Vertrag über IT-Dienstleistungen

Inhaltsangabe

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages ... 3
1.1 Vertragsgegenstand ... 3
1.2 Vertragsbestandteile ... 3
1.2.1 dieser Vertragstext ... 3
1.2.2 Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung ... 3
1.2.3 folgende Anlagen: ... 4
1.2.4 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung ... 6
1.2.5 sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung. ... 6
2 Überblick über die vereinbarten Leistungen ... 6
3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung ... 6
3.1 Art, Umfang und Termine ... 6
3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen ... 7
3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen ... 7
3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen ... 8
3.5 Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge ... 8
4 Vergütung ... 9
4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a, 2b, 2e, 2h und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung ... 9
4.1.1 Kategorien ... 9
4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen ... 10
4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten ... 10
4.1.4 Preisanpassung ... 10
4.1.5 Fälligkeit und Zahlung ... 10
4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand ... 10
4.2 Vergütung zum Pauschalfestpreis gem. Anlage 2c, 2d, 2f, 2g, 2i und 2j ... 10
4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1a, 1b und 1c ... 10
5 Service- und Reaktionszeiten* ... 11
5.1 Servicezeiten* ... 11
5.2 Reaktionszeiten* ... 11
6 Ansprechpartner gem. Anlage 1a, 1b und 1c ... 11
7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers ... 11
8 Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers ... 12
8.1 Anlage 1a, 1b und 1c Ansprechpartner ... 12
8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen ... 12
8.3 Folgende weitere Beistellleistungen werden vereinbart: ... 12
9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen ... 13
10 Quellcode* ... 13
11 Abweichende Haftungsregelungen ... 13

12 Vertragsstrafen ... 14
13 Weitere Regelungen ... 14
13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit ... 14
13.2 Haftpflichtversicherung ... 14
13.3 Teleservice* ... 14
13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten ... 15
13.5 Interessenkonflikt ... 15
14 Pflichten nach Vertragsende ... 15
15 Sonstige Vereinbarungen ... 15
15.1 Allgemeines ... 15
15.2 Umsatzsteuer ... 15
15.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen (AG1) ... 15
15.2.2 Verwendung der vertraglichen Leistungen (AG2) ... 15
15.2.3 Verwendung der vertraglichen Leistungen (AG3) ... 15
15.2.4 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung ... 15
15.2.5 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden ... 16
15.2.6 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden (AG1 und AG2) ... 16
15.2.7 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden (AG3) ... 16
15.3 Verschwiegenheitspflicht (AG1 und AG3) ... 16
15.4 Hamburgisches Transparenzgesetz (AG2) ... 16
15.4.1 ☐ Erklärung der Nichtveröffentlichung ... 17
15.4.2 ☐ Erklärung der Veröffentlichung und Rücktrittsrecht nach HmbTG ... 17
15.4.3 Erteilung von Auskünften ... 17
15.5 Bremer Informationsfreiheitsgesetz (AG3) ... 17
15.6 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen ... 18
15.7 ITJG (AG1) ... 18
15.8 Compliance zum Einsatz externer Dienst- oder Werkleister ... 18
15.8.1 Gesetzliche Regelungen ... 18
15.8.2 Pflichten des Auftraggebers ... 18
15.8.3 Kommunikation ... 18
15.9 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung ... 18
15.10 Service und Support ... 18

Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen

Land Schleswig-Holstein vertreten durch
Ministerium für Justiz und Gesundheit
des Landes Schleswig Holstein
Referat II 35
Lorentzendamm 35
24103 Kiel
— im Folgenden „Auftraggeber 1“ (AG1) genannt —

und

Amtsgericht Hamburg
Sievekingplatz 1
20355 Hamburg
— im Folgenden „Auftraggeber 2“ (AG2) genannt —

und

Die Senatorin für Justiz und Verfassung
Richtweg 16 - 22
28195 Bremen
— im Folgenden „Auftraggeber 3“ (AG3) genannt —

und

Dataport
Anstalt öffentlichen Rechts
Altenholzer Straße 10-14
24161 Altenholz
— im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages

