

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

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

**1 Vertragsgegenstand und Vergütung****1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung**

alt: ProMahn HB: Verfahrensinfrastruktur für das Verfahren im Rechenzentrum, Fachliches Verfahrensmanagement sowie grundsatzkonformer Verfahrensbetrieb und - Integrierter Dataport Oracle Service (IDOS) - zentrale Nutzung

neu: ProMahn HB: Verfahrensinfrastruktur für das Verfahren im Rechenzentrum, Fachliches Verfahrensmanagement sowie - Integrierter Dataport Oracle Service (IDOS) - zentrale Nutzung und Hosting iGeMa  
2. Änderung: Aufnahme iGeMa

**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.

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

**2 Vertragsbestandteile****2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:**

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 7)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 3, 4, 5a, 5b, 6, 7, 8 und 9 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)

- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

## 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen:

gem. Anlagen 4, 5a, 5b, 6, 7 und 8

### 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

- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Leistungsbeschreibung für den Betrieb des elektronischen  
Mahnverfahrens ProMahn Bremen im TwinDataCenter und das Hosting  
der Umgebung des interaktiven, IT gestützen individuellen, im Internet  
gerichtlichen Mahnverfahrens (iGeMa) (LB)

Anlage(n) Nr. 4

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport  
Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil - (SLA VI A)

Anlage(n) Nr. 5a

Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport  
Rechenzentrum -Betrieb System z Teil B: spezifischer Teil für das  
Verfahren Betrieb des Automatischen Mahnverfahrens (SLA VI B)

Anlage(n) Nr. 5b

Service Level Agreement Fachliches Verfahrensmanagement zum IT-  
Verfahren Elektronisches Mahnverfahren ProMahn Bremen (SLA FVM)

Anlage(n) Nr. 6

Security Service Level Agreement Elektronisches Mahnverfahren  
ProMahn Bremen (SSLA A)

Anlage(n) Nr. 7

Leistungsbeschreibung Outputservices AGMV Hansestadt Bremen –  
Promahn – Druckdatenverarbeitung, Druck, Kuvertierung, Versand (LB  
Druck)

Anlage(n) Nr. 8

- folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner Anlage(n) Nr. 1

Preisblatt Aufwände Anlage(n) Nr. 2a

Preisblatt Festpreis Anlage(n) Nr. 2b

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers Anlage(n) Nr. 3

## Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

Anlage(n) Nr.

9

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge  
 folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 3, 4, 5b, 5a, 6, 7, 8, 9

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

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

Oracle Leistungen: gemäß Zentralfinanzierung des Vertrages V12909-2/ 3011183

**3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers**

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8  
b) folgende weitere Faktoren:

**4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum**

4.1 **Ort der Dienstleistungen** Beim Auftraggeber und Auftragnehmer

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V11631/3011110			13.06.2018	31.03.2022
V16869/3011110			01.04.2022	31.12.2022
V16869-1/3011110			01.01.2023	31.05.2023
V16869-2/3011110 gem. Nr. 3.1.8			01.06.2023	

**4.3 Zeiten der Dienstleistungen**

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA VI A Pkt. 2.2.2, SLA VI B Pkt. 2.1.1 und LB Druck Pkt. 1.1.1

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

bis \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

# EVB-IT Dienstvertrag

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16869-2/3011110



Seite 4 von 7

## 5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage(n) 2a, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

### 5.1 Vergütung nach Aufwand

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

#### Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet  
 Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage 2a

#### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

#### Vergütungsvorbehalt

- Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart
- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung  
 gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB  
 anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr.

### 5.2 Festpreis

Der jährliche Festpreis setzt sich gemäß Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b.

Preisänderungen dieser Leistung behält sich der Auftragnehmer gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB vor.

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

### 5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet  
 Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage 2a  
 Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet  
 Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

## 6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V16869-2/3011110

- 6.2  Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:
- 
- 6.3  Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.
- 6.4  Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen
- 

7 **Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

des Auftragnehmers: \_\_\_\_\_

8 **Mitwirkungs- und Beistelleistungen 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 \_\_\_\_\_ zu senden.
- 8.3 gem. LB Pkt. 5, SLA VI A Pkt. 1.2, SLA VI B Pkt. 1.4, SLA FVM Pkt. 3.1 und SSLA A Pkt. 5.2
- 8.4 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- Softwarelizenzen gemäß
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß

9 **Schlichtungsverfahren**

Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 **Versicherung**

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

## 11 Sonstige Vereinbarungen

### 11.1 Allgemeines

Die Dataport AVB stehen unter [www.dataport.de](http://www.dataport.de), die EVB-IT Dienstleistungs-AGB 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.

### 11.2 Umsatzsteuer

#### 11.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

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

#### 11.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesen (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und –pflichtig sind.

Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar.

Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

### 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 Besondere Leistungsmerkmale

#### Oracle IDOS

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

### 11.6 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.

## 11.7 Weisungen

Die Disposition und das alleinige arbeitsrechtliche Weisungsrecht gegenüber dem vom Auftragnehmer zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personals bzgl. Art, Ort, Zeit sowie Ablauf und Einteilung der Arbeiten obliegt dem Auftragnehmer. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert. Die im Rahmen der Vertragsdurchführung anfallenden Arbeiten werden vom Auftragnehmer eigenverantwortlich erbracht.

## 11.8 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.06.2023 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß Nummer 4.2 und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 31.05.2024 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

## 11.9 Auftragsverarbeitung

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

## 11.10 Preisschwankungen

Die für die Leistungen der Pos. 130 bis 170 und 190 in Anlage 2a und der Pos. 370 bis 400 und 420 in Anlage 2b benötigten Rohstoffe unterliegen Schwankungen auf dem Weltmarkt. Aus diesem Grund behält sich der Auftragnehmer vor, die Entgelte für diese Leistungen im Einklang mit der Weltmarktentwicklung zu erhöhen bzw. zu senken. Der Auftragnehmer kündigt diese Anpassungen mit einer Frist von sechs Wochen zum Monatsende an.

Bremen , 08.03.2023  
Ort Datum

Bremen , 21.03.2023  
Ort Datum



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

**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**

[REDACTED]

---

**Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.**

---

**Zentrale Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

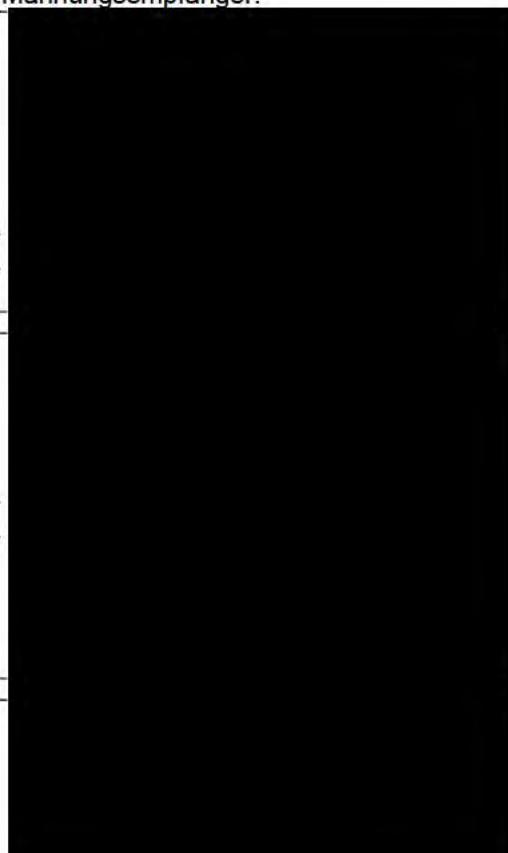
**Vertragliche Ansprechpartner  
des Auftraggebers:**

---

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

1.

2.



---

**Technische Ansprechpartner  
des Auftraggebers:**

1.

2.

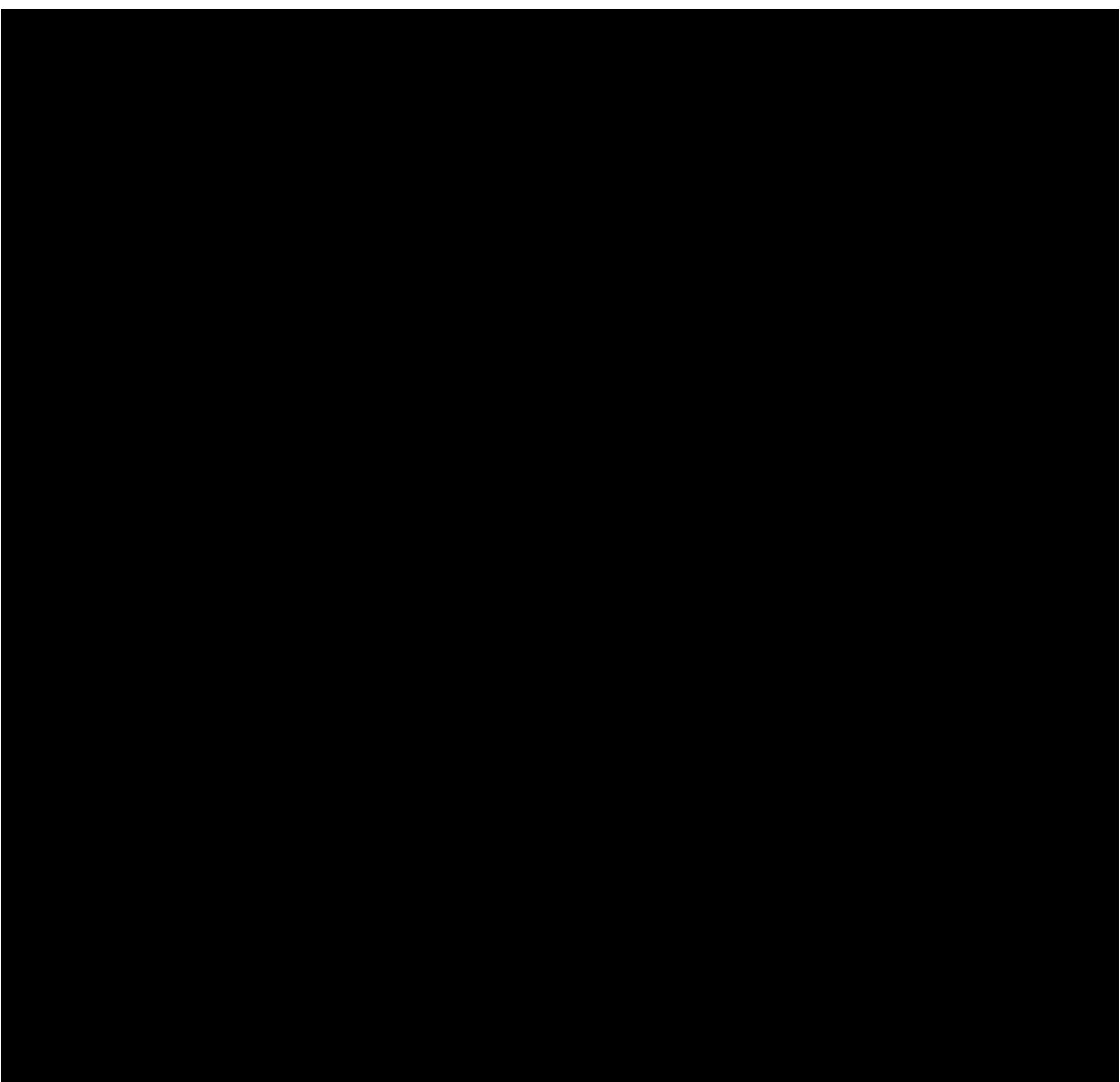
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

## Preisblatt Aufwände

**Gültig ab dem 01.06.2023**

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

mit einer jährlichen Obergrenze von 20.000,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Die Rechnungsstellung der Pos. 10 und 20 erfolgt pauschal kalendermonatlich nachträglich gem. Kundenauftrag.

Die Rechnungsstellung der Pos. 30 - 90 und 230 erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

Die Rechnungsstellung der Pos. 100 erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Kostennachweis.

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

**Aufwandsleistungen, die über den in Anlage 2b vereinbarten Umfang hinausgehen**

Die Rechnungsstellung der Pos. 110 - 190 erfolgt gem. Anlage 2b.

Die Rechnungsstellung der Pos. 200 erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

Die Rechnungsstellung der Pos. 210 und 220 erfolgt zu Beginn des Folgejahres.

**Ergänzende Ausführung für Positionen 10 bis 80:**

Die zuvor genannten Artikel dienen der Abbildung von Aufträgen zur Umsetzung außerhalb der in den SLA vereinbarten Supportzeit und umfassen die Tätigkeiten des TVM und ggf. FVM (Positionen 30-70) sowie ggf. relevanter Unterstützungsleistungen der Systemtechnik und/oder des Datenbankbetriebs im Störungsfall (Positionen 10-20)

umfasst die ergänzenden Zeiten Mo-Fr.

umfasst die ergänzenden Zeiten feiertags und am Wochenende.

Die Beauftragung an Dataport muss mit einem Vorlauf von mindestens 12 Wochen erfolgen.

**Ergänzende Ausführung für Positionen 90 und 100:**

Für die Abrechnung von Reiseaktivitäten im Kundenauftrag für Reisen außerhalb des Trägerlandes. Es gelten die Regelungen des BRKG.

**Ergänzende Ausführung für Position 210:**

zusätzliches Material, Formulare, Umschläge und Beilagen extern drucken lassen

**Ergänzende Ausführung für Positionen 130 bis 220:**

Zum Anfang des Folgejahres erfolgt ein Vergleich mit den tatsächlich verbrauchten Mengen und Fahrten. Sofern eine Differenz zu den im Preisblatt gelisteten Summen festgestellt werden sollte, erfolgt die Abrechnung hierzu mit der darauffolgenden Rechnungsstellung im Januar.

Die jährliche Obergrenze wird nicht auf den materiellen Mengenverbrauch angesetzt.

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.

**Ergänzende Ausführung für Positionen 130 bis 170 und 190:**

Die für die Leistungen der Pos. 130 - 170 und 190 in Anlage 2a benötigten Rohstoffe unterliegen Schwankungen auf dem Weltmarkt. Aus diesem Grund behält sich der Auftragnehmer vor, die Entgelte für diese Leistungen im Einklang mit der Weltmarktentwicklung zu erhöhen bzw. zu senken. Der Auftragnehmer kündigt diese Anpassungen mit einer Frist von sechs Wochen zum Monatsende an.

