EVB-IT Dienstvertrag

dataport

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 1 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 3 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 4 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V20443/3011110/1041000/2900016/3200170

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

– im Folgenden „Auftraggeber" (AG 1) genannt –

Der Ministerpräsident des Landes Schleswig-Holstein
- Staatskanzlei - Zentrales IT-Management
Niemannsweg 220
24106 Kiel

– im Folgenden „Auftraggeber 2" (AG 2) genannt –

Senat der Freien und Hansestadt Hamburg
Senatskanzlei
Amt für IT und Digitalisierung
Rathausmarkt 1
20095 Hamburg

– im Folgenden „Auftraggeber 3" (AG 3) genannt –

Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des
Landes Sachsen-Anhalt
Domplatz 2-4
39104 Magdeburg

– im Folgenden „Auftraggeber 4" (AG 4) 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

SafeJustiz ML: Verfahrensinfrastruktur für Verfahren im Rechenzentrum sowie Ablösung und Fortführung der Leistungen gem. V17982/2900016

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 10)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1a, 1b, 1c, 1d, 2a, 2b, 3, 4a, 4b, 5a, 5b, 6, 7 und 8 (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. Anlage 5a, 5b, 6 und 7

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

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 Teil B (spezifischer Teil für Verfahren SafeJustiz ML (SafeJustiz_ML001)) (SLA VI B)	Anlage(n) Nr.	5b
Service Level Agreement Fachliches Verfahrensmanagement Hier: Produktmanagement zum IT-Verfahren SafeJustiz_ML001 (SLA PM)	Anlage(n) Nr.	6
Security Service Level Agreement für SafeJustiz ML (SSLA A)	Anlage(n) Nr.	7

☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	1
Preisblatt Aufwände	Anlage(n) Nr.	2a
Preisblatt Festpreis	Anlage(n) Nr.	2b
Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	Anlage(n) Nr.	3
Anlage ITJG (AG 2)	Anlage(n) Nr.	4a
Anlage HmbITJG (AG 3)	Anlage(n) Nr.	4b
Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	Anlage(n) Nr.	8

Es gelten die Dokumente in

☐ obiger Reihenfolge

☒ folgender Reihenfolge: 1a, 1b, 1c, 1d, 4a, 4b, 2a, 2b, 3, 5b, 5a, 6, 7, 8

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

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

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

a) die Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8

b) folgende weitere Faktoren:

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Beim Auftragnehmer

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	**Geplanter Leistungszeitraum**		**Verbindlicher Leistungszeitraum**	
	Beginn	**Ende**	**Beginn**	**Ende**
V17982/2900016			01.09.2021	31.07.2023
V20443/3011110/1041000/2900016/ 3200170 gem. Nr. 3.1.8			01.08.2023	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. SLA VI A Pkt. 2.2

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

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**
					gemäß Nr. 4.3.
Pos. Nr.	**SAP-Artikel-Nr.**	**Artikelbezeichnung/-code**	**Menge**	**Mengen-einheit**	**Einzelpreis**

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

Reisezeiten

☐ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

☒ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage 2a

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt 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:

_____

_____

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 1a – 1d

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers

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

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

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

8.3 gem. SLA VI A Pkt. 1.2, SLA VI B Pkt. 1.4, SLA PM Pkt. 3.1 und SSLA A Pkt. 5.2

8.4 Folgende weitere Beistellleistungen 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, die EVB-IT Dienstleistungs-AGB unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter 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 (AG 2, AG 3 und AG 4)

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.

11.2.3 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden (AG 1)

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 Hamburgisches Transparenzgesetz (AG 3)

Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Der Auftraggeber erklärt durch Ankreuzen, ob dieser Vertrag bei Vertragsschluss nach dem HmbTG veröffentlicht werden soll. Dieser Vertrag wird nur wirksam, wenn bei 11.3.1 oder 11.3.2 ein Kreuz gesetzt wird.

11.3.1 ☒ Erklärung der Nichtveröffentlichung

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag zurzeit nicht im Informationsregister veröffentlichen wird.

Sollte der Auftraggeber zu einem späteren Zeitpunkt eine Veröffentlichung vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

11.3.2 ☐ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG

Der Auftraggeber erklärt mit Auswahl dieser Option, dass er diesen Vertrag bei Vertragsschluss im Informationsregister veröffentlichen wird. Er wird alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden.

Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.

b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.

- Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
- Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
- Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.

c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.

d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

11.3.3 Erteilung von Auskünften
Sollte der Auftraggeber zu irgendeinem Zeitpunkt die Erteilung einer Auskunft an eine antragstellende Person vorsehen, so wird er den Auftragnehmer hierüber unverzüglich informieren und alle notwendigen Schritte einleiten, damit vertrauliche Informationen (insbesondere personenbezogene Daten sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse) nicht an Dritte herausgegeben bzw. veröffentlicht werden, der Auftragnehmer wird hierzu dem Auftraggeber einen Schwärzungsvorschlag unterbreiten

11.4 Verschwiegenheitspflicht (AG 1, AG 2 und AG 4)

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

11.5 Bremer Informationsfreiheitsgesetz (AG 1)

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

11.5.2 ☐ 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.

11.6 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 ITJG (AG 2)

Der Auftragnehmer unterliegt als Auftragsdatenverarbeiter den Regelungen des §17 LDS SH. Gesonderte Aufwände, die im Rahmen der in der Anlage 4 beschriebenen Leistungen erbracht werden, sind nicht in der Kalkulation dieses Vertrages enthalten und werden anlassbezogen gesondert vergütet und separat vereinbart. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass eine Anpassung des Vertrages erfolgt, sofern dies notwendig wird, um Anregungen der IT-Kontrollkommission aufzugreifen, die diese im Rahmen von Anhörungen nach §7 Abs. 1 ITJG äußert. Die Vertragsparteien sind sich außerdem einig, dass zukünftige Anpassungen der Anlage ITJG auch auf diesen Vertrag anzuwenden sind.

11.8 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.

11.9 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.08.2023 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den Vertrag V17982/2900016 gemäß Nummer 4.2 und führt dessen Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstiger Weise erledigt sind. Er kann von jedem Auftraggeber erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.07.2024 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung eines Auftraggebers wirkt sich für und gegen alle Auftraggeber aus mit der Folge, dass die Kündigung für alle Auftraggeber Wirkung entfaltet. Die Kündigung bedarf der Textform.

Im Falle einer Kündigung durch einen Auftraggeber, wird der Auftragnehmer den verbleibenden Auftraggebern über die Leistungen dieses Vertrages vor Vertragsbeendigung ein neues Vertragsangebot unterbreiten.

11.10 Haushaltsvorbehalt (AG 2)

Ungeachtet dessen kann der Auftraggeber diesen Vertrag außerordentlich unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende kündigen, wenn die erforderlichen Haushaltsmittel nicht zur Verfügung stehen. Der Auftraggeber hat diese Haushaltsmittel beantragt und wird sich für ihre Bewilligung einsetzen. Macht der Auftraggeber von diesem Kündigungsrecht Gebrauch, so hat der Auftragnehmer Anspruch auf Ersatz der aus der vorzeitigen Vertragsbeendigung resultierenden Kosten bzw. Schäden.

11.11 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.

EVB-IT Dienstvertrag

dataport

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 1 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 3 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 4 _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V20443/3011110/1041000/2900016/3200170

Altenholz	02.01.2024	Bremen	22.01.24
Ort	Datum	Ort	Datum

[redacted]

Anlage 1a zum V20443/3011110/1041000/2900016/3200170
Gilt für Auftraggeber 1

dataport

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	**04000000-100X03-16**

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertragliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:	

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

Ort Bremen, Datum 22.01.24

Anlage 1b zum V20443/3011110/1041000/2900016/3200170
Gilt für Auftraggeber 2

dataport

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:	
Auftraggeber:	**Der Ministerpräsident des Landes Schleswig-Holstein - Staatskanzlei - Zentrales IT-Management Düsternbrooker Weg 104 24105 Kiel**
Rechnungsempfänger:	**Der Ministerpräsident des Landes Schleswig-Holstein - Staatskanzlei - Zentrales IT-Management Düsternbrooker Weg 104 24105 Kiel**
Leitweg-ID	**01-10021402101-67**

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertragliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:	

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

Ort , Datum

Anlage 1c zum V20443/3011110/1041000/2900016/3200170
Gilt für Auftraggeber 3

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:	
Auftraggeber:	**Senat der Freien und Hansestadt Hamburg** **Senatskanzlei** **Amt für IT und Digitalisierung** **Rathausmarkt 1** **20095 Hamburg**
Rechnungsempfänger:	**Freie und Hansestadt Hamburg** **Senatskanzlei** **Amt für IT und Digitalisierung** **22222 Hamburg**
Leitweg-ID	**02000000-KSK0000001-37**

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertragliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:	

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

Ort , Datum

Anlage 1d zum V20443/3011110/1041000/2900016/3200170
Gilt für Auftraggeber 4

dataport

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:	
Auftraggeber:	**Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt Domplatz 2-4 39104 Magedburg**
Rechnungsempfänger:	**Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt Domplatz 2-4 39104 Magedburg**
Leitweg-ID	

Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des Auftragnehmers:	[redacted]
Vertragliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:	
Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:	

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

Ort , Datum

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.08.2023

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

[redacted] 10.000,00 €.

[redacted]

dataport

[redacted]

dataport

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.08.2023

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

Gesamtpreis: 118.616,97 €

[redacted]

Die Kosten für den jährlichen Festpreis verteilen sich nach dem jeweils aktuell gültigen Königsteiner Schlüssel unter den teilnehmenden Ländern, derzeit die Bremer Senatorin für Justiz und Verfassung, die Staatskanzlei – Zentrales IT-Management des Landes Schleswig-Holstein, die Senatskanzlei – Amt für IT und Digitalisierung der Freien und Hansestadt Hamburg und das Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz des Landes Sachsen-Anhalt.

Der Anteil der nicht teilnehmenden Bundesländer teilt sich auf die teilnehmenden Bundesländer gem. Ihrem prozentualen Anteil auf.

Somit ergibt sich ab Juli 2023 folgende Aufteilung:

Bremen [redacted]

Schleswig-Holstein

Hamburg

Sachsen-Anhalt

IAP-Nummer: 33162-2
(wird von Dataport ausgefüllt)

Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers

Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung[1]

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	☑
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680[2] (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	☐
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	☐

1.	**Art und Zweck der Verarbeitung** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Daten zur Authentisierung/Anmeldung an Fachverfahren. Zweck: Zugriffssteuerung.

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

[2] 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: 33162-2
(wird von Dataport ausgefüllt)

2.	**Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Name, Dienststelle, dienstliche Kontaktdaten, Passwörter, Rechte und Rollen
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
	keine

3.	**Beschreibung der Kategorien betroffener Personen** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Mitarbeiter:innen der beteiligten Bundesländer

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

dataport

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter

dataport

Anlage ITJG

Vereinbarung für den Betrieb von Fachverfahren und für sonstige IT-Dienstleistungen zur Einhaltung des IT-Gesetzes für die Justiz des Landes Schleswig-Holstein (ITJG) nach § 2 Abs. 1 S. 2 i. V. m. § 7 Abs. 1 ITJG

Produkt / IT-Dienstleistung: Verfahren SafeJustiz ML

Version: 1.2
Stand: 28.04.2020

dataport

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung

Zur Umsetzung der aus dem ITJG resultierenden Anforderungen und Vorgaben verpflichtet sich Dataport als Auftragnehmer (AN) gegenüber dem für Justiz zuständigen Ministerium als Auftraggeber (AG) hiermit auch vertraglich, die Funktionsfähigkeit und die sonstigen besonderen Belange der Justiz sicherzustellen (§ 7 Abs. 1 S. 2 ITJG).