1.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

BelegMahn: Verfahrensinfrastruktur für Verfahren im Rechenzentrum
2. Änderung: Umstellung der Belegerfassung auf Unterauftragnehmer

1.2 Vertragsbestandteile

Es gelten als Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge:

1.2.1 dieser Vertragstext

1.2.2 Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung

1.2.3 folgende Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/ Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1a	Ansprechpartner AG1	siehe Anlage	2
1b	Ansprechpartner AG2	siehe Anlage	2
1c	Ansprechpartner AG3	siehe Anlage	2
2a	Preisblatt Aufwände alle AG	20.01.2025 V6.3	2
2b	Preisblatt Aufwände AG1	20.01.2025 V6.3	1
2c	Preisblatt jährlicher Festpreis 02-03/2025 AG1	20.01.2025 V6.3	1
2d	Preisblatt jährlicher Festpreis AG1	20.01.2025 V6.3	1
2e	Preisblatt Aufwände AG2	20.01.2025 V6.3	1
2f	Preisblatt jährlicher Festpreis 02-03/2025 AG2	20.01.2025 V6.3	1
2g	Preisblatt jährlicher Festpreis AG2	20.01.2025 V6.3	1
2h	Preisblatt Aufwände AG3	20.01.2025 V6.3	1
2i	Preisblatt jährlicher Festpreis 02-03/2025 AG3	20.01.2025 V6.3	1
2j	Preisblatt jährlicher Festpreis AG3	20.01.2025 V6.3	1
3a	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers AG1	V2.1	2
3b	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers AG2	V2.1	2

3c	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers AG3	V2.1	2
4a	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: BelegMahn (BelegMahn_ML001)	28.04.2020 V1.2	12
4b	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 BelegMahn (BelegMahn_ML001)	26.06.2020 V1.0	6
4c	Anlage ITJG Vereinbarung für den Betrieb von Fachverfahren zur Einhaltung des Gesetzes über den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik bei Gerichten und Staatsanwaltschaften in der Justiz der Freien Hansestadt Bremen (IT-Justizgesetz - ITJG) nach § 7 Abs. 8 Satz 1 ITJG Produkt / IT-Dienstleistung BelegMahn (BelegMahn_ML001)	22.05.2024 V1.0	5
5a	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil A – Allgemeiner Teil – (SLA VI RZ A)	01.11.2022 V2.04	18
5b	Service Level Agreement Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum Teil B (spezifischer Teil für Verfahren BelegMahn (BelegMahn_ML001)) (SLA VI RZ B)	01.11.2022 V2.06	13
6	Service Level Agreement Fachliches Verfahrensmanagement zum BelegMahn (BelegMahn_ML001) (SLA FVM)	08.11.2021 V2.0.15 15.10.2024 V1.8	23
7a	Leistungsbeschreibung Belegerfassung der Mahnländer Schleswig-Holstein, Hamburg und Bremen (LB Beleg)	17.01.2025	5
7b	Leistungsbeschreibung über IT-Dienstleistungen (LB Service)	28.05.2024 V1.0	9
8	Muster Leistungsnachweis Dienstleistung	01.03.2024 V1.1	2
9a	Das Brückenkopfmodell	-	1

9b	Regelungen zum Einsatz von Personen von Subunternehmern des Auftragnehmers zur Erbringung der Dienstleistung	-	4

☒ Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1a und 1b und 1c, 4a und 4b und 4c, 2a, 2b, 2c, 2d, 2e, 2f, 2g, 2h, 2i, 2j, 3a und 3b und 3c, 5b, 5a, 6, 7b, 7a, 8, 9a, 9b.

1.2.4 die Ergänzenden Vertragsbedingungen für IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistungs-AGB) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

1.2.5 sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.

Die EVB-IT Dienstleistungs-AGB stehen unter www.cio.bund.de und die VOL/B unter www.bmwk.de zur Einsichtnahme bereit.