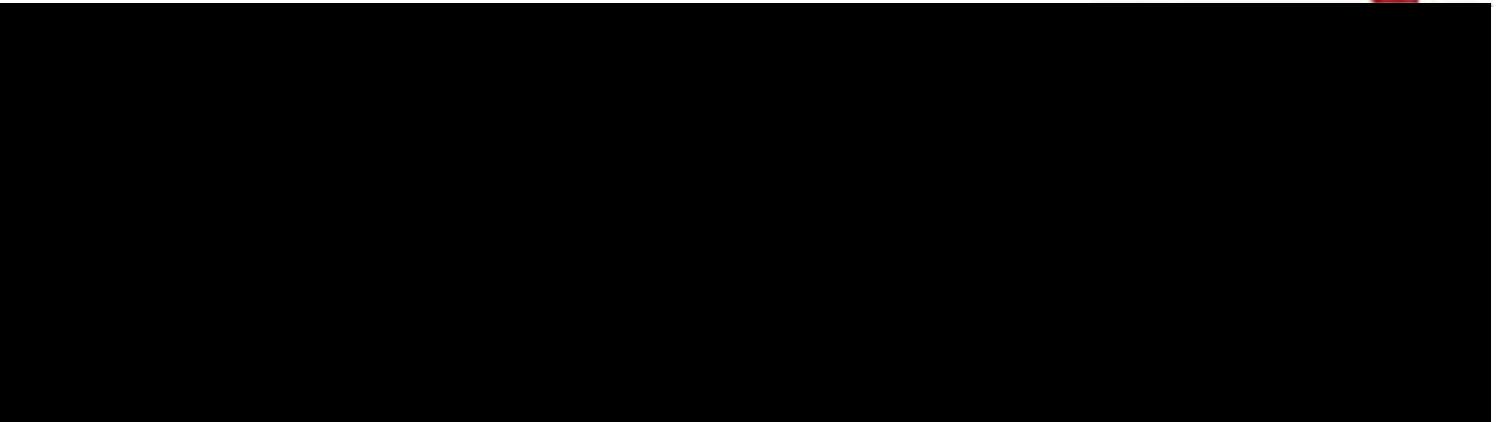
## Preisblatt Jährlicher Festpreis

**Gültig ab dem 01.06.2023**

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

**Gesamtpreis:** **159.799,77 €**

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog



Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt zum 15.06. eines Kalenderjahres.

**Ergänzende Ausführung für Position 380:**

Umfasst Falzen, Schneiden, Reißen

**Ergänzende Ausführung für Position 370 - 400 und 420:**

Die für die Leistungen der Pos. 370 - 400 und 420 in Anlage 2b benötigten Rohstoffe unterliegen Schwankungen auf dem Weltmarkt. Aus diesem Grund behält sich der Auftragnehmer vor, die Entgelte für diese Leistungen im Einklang mit der Weltmarktentwicklung zu erhöhen bzw. zu senken. Der Auftragnehmer kündigt diese Anpassungen mit einer Frist von sechs Wochen zum Monatsende an.

IAP-Nummer: [REDACTED]  
(wird von Dataport ausgefüllt)

### Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

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

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

1.	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Speicherung und Verwaltung von Daten im Rahmen und zur Durchführung des elektronischen Mahnverfahrens, sowie der iGeMa Bereitstellung.

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

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

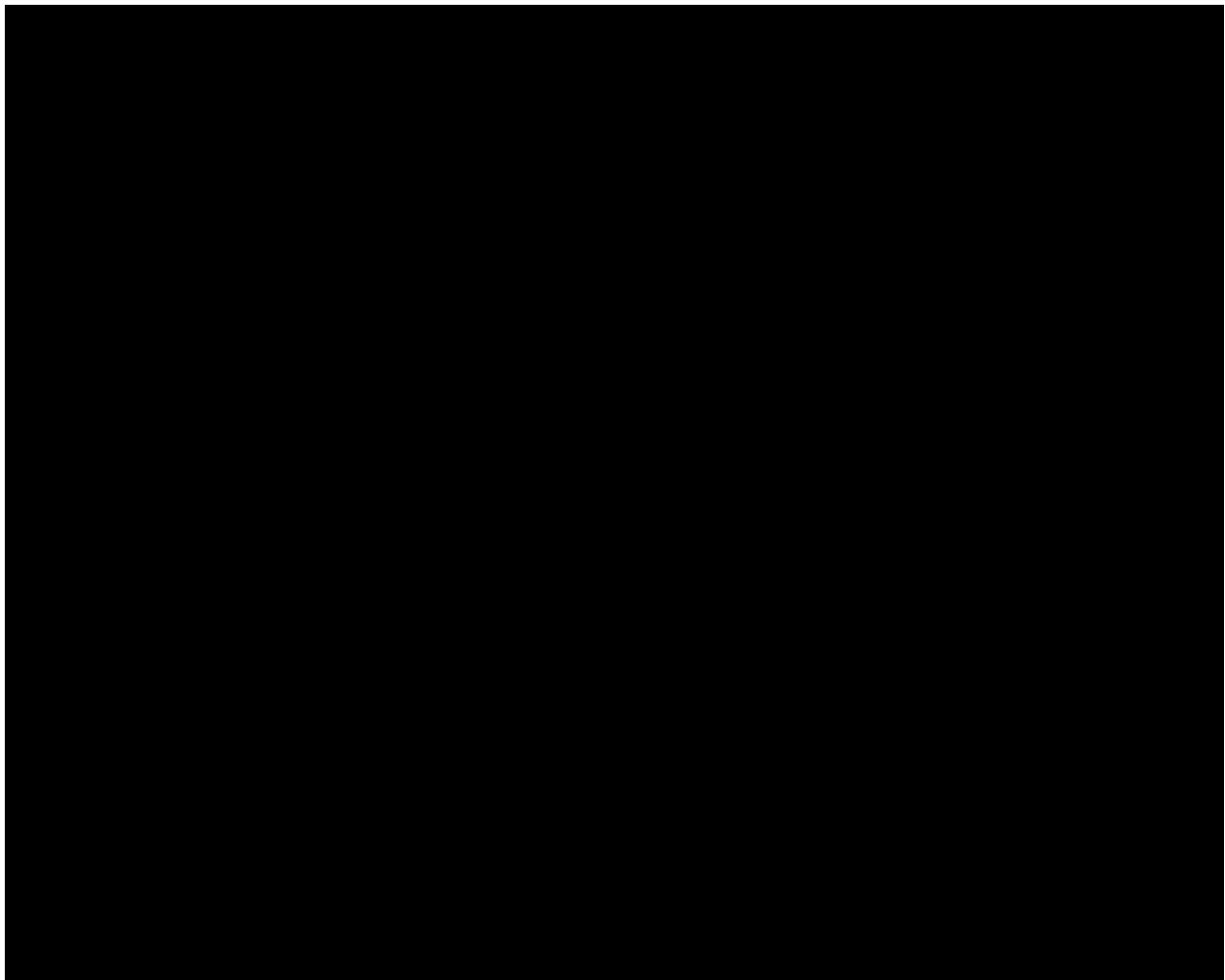
[https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802\\_ah\\_verzeichnis\\_verarbeitungstaetigkeiten.pdf](https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf)

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

IAP-Nummer: [REDACTED]  
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	<p><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)</p> <p>Personendaten (Namen, Anschriften) von Antragsteller:innen und Antragsgegner:innen.</p> <p><b>darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)</p> <p>-</p>
3.	<p><b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</p> <p>Beteiligte im Mahnverfahren (Antragsteller:innen, Antragsgegner:innen, Prozessbevollmächtigte, gesetzliche Vertreter:innen)</p>
4.	<p><b>Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</p> <p>-</p>

**Liste der weiteren Auftragsverarbeiter**





## Leistungsbeschreibung

***für den Betrieb des elektronischen Mahnverfahrens  
ProMahn Bremen im TwinDataCenter und das Hosting  
der Umgebung des interaktiven, IT gestützen  
individuellen, im Internet gerichtlichen Mahnverfahrens  
(iGeMa)***

## Inhaltsverzeichnis

---

1	<b>Einleitung .....</b>	3
2	<b>Rahmenbedingungen .....</b>	3
3	<b>Betrieb der Oracle Datenbank .....</b>	3
4	<b>iGeMa Hosting.....</b>	4
5	<b>Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.....</b>	4
6	<b>Abrechnung Sammelversand und Material .....</b>	5
7	<b>Belegerfassung.....</b>	5
8	<b>BSI-Konformität .....</b>	5

## 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

Eigentümer der Software AMV (Automatisches Mahn-Verfahren) ist der Länderverbund „Mahnverfahren“ unter Federführung der Landesjustizverwaltung Baden-Württemberg. Der Länderverbund wird bezüglich dieses Vertrages vertreten durch den Auftraggeber. Im Rechenzentrum des Auftragnehmers wird das Verfahren unter der Bezeichnung ProMahn HB auf einem System z -Großrechner betrieben. Im Druck- und Kuvertierzentrum erfolgt zentral der Druck sowie die Nachbearbeitung (inkl. Sammelversand) der Druckerzeugnisse.

Fehlerbereinigungen des Verfahrens erfolgen i. d. R. durch den Hersteller, die ADV-Stelle des Oberlandesgerichts Stuttgart (OLG Stuttgart) unter Mitwirkung des Fachlichen Verfahrensmanagements beim Auftraggeber.

Alle zentralen Komponenten, welche im Rechenzentrum (TDC) 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 Betrieb der Oracle Datenbank

Die Umstellung von SAG Adbas auf ein Oracle Datenbankmanagementsystem hat erfolgreich im Q1/2022 stattgefunden. Im Anschluss daran erfolgte zusätzlich die Implementierung des neuen Suchwesens. Beide Projekte wurden durch den Auftraggeber freigegeben.

Für den Auftraggeber steht ein dedizierter Server mit separater Datenbank auf der Basis von zLinux RedHat bereit und wird somit betrieben.

Skalierungsprobleme sind ausgeschlossen, da Größe oder Volumen anforderungsgerecht angepasst werden können. Auch Änderungen beim Hersteller in Bezug auf die Ausweitung der Datenbanknutzung sind problemlos umzusetzen.

Der Applikationsbereich läuft weiterhin unter z/OS.



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

## 4 iGeMa Hosting

Der Auftragnehmer bietet als Bestandteil der Leistung die Bereitstellung und den Betrieb einer systemtechnischen Infrastruktur, systemnaher Dienste für das Verfahren iGeMa 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.

Bei „iGeMa“ handelt sich um eine Fortführung des „MAGM“-Projektes. „iGeMa“ ist eine Anwendungsumgebung, die Arbeits-, Auskunfts- und Produktionshilfen rund um das automatisierte Mahnverfahren im Intranet zur Verfügung stellt. Bei der iGeMa-Anwendungsumgebung handelt es sich um eine Client-Server-Anwendung. Die Server-Umgebung ist unter einem zLinux-System installiert. Der Server dient als Applikations-Server und stellt die notwendigen Dienste für die Clients bereit.

Der Betrieb iGeMa erfolgt auf aktuellen [REDACTED] als Datenbankmanagementsystem.

Der Funktionsumfang beinhaltet:

- Applikationsservices
- Datenbankbetrieb
- Webservices (http-Interpreter)

Abgrenzung:



Die Nutzung von „iGeMa“ ist durch die bestehenden Überlassungsverträge der jeweiligen Bundesländer vollständig abgedeckt.

Der Leistungsgegenstand besteht aus dem Hosting des Belegerfassungssystems iGeMa, ergänzend zum Mahngroßrechnerverfahren für den Nutzer Mahngericht Bremen.

## 5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

### ProMahn HB

Die fachliche Mitwirkungspflicht des Auftraggebers ist über die gesamte Vertragslaufzeit unabdingbar. Dies schließt insbesondere die Benennung der zu migrierenden Daten nach Art und Umfang mit ein.



Änderungen der Vorgaben (Migrationsumfang, Spezifikationen, Datenbankänderungen, etc.) sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Die daraus resultierenden Verzögerungen in der Produktionsübernahme gehen nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

#### iGeMa:

Die fachliche Mitwirkungspflicht des Auftraggebers ist über die gesamte Vertragslaufzeit unabdingbar. Dies schließt insbesondere die Benennung der zu migrierenden Daten nach Art und Umfang mit ein.  
Änderungen der Vorgaben (Migrationsumfang, Spezifikationen, Datenbankänderungen, etc.) sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. Die daraus resultierenden Verzögerungen in der Produktionsübernahme gehen nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

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

- Zulieferung einer Liste der Ansprechpartner und Auftragsberechtigter für Serviceabrufe, sowie umgehende Information bei Änderungen
- Bestimmung des Nutzerkreises welche berechtigt sind Störungen zu melden
- Unterstützung in geeigneter Weise bei der Abwicklung von Aufträgen, der Aufdeckung oder Beseitigung von Mängeln
- Unterstützung in geeigneter Weise bei der Bearbeitung von Sicherheitsvorfällen
- Sonderfall: Geteilte Betriebsverantwortung
- Zur Verfügung Stellung der notwenigen Lizenzen für die Fachanwendung
- Zulieferung der Personendaten der Nutzer, die nicht in den Ads der Trägerländer enthalten sind, gem. Auftragsverarbeitung

## **6 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.

## **7 Belegerfassung**

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

## **8 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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Quelle: <https://www.bsi.bund.de>



Die z/OS-Systeme sind generell in der „Erweiterten Sicherheit“ platziert

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 (TDC) 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 grundschutzkonform 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.

## **Service Level Agreement**

### **Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum**

#### **Teil A – Allgemeiner Teil -**

## Inhaltsverzeichnis

---

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

## 1 Einleitung

---

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

### 1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

### 1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und -pflichten

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

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

## 2 Grundlagen der Leistungserbringung

---

### 2.1 Betrachtung der Servicekette

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



A large black rectangular box covers the area where a diagram illustrating the service chain (Servicekette) would normally be located.

#### 2.1.1 Netzwerk-Anbindung

Für Dienststellen der Verwaltung des Landes Schleswig-Holstein, der Freien und Hansestadt Hamburg, der Freien Hansestadt Bremen und des Landes Sachsen-Anhalt wird ein direkter Anschluss an das Zugangsnetz; regelhaft über das Landesnetz, vorausgesetzt.