Hierzu verpflichtet sich der AN zur Einhaltung der aus dem ITJG in seiner jeweils geltenden Fassung resultierenden Anforderungen/Vorgaben, insbesondere zur Berücksichtigung und zum Schutz der Funktionsfähigkeit der Justiz und der besonderen Belange der Justiz (vgl. § 2 ITJG) und zur Vornahme aller hierzu erforderlichen Handlungen, Unterlassungen und Duldungen.

Weitergehende Verpflichtungen aus anderen Quellen (insbesondere aus begründeten Benutzungsverhältnissen mit Dataport, Gesetzen, Verordnungen etc.) bleiben unberührt.

Die Umsetzung der einzelnen Vorgaben des ITJG ergeben sich aus:

☒ Verpflichtungen zur Umsetzung einzelner Vorgaben im Rahmen des Verfahrensbetriebs und betriebsnaher Unterstützungsleistungen (siehe unter 2)

☐ Verpflichtungen zur Umsetzung einzelner Vorgaben bei sonstigen IT-Dienstleistungen (siehe unter 3)

2 Verpflichtungen zur Umsetzung einzelner Vorgaben im Rahmen des Verfahrensbetriebs und betriebsnaher Unterstützungsleistungen

Der Verfahrensbetrieb und betriebsnahe Unterstützungsleistungen werden in der Rechenzentrums-Infrastruktur des AN durchgeführt. Die im Rahmen des Verfahrensbetriebs erbrachten Leistungen sind in den Service Level Agreements des Betriebsvertrags beschrieben. Zu den betriebsnahen Unterstützungsleistungen zählen u. a. Unterstützungsleistungen unter Verarbeitung von Daten der Justiz wie z. B. Verfahrensmigration oder Datenbankumsetzung.

a) § 2 Abs. 1 S. 2 ITJG i.V.m. § 7 Abs. 1 S. 1 ITJG
Für die in den Gerichten und Staatsanwaltschaften erforderlichen Fachverfahren begründet das für Justiz zuständige Ministerium jeweils eigene Benutzungsverhältnisse gegenüber dem AN. Aufgrund des Charakters des Dienstleistungsverhältnisses überträgt der AN die Ausführung nicht an andere Dienstleister. Eine Berechtigung zur Begründung von Unterauftragsverhältnissen ist ausgeschlossen.

Der AN ist jedoch berechtigt, andere Dienstleister mit Wartungsarbeiten an der Hard- und Software (z.B. Bearbeitung von Tickets im third level Support) zu beauftragen, wenn er die vertraglich geschuldeten Leistungen anderenfalls nicht bzw. nicht in der erforderlichen Qualität (z.B. Performance, Datensicherheit und -schutz) erbringen oder wenn die Einhaltung der jeweiligen Service-Level-Agreements ausnahmsweise nicht mit eigenem Personal erfolgen kann.

Bei Wartungsarbeiten anderer Dienstleister verbleiben die Daten aus den jeweils betroffenen Systemen (Hard- und Software) in jedem Fall beim AN und sind nicht an andere Dienstleister zu übermitteln, von diesen zu speichern, zu verarbeiten oder zu löschen.

Bei der Einschaltung Dritter im Rahmen von Wartungsarbeiten ist die Einhaltung des ITJG durch den AN vertraglich sicherzustellen (§ 2 Abs. 1 S. 2 ITJG).

Der AN teilt dem AG bei Abschluss dieses Vertrages mit, welche IT-Dienstleister eingesetzt werden können. Einen Austausch oder eine Ergänzung innerhalb der Vertragslaufzeit, u.a. bedingt durch die Erforderlichkeit von Neuausschreibungen aufgrund vergaberechtlicher Vorschriften, teilt der AN dem AG 1 Monat vor Eintritt der Veränderung mit. Ist der AG mit der Veränderung einverstanden, teilt der AG dies dem AN mit. Sollte der AG nicht innerhalb dieser Frist der Änderung widersprechen, gilt die Änderung als genehmigt. Widerspricht der AG einem neuen IT-Dienstleister, ist der AG berechtigt den Vertrag innerhalb eines Monats ab Zugang der Benachrichtigung ohne Sanktion durch schriftliche Erklärung zum Ende des darauffolgenden Monats zu kündigen. Unterbleibt die Kündigung, gilt die Zustimmung als erteilt.

Der AN sorgt dafür, dass sich alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, auf die Einhaltung des ITJG und der daraus resultierenden Maßnahmen und Vorkehrungen verpflichten. Auf Verlangen weist der AN diese Verpflichtungen durch Vorlage geeigneter Unterlagen nach. Der AN stellt außerdem sicher, dass bei den mit Wartungsarbeiten befassten Personen und insbesondere den von ihm zu bestimmenden zugangsberechtigten Administratorinnen und Administratoren „eine obligatorische Sicherheitsüberprüfung" nach § 15 Abs. 4 Dataport-Staatsvertrag i.V.m. § 34 Hamburgisches Sicherheitsüberprüfungsgesetzes vorausgeht „und dass diese administrativen Tätigkeiten sowie eine Veränderung von Berechtigungen vollumfänglich und revisionssicher protokolliert und die Protokolle der Justizverwaltung als Report zur Verfügung gestellt werden, um etwaige Verstöße gegen das Gesetz umgehend registrieren zu können"(vgl. Schleswig-Holsteinischer Landtag, Drucksache 18/3224, S. 23). Hierzu werden die Protokolle durch den AN kontrolliert und die Ergebnisse nach Maßgabe des ITJG und der hier geregelten Bestimmungen mitgeteilt. Die regelmäßige Bearbeitungszeit der Sicherheitsüberprüfung liegt bei ca. 8-10 Wochen.

Weitergehende Regelungen (z.B. betreffend Verschlusssachen etc.) bleiben unberührt. Bei kurzfristigen Beauftragungen Dritter zur Beseitigung von Betriebsstörungen durch den AN kann eine Sicherheitsüberprüfung nach § 15 Abs. 4 Dataport-Staatsvertrag entfallen, wenn das Fremdpersonal durch sicherheitsüberprüftes Personal des AN begleitet wird. Für die Beseitigung der Betriebsstörung erforderliche Fernzugriffe werden im Wege eines 4-Augen-Prinzips vom AN begleitet und überwacht. Zur Vermeidung von Rechtsverstößen liegt die Kontrolle über die Fernwartungssitzung dabei stets bei einer Administratorin oder einem Administrator des AN, der die Sitzung jederzeit unterbrechen kann. Die Einhaltung weitergehender Verpflichtungen aus anderen Quellen, insbesondere Geheimhaltungsverpflichtungen (z.B. Steuer-, Sozial-, Fernmeldegeheimnis etc.) einschließlich des Datengeheimnisses nach dem ITJG bleiben hiervon unberührt.

Erforderliche Testungen sind vom Auftragnehmer und mit fiktiven Testdaten durchzuführen. Sollte eine Testung mit anderen Daten, u.a. Echtdaten notwendig sein, werden die Testdaten vom AG geliefert und die Verwendung dieser Daten hierdurch genehmigt.

b) § 2 Abs. 2 ITJG

Die IT-Strukturen der Gerichte und Staatsanwaltschaften sind von denen der Landesverwaltung technisch zu trennen. Hierzu werden dedizierte Systeme und Datenbankinstanzen eingesetzt, die eine physische oder logische Trennung von anderen IT-Verfahren gewährleisten.

Bei Bereitstellung und Betreuung der in den Gerichten und Staatsanwaltschaften zum Einsatz kommenden IT ist unter Beachtung des Stands der Technik, insbesondere der in § 2 Abs. 2 ITJG geregelten Maßgaben, sicherzustellen, dass jeglicher Einblick in die richterliche, rechtspflegerische oder staatsanwaltschaftliche Tätigkeit unterbleibt.

c) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 ITJG

Es sind berechtigte Inhaberinnen und Inhaber administrativer Zugänge zu bestimmen und die Bedingungen einer darüber hinaus erforderlichen Öffnung für weitere administrativ berechtigte Personen sind festzulegen. Für den Fall einer unbefugten Öffnung ist eine Information der IT-Kontrollkommission (§ 5 ITJG) und der betroffenen Gerichte und Staatsanwaltschaften sowie ein Verfahren zur Änderung der Zugangsgewährung vorzusehen.

Hierzu werden vom AN administrative Rollen mit minimalen Datenzugriffsberechtigungen versehen und in einem geordneten Prozess zentral vergeben (Rollen-, Rechte- und Berechtigungsmanagement). Die korrekte Zuweisung administrativer Rollen zu namentlich festgelegten Administratorinnen und Administratoren wird durch Linienvorgesetzte des AN regelmäßig überprüft (Revision vergebener Berechtigungen). Alle Beschäftigten des AN sowie externes für den AN tätiges Personal werden vor Aufnahme der Tätigkeit neben dem allgemeinen Amtsgeheimnis auch auf das datenschutzrechtliche Datengeheimnis sowie bereichsspezifische Geheimhaltungsverpflichtungen (z.B. Steuer-, Sozial-, Fernmeldegeheimnis etc.) einschließlich der Anforderungen nach dem ITJG verpflichtet. Für den Fall einer unbefugten Öffnung des Kreises der zugangsberechtigten Personen werden der AG und die IT-Kontrollkommission vom AN unterrichtet.

d) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 2 ITJG
Der AN stellt sicher, dass die im Rahmen richterlicher, rechtspflegerischer oder staatsanwaltlicher Tätigkeit erstellten Dokumente von den Administratorinnen und Administratoren weder eingesehen noch an Dritte weitergegeben werden, insbesondere nicht an die in § 1 Absatz 1 ITJG genannten Stellen oder an die diesen nachgeordneten Stellen der Dienstaufsicht.

Berechtigten Administratorinnen und Administratoren kann aus betrieblichen Gründen je nach Rolle der Zugriff auf die Daten und damit die Möglichkeit der unautorisierten Weitergabe nicht entzogen werden. Sie werden per Belehrung und Verpflichtung auf das einschlägige Verbot aus dem ITJG hingewiesen. Im Rahmen des Internen Kontrollsystems des AN werden Protokolldateien stichprobenartig auf unautorisierte Datenabflüsse überprüft. Bei der Protokollauswertung aufgefallene Verstöße werden als Sicherheitsvorfall behandelt und mit der Priorität „kritisch" versehen. GemIT und die IT-Kontrollkommission werden unverzüglich unterrichtet.

Eine Datenherausgabe und Datenweitergabe seitens Dataport finden ausschließlich auf Grundlage eines Auftrags des AG oder einer richterlichen Anordnung statt. Jede Datenherausgabe wird über das Sicherheitsvorfallmanagement bearbeitet, dokumentiert und an den AG gemeldet. Sofern die Datenherausgabe im Rahmen des Sicherheitsvorfallmanagements als Sicherheitsvorfall identifiziert wird, werden die GemIT und die IT-Kontrollkommission unverzüglich unterrichtet.

e) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 3 ITJG
Der AN stellt sicher, dass in gleicher Weise eine Weitergabe von Informationen über Merkmale oder Eigenschaften von den in Nummer 2 genannten Dokumenten (Metadaten) und von systemintern automatisch erstellten Protokollen über die Benutzung der zur Verfügung stehenden IT (Logdateien) ausgeschlossen ist.

