Kunden bereitgestellt. Es beinhaltet die digital souveräne Durchführung von Videokonferenzen bei Dataport. Es wird die Open Source Software Jitsi eingesetzt. Jitsi bietet eine sichere und verschlüsselte Videokonferenz mittels hop-encryption aus dem sicheren Rechenzentrum von Dataport oder durch Dataport beauftragten Rechenzentren in Deutschland aus.

## 2 Funktionsumfang

DOnlineZusammenarbeit unterstützt in allen Protokollen Präsenz- und Sofortnachrichten. In den vielen Fällen ist auch Dateiübertragung möglich.

- Desktop-Sharing – Freigabe des eigenen Bildschirms zur Ansicht und zur Bedienung durch die andere Seite
- Video/Audiokonferenzen ohne weitere Infrastruktur
- Remote-Konfiguration (Provisioning)
- Direktverbindungen für die Mediendaten P2P über Interactive Connectivity Establishment und Universal Plug and Play (UPnP)
- IPv6-Protokoll-Unterstützung

DOnlineZusammenarbeit unterstützt alle gängigen Protokolle bekannter Instant Messenger. Teilweise befindet sich die Implementierung der unterstützten Protokolle allerdings noch in der Entwicklung und kann daher eventuell nicht zu einhundert Prozent die gewünschten Ergebnisse liefern.

### 2.1 Merkmale

- Komplet **webbasiert**, daher Zugriff mit jedem Endgerät, das einen aktuellen Internet Browser unterstützt,
- **Mobile Phone** Unterstützung (IOS & Android),
- Zugriff generell aus **allen Netzen** möglich,
- Vollständige Nutzung von Open Source Software
- Nutzung der an das Endgerät angebundene Peripherie für die Kommunikation (z.B. Headsets) möglich
- 2nd und 3rd Level **Support** über Dataport,

### 2.2 Mitwirkungsleistungen des Kunden

Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die anbei aufgelistet sind:

- Durchführung von Funktionstests
- Bereitstellung eines Ansprechpartners/Koordinators für fachliche sowie organisatorische Rückfragen

## 3 Sicherheit

- Lösung entwicklerfreundlich, Anwendung ist zu 100 % quelloffen.
- Sicheres Austauschen von Nachrichten sowie das Starten von verschlüsselten Audio und/oder Videositzungen.
- Benutzerverwaltung mit den Benutzergruppen Anwendung, Administration und Datenschutz
- Anmeldung nur mit Benutzererkennung und Passwort



## 4 Anwendungsberatung

Telefonische Kundenberatungen zur Fehlerklärung und zur Erläuterung der Verfahrensbedienung erfolgen nach Aufnahme der Supportwünsche durch den UserHelpDesk (UHD).

## 5 Betrieb und Dokumentationen

Dieses Dokument referenziert weitere Dokumente, die für interne Verwendung bestimmt sind. Die referenzierten Dokumente sind nachfolgend für die Einzelkomponenten der Lösung DOnlineZusammenarbeit Massaging, Audio und Video (MAV), Identity- und Access Management (IAM) und Automatisierung und Monitoring (AMO) aufgeführt.

Zweck	Name	Versionsdatum
Beschreibung von Ausfallszenarien und Maßnahmen zur Wiederherstellung	Recovery Guide MAV	13.08.2020
Erläuterung der Maßnahmen zur Datensicherung	Datensicherungskonzept MAV	31.08.2020
Beschreibung des Vorgehens zur Löschung von Softwarekomponenten und Daten	Löschkonzept MAV	15.12.2020
Darstellung des Vorgehens zum Patch- und Updatemanagement	Patchmanagement Guide MAV	13.08.2020
Beschreibung der Rollen und zugehörigen Zugriffsrechte und deren Auswirkungen auf Softwarekomponenten	Rollen- und Rechtekonzept MAV	14.08.2020
Erläuterung erforderlicher Schritte zur Softwareinstallation	Installationsanleitung MAV	18.08.2020
Beschreibung von Ausfallszenarien und Maßnahmen zur Wiederherstellung	Recovery Guide IAM	13.08.2020
Erläuterung der Maßnahmen zur Datensicherung	Datensicherungskonzept IAM	31.08.2020
Beschreibung des Vorgehens zur Löschung von	Löschkonzept IAM	15.12.2020

Softwarekomponenten und Daten		
Darstellung des Vorgehens zum Patch- und Updatemanagement	Patchmanagement Guide IAM	12.11.2020
Beschreibung der Rollen und zugehörigen Zugriffsrechte und deren Auswirkungen auf Softwarekomponenten	Rollen- und Rechtekonzept IAM	15.12.2020
Spezifizierung von Notfallmaßnahmen	Notfallhandbuch IAM	07.02.2020
Darstellung der Event- und Monitoring Infrastruktur und des zugehörigen Vorgehens	Protokollierungskonzept IAM	10.12.2020
Erläuterung der Maßnahmen zur Datensicherung und Wiederherstellung	Datensicherung und Wiederherstellung AMO	13.08.2020
Beschreibung des Vorgehens zur Löschung von Softwarekomponenten und Daten	Löschkonzept AMO	15.12.2020
Darstellung des Vorgehens zum Patch- und Updatemanagement	Patchmanagement Guide AMO	13.08.2020
Beschreibung der Rollen und zugehörigen Zugriffsrechte und deren Auswirkungen auf Softwarekomponenten	Rollen- und Rechtekonzept AMO	14.08.2020
Erläuterung der Maßnahmen zum Schutz vor Viren und anderen Bedrohungen	Virenschutzkonzept AMO	18.11.2020
Darstellung der Konfigurationsstandards der Software	Konfigurationsstandards AMO	15.11.2020
Erläuterung erforderlicher Schritte zur Softwareinstallation	Installationsanleitungen AMO	03.12.2020

Darstellung der Event- und Monitoring Infrastruktur und des zugehörigen Vorgehens	Protokollierungskonzept AMO	19.11.2020
Interne Richtlinie zur Umsetzung von der Protokollierung	Richtlinie Protokollierung	21.03.2018

## 6 Wartung

Das Wartungskonzept ist Bestandteil des Betriebshandbuchs

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

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

Der Auftraggeber kann in begründeten Einzelfällen die Nutzung eines Standard-Wartungsfensters untersagen.

### 6.1 Onlineverfügbarkeit

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

## 6.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb<sup>2</sup>

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

In diesen Zeiten erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme durch Administratoren des

Auftragnehmers. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und zur Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal des Auftragnehmers über das Call-Center des Auftragnehmers informiert.

## 6.3 Servicezeit - Überwacher Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

Auch außerhalb des betreuten Betriebes stehen die Systeme den Anwendern grundsätzlich zur Verfügung.

Die zentrale Infrastruktur wird automatisiert überwacht. Festgestellte Fehler werden automatisch in einem Trouble-Ticket-System hinterlegt. Ansprechpartner stehen während des überwachten Betriebes nicht zur Verfügung.

## 7 Störungsannahme<sup>2</sup>

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

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

## 8 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:

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

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

Störungspriorität <sup>1</sup>	Reaktionszeiten
Kritisch (1)	
Hoch (2)	
Mittel (3)	
Niedrig (4)	

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

## 8.1 Reporting

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

## 9 Betriebsverantwortung

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

Ist im Einzelfall eine geteilte Betriebsverantwortung erforderlich. Dieses ist in der gesonderten Vereinbarungen zu regeln.

## 9.1 Rollendefinition

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

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

## 10 Verfügbarkeit

### 10.1 Availability

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

### 10.2 Auslastung

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

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

## 11 Störungsprioritäten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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