## 2.2 Serviceübergreifende Regelungen

### 2.2.1 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

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

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

### 2.2.2 Supportzeit Standard

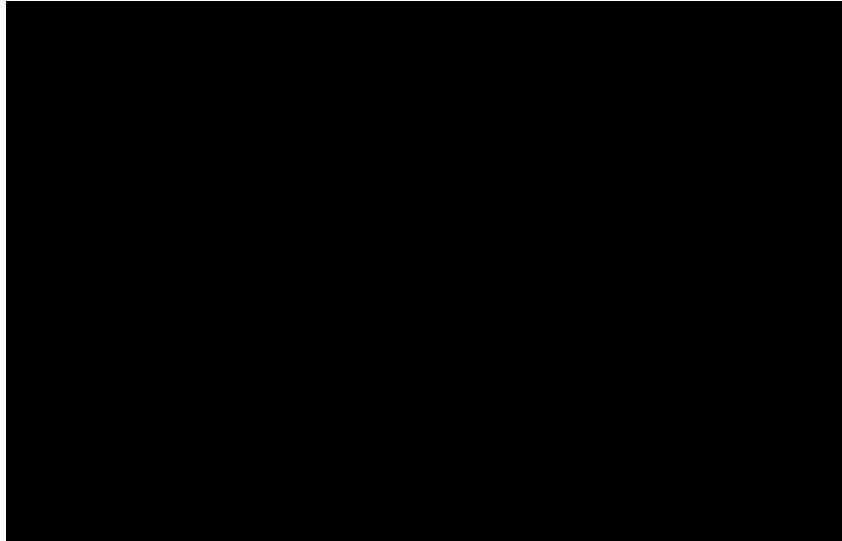
Für alle Services gilt einheitlich die Supportzeit Standard. Während der Supportzeit werden Störungen behoben und Aufträge angenommen.

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

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

### **2.2.3 Störungsannahme**

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



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

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

### **2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme**

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

### **2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement**

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

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

Im Rahmen des Patchmanagements werden regelmäßig in Abhängigkeit einer Risikoeinschätzung des Auftragsverarbeiters alle Systemkomponenten mit den von den Herstellern bereitgestellten Updates versorgt. Der Auftragsverarbeiter stellt hierdurch sicher, dass alle Systemkomponenten des Fachverfahrens, welche gemäß des Dataport Standards installiert wurden, über einen aktuellen Softwarestand verfügen. Hierzu gehören auch systemnahe Anwendungen, wie z. B. Datenbanken und Webserver, für welche innerhalb der aktuellen Releases des Fachverfahrens neue Versionen oder Patches erscheinen.

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

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

## **2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates**

Jedes Serversystem erhält zusätzlich zum Wartungsfenster ein monatliches Maintenance Window (MW), in denen relevante Sicherheitsupdates automatisch installiert werden. Das MW wird im Rahmen der Erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft (EHdB) für jedes Serversystems in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt und in der Verfahrensdokumentation hinterlegt. Damit ist gewährleistet, dass jedes Serversystem im Sinne des BSI Grundschutzes zeitnah mit allen kritischen Sicherheitsupdates versorgt wird. Das MW ist ein zentraler Bestandteil des Sicherheitskonzeptes für Serversysteme. Das MW kann im Rahmen des Change-Prozesses durch den Auftraggeber geändert werden.

## **2.2.7 Release Management**

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

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

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

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

## 2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs)

### 2.3.1 Reaktionszeit

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

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

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

### Reporting

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

## 2.4 Betriebsverantwortung

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

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

---

<sup>1</sup> Für eine detaillierte Definition siehe Abschnitt 4 in diesem Dokument

### 3 Rollendefinition

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

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

## 4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

---

### 4.1 Verfügbarkeit (Availability)

Definition siehe Teil A; Ziffer 6.1

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

### 4.2 Auslastung

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

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

## 5 Störungsprioritäten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6 Glossar

Begriff	Definition
Application Layer Gateway (ALG)	Sicherheitskomponente in einem Computernetzwerk
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung eines Services bzw. einer Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Einrichten eines Telefonanschlusses) bis zur erfolgreichen Durchführung des beauftragten Services bzw. der Aktivität.
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die vereinbarten Ressourcen (Services) vom Auftragsverarbeiter (AV) zur Verfügung gestellt werden und grundsätzlich genutzt werden können. Dies ist generell an 365 Tagen pro Jahr, 24 h pro Tag, der Fall. Die Betriebszeit wird eingeschränkt durch Zeiten, zu denen auf Grund von höherer Gewalt keine Dienstleistung möglich ist und durch Wartungsarbeiten.
Bezugsgröße	Messgröße, bezogen auf die eine Leistungskennziffer definiert ist. Beispiel: Die Leistungskennziffer „Reaktionszeit“ ist bezogen auf die Bezugsgröße „Supportzeit“ definiert.
Bezugszeitraum (Messzeitraum)	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.
Business Service (BS)	Bündelung von IT-Services
Callcenter	Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen.
Fachliches Verfahrensmanagement (FVM)	Das fachliche Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten innerhalb der Verfahrenssoftware (nicht auf Systemebene oder innerhalb systemnaher Software). Ein Nutzer mit einer Rolle und Aufgaben im FVM hat administrative Rechte im Verfahren und damit weitergehende Rechte als ein normaler Verfahrensnutzer.
IT Infrastructure Library (ITIL)	Sammlung von „Best Practice“ Prozessen und Methoden zur Definition, Erbringung und Veränderung von IT-Services für Auftraggeber und Nutzer sowie zum Management von Störungen der Serviceerbringung.
Key Performance Indikator (KPI)	Vertragliche Leistungskennzahl, für das leistungsabhängige Soll-Werte definiert sind, die gegen Ist-Werte gemessen werden (oder werden sollen).

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

Begriff	Definition
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	<p>Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers</li> <li>• Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten</li> <li>• Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport</li> <li>• Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...)</li> </ul> <p>Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.</p>
Service-Koordination	Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen.
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service Request (SR)	Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. Verfügbarkeit <sub>ist</sub> ≥ Verfügbarkeit <sub>Soll</sub> ; Reaktionszeit <sub>ist</sub> ≤ Reaktionszeit <sub>Soll</sub> ).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

Begriff	Definition
Supportzeit	<p>Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird.</p> <p>In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet.</p> <p>Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken.</p>
Technisches Verfahrensmanagement (TVM)	<p>Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (Middleware ober Betriebssystem), die nicht verfahrensspezifisch sind. Dabei kann es sich um Zugriffe auf Datenbanken, Webserver, Terminal-Services oder Virtualisierungslösungen handeln. Das technische Verfahrensmanagement setzt auf der Systemadministration auf.</p>
User Help Desk (UHD)	<p>Der User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desk bei Dataport bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage.</p> <p>Der UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Nutzerin/des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu übernimmt der User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte Handling Hilfe im Rahmen der Erstlösung für die Nutzerin/den Nutzer. Der User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.</p>
Verfahren	Die IT-Unterstützung für die Durchführung von Fachaufgaben des Auftraggebers

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

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

## 6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

Für die Bezugszeit gilt:

Bezogen auf die Betriebszeit werden die Verfahrensinfrastrukturen grundsätzlich mit der Verfügbarkeitsklasse [REDACTED] zur Verfügung gestellt.

Ausnahme: wenn für die Verfahrensinfrastruktur die Verfügbarkeitsklasse „Economy“ ausgewählt wurde, erfolgt keine Verfügbarkeitszusage bezogen auf die Betriebszeit

Bezogen auf die Supportzeit werden die Verfahrensinfrastrukturen mit der jeweils vereinbarten Verfügbarkeitsklasse (Economy bis Premium +) bereitgestellt. Die Supportzeit umfasst auch die optionalen zu beauftragenden erweiterten Supportzeiten.

Grundsätzlich stehen folgenden Verfügbarkeitsklassen für Verfahrensinfrastrukturen zur Verfügung:

### **6.1.1      Messung der Verfügbarkeit**

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

### **6.1.2      Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen**

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

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

## **Service Level Agreement**

### **Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum - Betrieb System z**

### **Teil B: spezifischer Teil für das Verfahren Betrieb des Automatischen Mahnverfahrens**

Erstellungsdatum: 3.2.2023

## Inhaltsverzeichnis

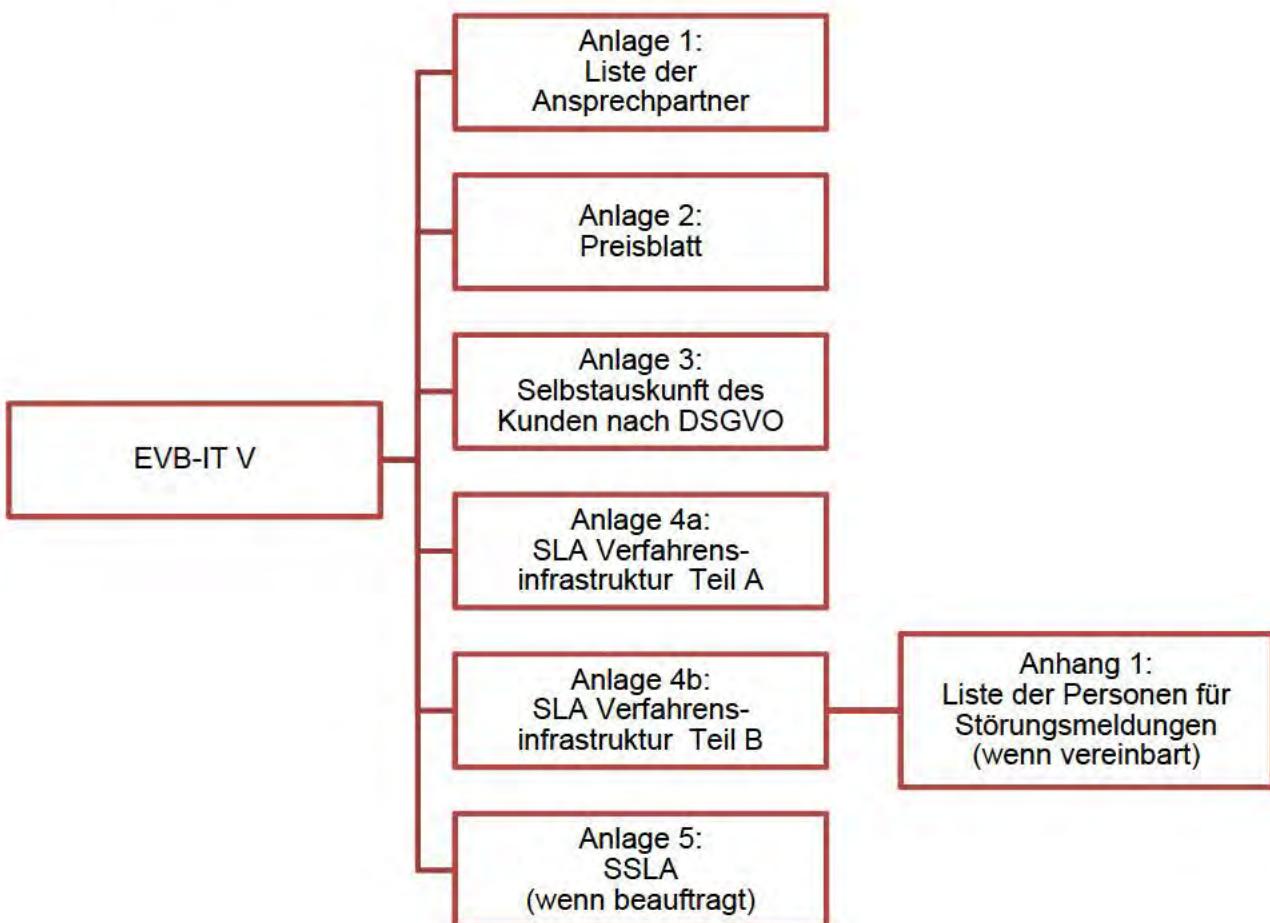
<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1	Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur.....	3
1.2	Aufbau des Dokumentes.....	3
1.3	Rollenzuordnung .....	4
1.4	Mitwirkungsrechte und –pflichten.....	4
1.4.1	Personendaten des Auftraggebers, die nicht in den ADs der Trägerländer enthalten sind.....	4
<b>2</b>	<b>Rahmen der Leistungserbringung.....</b>	<b>5</b>
2.1	Servicerelevante Regelungen .....	5
2.1.1	Supportzeiten für z/OS Services .....	5
2.1.2	Ergänzungen zur Verfügbarkeit .....	6
2.1.2.1	Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen.....	6
2.1.3	Service Request Management.....	6
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur.....</b>	<b>7</b>
3.1	Beschreibung des Fachverfahrens .....	7
3.2	Bereitgestellte Umgebungen .....	8
3.3	Details zu Server-Services .....	8
3.3.1	Bereitgestellte Server-Services .....	8
3.3.2	z/OS Prozessoren (CP).....	9
3.3.3	zLinux Prozessoren (IFL) .....	10
3.3.4	Jobs im Control-M .....	10
3.3.5	Bereitgestellte Software .....	11
3.3.6	Application Level Gateway-Funktionalität (ALG).....	12
3.3.7	Zentraler Fileservice.....	12
3.3.8	Storage.....	12
3.3.9	Backup & Recovery.....	13
3.4	Service Fernzugriff Adminplattform (SFA) .....	13
3.5	Details zu Technischem Verfahrensmanagement .....	14
3.5.1	Serviceklassifikation .....	14
3.5.2	Schnittstellen zu anderen Fachverfahren.....	14
3.5.3	Benutzerverwaltung .....	14
3.5.4	DevOps Service .....	14
3.5.5	Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff.....	15
<b>4</b>	<b>Leistungsspezifische KPIs und Reporting .....</b>	<b>16</b>
4.1	Reports zur Auslastung z/OS .....	16
<b>5</b>	<b>Maßnahmen bei Beendigung der Leistung.....</b>	<b>16</b>

## 1 Einleitung

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

### 1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur

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



### 1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

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

### 1.3 Rollenzuordnung

Für diesen SLA sind die Rollen wie folgt zugeordnet:

Rolle	Rolleninhaber
Auftraggeber (AG)	Siehe EVB-IT
Auftragsverarbeiter (AV)	Siehe EVB-IT
Nutzer	
Auftragsberechtigte (AB)	Siehe Anlage: Liste der Ansprechpartner

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

### 1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

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

Ein Sonderfall der Mitwirkung des Auftraggebers ist die geteilte Betriebsverantwortung.

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

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

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

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

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

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

## 2 Rahmen der Leistungserbringung

### 2.1 Servicerelevante Regelungen

#### 2.1.1 Supportzeiten für z/OS Services

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

Supportzeit	Montag bis Donnerstag	Freitag	Samstag / Sonntag
<b>Erweiterte Supportzeit 2</b> „7 x 24 h“	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr
	(an 365 Tagen im Jahr)		

Die Alarmierung erfolgt über die benannten Auftragsberechtigten nicht durch Endbenutzer.