Dies wird durch die oben nach Ziff. 2 d) dargestellten Maßnahmen sichergestellt.

f) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 4 ITJG
Der AN stellt sicher, dass Ausnahmen von den Nummern 2 und 3 zugunsten des für Justiz zuständigen Ministeriums oder der ihm nachgeordneten Stellen der Dienstaufsicht nur gemacht werden, soweit sie zu Zwecken oder auf Veranlassung der jeweiligen Dienstaufsicht im Rahmen bestehender Gesetze zulässig sind; soweit Dokumente laufender Verfahren betroffen sind, sind die Ausnahmen nur zulässig, soweit dies zur Ausübung der Dienstaufsicht unerlässlich ist.

Eine Datenherausgabe und Datenweitergabe seitens des AN finden ausschließlich auf Grundlage eines Auftrags des AG oder einer richterlichen Anordnung statt. Jede Datenherausgabe wird über das Sicherheitsvorfallmanagement bearbeitet, dokumentiert und an den AG gemeldet. Sofern die Datenherausgabe im Rahmen des Sicherheitsvorfallmanagements als Sicherheitsvorfall identifiziert wird, werden die GemIT und die IT-Kontrollkommission unverzüglich unterrichtet.

Um der IT-Kontrollkommission gezielte Prüfungen zu ermöglichen, ob die Vorgaben des § 2 Abs. 2 Nr. 4 ITJG beachtet wurden, unterrichtet der AN die IT-Kontrollkommission, wenn ein Auftrag zur Datenherausgabe und Weitergabe nach § 2 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 ITJG durch den AG erteilt wurde. Diese Unterrichtung beschränkt sich – unbeschadet der Überwachungs-, Zutritts und Einsichtsrechte der IT-Kontrollkommission nach § 5 Abs. 5 und 6 ITJG – zunächst auf die Tatsache, dass ein entsprechender Auftrag erteilt wurde. Diese Unterrichtungspflicht des AN entfällt, wenn der AG dem AN schon im Rahmen der Auftragserteilung erklärt, dass der AG die IT-Kontrollkommission bereits über den Auftrag unterrichtet hat.

g) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 5 ITJG
Der AN stellt sicher, dass im Übrigen die in Nummer 2 genannten Dokumente sowie die in Nummer 3 aufgeführten Metadaten und Logdateien von den Administratorinnen und Administratoren nur mit Zustimmung der betroffenen Verfasserin oder Nutzerin oder des betroffenen Verfassers oder Nutzers verwendet werden, es sei denn, die Verwendung ist für die Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit eines automatisierten Verfahrens oder sonst für den Betrieb der IT-Infrastruktur unerlässlich.

Hierzu hat der AN ein Rollen-, Rechte- und Berechtigungsmanagement implementiert. Dieses hat zur Folge, dass Administratorinnen und Administratoren nur Zugriff auf Daten erhalten, die sie für die Gewährleistung des ordnungsgemäßen IT-Betriebs benötigen. Dabei werden Rollen so festgelegt, dass Rollenkonflikte ausgeschlossen sind; zur Sicherstellung der Revisionssicherheit der Protokollierung werden Rollen, bei denen ein Konflikt droht, in getrennten Organisationseinheiten angesiedelt.

h) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 6 ITJG
Der AN stellt sicher, dass jeder Zugriff protokolliert und dem für Justiz zuständigen Ministerium unverzüglich auf direktem Wege mitgeteilt wird; sofern auf individuell zuordnungsfähige Dokumente zugegriffen wurde, benachrichtigt AG die betroffene Verfasserin oder Nutzerin oder den betroffenen Verfasser oder Nutzer unverzüglich auf direktem Wege und auf dem Dienstweg.

Hierzu stellt der AN mittels seiner Administrationsumgebung des Rechenzentrums (derzeit Smart Auditor) eine lückenlose Protokollierung administrativer Tätigkeiten auf Grundlage der Protokollierungsrichtlinie sicher. Die Mitteilung von Datenzugriffen an den AG erfolgt gemäß den Regelungen des „Protokollierungskonzepts für die Justiz SH".[1]

Unbeschadet dessen erfolgt die Auswertung von Protokollen auf Grundlage der Protokollierungsrichtlinie, konkretisiert durch Protokollierungs- und Protokollauswertungskonzepte des AN, siehe SSLA Teil A. Die Durchführung von Protokollauswertungen zum Zwecke der Sicherstellung der Ordnungsmäßigkeit des IT-Betriebes in Kundenverfahren wird durch den AN dokumentiert. Bei der Protokollauswertung aufgefallene

[1] Die Lösung der konfigurativen Technik muss noch entwickelt und in einem gesonderten Auftrag durch den AG beim AN beauftragt werden.

Verstöße gegen das ITJG werden vom AN als Sicherheitsvorfall behandelt und mit der Priorität „kritisch" versehen. Die GemIT und die IT-Kontrollkommission werden unverzüglich unterrichtet.

i) § 4 Abs. 3 ITJG i.V.m. § 5 Abs. 5 und 6 ITJG
Zum Schutz vor unbefugten Zugriffen dürfen u. a. die GemIT und die IT-Kontrollkommission bei externen Dienstleistern Kontrollen durchführen bzw. sich an den Kontrollen anderer Stellen (vgl. § 4 Abs. 4 ITJG) beteiligen.

Gegenstand der Kontrollen ist die Einhaltung dieses Gesetzes, der bestehenden Verträge und aller sonstigen Bestimmungen, die der Bereitstellung von IT-Infrastrukturen, der Betreuung der eingesetzten IT und der Gewährleistung der IT-Sicherheit in den Gerichten und Staatsanwaltschaften dienen.

Soweit zur Aufgabenerfüllung erforderlich, sind der GemIT/IT-Kontrollkommission zu den vorgenannten Zwecken Zutritt zu gewähren und ein uneingeschränktes Auskunfts- und Einsichtsrecht zu gewährleisten.

Nach § 5 Abs. 6 S. 2 ITJG besteht dieses Recht auch bezüglich derjenigen Akten und Dokumente, die sich auf die Rechtsaufsicht über Dataport oder auf die Begründung und Ausgestaltung der Benutzungsverhältnisse zum AN oder auf die Verträge mit anderen externen IT-Dienstleistern beziehen und die einen wesentlichen Bezug zur Organisation und zum Einsatz von IT in den Gerichten und Staatsanwaltschaften haben. Personenbezogene Daten dürfen im Rahmen von Kontrollen auch ohne Kenntnis der Betroffenen erhoben werden. Dokumente, Dateien und Daten im Sinne des § 2 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 und 3 ITJG dürfen im Rahmen von Kontrollen hingegen durch GemIT nur eingesehen oder sonst verwendet werden, soweit dies zur Aufgabenerfüllung unerlässlich ist.

Hierzu verpflichtet sich der AN der GemIT, der IT-Kontrollkommission bzw. den in § 4 Abs. 4 ITJG genannten Stellen in dem nach § 4 Abs. 3, 4 und 5 ITJG bzw. § 5 Abs. 5 und 6 ITJG geregelten Umfang Zutritt und uneingeschränkt Auskunft und Einsicht zu gewähren, soweit dies zur Aufgabenerfüllung erforderlich ist (§§ 4, 5 ITJG). Der Staatsvertrag über die Errichtung von Dataport als rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts vom 27. August 2003 (GVOBl. Schl.-H. S. 557), zuletzt geändert durch Staatsvertrag vom 27. September 2013 (GVOBl. Schl.-H. S. 511) bleibt gem. § 1 Abs. 2 ITJG unberührt.

j) § 4 Abs. 5 ITJG i.V.m. § 5 Abs. 5 S. 2 ITJG
Der AN unterrichtet die GemIT unverzüglich über Sicherheitsvorfälle, die auch oder ausschließlich die Justiz betreffen. Die Unterrichtungspflicht gilt gegenüber der IT-Kontrollkommission entsprechend (§ 5 Abs. 5 S. 2 ITJG).

Hierzu werden entsprechende Sicherheitsvorfälle vom Sicherheitsvorfallmanagement des AN unabhängig von ihrer Auswirkung auf den ordnungsgemäßen IT-Betrieb zunächst als „kritisch" eingestuft.

k) § 5 Abs. 8 ITJG i.V.m. § 5 Abs. 5 ITJG (Auszug § 5 Abs. 8 ITJG)
Stellt die IT-Kontrollkommission Verstöße gegen die in Absatz 5 genannten Bestimmungen bei den in § 1 Abs. 1 ITJG genannten Stellen fest, fordert sie diese unter Setzung einer angemessenen Frist zur Mängelbeseitigung auf. Werden die Verstöße in dieser Frist nicht abgestellt oder handelt es sich um erhebliche Verstöße, spricht die IT-Kontrollkommission eine Beanstandung aus und unterrichtet die zuständige Aufsichtsbehörde und/oder den jeweiligen Vertragspartner der externen IT-Dienstleister.

Hierzu verpflichtet sich der AN von der IT-Kontrollkommission festgestellte Verstöße gegen die in § 5 Abs. 5 ITJG genannten Bestimmungen nach Aufforderung durch die IT-Kontrollkommission binnen der von der IT-Kontrollkommission gesetzten Frist abzustellen (§ 5 Abs. 8 ITJG). Ansprüche des Auftraggebers bleiben davon unberührt.

dataport

3 Verpflichtungen zur Umsetzung einzelner Vorgaben bei sonstigen IT-Dienstleistungen

Sonstige IT-Dienstleistungen sind Dienstleistungen in der Infrastruktur des Auftraggebers, bei denen ein Datenzugriff erfolgt oder technisch möglich ist.

a) § 2 Abs. 1 S. 2 ITJG
Für die in den Gerichten und Staatsanwaltschaften erforderliche IT-Unterstützung begründet das für Justiz zuständige Ministerium jeweils eigene Benutzungsverhältnisse gegenüber dem AN. Aufgrund des Charakters des Dienstleistungsverhältnisses überträgt der AN die Ausführung nicht an andere Dienstleister. Eine Berechtigung zur Begründung von Unterauftragsverhältnissen ist ausgeschlossen.

Der AN ist jedoch berechtigt, andere Dienstleister mit Wartungsarbeiten an der Hard- und Software (z.B. Bearbeitung von Tickets im third level Support) zu beauftragen, wenn er die vertraglich geschuldeten Leistungen anderenfalls nicht bzw. nicht in der erforderlichen Qualität (z.B. Performance, Datensicherheit und -schutz) erbringen oder wenn die Einhaltung der jeweiligen Service-Level-Agreements ausnahmsweise nicht mit eigenem Personal erfolgen kann.

Bei Wartungsarbeiten anderer Dienstleister verbleiben die Daten aus den jeweils betroffenen Systemen (Hard- und Software) in jedem Fall beim AN und sind nicht an andere Dienstleister zu übermitteln, von diesen zu speichern, zu verarbeiten oder zu löschen.

Bei der Einschaltung Dritter im Rahmen von IT-Dienstleistungen ist die Einhaltung des ITJG durch den AN vertraglich sicherzustellen (§ 2 Abs. 1 S. 2 ITJG).

Der AN teilt dem AG bei Vertragsabschluss mit, welche IT-Dienstleister eingesetzt werden können. Einen Austausch oder eine Ergänzung innerhalb der Vertragslaufzeit, u.a. bedingt durch die Erforderlichkeit von Neuausschreibungen aufgrund vergaberechtlicher Vorschriften, teilt der AN dem AG 1 Monat vor Eintritt der Veränderung mit. Ist der der AG mit der Veränderung einverstanden, teilt der AG dies dem AN mit. Sollte der AG nicht innerhalb dieser Frist der Änderung widersprechen, gilt die Änderung als genehmigt. Widerspricht der AG einem neuen IT-Dienstleister, ist der AG berechtigt den Vertrag innerhalb eines Monats ab Zugang der Benachrichtigung ohne Sanktion durch schriftliche Erklärung zum Ende des darauffolgenden Monats zu kündigen. Unterbleibt die Kündigung, gilt die Zustimmung als erteilt.