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

Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung. Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

☐ Beratung
☐ Projektleitungsunterstützung
☐ Schulung
☐ Einführungsunterstützung
☐ Betreiberleistungen
☐ Benutzerunterstützungsleistungen
☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
☐ Unterstützung bei Planungsleistungen
☐ Unterstützung bei Softwareentwicklung
☐ Hotline
☒ sonstige Dienstleistungen: gemäß Anlagen SLA VI RZ A, SLA VI RZ B, SLA FVM, LB Beleg und LB Service

3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

3.1 Art, Umfang und Termine

Dieser Vertrag beginnt am 01.02.2025 und gilt für unbestimmte Zeit.

Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der folgenden Tabelle (Termin- und Leistungsplan):

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	Beginn[1]	Ende/Termin[2]
1	2	3	4	5

[1] wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

[2] z.B. festes Datum ggf. mit Uhrzeit oder „nach 48 Monaten“ (wenn Vertrag unbefristet, dann Feld leer lassen)

1.	Hosting Verfahrensinfrastruktur	beim AN	01.02.2025	31.03.2025
2.	Betrieb openFT-Transfer	beim AN	01.02.2025	31.03.2025
3.	Wartung der Scanumgebung	beim AN	01.02.2025	31.03.2025
4.	Hosting SFTP Strecke	beim AN	01.02.2025	
5.	Technisches Verfahrensmanage-ment	beim AN	01.02.2025	
6.	Fachliches Verfahrensmanage-ment	beim AN	01.02.2025	
7.	Produktmanagement	beim AN	01.02.2025	
8.	Support (optional)	beim AN	01.02.2025	
9.	Belegerfassung durch den Unter-auftragnehmer (optional)	remote	01.02.2025	

☒ Feiertage im Sinne dieses Vertrages sind die Feiertage in Schleswig-Holstein, sowie der 24.12. und 31.12. abweichend von Ziffer 5.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB).

3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen

☐ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden einmalig erbracht.

3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

☒ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1-7 werden

- ☐ in folgendem Zyklus erbracht:
  - ☐ wöchentlich
  - ☐ monatlich

  jeweils
  - ☐ an folgenden Tagen: _____ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im Monat“)
  - ☐ in der Zeit von _____ bis _____ (Uhrzeit)

nicht jedoch an Feiertagen.

☒ in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: gemäß Nr. 5.1 und Hosting: gemäß SLA VI RZ B Pkt. 3.2. i.V.m. SLA VI RZ A Pkt. 6.1 (Verfügbarkeit).

3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

☒ Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 8-9 werden nur auf Abruf erbracht.

☐ Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt _____ (Stunden/Tage).

☐ Die geschätzte Abnahme beträgt _____ (Stunden/Tage) pro _____ (z.B. Vertragsmonat/Vertragsquartal/Vertragsjahr/Vertragslaufzeit).

☐ Die vereinbarte Mindestabnahme beträgt _____ (Stunden/Tage) pro _____ (z.B. Vertragsmonat, Vertragsquartal, Vertragsjahr, Vertragslaufzeit).

☐ Die Mindestabnahme für Leistungen, die Reisen erforderlich machen, beträgt pro Abruf _____ (Stunden/Tage).

Soweit Leistungen nur auf Abruf zu erbringen sind, hält sich der Auftragnehmer in dem vorgenannten Zeitraum zur Leistungserbringung bereit.

3.5 Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge

☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist _____ Monat(e) zum Ablauf eines _____ (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres).

☐ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. _____ vereinbart.

☒ Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB:

Dieser Vertrag ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß folgender Tabelle und führt dessen/deren 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 Monat(en) zum 31.01.2026 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) 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.

Der kündigende Auftraggeber trägt eventuelle Kosten für den Rückbau. Neben den Kosten für infrastrukturelle Ressourcen, kann es zu zuzüglichem Personalaufwand kommen. Die Kosten hierfür trägt der kündigende Auftraggeber.

Haushaltsvorbehalt (AG1)

Der Auftraggeber kann 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.