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

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

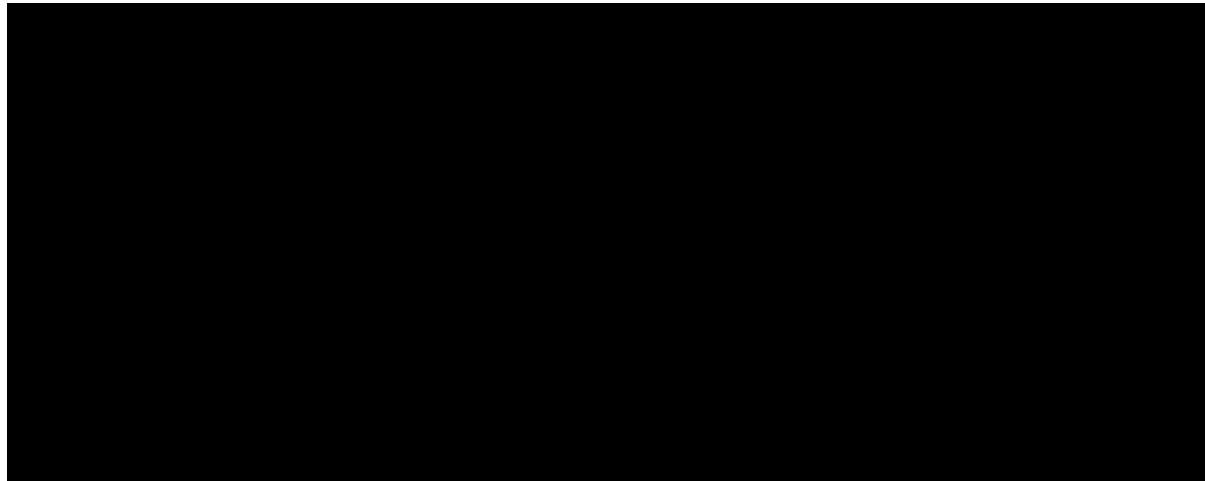
Abgrenzung:

- Die grundsätzliche Erreichbarkeit der Umgebungen muss gegeben sein. Es erfolgt keine Entstörung im Bereich der Netzwerktechnik.
- Manuelle Überprüfung von Verfahrenskomponenten oder von Jobs erfolgen nicht in der erweiterten Supportzeit.
- Entstörungen im Bereich von Fachverfahrenskomponenten, z.B. bei Fehlersituationen in Programmabläufen des Fachverfahrens oder fehlerhaften Daten, erfordern i.d.R. die Mitwirkung von Mitarbeitern des Auftraggebers und können daher ggf. nur eingeschränkt innerhalb der erweiterten Supportzeit bearbeitet werden.

## 2.1.2 Ergänzungen zur Verfügbarkeit

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

Für Betriebsleistungen gelten grundsätzlich die folgenden Leistungskennzahlen:



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

### 2.1.2.1 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

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

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

## 2.1.3 Service Request Management

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

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

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten an das Auftragspostfach



gestellt.

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

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

### **3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur**

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

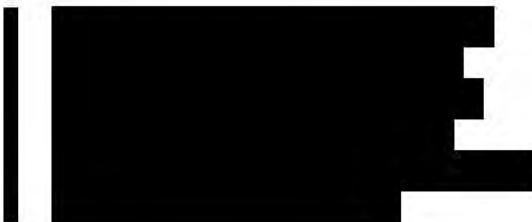
Grundlage der Verfahrensinfrastruktur, die sich aus den Server-Services und dem Technischen Verfahrensmanagement zusammensetzt, sind die entsprechenden Services aus dem Servicekatalog von Dataport in der aktuell gültigen Fassung.

#### **3.1 Beschreibung des Fachverfahrens**

Das Automatisierte gerichtliche Mahnverfahren (AGM) wird vom Oberlandesgericht Stuttgart - Gemeinsame DV-Stelle der Justiz- entwickelt und zur Verfügung gestellt. Fachanwender ist das Amtsgericht Bremen das für die Mahnverfahren von Bremen zuständig ist. 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.

iGeMa ist ein Zusatzprogramm zum Mahnverfahren in dem Arbeits-, Auskunfts- und Produktionshilfen zur Verfügung gestellt werden. iGeMa kommuniziert mit dem z/OS Mahnverfahren und kann für verschiedene Teilbereiche mitgenutzt werden. Der Hersteller ist das Amtsgericht Mayen, welches bundesweit die Federführung in dem Projekt inne hat. Der Betrieb iGeMa geschieht auf aktuellen [REDACTED] als Datenbankmanagementsystemen.

**Funktionsumfang:**



**Abgrenzung:**

- Die Netzanbindung ist nicht Gegenstand dieses SLAs und wird in einer gesonderten Anlage beschrieben.

### 3.2 Bereitgestellte Umgebungen

Es werden folgende Produktionsstufen mit



zur Verfügung gestellt:

- Test
- Produktion

### 3.3 Details zu Server-Services

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

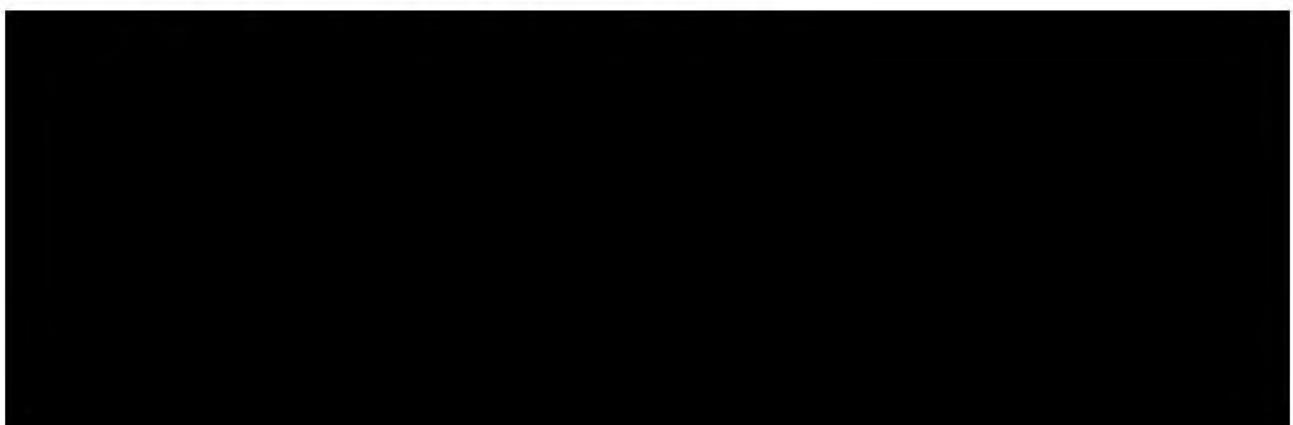
Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen / Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 6 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber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

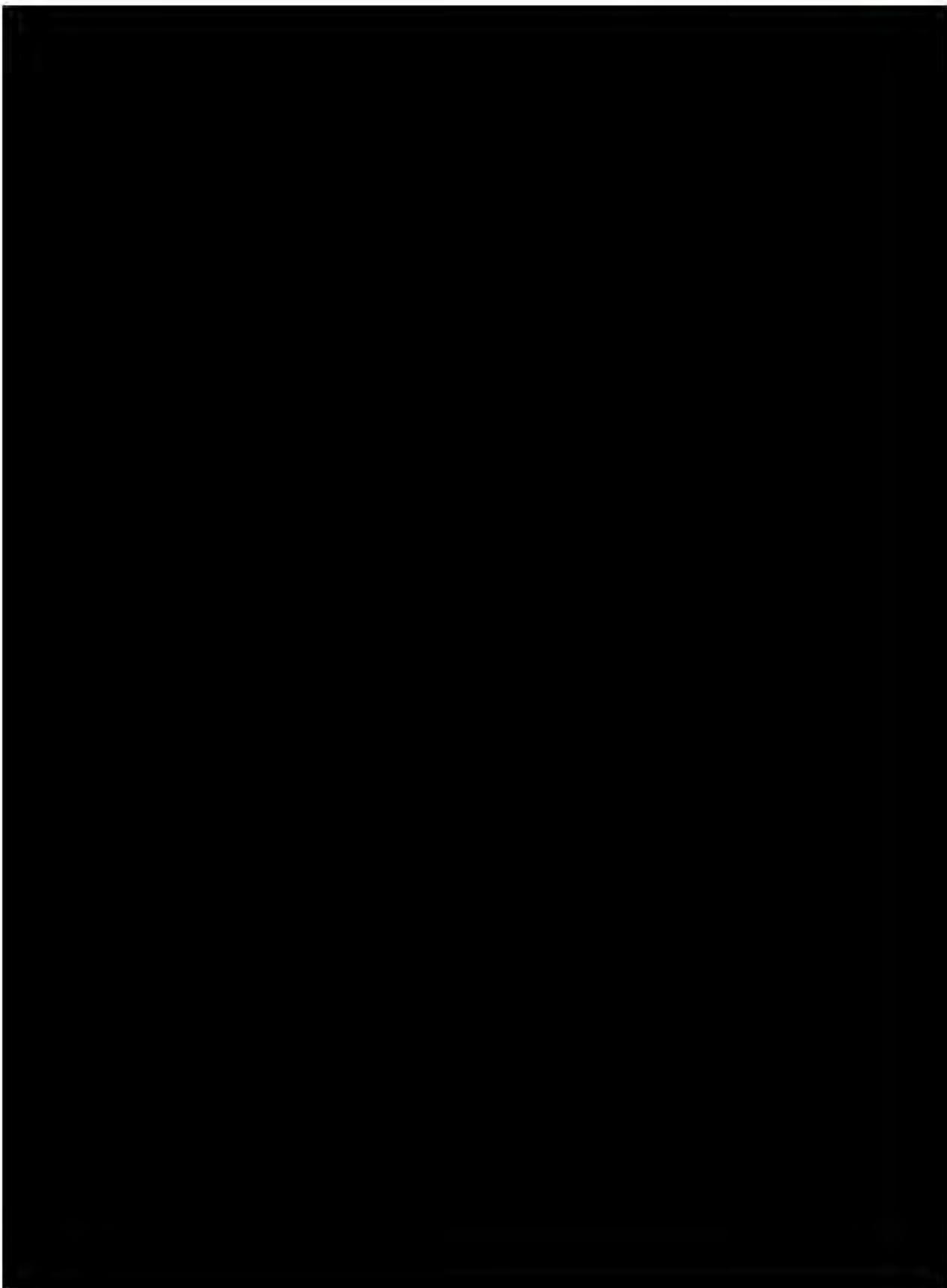
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen / Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.

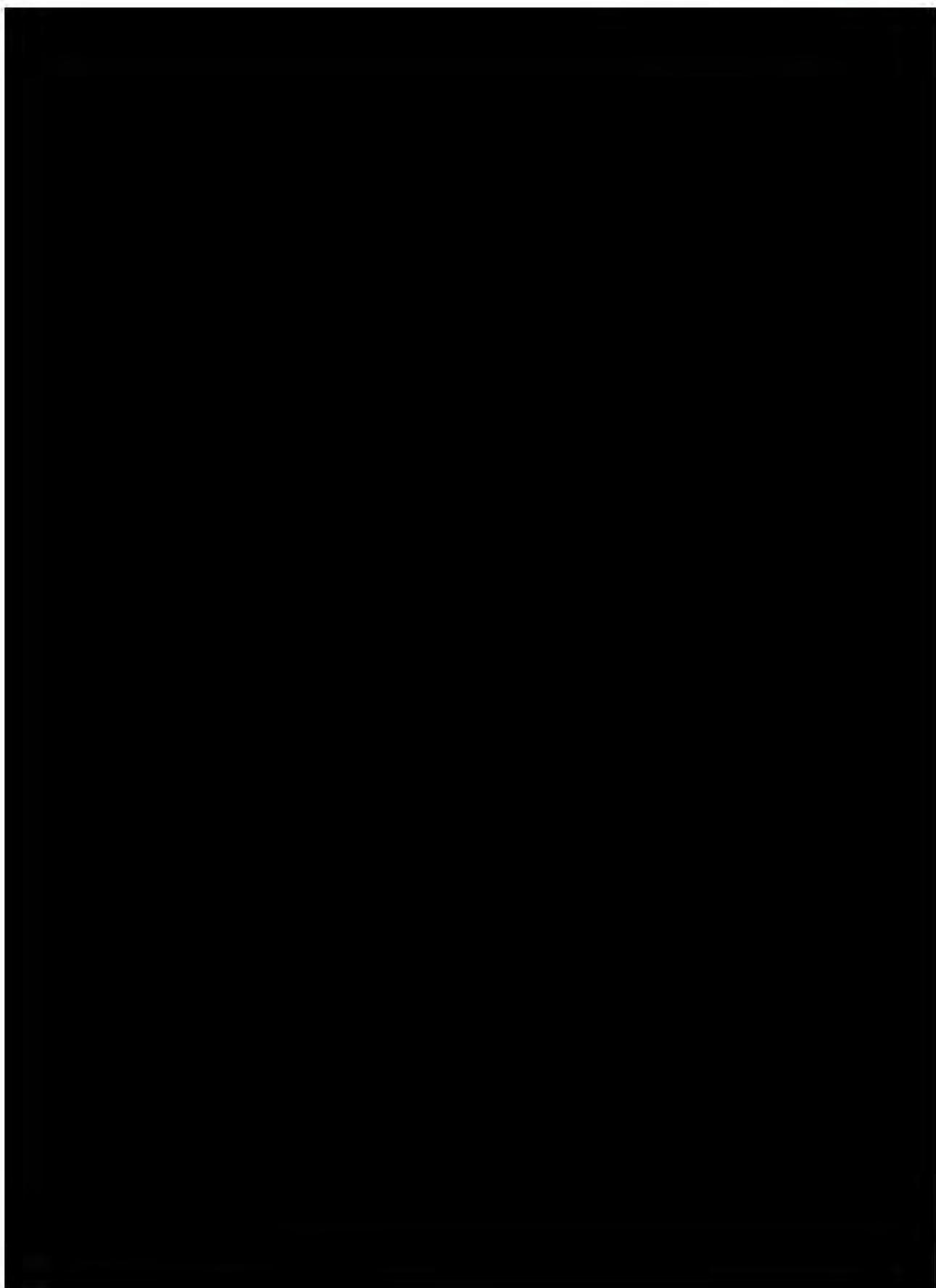
In den Server-Services ist ohne gesonderte Beauftragung durch den AG eine systemtechnische Speicherleistung in ausreichender Größe für das Betriebssystem und die Middleware enthalten.