Der AN sorgt dafür, dass sich alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, auf die Einhaltung des ITJG und der daraus resultierenden Maßnahmen und Vorkehrungen verpflichten. Auf Verlangen weist der AN diese Verpflichtungen durch Vorlage geeigneter Unterlagen nach. Der AN stellt außerdem sicher, dass bei den mit IT-Dienstleistungen befassten Personen und insbesondere den von ihm zu bestimmenden zugangsberechtigten Administratorinnen und Administratoren „eine obligatorische Sicherheitsüberprüfung" nach § 15 Abs. 4 Dataport-Staatsvertrag i.V.m. § 34 Hamburgisches Sicherheitsüberprüfungsgesetzes vorausgeht „und dass diese administrativen Tätigkeiten sowie eine Veränderung von Berechtigungen vollumfänglich und revisionssicher protokolliert und die Protokolle der Justizverwaltung als Report zur Verfügung gestellt werden, um etwaige Verstöße gegen das Gesetz umgehend registrieren zu können"(vgl. Schleswig-Holsteinischer Landtag, Drucksache 18/3224, S. 23). Hierzu werden die Protokolle durch den AN kontrolliert und die Ergebnisse nach Maßgabe des ITJG und der hier geregelten Bestimmungen mitgeteilt. Die regelmäßige Bearbeitungszeit der Sicherheitsüberprüfung liegt bei ca. 8-10 Wochen.

Weitergehende Regelungen (z.B. betreffend Verschlusssachen etc.) bleiben unberührt.

Wenn zur Erbringung einer Dienstleistung durch den AN Informationsverarbeitungstechnik eingesetzt wird, so stellt der AN sicher, dass diese Technik grundschutzkonform betrieben wird.

b) § 2 Abs. 2 ITJG
Die IT-Strukturen der Gerichte und Staatsanwaltschaften sind von denen der Landesverwaltung technisch zu trennen. Hierzu werden dedizierte Systeme und Datenbankinstanzen eingesetzt, die eine physische oder logische Trennung von anderen IT-Verfahren gewährleisten.

Bei Bereitstellung und Betreuung der in den Gerichten und Staatsanwaltschaften zum Einsatz kommenden IT ist unter Beachtung des Stands der Technik, insbesondere der in § 2 Abs. 2 ITJG geregelten Maßgaben, sicherzustellen, dass jeglicher Einblick in die richterliche, rechtspflegerische oder staatsanwaltschaftliche Tätigkeit unterbleibt.

c) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 ITJG
Es sind berechtigte Inhaberinnen und Inhaber administrativer Zugänge zu bestimmen und die Bedingungen einer darüber hinaus erforderlichen Öffnung für weitere administrativ berechtigte Personen sind festzulegen. Für den Fall einer unbefugten Öffnung ist eine Information der IT-Kontrollkommission (§ 5 ITJG) und der betroffenen Gerichte und Staatsanwaltschaften sowie ein Verfahren zur Änderung der Zugangsgewährung vorzusehen.

Hierzu werden vom AN die mit der Umsetzung der IT-Dienstleistung beauftragten Administratorinnen und Administratoren namentlich benannt. Die für die Durchführung der IT-Dienstleistung vergebenen administrativen Berechtigungen folgen dem Minimalprinzip. Die Berechtigungen werden nach Abschluss der Arbeiten unverzüglich entzogen. Alle Beschäftigten des AN sowie externes für den AN tätiges Personal werden vor Aufnahme der Tätigkeit neben dem allgemeinen Amtsgeheimnis auch auf das datenschutzrechtliche Datengeheimnis sowie bereichsspezifische Geheimhaltungsverpflichtungen (z.B. Steuer-, Sozial-, Fernmeldegeheimnis etc.) einschließlich der Anforderungen nach dem ITJG verpflichtet.

d) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 2 ITJG
Der AN stellt sicher, dass die im Rahmen richterlicher, rechtspflegerischer oder staatsanwaltlicher Tätigkeit erstellten Dokumente von den Administratorinnen und Administratoren weder eingesehen noch an Dritte weitergegeben werden, insbesondere nicht an die in § 1 Absatz 1 ITJG genannten Stellen oder an die diesen nachgeordneten Stellen der Dienstaufsicht.

Berechtigten Administratorinnen und Administratoren kann aus betrieblichen Gründen je nach Rolle der Zugriff auf die Daten und damit die Möglichkeit der unautorisierten Weitergabe nicht entzogen werden. Sie werden per Belehrung und Verpflichtung auf das einschlägige Verbot aus dem ITJG hingewiesen.
Im Sinne des Vier-Augen-Prinzips ist der AG jederzeit berechtigt, die Datenverarbeitung mit eigenem Personal zu begleiten. Die hierfür maßgeblichen Sicherheitsbestimmungen bleiben unberührt.

Eine Datenherausgabe und Datenweitergabe seitens Dataport finden ausschließlich auf Grundlage eines Auftrags des AG oder einer richterlichen Anordnung statt. Jede Datenherausgabe wird über das Sicherheitsvorfallmanagement bearbeitet, dokumentiert und an den AG gemeldet. Sofern die Datenherausgabe im Rahmen des Sicherheitsvorfallmanagements als Sicherheitsvorfall identifiziert wird, werden die GemIT und die IT-Kontrollkommission unverzüglich unterrichtet.

Der Zugriff auf die Daten wird nur solange wie für die Durchführung der IT-Dienstleistung notwendig eingeräumt. Soweit Daten auf Geräten des AN gespeichert werden, sind sie nach der Verarbeitung zu löschen. Die Löschung ist dem AG zu bestätigen.

e) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 3 ITJG
Der AN stellt sicher, dass in gleicher Weise eine Weitergabe von Informationen über Merkmale oder Eigenschaften von den in Nummer 2 genannten Dokumenten (Metadaten) und von systemintern automatisch erstellten Protokollen über die Benutzung der zur Verfügung stehenden IT (Logdateien) ausgeschlossen ist.

Dies wird durch die oben nach Ziff. 3 d) dargestellten Maßnahmen sichergestellt.

f) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 4 ITJG
Der AN stellt sicher, dass Ausnahmen von den Nummern 2 und 3 zugunsten des für Justiz zuständigen Ministeriums oder der ihm nachgeordneten Stellen der Dienstaufsicht nur gemacht werden, soweit sie zu Zwecken oder auf Veranlassung der jeweiligen Dienstaufsicht im Rahmen bestehender Gesetze zulässig sind; soweit Dokumente laufender Verfahren betroffen sind, sind die Ausnahmen nur zulässig, soweit dies zur Ausübung der Dienstaufsicht unerlässlich ist.

Eine Datenherausgabe und Datenweitergabe seitens des AN finden ausschließlich auf Grundlage eines Auftrags des AG oder einer richterlichen Anordnung statt. Jede Datenherausgabe wird über das Sicherheitsvorfallmanagement bearbeitet, dokumentiert und an den AG gemeldet. Sofern die Datenherausgabe im Rahmen des Sicherheitsvorfallmanagements als Sicherheitsvorfall identifiziert wird, werden die GemIT und die IT-Kontrollkommission unverzüglich unterrichtet.

Um der IT-Kontrollkommission gezielte Prüfungen zu ermöglichen, ob die Vorgaben des § 2 Abs. 2 Nr. 4 ITJG beachtet wurden, unterrichtet der AN die IT-Kontrollkommission, wenn ein Auftrag zur Datenherausgabe und Weitergabe nach § 2 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 ITJG durch den AG erteilt wurde. Diese Unterrichtung beschränkt sich – unbeschadet der Überwachungs-, Zutritts und Einsichtsrechte der IT-Kontrollkommission nach § 5 Abs. 5 und 6 ITJG – zunächst auf die Tatsache, dass ein entsprechender Auftrag erteilt wurde. Diese Unterrichtungspflicht des AN entfällt, wenn der AG dem AN schon im Rahmen der Auftragserteilung erklärt, dass der AG die IT-Kontrollkommission bereits über den Auftrag unterrichtet hat.

g) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 5 ITJG
Der AN stellt sicher, dass im Übrigen die in Nummer 2 genannten Dokumente sowie die in Nummer 3 aufgeführten Metadaten und Logdateien von den Administratorinnen und Administratoren nur mit Zustimmung der betroffenen Verfasserin oder Nutzerin oder des betroffenen Verfassers oder Nutzers verwendet werden, es sei denn, die Verwendung ist für die Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit eines automatisierten Verfahrens oder sonst für den Betrieb der IT-Infrastruktur unerlässlich.

Administratorinnen und Administratoren erhalten hierzu ausschließlich Zugriff auf Daten, die sie im Auftrag des AG zur Ausführung der für den IT-Betrieb unerlässlichen IT-Dienstleistung benötigen.

h) § 2 Abs. 2 S. 2 Nr. 6 ITJG
Der AN stellt sicher, dass jeder Zugriff protokolliert und dem für Justiz zuständigen Ministerium unverzüglich auf direktem Wege mitgeteilt wird; sofern auf individuell zuordnungsfähige Dokumente zugegriffen wurde, benachrichtigt AG die betroffene Verfasserin oder Nutzerin oder den betroffenen Verfasser oder Nutzer unverzüglich auf direktem Wege und auf dem Dienstweg.

Hierzu protokolliert der AN manuell die Zugriffe auf Datenbestände des AG. Die Protokolle sind dem AG unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Die Bereitstellung der Protokolldaten kann auch in Form eines Berichtes erfolgen. Die Mitteilung von beabsichtigten Datenzugriffen an den AG erfolgt vorab im Rahmen der Auftragsklärung sowie ggf. während der Leistungserbringung.

Bei der Protokollauswertung aufgefallene Verstöße gegen das ITJG werden vom AN als Sicherheitsvorfall behandelt und mit der Priorität „kritisch" versehen. Die GemIT und die IT-Kontrollkommission werden unverzüglich unterrichtet.

i) § 4 Abs. 3 ITJG i.V.m. § 5 Abs. 5 und 6 ITJG
Zum Schutz vor unbefugten Zugriffen dürfen u. a. die GemIT und die IT-Kontrollkommission bei externen Dienstleistern Kontrollen durchführen bzw. sich an den Kontrollen anderer Stellen (vgl. § 4 Abs. 4 ITJG) beteiligen.

Gegenstand der Kontrollen ist die Einhaltung dieses Gesetzes, der bestehenden Verträge und aller sonstigen Bestimmungen, die der Bereitstellung von IT-Infrastrukturen, der Betreuung der eingesetzten IT und der Gewährleistung der IT-Sicherheit in den Gerichten und Staatsanwaltschaften dienen.

Soweit zur Aufgabenerfüllung erforderlich, sind der GemIT/IT-Kontrollkommission zu den vorgenannten Zwecken Zutritt zu gewähren und ein uneingeschränktes Auskunfts- und Einsichtsrecht zu gewährleisten.