Außerordentliches Kündigungsrecht Auftragnehmer

Der Auftragnehmer kann diesen Vertrag außerordentlich unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende kündigen, wenn der für den Belegscan eingesetzte Unterauftragnehmer nicht zur Verfügung steht.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende
V4485-1/1090200/2260000/3011110	01.08.2022	31.01.2025

V4485/1090000 1. Änderungsverfahren	26.05.2011	31.07.2022
V4485/1090000	01.01.2010	31.07.2022

4 Vergütung

4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Anlage 2a, 2b, 2e, 2h und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

☒ Die Leistungen werden gemäß Anlage 2a, 2b, 2e, 2h mit einer Obergrenzenregelung vergütet

- ☐ Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
  - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro
- ☐ Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
  - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro
- ☐ Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) _____ aus Nummer 4.1.1
  - ☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ Euro

4.1.1 Kategorien

Lfd. Nr.	Bezeichnung der Kategorie	Vergütung für Tätigkeiten innerhalb der zuschlagsfreien Zeiten		Zuschläge in Prozent auf die Vergütungssätze aus Spalten 3 und 4 für Tätigkeiten innerhalb nachfolgender Zeiten				
		Stundensatz	Tagessatz	Montag bis Freitag (Arbeitstage) außerhalb der zuschlagsfreien Zeiten	Samstag		Sonn- und Feiertage	
					von bis	von bis	von bis	von bis
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kategorie 1				%	%	%	%	%
Kategorie 2				%	%	%	%	%
Kategorie 3				%	%	%	%	%

Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

Arbeitstag	zuschlagsfreie Zeiten			
Montag bis Donnerstag	von	Uhr	bis	Uhr
Freitag	von	Uhr	bis	Uhr

☐ Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagessätzen

☐ Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro Kalendertag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.

☐ Abweichend von Ziffer 9.2.4 Sätze 2 und 3 Dienstleistungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.

☐ abweichend von Ziffer 9.2.4 gelten folgende Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____.

4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten*/Materialkosten/Reisezeiten

☐ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☒ Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. 2a

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr.

☒ Materialkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Materialkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. _____.

☐ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

☐ Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.

☒ Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. 2a.

4.1.4 Preisanpassung

☒ Es wird eine Preisanpassung

- ☐ gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB
- ☐ gemäß Anlage Nr.
- ☒ gemäß Ziffer 3.1 Dataport AVB

vereinbart.

4.1.5 Fälligkeit und Zahlung

Die Vergütung ist abweichend von Ziffer 9.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB nicht monatlich nachträglich fällig, sondern

☐ zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.

☐ wie folgt _____.

☒ gemäß § 7 Abs. 4 Dataport Benutzungsordnung.

4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

☐ Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. _____ vereinbart.

4.2 Vergütung zum Pauschalfestpreis gem. Anlage 2c, 2d, 2f, 2g, 2i und 2j

☐ Die Leistungen zum Pauschalfestpreis werden gem. Anlage 2c, 2d, 2f, 2g, 2i und 2j vergütet.

- ☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

  Betrag: _____ Anlass: _____,

  Betrag: _____ Anlass: _____,

  Betrag: _____ Anlass: _____.

4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1a, 1b und 1c

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

_____
_____
_____

5 Service- und Reaktionszeiten*

☒ Für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1-9 werden folgende Service- und Reaktionszeiten* vereinbart:

5.1 Servicezeiten*

Tag			Uhrzeit			
	bis		von		bis	
	bis		von		bis	
An Sonntagen			von		bis	
An Feiertagen			von		bis	

☒ Vereinbarungen zu Servicezeiten* SLA VI RZ A Pkt. 2.2.2 und SLA FVM Pkt. 10.2.

5.2 Reaktionszeiten*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

☒ Die Reaktionszeiten* werden in Anlagen SLA VI RZ A Pkt. 2.3.1 und SLA FVM Pkt. 10.3 festgelegt.

Reaktionszeiten* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten*.

Ergänzend können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

6 Ansprechpartner gem. Anlage 1a, 1b und 1c

Ansprechpartner des Auftraggebers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

_____

Ansprechpartner des Auftragnehmers (Name, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

_____

7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

Lfd. Nr.	Position	Schlüsselposition gemäß Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB (ja/nein)	Fachliche Qualifikation	Sicherheitsüberprüfung Ü 1, 2 oder 3 [3]	Sonstige Anforderungen, z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
1	2	3	4	5	6

☐ Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer verpflichtet, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ nur Personal einzusetzen, welches bereit ist, sich aufgrund des Verpflichtungsgesetzes verpflichten zu lassen.