#### 3.3.1 Bereitgestellte Server-Services

Folgende Server-Services werden zur Verfügung gestellt:

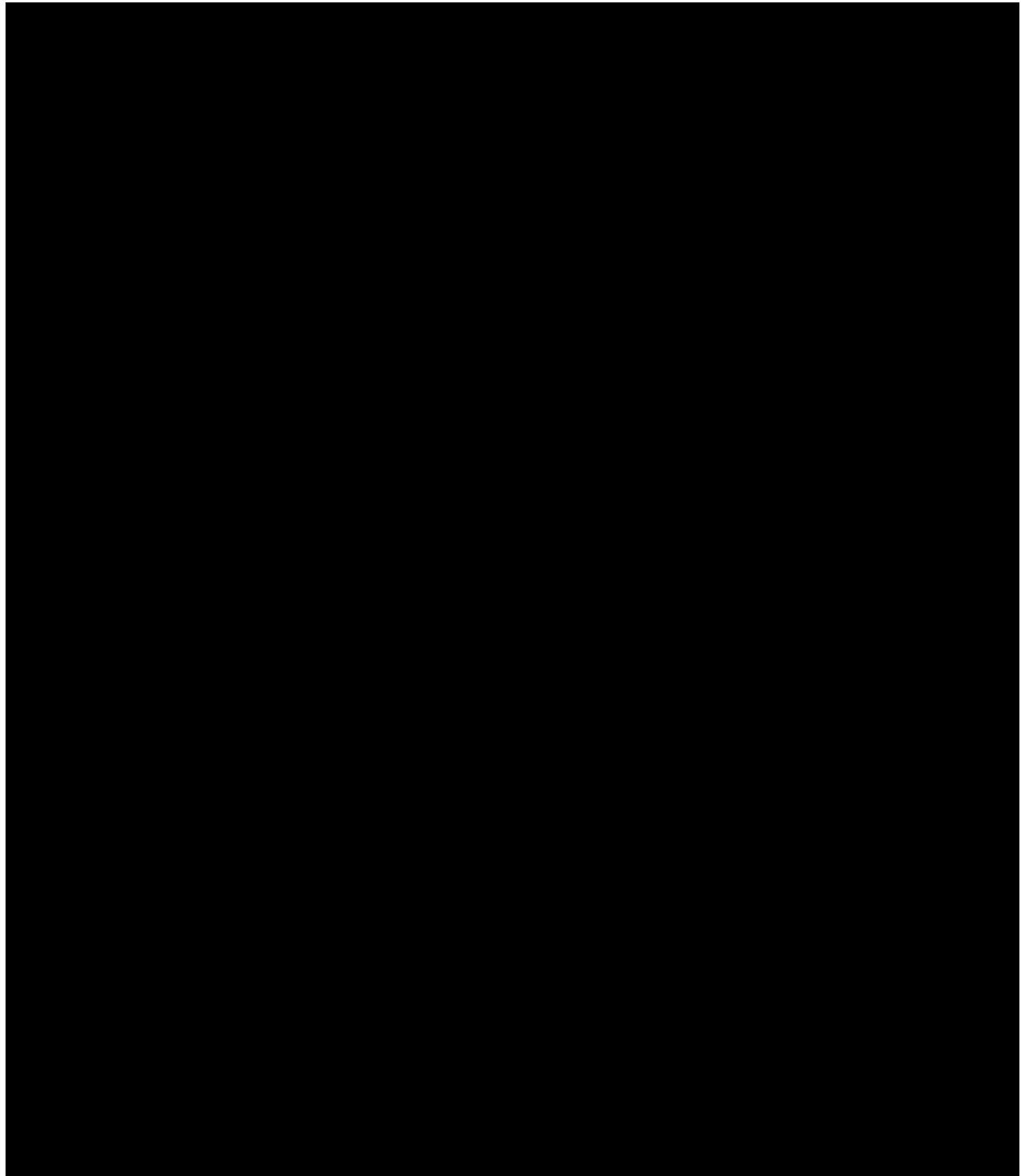


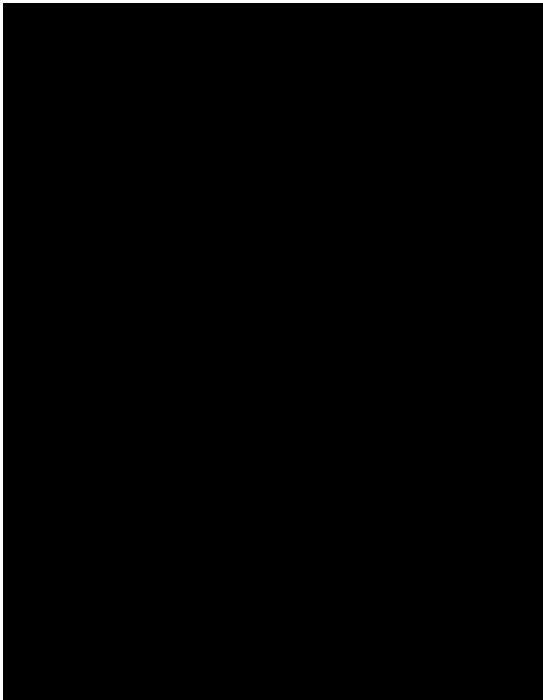




### 3.3.5 Bereitgestellte Software

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

A large black rectangular box covers the majority of the page below the text, indicating that the listed software products have been redacted for confidentiality.



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

### **3.3.6 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)**

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

### **3.3.7 Zentraler Fileservice**

Es wird kein zentraler Fileservice bereitgestellt.

### **3.3.8 Storage**

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

Es werden folgende Datenmengen bereitgestellt:

- [REDACTED]



### 3.3.9 Backup & Recovery

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

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

- Datensicherungszeitraum: 30 Tage.

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

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

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

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

Es werden folgende Datenmengen bereitgestellt:



## 3.4 Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

### 3.5 Details zu Technischem Verfahrensmanagement

#### 3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:



#### 3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

Im Rahmen des technischen Verfahrensmanagements werden keine Schnittstellen berücksichtigt.

#### 3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt durch:

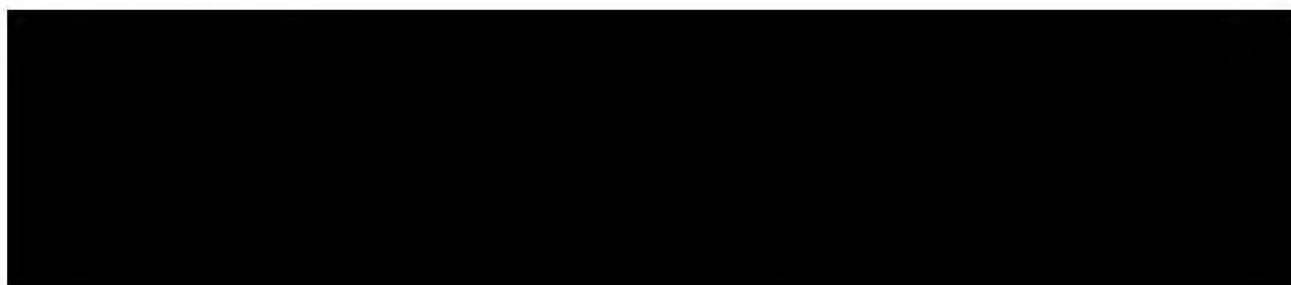


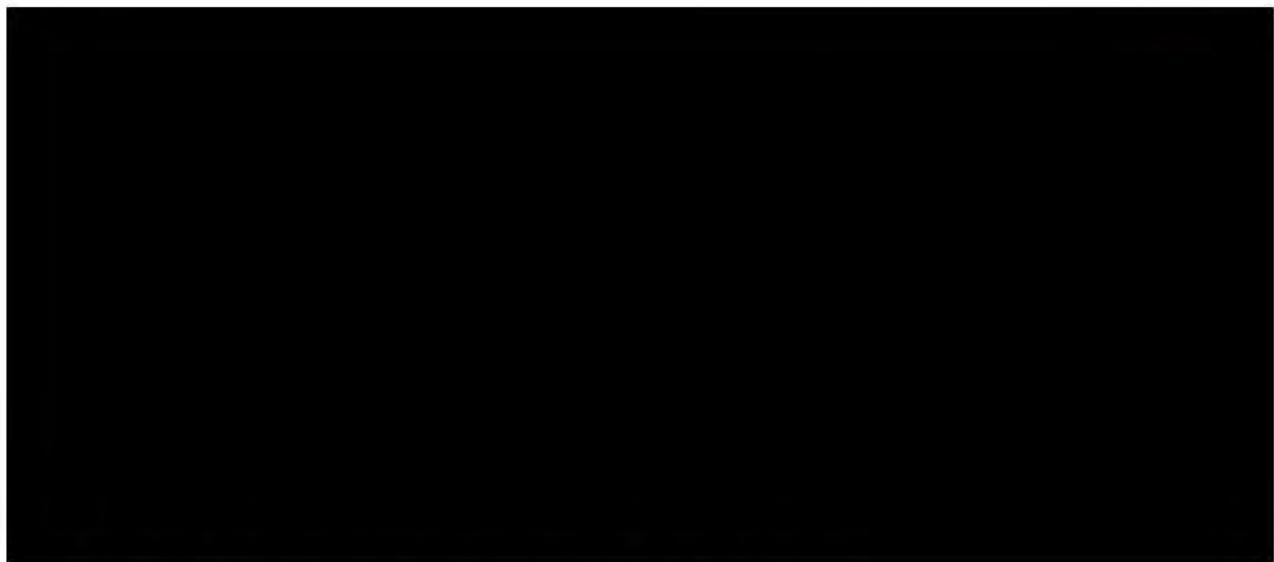
##### Benutzerkontingent

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

Zugriffsart	Max. Anzahl von Benutzern (Kontingent)	Verfahren
Schreibend/ lesend	[REDACTED]	Mahnverfahren HB Oracle Igema

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





### **3.5.5 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff**

Nicht Bestandteil des SLAs.

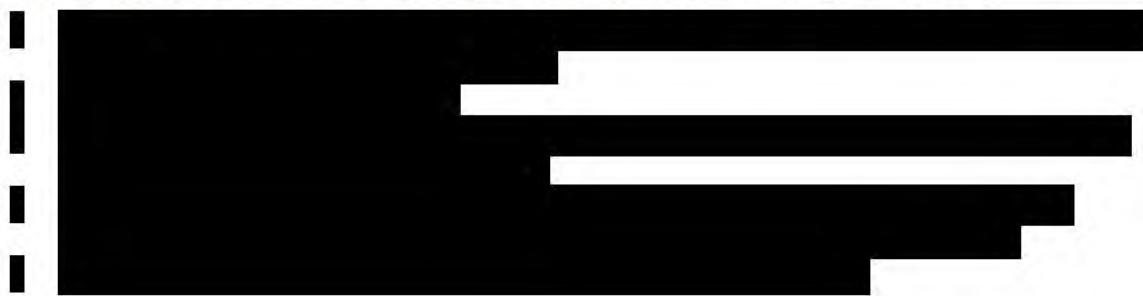
Voraussetzung ist, dass eine gesonderte Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister getroffen wird.

#### **Erteilung der Fernzugriffsberechtigung**

Die Möglichkeit eines Fernzugriffs muss durch einen internen Mitarbeiter des Auftragnehmers freigeschaltet werden. Ein externer Mitarbeiter muss also, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragnehmer aufnehmen.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Der Support der Herstellerfirma des Fachverfahrens wird über einen Fernzugriff realisiert. Hierzu wird ein vom Auftragnehmer betriebenes Verfahren folgendermaßen eingesetzt:



## 4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

---

### 4.1 Reports zur Auslastung z/OS

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

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

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

## 5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

---

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

Dazu gehören unter anderem:

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

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

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

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

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

## **Service Level Agreement**

***Fachliches Verfahrensmanagement***

***zum IT-Verfahren Elektronisches Mahnverfahren  
ProMahn Bremen***

Version: 1.5  
Stand: 22.05.2018

## 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 .....	6
<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 .....	7
<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 zur 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

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

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

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.

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

Zur maschinellen Verarbeitung der Mahnverfahren im

- Dialog-OABS
- Batchverarbeitung

### 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

---

### 2.1 Bestandteile des IT-Verfahrens

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Module/Schnittstellen zum IT-Verfahren ProMahn HB erbracht:

- **Testumgebung**  
Es liegen keine Schnittstellen vor
- **Produktionsumgebung**  
Es liegen keine Schnittstellen vor

Die Leistungen für das Fachliche Verfahrensmanagement für das iGeMa Hosting sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und sind durch den Auftraggeber eigenständig zu erbringen.

### 2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren ProMahn HB bereitgestellten folgenden Umgebungen erbracht:

- Testumgebung
- Produktionsumgebung

### 2.3 Anwendende Fachbereiche

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für folgende Dienststellen / Fachbereiche des Auftraggebers erbracht:

- SJV Bremen

### 2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur, dieser Vertrag
- Technisches Verfahrensmanagement, dieser Vertrag

### **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 (ausgenommen ist die Bedienung des OABS Client), 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 die Verantwortlichen gemäß EU-DSGVO 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.

### 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	B	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		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• als Metadaten</li> </ul>	D	V
<ul style="list-style-type: none"> <li>• in Benutzer- / Organisationsverwaltung</li> </ul>	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 (z. B. einer Risikoanalyse) 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.

## 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]
- [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 zur 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:

- Abarbeitung erfolgt nach dem Produktionsplan SHEMA, der nach Vorgaben der OLG Stuttgart und landesspezifischen Besonderheiten entstand
- Dialogverarbeitung

## 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, ungeregelte 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	12:00 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 (telefonisch)
- 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**

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.

## **Security Service Level Agreement**

***Elektronisches Mahnverfahren ProMahn Bremen***

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung.....</b>	<b>3</b>
1.1 Leistungsgegenstand.....	3
1.2 Aufbau des Dokumentes .....	3
<b>2. Leistungsumfang und -beschreibung .....</b>	<b>4</b>
2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS).....	4
2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) .....	4
2.3 Grundschutzkonformer Betrieb.....	5
2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation.....	5
2.4.1 Umfang .....	5
2.4.2 Struktur und Standardordner .....	5
2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente.....	8
2.5 Gemeinsamer Workshop .....	8
2.6 Bereitstellung .....	9
2.7 Prüfung der Umsetzung.....	9
<b>3. Abgrenzung der Leistungen .....</b>	<b>10</b>
3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen .....	10
3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes.....	10
3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers .....	10
3.4 Abweichungen .....	11
3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes .....	11
3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund .....	11
<b>4. Ausgeschlossene Leistungen.....</b>	<b>12</b>
4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinbene.....	12
4.2 Datenexport .....	12
<b>5. Leistungsvoraussetzungen .....</b>	<b>13</b>
5.1 Schutzbedarf feststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz .....	13
5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers .....	13
5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe.....	14

## 1. Einleitung

---

### 1.1 Leistungsgegenstand

Mit der Anlage Security Service Level Agreement (SSLA) wird zwischen den Vertragspartnern ergänzend vereinbart, wie die Leistungserbringung des zugrundeliegendem Betriebs- oder Servicevertrages unter Informationssicherheitsgesichtspunkten erfolgt.