Nach § 5 Abs. 6 S. 2 ITJG besteht dieses Recht auch bezüglich derjenigen Akten und Dokumente, die sich auf die Rechtsaufsicht über Dataport oder auf die Begründung und Ausgestaltung der Benutzungsverhältnisse zum AN oder auf die Verträge mit anderen externen IT-Dienstleistern beziehen und die einen wesentlichen Bezug zur Organisation und zum Einsatz von IT in den Gerichten und Staatsanwaltschaften haben. Personenbezogene Daten dürfen im Rahmen von Kontrollen auch ohne Kenntnis der Betroffenen erhoben werden. Dokumente, Dateien und Daten im Sinne des § 2 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 und 3 ITJG dürfen im Rahmen von Kontrollen hingegen durch GemIT nur eingesehen oder sonst verwendet werden, soweit dies zur Aufgabenerfüllung unerlässlich ist.

Hierzu verpflichtet sich der AN der GemIT, der IT-Kontrollkommission bzw. den in § 4 Abs. 4 ITJG genannten Stellen in dem nach § 4 Abs. 3, 4 und 5 ITJG bzw. § 5 Abs. 5 und 6 ITJG geregelten Umfang Zutritt und uneingeschränkt Auskunft und Einsicht zu gewähren, soweit dies zur Aufgabenerfüllung erforderlich ist (§§ 4, 5 ITJG). Der Staatsvertrag über die Errichtung von Dataport als rechtsfähige Anstalt des öffentlichen Rechts vom 27. August 2003 (GVOBl. Schl.-H. S. 557), zuletzt geändert durch Staatsvertrag vom 27. September 2013 (GVOBl. Schl.-H. S. 511) bleibt gem. § 1 Abs. 2 ITJG unberührt.

j) § 4 Abs. 5 ITJG i.V.m. § 5 Abs. 5 S. 2 ITJG
Der AN unterrichtet die GemIT unverzüglich über Sicherheitsvorfälle, die auch oder ausschließlich die Justiz betreffen. Die Unterrichtungspflicht gilt gegenüber der IT-Kontrollkommission entsprechend (§ 5 Abs. 5 S. 2 ITJG).

Hierzu werden entsprechende Sicherheitsvorfälle vom Sicherheitsvorfallmanagement des AN unabhängig von ihrer Auswirkung auf den ordnungsgemäßen IT-Betrieb zunächst als „kritisch" eingestuft.

k) § 5 Abs. 8 ITJG i.V.m. § 5 Abs. 5 ITJG (Auszug § 5 Abs. 8 ITJG)
Stellt die IT-Kontrollkommission Verstöße gegen die in Absatz 5 genannten Bestimmungen bei den in § 1 Abs. 1 ITJG genannten Stellen fest, fordert sie diese unter Setzung einer angemessenen Frist zur Mängelbeseitigung auf. Werden die Verstöße in dieser Frist nicht abgestellt oder handelt es sich um

erhebliche Verstöße, spricht die IT-Kontrollkommission eine Beanstandung aus und unterrichtet die zuständige Aufsichtsbehörde und/oder den jeweiligen Vertragspartner der externen IT-Dienstleister.

Hierzu verpflichtet sich der AN von der IT-Kontrollkommission festgestellte Verstöße gegen die in § 5 Abs. 5 ITJG genannten Bestimmungen nach Aufforderung durch die IT-Kontrollkommission binnen der von der IT-Kontrollkommission gesetzten Frist abzustellen (§ 5 Abs. 8 ITJG). Ansprüche des Auftraggebers bleiben davon unberührt.

dataport

Anlage HmbITJG

Vereinbarung für den Betrieb von Fachverfahren zur Einhaltung des Gesetzes über den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik bei Gerichten und Staatsanwaltschaften der Freien und Hansestadt Hamburg (HmbITJG) nach § 5 Abs. 5 Satz 1 HmbITJG

Produkt / IT-Dienstleistung Verfahren SafeJustiz ML

Version: 1.0
Stand: 26.06.2020

dataport

Inhaltsverzeichnis

dataport

1 Präambel

Zur Umsetzung der aus dem Gesetz über den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik bei Gerichten und Staatsanwaltschaften der Freien und Hansestadt Hamburg vom 23. Oktober 2019 (IT-Justizgesetz, HmbITJG) sowie der Verordnung über den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik bei Gerichten und Staatsanwaltschaften vom 10. Januar 2020 (IT-Justizverordnung) resultierenden Anforderungen und Vorgaben verpflichtet sich Dataport als Auftragnehmer (AN) gegenüber der Freien und Hansestadt Hamburg – vertreten durch die Justizbehörde – als Auftraggeber (AG), bei der Organisation und dem Betrieb von Informations- und Kommunikationstechnik (IT) für die Gerichte und Staatsanwaltschaften die richterliche Unabhängigkeit, die sachliche Unabhängigkeit der Rechtspflegerinnen und Rechtspfleger sowie das Legalitätsprinzip in der Strafverfolgung zu beachten und besonders zu schützen, die Integrität und die Vertraulichkeit der Entscheidungsprozesse zu schützen und die Funktionsfähigkeit der Justiz zu sichern.

Dies vorausgeschickt, vereinbaren AN und AG Folgendes:

2 Allgemeiner Teil

Der AN verpflichtet sich zur Einhaltung der aus dem HmbITJG und der IT-Justizverordnung in ihren jeweils geltenden Fassungen resultierenden Anforderungen bzw. Vorgaben, insbesondere zur Berücksichtigung und zum Schutz der Funktionsfähigkeit der Justiz und der besonderen Belange der Justiz und zur Vornahme aller hierzu gesetzlich erforderlichen Handlungen, Duldungen und Unterlassungen (s. auch § 5 Abs. 5 Satz 1 HmbITJG). Weitergehende Verpflichtungen (insbesondere aus begründeten Benutzungsverhältnissen zwischen AN und AG, Gesetzen, Verordnungen etc.) bleiben unberührt. Führen Änderungen des HmbITJG und / oder der IT-Justizverordnung zu Mehraufwänden des AN, so sind diese zu vergüten.

Bei dem IT-Betrieb für die Gerichte und Staatsanwaltschaften beachtet der AN die Grundsätze der Datensparsamkeit und Datenvermeidung.

Der AN gewährleistet in seinem Verantwortungsbereich eine sichere Verarbeitung der zu schützenden Daten unter Beachtung des Standes der Technik. Insbesondere beachtet er, dass

1. keine unbefugten Einsichtnahmen und Eingriffe in die richterliche, rechtspflegerische und staatsanwaltschaftliche Tätigkeit erfolgen,
2. unbefugte Übermittlungen und sonstige Verarbeitungen von Inhalts-, Verfahrens- und Logdaten i.S. von § 3 HmbITJG unterbleiben,
3. keine unbefugten Veränderungen der technischen Zugriffsberechtigungen erfolgen und
4. die Funktionsfähigkeit der IT mindestens dem vertraglich vereinbarten Servicelevel entspricht.

Die mit dem technischen und fachlichen Verfahrensmanagement betrauten Beschäftigten des AN werden regelmäßig über das HmbITJG belehrt. Art und Umfang richten sich nach den Gepflogenheiten des AN. Nachunternehmer werden vertraglich verpflichtet, ihr Personal über die Einhaltung dieser und der sonstigen bei Dataport geltenden Regelungen zu belehren.

dataport

3 Besonderer Teil

3.1 Zu schützende Daten, Prozesse und Personen; unmittelbar Berechtigte (§ 3 Abs. 2 und 3 HmbITJG)

Dem AN ist bewusst, dass der Vertragsgegenstand in einem sensiblen Bereich angesiedelt ist.

Die gesamten Prozesse der richterlichen, rechtspflegerischen oder staatsanwaltschaftlichen Entscheidungsfindung und die Entscheidungen selbst sind vor unbefugten Zugriffen zu schützen.

Zu den zu schützenden Daten zählen im Rahmen der geschützten Prozesse insbesondere

1. sämtliche erstellten, erhaltenen oder weiterverarbeiteten elektronischen Dokumente oder sonstigen Daten einschließlich aller Metadaten (Inhaltsdaten),

2. verfahrensbezogene Daten, die in Fachverfahren, in der elektronischen Akte oder in sonstigen Programmen oder Datenspeichern – auch nur zeitlich befristet – erfasst werden (Verfahrensdaten),

3. systemintern automatisch erstellte Daten über die Benutzung der zur Verfügung stehenden IT (Logdaten).

Inhaltsdaten, welche die richterliche, rechtspflegerische oder staatsanwaltschaftliche Entscheidungsfindung ganz oder teilweise dokumentieren, sowie Verfahrensdaten, die Rückschlüsse auf den Prozess der Entscheidungsfindung ermöglichen, sind besonders geschützt. Umfassend geschützt sind Entwürfe zu Urteilen, Beschlüssen und Verfügungen, die Arbeiten zu ihrer Vorbereitung, Annotationen zu Dokumenten und die Dokumente, die Beratungen und Abstimmungen betreffen, sowie die auf die IT-Nutzung durch geschützte Amtsträgerinnen und Amtsträger bezogenen Log- und Metadaten.

dataport

3.2 Protokollierung der Zugriffe der Administratoren (§ 4 Abs. 4 Satz 3 HmbITJG)

3.2.1 Der AN protokolliert Zugriffe durch Administratorinnen und Administratoren revisionssicher nach Maßgabe eines Protokollierungskonzepts (dazu Ziff. 3.3.1).[1] Er ergreift effektive technische oder organisatorische Maßnahmen zur Protokollierung der Zugriffe. Als technische Maßnahmen kommen etwa Verfahren wie das Logging der eingegebenen Befehle in eine Datei, eine Bildschirmaufzeichnung (sog. Screencast) oder andere digitale Aufzeichnungsverfahren in Betracht, als organisatorische Maßnahmen etwa Gegenzeichnungspflichten oder die Anwendung des Vier-Augen-Prinzips. Auch organisatorische Maßnahmen sind hinreichend zu dokumentieren.

3.2.2 Der AN hinterlegt die Protokolle für einen Zeitraum von 90 Tagen ab der jeweiligen Beendigung der Protokollierung revisionssicher. Bei Hinweisen auf einen unberechtigten Zugriff oder im Rahmen von Prüfungen durch die IT-Kontrollkommission sind die betreffenden Protokolle auch über diese Frist hinaus aufzubewahren, solange dies im Zusammenhang mit der Prüfung aufgrund ihrer Beweismittelfunktion erforderlich ist.

3.2.3 Der AN überprüft stichprobenartig den Zugriff auf Daten durch die Administratorinnen und Administratoren regelmäßig, jedoch mindestens einmal vor Ablauf der vorgenannten Aufbewahrungsfrist. Bei der Überprüfung sind die Protokolle mindestens stichprobenartig auszuwerten.

3.3 Erstellung und Umsetzung der Sicherheits-, Berechtigungs- und Protokollierungskonzepte (§§ 4 Abs. 4, 5 Abs. 4 Satz 1 HmbITJG)

3.3.1 Der AN erstellt nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen Sicherheits-, Berechtigungs- und Protokollierungskonzepte:

Der AN erstellt, soweit über Security-Service-Level-Agreement beauftragt, ein Teilsicherheitskonzept für den zentralen Verfahrensbetrieb beim AN, das eine effektive Kontrolle durch die IT-Kontrollkommission und die zuständige Behörde gewährleistet. Die daran zu stellenden Anforderungen ergeben sich im Einzelnen aus § 4 Abs. 4 HmbITJG sowie § 1 Abs. 1 IT-Justizverordnung.

Neue Sicherheitskonzepte sind nach BSI-Standard 200-2 (IT-Grundschutz-Methodik) des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik oder einem vergleichbaren Standard zu erstellen. Vorhandene Sicherheitskonzepte sind spätestens bis zum 1. Januar 2022 umzustellen, so dass die vorgenannte Anforderung erfüllt ist.

Der AN erstellt ein **Berechtigungskonzept** für die Zuordnung von technischen Berechtigungen und den Zugriff auf Daten und Prozesse nach § 3 HmbITJG durch Administratorinnen und Administratoren. Die daran zu stellenden Anforderungen ergeben sich im Einzelnen aus § 5 Abs. 4 HmbITJG sowie § 1 Abs. 2 und 3 IT-Justizverordnung. Die Berechtigungskonzepte müssen Beschreibungen

---

[1] Erfolgt der Zugriff mit ausdrücklicher Einwilligung der oder des unmittelbar Berechtigten, ist der AN zur Protokollierung nicht verpflichtet. In diesem Fall soll die Einwilligung protokolliert werden, § 4 Abs. 4 Satz 3 Hs. 2 HmbITJG.

- der vorhandenen Rollen, deren Berechtigungen und deren Abbildung im jeweiligen IT-System,
- des Prozesses für die Einrichtung und Veränderung von Berechtigungen, einschließlich der Festlegung der Auftragsberechtigung für die Durchführung der Einrichtung und Veränderungen von Berechtigungen, und
- des Prozesses zur Kontrolle der Einhaltung des Berechtigungskonzepts

enthalten. Sie sind so auszugestalten, dass dem Prinzip der minimalen Berechtigung angemessen Rechnung getragen wird. Vorhandene Konzepte sind spätestens bis zum 1. Januar 2022 umzustellen, so dass die vorgenannten Anforderungen erfüllt sind.

Der AN stellt sicher, dass Veränderungen der Berechtigungskonzepte, insbesondere der Rollenrechte sowie der Vergabe und Veränderung von Rollenzuweisungen, ohne die Möglichkeit einer nachträglichen Veränderung dokumentiert werden.

Der AN erstellt ein **Protokollierungskonzept** für die Protokollierung der Zugriffe durch Administratorinnen und Administratoren (dazu Ziff. 2.2.1) nach Maßgabe von § 2 IT-Justizverordnung, in dem dargelegt wird, wie

- die Veranlassung für den Zugriff,
- das IT-System, auf das zugegriffen wird,
- die Zeit des Zugriffs,
- die durchführende Person und
- die Einwilligung der oder des unmittelbar Berechtigten nach § 4 Abs. 4 Satz 3 HmbITJG, soweit erforderlich,

erfasst und revisionssicher hinterlegt werden.

3.3.2 Der AN verpflichtet sich, die Konzepte der zuständigen Behörde, den Leitungen der Gerichte und Staatsanwaltschaften für ihren jeweiligen Geschäftsbereich sowie der IT-Kontrollkommission auf Verlangen zugänglich zu machen.

3.3.3 Der AN überprüft die Umsetzung der Konzepte regelmäßig im Rahmen eines „IT-Grundschutz-Checks", mindestens einmal jährlich. Er passt diese im Hinblick auf neue Bedrohungen, Neuerungen in den Softwaresystemen oder den technischen Fortschritt von Maßnahmen zum Schutz von Daten und Prozessen an.

3.4 Bekanntgabe der Administratorinnen und Administratoren sowie Benennung einer Ansprechstelle für die IT-Kontrollkommission (§§ 4 Abs. 5 HmbITJG; 2 Abs. 1 IT-Justizverordnung)

3.4.1 Der AN stellt der IT-Kontrollkommission sowie den Leitungen der Gerichte und Staatsanwaltschaften für ihren jeweiligen Geschäftsbereich auf Anforderung eine aktuelle Liste mit den Namen der Inhaber administrativer Zugänge zur Einsichtnahme bereit.

3.4.2 Der AN benennt eine Ansprechstelle für die IT-Kontrollkommission. Die Ansprechstelle kann eine Person, aber z.B. auch ein Funktionspostfach sein.

3.5 Unterstützung der IT-Kontrollkommission (§ 7 HmbITJG)

Der AN unterstützt die IT-Kontrollkommission sowie die durch diese eingesetzten Dritten bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben. Ihm ist bekannt, dass diese nach Maßgabe von § 7 HmbITJG Einsicht in alle Datenverarbeitungsvorgänge gemäß §§ 4, 5 HmbITJG nehmen und alle dabei anfallenden Daten zur Erfüllung ihrer Aufgaben nach diesem Gesetz verarbeiten darf. Sie kann ferner Einsicht in alle die IT betreffenden Verträge und Konzepte nehmen sowie auch Inaugenscheinnahmen der IT-Einrichtungen vornehmen. Soweit erforderlich kann sie auch Auskünfte von den datenverarbeitenden Stellen einholen.

3.6 Informations- und Meldepflichten (§§ 4 Abs. 6 HmbITJG; 3 IT-Justizverordnung)

Der AN meldet sicherheitsrelevante Ereignisse nach Maßgabe von § 4 Abs. 6 HmbITJG und § 3 Abs.3 IT-Justizverordnung. Sicherheitsrelevante Ereignisse, die nicht unter diese Regelungen fallen, werden dem AG zeitnah durch den AN gemeldet.

Der AN informiert den AG unverzüglich über schwerwiegende Betriebsstörungen. Weitergehende Meldepflichten bleiben unberührt.

3.7 Umsetzung des HmbITJG und der IT-Justizverordnung im Übrigen

Soweit in diesem Besonderen Teil einzelne Vorgaben des HmbITJG oder der IT-Justizverordnung nicht oder nicht vollständig ihren Niederschlag finden, ist der AN gleichwohl zu dessen Umsetzung verpflichtet.

dataport

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

Inhaltsverzeichnis

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.

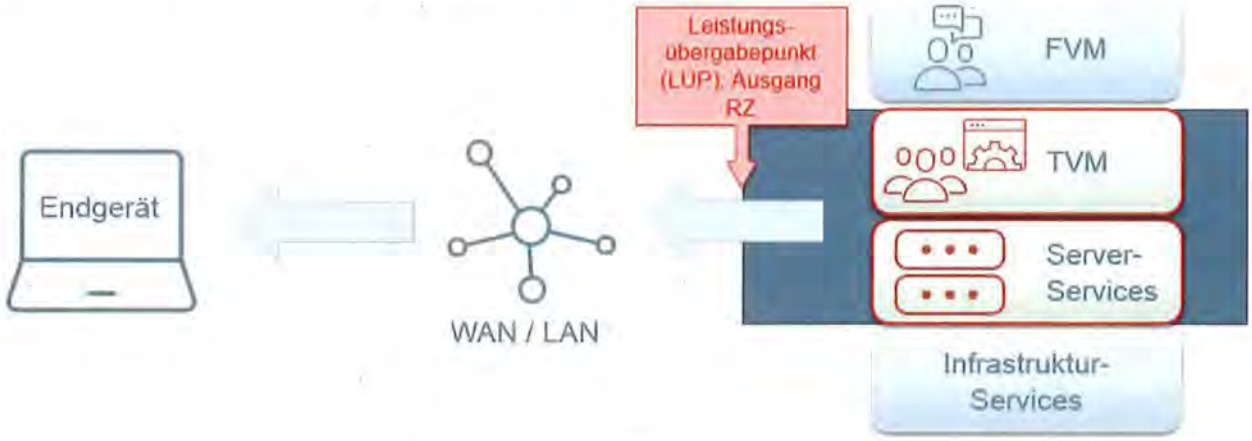
2 Grundlagen der Leistungserbringung

2.1 Betrachtung der Servicekette

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

- Regelhaft der Übergang in die Landesnetze der Trägerländer oder in das Internet

Werden Serverservices und TVM vom Auftragsverarbeiter erbracht, um den Auftraggeber und Nutzer mit Verfahrensservices zu versorgen, so sind darüber hinaus noch Fachliches Verfahrensmanagement (FVM), Wide Area Network (WAN), Local Area Network (LAN) und Endgeräte-Services erforderlich. Diese sind ebenfalls nicht Bestandteil dieses SLA, im Rahmen einer übergeordneten Betrachtung der Serviceerbringung („Servicekette") aber mit Serverservices und TVM in geeigneter Weise zu kombinieren und abzustimmen.



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:

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

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

2.2.3 Störungsannahme

Das Callcenter ist grundsätzlich Ansprechpartner für Störungen in der Supportzeit 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 Verfahrensin 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):

[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.

[1] 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.

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

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

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

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

6 Glossar

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

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

Begriff	Definition
Service Fernzugriff Administrativ (SFA)	Der Service stellt dem Auftraggeber für administrative Aufgaben personalisierte Accounts zur Verfügung und beinhaltet folgende Leistungen: • Einrichtung von Accounts für Administratoren des Auftraggebers • Bereitstellung der Infrastruktur für den Administrativen Zugang einschließlich der Lizenzkosten für Clientkomponenten • Durchführung der ITIL Prozesse durch Dataport • Technische Beratungsleistung für die Umsetzung der administrativen Aufgaben (z.B. Anmeldung, Administration eines Servers,...) Die Betriebsverantwortung für Fachverfahren/ Applikationen liegt beim Auftraggeber (i.d.R. keine oder nur eingeschränkte TVM-Services durch Dataport). Die zugrundeliegenden technischen Infrastrukturen dafür sind über die entsprechenden Server Services gesondert zu bestellen.
Service-Koordination	Dataport-Ansprechpartner für den Auftraggeber und Auftragsberechtigte hinsichtlich individueller Serviceanfragen bei bestehenden Verträgen.
Service Level Agreement (SLA)	Beschreibung von Business Services nach ihrer Qualität und Ausprägung. Ein SLA beschreibt verkaufsfähig gebündelte Leistungen sowie ihre Messung und ihr Reporting gegenüber dem Auftraggeber.
Service Request (SR)	Anfrage nach einem Service, der den Rahmen des vordefinierten Standards in Verträgen übersteigt und gesondert / individuell betrachtet und beantwortet werden muss.
Service-Kette	Gesamtheit der von einem Auftraggeber genutzten Business Services über alle Kategorien und Verträge des Auftraggebers hinweg.
Sollwert	Zu erreichender Wert einer Kennziffer. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $Verfügbarkeit_{Ist} \geq Verfügbarkeit_{Soll}$; $Reaktionszeit_{Ist} \leq Reaktionszeit_{Soll}$).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