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen folgen dabei dem IT-Grundschutzstandard des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers. Maßgeblich sind dabei die im BSI-Standard 200-1 (Managementsysteme für Informationssicherheit) sowie dem 200-2 „IT-Grundschutz-Vorgehensweise“ festgelegten Rahmenbedingungen und Anforderungen.

Ferner wird festgelegt, wie die vom Auftragnehmer in dessen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsanforderungen gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert und nachgewiesen werden.

### 1.2 Aufbau des Dokumentes

**Leistungsumfang und -beschreibung (Kapitel 2):** Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

**Abgrenzung der Leistungen (Kapitel 3):** Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen in Abgrenzung weiterer Leistungen.

**Ausgeschlossenen Leistungen (Kapitel 4):** Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer nicht über diesen SSLA bereitgestellten Leistungen.

**Leistungsvoraussetzungen (Kapitel 5):** Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

## 2. Leistungsumfang und -beschreibung

### 2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis des BSI-Standards 200-1<sup>1</sup>. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP<sup>2</sup>) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
  - der Betrieb des ISMS
  - die Umsetzung der Grundschutz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 200-2
  - die Sicherheitskonzepterstellung
  - das Sicherheitsvorfallmanagement
  - das Notfall- und Notfallvorsorgemanagement
- sowie das sicherheitsrelevante Regelwerk des Auftragnehmers zur Informationssicherheit

Das ISMS des Auftragnehmers stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 200-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsanforderungen der IT-Grundschutz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden können. Es liefert dem Auftragnehmer die Berücksichtigung relevanter Sicherheitsanforderungen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren des Auftraggebers sowie die Grundlagen für den Nachweis über die aktuell umgesetzten Sicherheitsanforderungen.

### 2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

Der Auftragnehmer benennt gegenüber dem Auftraggeber einen IT-Sicherheitskoordinator (ITSK) als Ansprechpartner. Die Benennung des IT SK bzw. die Veränderung der Rollenbesetzung wird dem Auftraggeber angezeigt. Die Benennung wird im Geschäftsverteilungsplan des Auftragnehmers dokumentiert.

Der IT SK steht für die Beantwortung verfahrensbezogener Sicherheitsfragen im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Verfügung. Er ist für das verfahrens- oder dienstbezogene Sicherheitsvorfallmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich und damit die Schnittstelle des Auftraggebers in die Sicherheitsmanagementorganisation und die Sicherheitsmanagementprozesse des Auftragnehmers.

Der IT SK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises<sup>2</sup> (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Vertragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundschutzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

Der IT SK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das bein-

<sup>1</sup> [https://www.bsi.bund.de/cln\\_165/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzStandards/ITGrundschutzStandards\\_node.html](https://www.bsi.bund.de/cln_165/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzStandards/ITGrundschutzStandards_node.html)

<sup>2</sup> Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentlichtes Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

haltet insbesondere die Abstimmung von Terminen sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von erforderlichen Personen und Ressourcen (z.B. Räumen oder Dokumenten für die Einsichtnahme vor Ort). Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä. die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle hinausgehen, sind nicht Teil der hier vereinbarten Leistung (vgl. Kapitel 2.7).

## 2.3 Grundschutzkonformer Betrieb

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vom BSI in den IT-Grundschutzkatalogen<sup>3</sup> vorgegebenen BASIS- und STANDARD-Anforderungen, die in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen, für den von dieser Vereinbarung betroffenen Informationsverbund umzusetzen.

Die Identifikation und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Basis der Bausteine der IT-Grundschutzkataloge in der beim Auftragnehmer eingesetzten Fassung und unter Einhaltung der für BSI-Zertifizierungen geltenden Übergangsfristen.

Die für den betrachteten Informationsverbund maßgeblichen Sicherheitsanforderungen und dessen jeweiliger Umsetzungsstand werden im Sicherheitskonzept dokumentiert. Sofern zusätzliche Sicherheitsanforderungen umgesetzt werden müssen, sind diese im SSLA Teil B zu benennen und dessen Umsetzung zu beauftragen.

## 2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation

### 2.4.1 Umfang

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein in Form und Struktur standardisiertes, grundschutzkonformes Sicherheitskonzept und weist dem Auftraggeber auf dieser Basis den grundschutzkonformen Betrieb nach (Sicherheitsnachweis).

Das Sicherheitskonzept beschreibt die nach IT-Grundschutz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen<sup>4</sup> Sicherheitsanforderungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsanforderungen sicher. Zu diesem Zweck prüft regelmäßig den Umsetzungsstand der Sicherheitsanforderungen und dokumentiert diesen im Sicherheitsnachweis.

Die Betrachtung und Prüfung von Sachverhalten im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, die über die Leistungen nach Kapitel 2.5 hinausgehen, sind nicht Gegenstand der Leistungsvereinbarung.

### 2.4.2 Struktur und Standardordner

<sup>3</sup> Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge kann beim BSI abgerufen werden ([www.bsi.bund.de](http://www.bsi.bund.de) ).

<sup>4</sup> Die Festlegung der relevanten Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Grundlage der Modellierungsvorschriften des BSI-Standards 200-2.

Die Sicherheitsdokumentation wird strukturiert in verschiedenen Unterordnern übergeben. Die Struktur sowie das Namensschema der Ordner orientieren sich dabei an den Vorgaben des BSI, insbesondere der im BSI-Standard 200-2 festgelegten Vorgehensweise. Der Inhalt der jeweiligen Ordner ist in den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2.1 bis 2.4.2.6 näher erläutert. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Ordner einschließlich der Inhalte liegt ferner der übergebenen Sicherheitsdokumentation bei.

Je nach technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Abhängigkeit des im SLA vereinbarten Leistungsschnitts, kann der Dokumentationsumfang (beispielsweise im Ordner "A.D1 Begleitdokumentation") variieren.

#### **2.4.2.1 A.0 Richtlinien für Informationssicherheit**

Die Rahmenbedingungen zur Umsetzung des grundsatzkonformen Betriebes beim Auftragnehmer sind in dem jeweils geltenden Regelwerk des Auftragnehmers festgelegt. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien als Teil der Sicherheitsdokumentation für die interne Bewertung zur Verfügung.

Betriebliche Detaildokumentation, die über die Ebene der Richtlinien hinausgeht (wie beispielsweise detaillierte physikalische Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder spezifische sicherheitsrelevante Konfigurationsvorgaben) hält der Auftragnehmer vor Ort zur Einsichtnahme durch den Auftraggeber bereit.

#### **2.4.2.2 A.1 IT-Strukturanalyse**

Der Auftragnehmer erstellt eine standardisierte Übersicht über die zu dem betrachteten Verfahren gehörige IT-Infrastruktur. Diese beinhaltet:

- Beschreibung des betrachteten IT-Verbundes sowie dessen Abgrenzung
- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
- Übersicht über die relevanten Kommunikationsverbindungen
- Komponentenlisten zu den jeweils betroffenen Komponenten beim Auftragnehmer
  - Gebäude und Räume
  - Server und Netzwerkkomponenten
  - Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. unmittelbar genutzter Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients
  - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
  - ergänzende Zielobjekte wie Anwendungen und Dienste, sofern sie in den eingesetzten IT-Grundschutz-Katalogen betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden
- Übersicht über die beteiligten Netze (verdichtete Netzpläne in der IT-Grundschutzsystematik)
- Beschreibung der Administratorrollen

Sofern für die Betrachtung relevante Teile bereits in anderen Sicherheitskonzepten vollständig betrachtet wurden (beispielsweise das der IT-Grundschutzzertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums), werden diese Teilkonzepte beigefügt, mindestens jedoch darauf verwiesen (siehe 2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte).

#### **2.4.2.3 A.3 Modellierung des IT-Verbundes**

Der Auftragnehmer weist in Form eines Reports aus der eingesetzten Verwaltungssoftware nach, welche Bausteine des IT-Grundschutz-Katalogs auf die Objekte des Informationsverbundes des Auftragnehmers angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsanforderungen.

Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

#### **2.4.2.4 A.4 Grundschutzerhebung (Sicherheitsnachweis)**

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der sich aus der Modellierung ergebenden Sicherheitsanforderungen nach (Sicherheitsnachweis). Dabei folgt die Dokumentation des Umsetzungsstandes dem vom BSI vorgegebenen Schema in fünf Stufen:

- Ja (Sicherheitsanforderungen ist vollständig umgesetzt)
- Teilweise (Sicherheitsanforderungen ist teilweise umgesetzt)
- Nein (Sicherheitsanforderungen ist nicht umgesetzt)
- Entbehrlich (Sicherheitsanforderungen /Baustein wird als nicht relevant bewertet)
- Unbearbeitet

Der Report beinhaltet Angaben zur Durchführung der Prüfung (Datum, Personen), eine Beschreibung der Umsetzung, Verweise zum jeweils maßgeblichen Regelwerk des Auftragnehmers sowie bei Abweichungen eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz sowie den Umgang mit den festgestellten Abweichungen (vgl. auch Kapitel 3.4).

#### **2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte**

Sofern für den unter dieser Vereinbarung betrachteten Informationsverbund weitere Sicherheitskonzepte maßgeblich sind, werden diese in diesem Ordner beigelegt.<sup>5</sup>

Teil-Sicherheitskonzepte, bei denen die verantwortliche Stelle nicht identisch mit dem hier relevanten Auftraggeber ist, können ohne Zustimmung der jeweils verantwortlichen Stelle nicht herausgegeben werden. Liegt dem Auftragnehmer eine entsprechende Freigabe vor, werden diese Teil-Sicherheitskonzepte der Sicherheitsdokumentation im Ordner A.D0 beigefügt.

#### **2.4.2.6 A.D1 Begleitdokumentation**

Sofern für das vom Auftragnehmer erstellte Sicherheitskonzept weitere Dokumente zum Verständnis oder zum Nachweis der Umsetzung erforderlich sind, werden diese in die Sicherheitsdokumentation (Ordner A.D1) aufgenommen.

Dokumente, die als intern bzw. nicht kundenöffentlich eingestuft sind, stehen nur zur Einsichtnahme bereit.

<sup>5</sup> Für Verfahren, die mindestens in Teilen im Twin Data Center (TDC) betrieben werden, ist dies das der BSI-Zertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums.

## 2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente

### 2.4.3.1 A.2 Schutzbedarfsfeststellung

Bei der Schutzbedarfsfeststellung nach BSI-Standard 200-2 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber das Ergebnis der Schutzbedarfsfeststellung bereitstellt, wird dieses in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

### 2.4.3.2 A.5 Risikoanalyse

Bei der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber die Ergebnisse der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse bereitstellt, werden diese in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

Die Bereitstellung der Ergebnisse der Risikoanalyse ersetzt jedoch nicht die konkrete Beauftragung von zusätzlichen Sicherheitsanforderungen (z.B. im Rahmen des SSLA Teil B).

### 2.4.3.3 A.6 Risikobehandlung

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen des betrachteten Informationsverbundes werden im Rahmen der Sicherheitschecks dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sofern z.B. für Zwecke der Zertifizierung ein separater Risikobehandlungsplan erforderlich ist, werden nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen sowie ggf. ergänzende Informationen zur Risikobewertung und Behandlung auf Wunsch des Auftraggebers separat ausgewiesen.

## 2.5 Gemeinsamer Workshop

Der Auftragnehmer führt mit dem Auftraggeber einen gemeinsamen Workshop zur Sicherheitsbetrachtung der für den Informationsverbund maßgeblichen Fachanwendung durch. Gegenstand des Workshops ist die Durchführung von Sicherheitschecks für den oder die maßgeblichen Anwendungsbausteine (wie Allgemeine Anwendung, Webanwendung oder WebServices).

Sofern weitere Bausteine eine gemeinsame Betrachtung erfordern, werden diese in diesem Workshop behandelt (siehe Kapitel 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infraukturbetrieb) kann der Workshop entbehrlich sein.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers und wird im Rahmen des Sicherheitsnachweises (Ordner A.4) in die übergebene Sicherheitsdokumentation aufgenommen.

Die Planung und Durchführung des Workshops erfolgt unter Beachtung der Verfügbarkeit des erforderlichen Personals des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

Lehnt der Auftraggeber die Teilnahme an dem Workshop ab, werden Sicherheitsanforderungen in seinem Verantwortungsbereich im Sicherheitskonzept des Auftragnehmers als entbehrlich dokumentiert.

## 2.6 Bereitstellung

Der Auftraggeber erhält jährlich eine Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (vgl. Kapitel 2.4). Gleichzeitig erfolgt die Aufnahme in das Sicherheitskonzept des betroffenen Informationsverbundes.

Die erstellte bzw. aktualisierte Sicherheitsdokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Eine davon abweichende Übergabeform kann zwischen den Vertragsparteien formlos vereinbart werden.

## 2.7 Prüfung der Umsetzung

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit, Wirksamkeit und Umsetzungsstand des Sicherheitskonzeptes nach IT-Grundschutz-Vorgehensweise. Dies beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation durch den ITSK sowie die Überprüfung des Regelwerkes und der Umsetzung der Sicherheitsanforderungen vor Ort beim Auftragnehmer.

Die Koordination einer Überprüfung erfolgt auf Seiten des Auftragnehmers durch den benannten ITRK. Die Durchführung von Prüfungen ist vom Auftraggeber mit angemessenem Vorlauf anzukündigen, um den entsprechenden Personal- bzw. Ressourcenbedarf einplanen und einen reibungslosen Ablauf der Kontrolle gewährleisten zu können. Sofern die Prüfung der Umsetzung durch den Auftraggeber einen jährlichen Aufwand von 16 Stunden beim Auftragnehmer überschreitet, ist diese Leistung gesondert zu beauftragen.

Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä., die durch Dritte durchgeführt werden und die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung hinausgehen, sind nicht Leistungsgegenstand dieser Vereinbarung und gesondert zu beauftragen.

### **3. Abgrenzung der Leistungen**

---

#### **3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen**

Der mit dem SSLA vereinbarte IT-Grundschutzkonforme Betrieb behandelt die Grundwerte der Informationssicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität). Der unter Kapitel 2 aufgeführte Leistungsumfang ist grundsätzlich geeignet, die Sicherheitsanforderungen sowie ihren Umsetzungsstand in geeigneter Form nachzuweisen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung datenschutzrechtlichen Anforderungen zu leisten. Der alleinige Abschluss des SSLAs ist jedoch nicht ausreichend, um alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Verantwortlichen (des Auftraggebers) zu erfüllen. Abdeckungslücken können sich insbesondere aus spezifischen datenschutzrechtlichen Dokumentations- und Meldepflichten sowie der Gewährleistung der Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten, wie z. B. der Datenminimierung und der Zweckbindung, ergeben.

Die Umsetzungsverantwortung dafür liegt beim Verantwortlichen und geht im Zuge der Auftragsverarbeitung nicht auf den Auftragsverarbeiter (Auftragnehmer) über. Besondere Sicherheits- oder Dokumentationsanforderungen, die sich aus solchen spezifisch datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben, sind - soweit nicht an anderer Stelle im EVB-IT-Vertrag berücksichtigt - gesondert zu beauftragen.

#### **3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes**

Der im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung betrachtete Informationsverbund umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen. Die unter Kapitel 5 (Leistungsvoraussetzungen) aufgeführten und vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen stellen dann aus Sicht des Auftraggebers unter Umständen kein vollständiges, IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept des betreffenden Verfahrens dar.

Die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen kann nur dann zugesichert und geeignet nachgewiesen werden, wenn die jeweilige Umsetzungsverantwortung ausschließlich beim Auftragnehmer liegt (siehe hierzu Kapitel 5 Leistungsvoraussetzungen sowie 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene).

Verfahrenskomponenten des Auftraggebers, die auf Basis anderer vertraglicher Vereinbarungen betrieben oder sicherheitstechnisch betrachtet werden, sind von dem betrachteten Informationsverbund abgegrenzt und daher nicht Teil des hier betrachteten Informationsverbundes.

#### **3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers**

Interne Dokumente des Auftragnehmers wie z.B. der Geschäftsverteilungsplan oder die detaillierte Umsetzungsdokumentation konkreter technischer Sicherheitsanforderungen sind nicht Teil des übergebenen Sicherheitskonzeptes. Diese als nicht kundenöffentlich bezeichneten Dokumente können jedoch in Rücksprache vor Ort, in Begleitung des ITSK oder eines Vertreters des Sicherheitsmanagements des Auftragnehmers, eingesehen werden.

### 3.4 Abweichungen

Im laufenden Betrieb können temporäre Abweichungen zwischen der Dokumentation des Umsetzungsstandes und der tatsächlichen Umsetzung einzelner Sicherheitsanforderungen auftreten. Die Ursachen für temporäre Abweichungen können in der Änderung der IT-Infrastruktur oder durch neue oder veränderte IT-Grundsitzanzforderungen (z.B. Fortschreibung oder Veränderung der BSI-Standards) verursacht werden.

Werden im Rahmen der Durchführung von Sicherheitschecks solche Abweichungen festgestellt, werden diese im Sicherheitsnachweis dokumentiert (vgl. 2.4.2.4). Der ITSK koordiniert die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen mit den jeweils verantwortlichen Fachbereichen.

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen, die im Rahmen der regelmäßigen Prüfung durch Prüfungen identifiziert wurden, werden in der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst:

- eine Beschreibung der Abweichung
- geplante und erforderliche Aktivitäten zur vollständigen Umsetzung von Sicherheitsanforderungen
- ein Zieldatum, bis zu dem die Umsetzung abgeschlossen werden soll

Unter Einhaltung dieser Regelungen stellt eine solche temporäre Abweichung keinen Leistungsmangel dar.

Sofern es sich bei einer Abweichung um eine dauerhafte Abweichung handelt, wird diese unter Einbeziehung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer bewertet und im Risikobehandlungsplan gesondert ausgewiesen (vgl. 2.4.2.4 sowie 2.4.3.3).

### 3.5 Fortschreibung des IT-Grundschutzes

Der IT-Grundsatz des Bundesamtes für Informationssicherheit unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundsatzstandards (z.B. neue oder geänderte Sicherheitsanforderungen) eine Veränderung des Leistungsumfangs ergeben.

Zusätzliche Aufwände, die sich aus einer solchen Veränderung ergeben, sind nicht Teil dieser Vereinbarung. Der ITSK informiert den Auftraggeber über derartige Änderungen und stimmt das weitere Vorgehen insbesondere den Umgang diesen Änderungen ab.

### 3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund

Änderungen an der unter dieser Vereinbarung betrachteten Infrastruktur können eine Anpassung des Sicherheitskonzeptes erfordern, welche über die bloße Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (A.4) hinausgeht. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die für die Sicherheitsbetrachtung maßgebliche Verfahrensinfrastruktur aus- oder umgebaut wird. Sofern diese Änderungen durch den Auftraggeber veranlasst werden, sind die gegebenenfalls erforderlichen Zusatzaufwände zur Aktualisierung der Sicherheitsdokumentation gesondert zu beauftragen.

## 4. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende für ein nach BSI-Standard 200-2 vollständiges Sicherheitskonzept erforderliche Leistungen sind nicht Teil der vorliegenden Vereinbarung:

1. Durchführung der Schutzbedarfsfeststellung
2. Durchführung der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3
3. Umsetzung zusätzlicher, über den Schutzbedarf "Normal" hinausgehende Sicherheitsanforderungen
4. Berücksichtigung übergeordneter Regelungen beim Auftraggeber
5. Erfassung der zum Informationsverbund gehörenden Geschäftsprozesse des Auftraggebers
6. Dokumentation und Umsetzung spezifischer Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers (wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. IT-Grundschutz)
7. Prüfung auf Eignung von Sicherheitsfunktionen in der von Dritten bereitgestellten Fachanwendung(en)/Fachanwendungssoftware oder Infrastrukturkomponenten

Sofern der Auftraggeber die Erbringung dieser Leistungen durch den Auftragnehmer wünscht, müssen diese gesondert beauftragt werden (z.B. im Rahmen eines SSLA Teil B).

### 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinenebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt<sup>6</sup>. Sofern die Umsetzung dieser Anforderungen beim Auftragnehmer nicht beauftragt wurde, werden diese Sicherheitsanforderungen als "entbehrlich" dokumentiert. Erfolgt die Prüfung der Umsetzung in einem gemeinsamen Workshop (vgl. Kapitel 2.4.2), wird der Umsetzungsstand in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers dokumentiert.

### 4.2 Datenexport

Ein Datenexport aus der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware, der über die bereitgestellten Reports als Teil der Sicherheitsdokumentation hinausgeht, ist nicht Bestandteil der zu erbringenden Leistungen. Sofern auf Nachfrage ein Datenexport durch den Auftragnehmer erbracht wird, besteht jedoch kein Anspruch auf die Verwendung einer spezifischen Verwaltungssoftware oder einer spezifischen Softwareversion.

<sup>6</sup> Bausteine die einer "geteilten" Verantwortung unterliegen, finden sich insbesondere auf Schicht der Anwendungen wieder (beispielsweise Anforderungen an Freigabeprozesse für Patches der Fachanwendung, Einrichtung eines Internet-Redaktionsteams, Freigabe von Webseiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.)

## 5. Leistungsvoraussetzungen

---

### 5.1 Schutzbedarf feststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfs erfolgt durch den Auftraggeber. Bei festgestelltem erhöhten Schutzbedarf oder besonderen Sicherheitsanforderungen ist durch den Auftraggeber eine ergänzende Sicherheitsanalyse sowie bei Bedarf eine Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 durchzuführen. Die ergänzende Risikoanalyse dient der Identifikation erhöhter Risiken sowie geeigneter Sicherheitsanforderungen zur Risikobehandlung.

Sofern diese zusätzlichen Sicherheitsanforderungen zu den bereits im Kapitel 2 (Leistungsumfang und -beschreibung) und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers umzusetzen sind, ist die gesonderte Beauftragung dieser Sicherheitsanforderungen erforderlich. Die Beauftragung dieser zusätzlichen Sicherheitsanforderungen erfolgt gesondert im SSLA Teil B.

Legt der Auftraggeber keinen Schutzbedarf fest oder werden keine zusätzlichen Sicherheitsanforderungen beauftragt, wird für die Erstellung des Sicherheitskonzeptes vom Schutzbedarf Normal ausgegangen (Umsetzung der für diesen Schutzbedarf maßgeblichen Sicherheitsanforderungen).

Sicherheitsanforderungen, die bereits im Standardleistungsumfang enthalten sind, bedürfen keiner gesonderten Beauftragung.

### 5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Für ein vollständiges IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept und den durchgängigen IT-Grundschutzkonformen Betrieb des gesamten Informationsverbundes ist die Betrachtung aller relevanten Verfahrensteile erforderlich. Der Auftragnehmer kann Grundschutzkonformität jedoch nur für die von ihm verantworteten Komponenten sicherstellen. Sicherheitsanforderungen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, sind durch diesen selbst umzusetzen.

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen durch den Auftragnehmer sind zum Teil weitergehende Informationen, Regelungen, Dokumente und/oder Leistungen durch den Auftraggeber oder auch durch Dritte beizusteuern (z.B. Hersteller der zu betreibenden Software/Komponenten). Diese Mitwirkung ist zur Gewährleistung des grundschutzkonformen Betriebes im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers erforderlich.

Die Mitwirkung ist insbesondere bei folgenden Leistungen für den Auftraggeber verpflichtend:

- 1) Benennung eines Ansprechpartners beim Auftraggeber für die:
  - a) Klärung sicherheitsrelevanter, verfahrensspezifischer Fragestellungen
  - b) Klärung / Zulieferung von anwendungsspezifischen Angaben
  - c) Unterstützung bei der Erstellung eines verfahrensspezifischen Notfallkonzeptes
  - d) Etablierung von Prozessschnittstellen für das Sicherheitsvorfall- und Notfallmanagement

- 2) Risikobewertung<sup>7</sup> bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau<sup>8</sup>
- 3) Bereitstellung von relevanten anwendungs- bzw. verfahrensspezifischen Informationen/Dokumentationen/Konzepten wie beispielsweise:
  - a) Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtekonzept)
  - b) Protokollierungskonzept (bspw. für die zu betreibende Fachanwendung)
  - c) Mandantenkonzept
  - d) Schnittstellenkonzept
  - e) Installations- und Betriebshandbuch bzw. Betriebsvorgaben des Herstellers
  - f) Dokumentation von Sicherheitsfunktionen in relevanten Softwareprodukten
- 4) Bereitstellung und Freigabe von Sicherheitsupdates, Patches und hierfür notwendiger Installationsdokumentation für die betreffende Fachanwendung (einschließlich der erforderlichen Middleware) oder Infrastrukturkomponenten

Die Mitwirkungsleistungen sind unter Umständen durch Dritte zu erbringen, mit denen der Auftragnehmer keine Vereinbarung über den Bezug dieser Leistungen geschlossen hat (z.B. Hersteller der Verfahrenssoftware). Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die Beistellung relevanter Leistungen oder Informationen durch geeignete vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

Im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung können sich in Abhängigkeit zur verwendeten Verfahrensinfrastruktur weitere Mitwirkungsleistungen für spezifische Sicherheitsanforderungen ergeben. Der Auftragnehmer teilt diese dem Auftraggeber bei Kenntnisserlangung unverzüglich mit.

## 5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe

Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen des SSLAs ausgetauschten Informationen, wie beispielsweise sicherheitsbezogene Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationsanleitungen, Softwarematerien oder Daten, unabhängig von der Art der Bereitstellung als ihr anvertraute Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten.

Durch die jeweils entgegennehmende Partei wird sichergestellt, dass sämtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, denen die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, der Geheimhaltung im gleichen und im gesetzlich möglichen Rahmen unterworfen werden.

Für die Weitergabe an Dritte (z.B. externe Berater, andere Auftragnehmer etc.) gelten die gleichen Vorgaben. Die Weitergabe an Dritte bedarf immer der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

<sup>7</sup> ggf. schließt das auch die Aktualisierung der Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 mit ein

<sup>8</sup> z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundsatzkonform betrieben werden

## **Leistungsbeschreibung Outputservices**

***AGMV Hansestadt Bremen – Promahn –  
Druckdatenverarbeitung, Druck, Kuvertierung, Versand***

Version: 2.0  
Stand: 02.06.2021

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Output Services .....</b>	<b>3</b>
1.1	Allgemeines .....	3
1.1.1	Produktionszeiten .....	4
1.1.2	Eingesetzte Technik .....	4
1.1.3	Eingesetztes Material (Papiersorten, Briefumschläge, Verpackungen) .....	4
1.1.4	Mindestmengen .....	5
1.1.5	Dateiformate und Codierung .....	5
1.1.6	Fertigstellungszeiten.....	5
<b>2</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>6</b>
2.1	Verarbeitungsrhythmus und Mengen .....	6
2.2	Druckdatenaufbereitung .....	6
2.3	Druck Service s/w .....	6
2.4	Maschinelle Kuvertierung .....	6
2.5	ePZA / PZU.....	7
2.6	Konfektionierung.....	7
2.7	Versand Service, Übergabe an Zusteller .....	8
	<b>Standard Materialsorten .....</b>	<b>9</b>

## 1 Output Services

---

Die unter Output Services angebotenen Druck- und Nachbereitungsdienstleistungen richten sich in erster Linie an personalisierte Massendrucksachen, die regelmäßig wiederkehrend versendet werden müssen und aufgrund ihrer hohen Auflagen, Eilbedürftigkeit und Datenschutzanforderungen möglichst durchgängig maschinell verarbeitet werden sollen.

Das Druckzentrum wird an den Standorten Altenholz und Lüneburg betrieben. Die Auftragsverteilung auf die Standorte erfolgt einmalig durch die Fachabteilung nach den Kriterien technische Machbarkeit, Wirtschaftlichkeit und Kapazität. Nach erstmaliger Zuteilung auf einen Standort verbleibt die Verarbeitung für die Vertragsdauer an diesem.

Ein Lastausgleich zwischen den Standorten findet nicht statt.

Das Land Bremen hat für alle Landesverfahren eine automatische Backup-Leistung im Störungsfall eines Standortes vereinbart; diese umfasst auch das vorliegende Verfahren.

### 1.1 Allgemeines

Jährlich werden bis zu 200 Mio. Druckseiten und 60 Mio. Kuvertierungen im Auftrag der Länder Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen, Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen-Anhalt erzeugt. Inhaltlichen Schwerpunkt bilden Aussendungen aus steuerlichen Verfahren (70 %), AGMV inkl. ePZA (5 %), Ordnungswidrigkeitenverfahren inkl. ePZA (10 %) und Bezüglichkeiten (10 %).

Der Betrieb findet in speziell hierfür eingerichteten Räumlichkeiten statt. Die hier geschaffene gleichbleibende Raumtemperatur und Luftfeuchte sorgt für eine gleichbleibende hohe Verarbeitungsfähigkeit aller eingesetzten Papiersorten und Formulare. Die Räume liegen in einem besonderen Sicherheitsbereich und sind nur berechtigten Personen zugänglich.