Begriff	Definition
Supportzeit	Die Supportzeit Standard beschreibt den Zeitraum, in dem Störungen und Anfragen entgegengenommen werden und auf sie reagiert wird. In der erweiterten Supportzeit werden nur Störungen entgegengenommen und bearbeitet. Die Supportzeit liegt innerhalb der Betriebszeit und kann sich auch über das Wartungsfenster erstrecken.
Technisches Verfahrens-management (TVM)	Das technische Verfahrensmanagement umfasst administrative Tätigkeiten in systemnaher Software (Middleware ober Betriebssystem), die nicht verfahrensspezifisch sind. Dabei kann es sich um Zugriffe auf Datenbanken, Webserver, Terminal-Services oder Virtualisierungslösungen handeln. Das technische Verfahrensmanagement setzt auf der Systemadministration auf.
User Help Desk (UHD)	Der User Help Desk ist eine besondere Ausprägung des Service Desk bei Dataport bei entsprechender gesonderter vertraglicher Grundlage. Der UHD hat die schnellstmögliche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Nutzerin/des Nutzers im Falle von IT-Störungen zum Ziel. Dazu übernimmt der User Help Desk in einem definierten Rahmen für definierte Produkte Handling Hilfe im Rahmen der Erstlösung für die Nutzerin/den Nutzer. Der User Help Desk übernimmt auch die Annahme und die Bearbeitung von Incidents.
Verfahren	Die IT-Unterstützung für die Durchführung von Fachaufgaben des Auftraggebers
Verfahrens-umgebungen	Verfahrensumgebungen können in folgenden Produktionsstufen bereitgestellt werden: • Schulung: Abbild der Produktivumgebung in einem geringeren Umfang. Ohne Anbindung an produktive Systeme; keine Verarbeitung von Echtdaten • Test: Umgebung für den Test neuer Softwareversionen, die i.d.R. eingekauft werden. keine Verarbeitung von Echtdaten • Entwicklung: Umgebung, auf der Software entwickelt und weiterentwickelt wird. Im Zuge dessen erfolgen auch Softwaretests auf dieser Umgebung. keine Verarbeitung von Echtdaten • Qualitätssicherung: Stellt ein Abbild der Produktivumgebung da; im Regelfall in deutlich reduzierter Skalierung. Updates des Fachverfahrens sowie Patche der Betriebssysteme oder Middleware werden auf dieser Umgebung eingespielt, um vor Produktivsetzung die Funktion zu testen; einschließlich Test der Schnittstellen. Regelhaft keine Verarbeitung von Echtdaten • Produktion: Die Umgebung auf der das Fachverfahren betrieben wird; Verarbeitung der Echtdaten

Begriff	Definition
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	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. Das Wartungsfenster liegt in der Betriebszeit. Während des Wartungsfensters muss nicht generell von einer Nichtverfügbarkeit der Services ausgegangen werden. Jedoch sind im Wartungsfenster Serviceunterbrechungen möglich. Sollte in Sonderfällen ein längeres Wartungsfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragsverarbeiter wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.
Zielwahrscheinlich-keit (P_{Soll})	Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des Bezugszeitraumes (Messzeitraumes) erreicht werden soll. Ist keine Zielwahrscheinlichkeit angegeben, so gilt eine Zielwahrscheinlichkeit von 100%, d.h. alle gemessenen Leistungen müssen gleich oder besser als der Sollwert sein. Eine Zielwahrscheinlichkeit kann nur für Kennziffern angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen). Beispiel: Leistungskennziffer sei die Reaktionszeit, der Sollwert sei 30 Minuten, die Zielwahrscheinlichkeit sei 90%, der Bezugszeitraum sei ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat mindestens 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten ≤ 30 Minuten betragen müssen.

6.1 Definition der Verfügbarkeit

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

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

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

Für die Bezugszeit gilt:

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

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

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

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

Anlage 5b zum V20443/3011110/1041000/2900016/3200170

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren SafeJustiz ML (SafeJustiz_ML001))

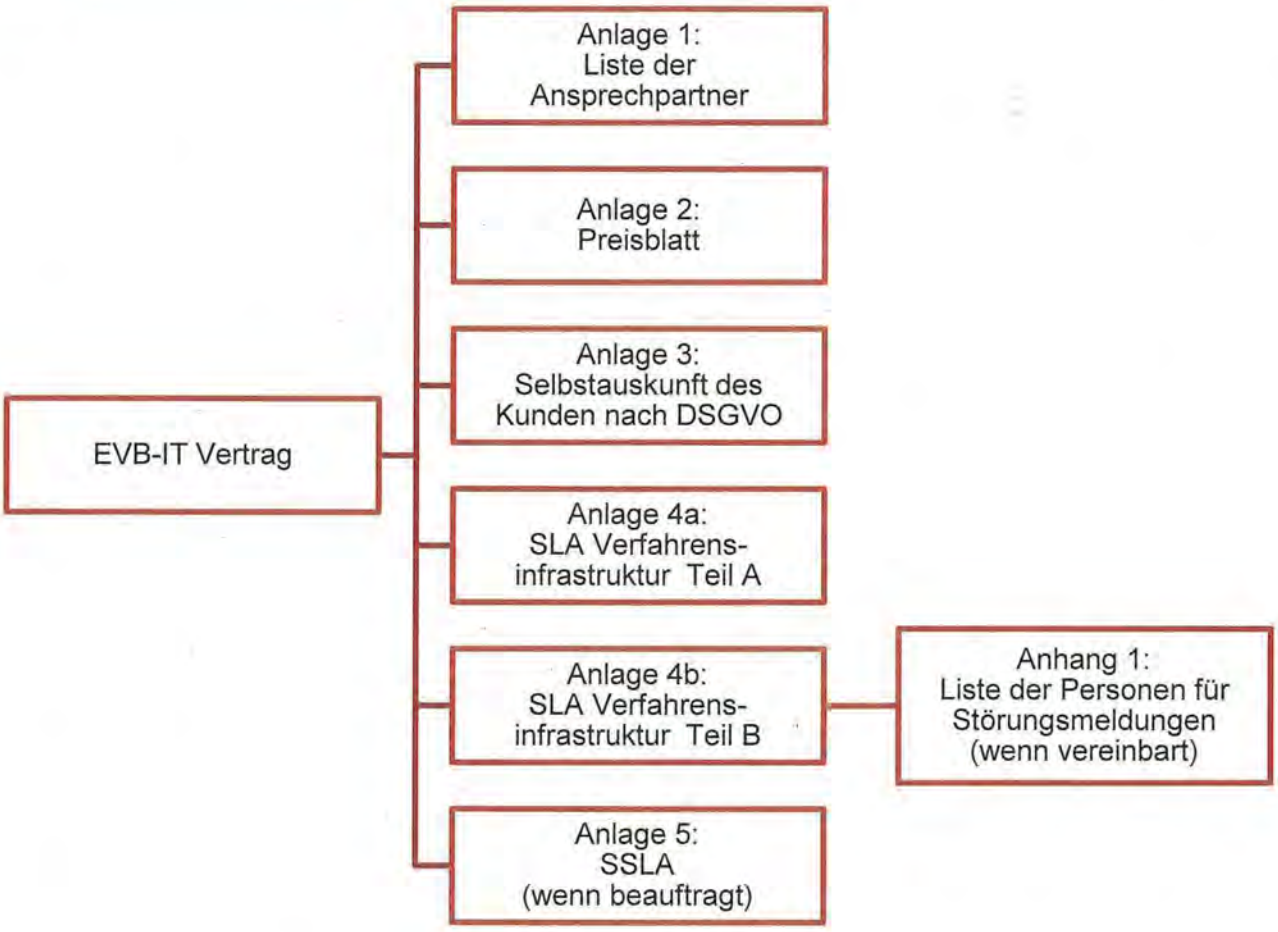
Anlage 5b zum V20443/3011110/1041000/2900016/3200170

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung

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

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur



1.2 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält nach der Einleitung die folgenden Kapitel:

- 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
Zusätzliche Auftragsberechtigte (AB) zur Anlage 1 EVB-IT:	
Nutzer	Nutzer der Verfahrensinfrastruktur, müssen nicht dem Auftraggeber zugehörig sein

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

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

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

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

2 Rahmen der Leistungserbringung

2.1 Servicerelevante Regelungen

2.1.1 Supportzeiten

Es wird keine Erweiterte Supportzeit beauftragt.

2.1.2 Service Request Management

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

Service Requests werden vom Auftraggeber und den Abrufberechtigten eingestellt.

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

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur

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

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

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens

Das Mehrländer-Verfahren SafeJustiz_ML001 realisiert den Betrieb eines SAFE Länderservers bzw. der SAFE-AD-Funktionalitäten für die vier Dataport Kernträger (HB, HH, SH und ST). SAFE ist ein Verzeichnisdienst der Verwaltungsbehörden. Dieser wird durch dieses Verfahren ergänzt. [redacted]

3.2 Bereitgestellte Umgebungen

[redacted]

3.2.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht von zusätzlichen Umgebungen

Durch den Verzicht auf eine Qualitätssicherungsumgebung, gemäß Abschitt 6: Glossar des Teil A dieses SLAs, werden Produktionsausfälle der Fachapplikation, die auf das Einspielen von Updates oder auf Folge von Patchen der Betriebssysteme oder Middleware zurückzuführen sind, nicht auf die vereinbarte Zielverfügbarkeit des definierten Services (Servicelevel) angerechnet.

3.3 Details zu Server-Services

Alle nachfolgenden Server-Services werden nur mit Betriebssystemen und Middleware bereitgestellt, die sich im offiziellen Herstellersupport befindet. Bei absehbarem Auslaufen des Herstellersupports wird der Auftragsverarbeiter rechtzeitig (regelhaft mit mindestens 24 Monaten Vorlaufzeit) auf den Auftraggeber zum Zweck des Updates der Verfahrensinfrastruktur zukommen.
Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Weiterbetrieb von Verfahrensinfrastrukturen mit Betriebssystemen oder Middleware, für die kein Herstellersupport mehr besteht.
In den Server-Services ist ohne gesonderte Beauftragung durch den Auftraggeber eine systemtechnische Speicherleistung in ausreichender Größe für das Betriebssystem und die Middleware enthalten.

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services

[redacted]

Abhängig von den Anforderungen, die sich aus den Standards des Dataport Rechenzentrums sowie den architektonischen Anforderungen bezüglich der Applikation und der Datensicherheit ergeben, erfolgt die Definition, wie die Aufteilung des Datenbankservices in Instanzen sowie Datenbanken unterhalb von Instanzen erfolgt, durch das Rechenzentrum.

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

- für das DBMS Oracle sind die Lizenzen durch den Auftraggeber beizustellen oder gesondert bei Dataport zu beauftragen
- für die anderen DBMS sind die Lizenzen Bestandteil des Server-Services (bei MSSQL mit gesonderter Kostenposition)

Für Backendverfahren, deren Frontend Applikation in der OnlineService Infrastruktur abläuft, findet der erweiterte Betrieb und Supportlevel der Online Service Infrastruktur keine Anwendung. Soweit ein erweiterter Betrieb mit höherem Supportlevel gewünscht ist, ist eine gesonderte

[redacted]

[redacted]

Die Lizenzen für das Betriebssystem und den Web-Service sind Bestandteil des Web-Services.

3.3.2 Zentraler Fileservice

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.3 Fileservice Economy

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.3.5 Backup & Recovery

Programm-, Konfigurations- und Nutzdaten-Dateien, sowie Verfahrensdaten, die in der Windows Registry abgelegt sind, gehören zu den Systemdaten, die durch die Systemsicherung entsprechend zu sichern sind. Diese werden durch den Auftragsverarbeiter standardmäßig eingerichtet.

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

Grundsätzlich erfolgt für Application Server-, Web Server- und Terminal Server-Services einmal wöchentlich eine Vollsicherung sowie eine tägliche inkrementelle Sicherung.

Bei der Datensicherung des Database Server-Services wird die Wiederherstellung eines täglichen Sicherungsstands gewährleistet. Die Logsicherung erfolgt im Laufe des Dialogbetriebs alle drei Stunden. Für die Zeiträume der Aufbewahrung der Datensicherungen / Wiederherstellbarkeit aus der Datensicherung gelten die in Abschnitt 3.3.1. ausgewählten Daten.

Die gesicherten Daten werden an beiden Standorten des Twin Data Center gesichert.

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

3.3.6 Container

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA)

Nicht Bestandteil des SLAs.