### 1.1.1 Produktionszeiten

		Standort
<b>Servicezeiten</b>	Druck und Kuvertierung: Montag 6:00 Uhr bis Samstag 6:00 Uhr (5 Tage x 24 Stunden)	Druckzentrum Altenholz
Versand:	Montag bis Freitag 6:00 – 14:30 Uhr	
	Druck, Kuvertierung und Versand: Montag bis Donnerstag 6:00 Uhr bis 16:00 Uhr	Druckzentrum Lüneburg
	Freitag 6:00 Uhr bis 13:00 Uhr	
	Outputmanagement Montag bis Donnerstag 8.00 Uhr bis 16:00 Uhr	
	Freitag 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr	

Die Produktion beeinträchtigende Wartungen werden außerhalb der Betriebszeiten durchgeführt.

### 1.1.2 Eingesetzte Technik

Die an der Papierverarbeitung beteiligten Maschinen sind am Einsatzort redundant vorhanden. In Abhängigkeit zur Auflage werden Einzelblatt- und Endlosdrucksysteme eingesetzt, die bis zu 1.000 Druckseiten in der Minute herstellen können.

Die Hochleistungskuvertiersysteme kuvertieren stündlich bis zu 22.000 Blätter im Format DIN A4, spezielle Kuvertiermaschinen erfüllen besondere Anforderungen an die Art des Falzes oder bestimmte Kuvertier- und Versandformen (z.B. Zweikanaltechnik, Briefsendung mit Postzustellungsurkunde).

Für die von Druckdatenaufbereitung, Steuerung und Überwachung der Maschinen eingesetzten Server werden Application Server Services genutzt.

Gebäude, Infrastruktur und die für die Verarbeitungsprozesse eingesetzten Systeme erfüllen die Anforderungen an Datenschutz, Datensicherheit und insbesondere den Regelungen der Auftragsdatenverarbeitung.

### 1.1.3 Eingesetztes Material (Papiersorten, Briefumschläge, Verpackungen)

Mehr als 80% der Auftraggeber nutzen Material aus einem vorrätigen Standardsortiment. Eine Übersicht aus dem Materialkatalog kann angefordert werden; die Nutzung der dort aufgeführten Sorten ist unentgeltlich. Zum Standardsortiment gehören unter anderem auch die für die Versendung von ePZA erforderlichen inneren und äußeren Briefumschläge (absenderneutral).

Darüber hinausgehende Sorten wie z.B. Kopfbögen, Formulare, abweichende Überweisungsträger, individuell gestaltete Briefumschläge oder spezielle Versandcontainer werden durch Dataport beschafft und separat in Rechnung gestellt. Die für das ePZA-Verfahren

notwendigen Postzustellungsurkunden stellt der Auftraggeber kostenlos zur Verfügung, die Bestellmengen ruft Dataport bei dem Lieferanten ab.

Grundsätzlich sind die Produktionsdrucker mit gelochtem Papier ausgerüstet.

Bei erstmaliger Beschaffung des Materials, das nicht vorrätig ist, muss ein Beschaffungszeitraum von 8 Wochen berücksichtigt werden.

#### 1.1.4 Mindestmengen

Die für die Druckproduktion eingesetzten Maschinen sind auf hohe Volumen ausgelegt. Zu kuvertierende Druckaufträge, die regelmäßig aus weniger als 300 Blatt bestehen, sind für die Maschinennutzung grundsätzlich nicht geeignet.

#### 1.1.5 Dateiformate und Codierung

Verarbeitet werden können Dateien im den Druckformaten AFP und PDF in der Codierung Unicode UTF 8 und 16. Bei Änderungen im Dateiformat oder der Codierung ist die technische Machbarkeit zu prüfen und ggfs. eine separate Angebotsanfrage erforderlich.

#### 1.1.6 Fertigstellungszeiten

Die Fertigstellungszeit ist der Zeitpunkt, zu dem die Übergabe an den Zusteller erfolgt. Bei Druckdateien mit mehr als 10.000 Fällen ist der Fertigstellungstermin mit dem Druckzentrum abzustimmen.

Verarbeitungstag ist der Zeitpunkt, an dem die Druckdatenaufbereitung abgeschlossen wurde. Die Laufzeit der Druckdatenaufbereitung ist variabel und stark volumenabhängig; sie wird während der Testphase ermittelt und mit dem Freigabevermerk mitgeteilt.

Versandart	Übergabezeitpunkt bei bis zu 10.000 Fällen
<b>Briefsendungen (Datenanlieferung bis 14:00 Uhr)</b>	Verarbeitungstag + 1, 10:00 Uhr
<b>Postzustellungsaufträge (Datenanlieferung bis 14:00 Uhr)</b>	Verarbeitungstag + 2, 04:00 Uhr
<b>Pakete Kurier</b>	Verarbeitungstag + 1, 10:00 Uhr

## 2 Leistungsbeschreibung

### 2.1 Verarbeitungsrhythmus und Mengen

- Die Verarbeitung findet einmal werktäglich statt.
- Jährlich sind ca. 250.000 Druckseiten zu erstellen, zu kuvertieren und zu versenden.

### 2.2 Druckdatenaufbereitung

Die Druckdatenaufbereitung muss über „Mainframe Output Management Services“ (AFP) beauftragt werden und ist nicht Inhalt dieser Leistungsbeschreibung.

### 2.3 Druck Service s/w

Der Druckservice beinhaltet:

- Druck von personalisierten Massendaten (z.B. Mahn- und Vollstreckungsbescheide, Postzustellungsurkunden, Anschriften, Bescheide, Listen etc.) im Laserdruckverfahren ausschließlich schwarz-weiß, ein- oder doppelseitig in den Größen DIN A4, DIN A 3, 12 Zoll
- Verarbeitete Grammatik 80 – 170 g/m<sup>2</sup>
- Die Druckergebnisse werden je nach Auftrag ohne Weiterbearbeitung an Empfänger versendet oder zur weiteren Verarbeitung an die Kuvertierung oder die Konfektionierung übergeben.

### 2.4 Maschinelle Kuvertierung

Voraussetzung für die Kuvertierung ist der Druck im Dataport Druckzentrum. Darüber hinaus müssen sich auf dem zu kuvertierenden Schriftgut Steuerzeichen für die jeweilige Kuvertiermaschine befinden und zu jedem Kuvertierauftrag ist eine Soll-Liste mit Fallzahlen zur Qualitätssicherung zu erzeugen; diese Anforderungen sind im jeweiligen Output Management zu beauftragen.

Das maschinelle Kuvertieren besteht immer aus den Arbeitsgängen „Falzen“ und „Kuvertieren“.

- Maschinelles Falzen und Kuvertieren von 1-7 Blättern je Kuvert (8-16 Blatt auf Anfrage)
- Verarbeitete Grammatik 80 – 90 g/m<sup>2</sup>
- Einsatz von Briefumschlügen mit Sichtfenster

## Wählbare Optionen

- Den Briefsendungen können nicht personalisierte Beilagen (z.B. Flyer, Rechtsbehelfsbelehrungen u.ä.) maschinell hinzugefügt werden.
- Die Beilagen können über das Druckzentrum beauftragt werden und werden dann in einer externen Offset-Druckerei hergestellt (Angebotsanfrage erforderlich). Der Auftraggeber kann Beilagen auch selbst erstellen lassen. Hierbei sind nachstehende Kriterien zu beachten:  
Es darf nur 80 g/m<sup>2</sup> Offset- oder Laserdruckpapier verwendet werden, das Papier darf keiner Oberflächenbehandlung (Satinierung, Kreidestrich etc.) unterzogen worden sein und die Beilagen müssen vorgefalzt sein. Spätestens eine Woche vor Produktionsbeginn müssen die Beilagen im Druckzentrum angeliefert worden sein.  
Bei durch den Auftraggeber erstellten Beilagen ist ein Verarbeitungstest notwendig.

## 2.5 ePZA / PZU

Die im Druckzentrum eingesetzten Kuvertiermaschinen bieten die Möglichkeit, Briefsendungen mit Postzustellungsurkunde zu erstellen. Diese Art der förmlichen Zustellung besteht aus dem im Druckzentrum kuvertierten Bescheid (Erstkuvertierung), der zugehörigen Postzustellungsurkunde und dem äußeren Umschlag, in den Erstkuvertierung und PZU verbracht werden (Zweitkuvertierung). Voraussetzung für die sichere Verarbeitung ist die sogenannte Vergleichslesung von Kuvertiersteuerzeichen. Hierdurch wird sichergestellt, dass Bescheid und PZU eindeutig als zusammengehörig identifiziert werden. Das Hinzufügen der richtigen Steuerzeichen für die Vergleichslesung in den Druckdatenstrom muss aus dem Verfahren erfolgen.

## 2.6 Konfektionierung

Voraussetzung für die Konfektionierung ist der Druck im Dataport Druckzentrum.

In der Konfektionierung werden die Druckergebnisse verpackt, die nach dem Druck keine weitere maschinelle Bearbeitung erhalten sollten oder aufgrund ihres Volumens nicht maschinell kuvertiert werden konnten. Zusätzlich können manuelle Sortierarbeiten beauftragt werden.

- Das Konfektionieren von Päckchen und Paketen setzt einen regelmäßig wiederkehrenden Adressatenkreis voraus. Die Adressen der möglichen Empfänger und die mit ihnen verbundenen Ordnungsmerkmale werden dem Druckzentrum bekanntgegeben. Der Prozess und die Termine zum Adressänderungsdienst sind zu vereinbaren. Groß- und Maxibriefe werden in Fensterumschläge verpackt, der Adressatenkreis ist variabel. Der Auftraggeber ist verantwortlich, dass keine schützenswerten Daten in den Bereich der Sichtfenster ragen

- Das Konfektionieren von maschinellen Kuvertierungen beinhaltet die manuelle Zusammenfassung mehrerer Briefe zu einer größeren Versandeinheit an einen Empfänger nach Ordnungsmerkmalen, die im Sichtfenster der Briefumschläge erkennbar sein müssen
- Das Verpacken erfolgt grundsätzlich in im Druckzentrum eingesetzten neutralen Briefhüllen, Falttaschen und Kartons. Ist ein Versand in Containern gewünscht, so sind diese Container durch den Auftraggeber bereitzustellen oder über Dataport kostenpflichtig zu beschaffen
- Die Versandvorbereitungen erfolgen unter Einsatz eines Versandsystems, die erforderliche Codierung zur Sendungsverfolgung wird erstellt

Begleitpapiere bzw. Versandscheine, die den Sendungen beizulegen sind, und Listen, anhand derer die Vollständigkeit einer Sendung kontrolliert werden können, sind durch den Auftraggeber mit dem Druck an das jeweilige Output Management zu beauftragen

- Nicht zuzuordnende Druckerzeugnisse werden an einen mit dem Auftraggeber vereinbarten Empfänger ausgeliefert
- Eine inhaltliche Qualitätssicherung der Druckerzeugnisse findet nicht statt.

#### Gewählte Option

Manuelle Sortierung nach Vorgaben des Auftraggebers: Das manuelle Sortieren beinhaltet die Trennung oder Bündelung der Druckerzeugnisse nach vom Auftraggeber vorgegebenen Ordnungsmerkmalen; diese Ordnungsmerkmale müssen auf den Druckseiten eindeutig identifizierbar sein. Die Details zur manuellen Sortierung werden durch den Auftraggeber dokumentiert vorgegeben.

#### 2.7 Versand Service, Übergabe an Zusteller

Dataport ist **nicht** Vertragspartner von Zustelldienstleistern (Ausnahme: Pakete bis 31,5 kg). Der Auftraggeber schließt grundsätzlich einen Zustellvertrag mit dem Dienstleister seiner Wahl oder aufgrund einer öffentlichen Vergabe.

Für die besondere Versandform ePZA werden die unfrankierten Kuvertierungen täglich per kostenpflichtigen Kurier an die Performa Nord ausgeliefert. Der Auftraggeber ist Absender und bleibt Vertragspartner des Zustellunternehmens, Performa Nord ist Einlieferer. Die Portoabrechnungen erfolgen direkt zwischen Performa Nord und Auftraggeber.

Pakete und Briefsendungen werden täglich unfrankiert durch einen vom AG beauftragten Kurierdienst abgeholt.

Mit der Übergabe an den Zusteller geht die Gefahr des Verlustes und der Verschlechterung der Druckerzeugnisse auf den Auftraggeber über; Entsprechendes gilt für verspätete Zustellung.

## Standard Materialsorten

---

Material	Materialbeschreibung
DIN A4 weiß ungelocht	Laserdrucker – Papier, DIN A4 schmalbahn Einzelblatt, ungelocht Papierqualität: 80 g/qm, gebleicht nach ECF, (elementar chlorfrei), Papierfarbe: weiß
DIN A4 weiß 2-fach gelocht	Laserdrucker – Papier, DIN A4 schmalbahn Einzelblatt, Abheftlochung: 2 fach links Papierqualität : 80 g/qm, gebleicht nach ECF, (elementar chlorfrei), Papierfarbe: weiß
Überweisungsträger	Laserdrucker – Formulare DIN A4, Einzelblatt SEPA Überweisung / Zahlscheinvordruck Version: Neutral / Lotterie, mit Belegschlüssel 08 Papierqualität: 90g/qm, holzfrei
Recycling Umschlag	Fenster – Kuvertierumschläge, 80 g/qm, Recycling Farbe: grau Maße: 114 X 229 mm Fenster: 45 X 90 mm Fensterstellung: 20mm von links und 15mm von unten
PZU Äußerer Umschlag	Äußerer Umschlag „Postzustellungsauftrag“, ohne Absender Fenster – Kuvertierumschläge, 80 g/qm, Recycling Farbe: gelb, HKS 4 N, Raster 50 oder 55 % Maße: 124 X 245mm Fenster: 100 x 15 mm Fensterstellung: 20 mm von links und 19 mm von unten
PZU Innerer Umschlag	Innerer Umschlag „Förmliche Zustellung“, ohne Absender Fenster – Kuvertierumschläge, 80 g/qm, Recycling Farbe: gelb, HKS 4 N, Raster 50 oder 55 % Maße: 114 X 229 mm Fenster: 60 X 100 mm Fensterstellung: 10 mm von links und 15mm von unten

## EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 2)



## **Leistungsnachweis**

## **zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen**

### Auftraggeber:

**Dataport Auftragsnummer:**

**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.

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)



**Positionsübersicht**

Position	Positionsbezeichnung	Stunden gesamt
	<b>Gesamt</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.  
Bitte beachten: in Blau dargestellte Zeilen enthalten Umbuchungen.









