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement

3.5.1 Serviceklassifikation

Für das technische Verfahrensmanagement wird folgende Ausprägung vereinbart:

[redacted]

3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren

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

Produktionsstufen	Schnittstellen
Produktion	[redacted]
Test	

3.5.3 Benutzerverwaltung

Die Benutzerverwaltung für die Verfahrensinfrastruktur erfolgt:

- über die Benutzerverwaltung der Active Directory der Länder: Schleswig-Holstein: lr.landsh.de, Hamburg: fhhnet.stadt.hamburg.de, Bremen: land.hb-netz.de, Sachsen-Anhalt: ad.lsa-net.de

Die Benutzerverwaltung ist nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung.

3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff

Voraussetzung für einen zeitlich befristeten und überwachten Fernzugriff ist eine gesondert getroffene Vereinbarung über Sicherheitsmaßnahmen für den Fernzugriff zwischen dem Auftraggeber und dem externen Dienstleister.

Ablauf des konkreten Fernzugriffs

Der jeweilige konkrete Fernzugriff für den externen Dienstleister muss durch einen Mitarbeiter des Auftragsverabeiters freigeschaltet werden. Der externe Dienstleister muss, bevor er sich an einem System authentisieren kann, Kontakt mit dem Auftragsverarbeiter aufnehmen.

Der Support des externen Dienstleisters des Fachverfahrens wird über einen Fernzugriff realisiert. Hierzu wird ein vom Auftragsverarbeiter betriebenes Verfahren folgendermaßen eingesetzt:

- Start der Anwendung, die für den Zugriff auf das Fachverfahren benötigt wird, durch einen Mitarbeiter des Auftragsverarbeiters.
- Start der Fernwartungssitzung.
- Der externe Mitarbeiter des Dienstleisters wird in die Fernwartungssitzung eingeladen und kann dieser beitreten.
- Der externe Mitarbeiter des Dienstleisters kann nun die Anwendung des Mitarbeiters des Auftragsverarbeiters sehen und nach Freigabe durch diesen auch fernsteuern.
- Nach Ausführen der Arbeiten wird die Sitzung wieder beendet.

Nach Durchführung des Fernzugriffs wird die Fernzugriffsberechtigung wieder entzogen.

Der jeweilige administrative Zugriff wird revisionssicher protokolliert. (Die Protokollierung beantwortet folgende Fragen zum Zugriff: wann, warum, wer und was?) Der Auftraggeber kann die Daten im Rahmen seiner Kontrollpflichten beim Auftragsverarbeiter einsehen.

3.6 Leistungseinschränkungen

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung

Nicht Bestandteil des SLAs.

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

Nicht Bestandteil des SLAs.

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting

Es wurden keine weiteren leistungsspezifischen KPIs und Reports vereinbart.

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung

Es wurden keine individuellen Absprachen zu Maßnahmen bei Beendigung der Leistung vereinbart.

dataport

Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement
Hier: Produktmanagement

zum IT-Verfahren SafeJustiz_ML001

dataport

Inhaltsverzeichnis

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 Mehrländer-Verfahren SafeJustiz_ML001 realisiert den Betrieb eines SAFE Länderservers bzw. der SAFE-AD-Funktionalitäten für die vier Dataport Kernträger (HB, HH, SH und ST).
SAFE ist ein Verzeichnisdienst der Verwaltungsbehörden. Dieser wird durch dieses Verfahren ergänzt.
[redacted]

1.3 Vereinbarte Leistungen

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

Vereinbart werden Leistungen gemäß Pkt. 4.1 und weitere 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 Komponenten erbracht:

- SafeJustiz_ML001

2.2 Verfahrensinfrastruktur

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

- Testumgebung
- Produktionsumgebung

2.3 Anwendende Fachbereiche

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

- Justizbehörde Bremen
- Justizbehörde Hamburg
- Justizbehörde Schleswig-Holstein
- Justizbehörde Sachsen-Anhalt

2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur
- technisches Verfahrensmanagement

3 Rahmenbedingungen

3.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

3.2 Fachliche Gesamtverantwortung

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

3.3 Ansprechpartner

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

Für alle Fragen und Angelegenheiten zum IT-Verfahren benennt der Auftragnehmer einen Produktverantwortlichen als Ansprechpartner[1].

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.

[1] Der Begriff „Ansprechpartner" wird synonym für die weibliche und männliche Form verwendet.

4 Steuerung und Koordination

4.1 Produktmanagement

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

Das Produktmanagement umfasst insbesondere:

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

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

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

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

☐ Zusätzlich sollen folgende Leistungen des Produktmanagements vereinbart werden:

- ...

4.2 Abstimmung mit dem Auftraggeber und weiteren Beteiligten

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

☒ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

4.3 Koordination von Leistungserbringern / Herstellern

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

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

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

Vereinbart wird, dass die Leistungen des Auftragnehmers

☒ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

5 Leistungen zu Betriebsprozessen und zur Bereitstellung des IT-Verfahrens

5.1 Release Management

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

Das Fachliche Verfahrensmanagement unterstützt diesen Prozess mit folgenden Aufgaben:

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

5.2 Change Management

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

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

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

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

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

5.6 Aktualisierung von Stammdaten

☐ Der Auftragnehmer wird mit der laufenden Aktualisierung von Stammdaten zum IT-Verfahren beauftragt. Voraussetzung hierfür ist, dass der Auftragnehmer über entsprechende Berechtigungen und Zugänge zum IT-Verfahren verfügt.

In Abhängigkeit der verfahrensspezifischen Besonderheiten wird festgelegt, welche Stammdaten unter welcher Voraussetzung im Rahmen des Fachlichen Verfahrensmanagements in der Zuständigkeit des Auftragnehmers bearbeitet werden sollen.

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

5.7 Bereitstellung des IT-Verfahrens in anderen Umgebungen

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

Folgende Leistungen werden vereinbart:

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

Die Leistungen werden in folgenden Umgebungen erbracht

- ☐ Test / QS
- ☐ Schulung
- ☐ Abnahme / Stage

6 Beratungsleistungen

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung)

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

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

- die vereinbarten Betriebsprozesse
- die Geschäftsprozesse in den anwendenden Fachbereichen

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

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

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

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

☐ Hinsichtlich der Nutzung des IT-Verfahrens in den Fachbereichen des Auftraggebers berät der Auftragnehmer verantwortliche vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner. Im Fokus steht hierbei, Empfehlungen zur Bewältigung von grundlegenden Herausforderungen bei der Bedienung und Nutzung des IT-Verfahrens zu geben und ggf. geeignete Maßnahmen festzulegen, um strukturelle Probleme zu überwinden.

☐ Ein weiterer Schwerpunkt der Beratung ist die Optimierung des Einsatzes im Hinblick auf die Abläufe und Geschäftsprozesse im Fachbereich. Ziel dieser Beratungstätigkeit ist es, fachliche und organisatorische Rahmenbedingungen in Einklang mit einer effizienten Nutzung und Bedienung des IT-Verfahrens zu bringen.

Vereinbart wird, dass diese Beratungsleistungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen

☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers

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

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

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

Vereinbart wird, dass diese Leistungen des Auftragnehmers

☐ pauschal zum Festpreis erbracht werden.

☐ nach Aufwand abgerechnet werden.

6.4 Information und Austausch

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

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

6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter

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

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

Der Auftraggeber kann den Auftragnehmer bei umfangreichen Veränderungen mit der Erstellung oder Anpassung einer Verfahrensbeschreibung und der Erstellung oder Aktualisierung weiterer Unterlagen (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]

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 Aufragnehmer 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 Übermittlungsweg nicht garantiert sind, bedarf es eines erneuten Auftrags.

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

- ...
- ...

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

Jede Notwendigkeit, 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	14:00 Uhr

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

10.3 Reaktionszeit

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

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

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

10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

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

Die Gesprächsrunden finden statt

- ☒ beim Auftraggeber
- ☐ beim Auftragnehmer
- ☐ wechselnd

in folgendem Intervall:

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

10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien

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

Der Auftragnehmer führt einmal im

- ☐ Quartal
- ☐ Halbjahr
- ☐ Jahr

Informationsveranstaltungen / Anwendergremien in den Räumen

- ☐ des Auftragnehmers
- ☐ des Auftraggebers

durch.

10.6 Reporting

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

11 Leistungsabgrenzung

Ausdrücklich nicht Gegenstand dieser Leistungsvereinbarung sind folgende Leistungen:

- **Bereitstellung und Wartung der IT-Infrastruktur**
  Die Bereitstellung aller Komponenten und die Sicherstellung aller technischen Voraussetzungen, die für den Betrieb des IT-Verfahrens erforderlich sind, müssen gesondert vereinbart werden.
- **Technisches Verfahrensmanagement**
  Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement, die über die fachliche Beratung und Betreuung hinausgehen, sind nicht Bestandteil dieser Leistungsvereinbarung. Für das technische Verfahrensmanagement bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung an.
- **Produktmanagement**
  Leistungen des Produktmanagements sind nur in dem Umfang abgedeckt, der für das Fachliche Verfahrensmanagement erforderlich ist bzw. explizit vereinbart wurde (vgl. 4.1).
- **Sicherheitsmanagement**
  Für die Nutzung des Dataport Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) und die Dokumentation des Umsetzungsstandes der Sicherheitsmaßnahmen im IT-Verfahren auf Basis von IT-Grundschutz bietet der Auftragnehmer eine gesonderte Leistungsvereinbarung (SLA Security Management, SSLA) an.
- **Softwarewartung und -pflege**
  Die Bereinigung von Programmfehlern sowie das Planen und Durchführen von Änderungen am IT-Verfahren gehören nicht zum Leistungsspektrum und sind an anderer Stelle zu regeln und zu vereinbaren.
- **Durchführung von Projekten**
  Projektleistungen zur Einführung neuer IT-Verfahren oder ihrer Module sind in dieser Leistungsvereinbarung nicht enthalten.
- **Schulungen**
  Die Planung und Durchführung von Schulungen gehören nicht zum Leistungsspektrum.

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

dataport

12 Erläuterung VDBI

V = Verantwortlich	"V" bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V" ist dafür verantwortlich, dass „D" die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
D = Durchführung	"D" bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
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.
I = Information	"I" bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I" ist rein passiv.

dataport

Security Service Level Agreement

für SafeJustiz ML

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

Mit der Anlage **S**ecurity **S**ervice **L**evel **A**greement (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. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP[1]) 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 oder Services und stellt so die Grundlagen für den Nachweis der aktuell umgesetzten Sicherheitsanforderungen sicher.

2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

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

Der ITSK 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 ITSK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises[2] (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Vertragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundschutzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

---

[1] Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentliches Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

[2] Der Sicherheitsnachweis ist die Dokumentation des Umsetzungsstandes aller relevanten Sicherheitsanforderungen.

Der ITSK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das beinhaltet 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[3] 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[4] Sicherheitsanforderungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsanforderungen sicher. Zu diesem Zweck prüft er 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

[3] Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge kann beim BSI abgerufen werden (www.bsi.bund.de).
[4] 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 grundschutzkonformen 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 sind 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.[5]

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.

---

[5] 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 Bausteinebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infrastrukturbetrieb) 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 ITSK. 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 Bausteinebene).

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-Grundschutzanforderungen (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-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundschutzstandards (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 Bausteinebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt[6]. 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.

[6] 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 Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfes 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[7] bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau[8]
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 Kenntniserlangung 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, Softwarematerialien 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.

[7] ggf. schließt das auch die Aktualisierung der Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 mit ein
[8] z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundschutzkonform betrieben werden

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 2)

dataport

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.

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

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 2 von 2)

dataport

Positionsübersicht		
Position	**Positionsbezeichnung**	**Stunden gesamt**
	Gesamt	

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.