☐ Abweichend von Ziffer 8.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ist der Auftragnehmer berechtigt, für die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ auch Personal einzusetzen, welches lediglich in folgender Sprache zu kommunizieren in der Lage ist: _____.

☐ Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

8 Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers

☒ Folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers werden abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB vereinbart:

8.1 Anlage 1a, 1b und 1c Ansprechpartner

Der Auftraggeber benennt gemäß Anlage 1a, 1b oder 1c mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Änderungen der Anlage 1a, 1b oder 1c Ansprechpartner sind unverzüglich in Textform mitzuteilen. Hierfür wird eine neue Anlage 1a, 1b oder 1c vom Auftraggeber ausgefüllt. Die Anlage wird auf Anforderung durch den/ die Key Account Manager/ Key Account Managerin zur Verfügung gestellt. Die neue Anlage ist an [redacted] zu senden.

8.2 Weitere Mitwirkungsleistungen

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gemäß Anlagen SLA VI RZ A Pkt. 1.2, SLA VI RZ B Pkt. 1.4., SLA FVM Pkt. 3.1 und LB Beleg Pkt. 2 sowie gemäß Nr. 15.8.2 des EVB-IT Vertrages.

8.3 Folgende weitere Beistellleistungen werden vereinbart:

☐ Softwarelizenzen gemäß

☐ Hardware gemäß

☐ Dokumente gemäß

☐ sonstiges gemäß

[3] Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

Für folgende Leistungsergebnisse werden von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB abweichende Nutzungsrechte vereinbart:

☒ Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende abweichende Nutzungsrechte:

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörperten Dienstleistungsergebnisse für eigene Zwecke zu nutzen, sofern es sich nicht um Standardsoftware anderer Hersteller handelt.

Bei Standardsoftware anderer Hersteller gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Lizenzbedingungen und Produktbenutzungsrechte des Softwareherstellers oder Zulieferers des Auftragnehmers.

☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen.

☐ Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen: _____.

☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist.

☐ Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist, _____.

☐ Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.

☐ Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: _____.

☐ Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. _____.

10 Quellcode*

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

☐ ist gemäß Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* auf folgendem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository zu speichern: _____.

☐ wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* wie folgt gespeichert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt: _____.

☐ wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes* nicht täglich sondern _____ (z.B. am Ende jeder Arbeitswoche) abgespeichert.

☐ erfolgt die Übergabe des Quellcodes* auch am Ende jedes Leistungsmonats in elektronischer Form auf einem Datenträger.

11 Abweichende Haftungsregelungen

☐ Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen

- ☐ pro Schadensfall _____ Euro.
- ☐ insgesamt für diesen Vertrag _____ Euro.

☐ Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. _____.

☐ Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.

☒ Abweichend von Ziffer 13 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende Haftungsregelungen:

Die Haftung der Vertragsparteien ist, gleich aus welchem Rechtsgrunde, auf insgesamt 10% des Leistungsentgelts beschränkt. Bei Verträgen über wiederkehrende und dauernde Leistungen wird das jährliche Leistungsentgelt zu Grunde gelegt; ist die Laufzeit oder Mindestlaufzeit kürzer, so ist das auf diesen Zeitraum entfallende Leistungsentgelt maßgeblich. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

12 Vertragsstrafen

☐ Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die in Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ vereinbarten Leistungstermine.

☐ Abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird für Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. _____ vereinbart.

☐ Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.

☐ Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten* gelten die Regelungen in Anlage Nr. _____.

☐ Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.5 oder Ziffer 1.6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

☐ Für jeden Verstoß des Auftragnehmers gegen die Regelung im ersten Aufzählungspunkt der Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von _____ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.

☒ Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

13 Weitere Regelungen

13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

☐ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.

☐ der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. _____ zu unterstellen.

☐ die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. _____ zu beachten.

☐ folgende weitere Regelungen einzuhalten: _____.

☐ Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 19 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. _____.

☐ Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. _____ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet.

☐ Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. _____.

13.2 Haftpflichtversicherung

☐ Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 18 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird vereinbart.

13.3 Teleservice*

☐ Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. _____ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: _____ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den

Anforderungen aus Ziffer 1.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. _____ genügen.

13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

☐ Abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. _____ nicht in deutscher, sondern in _____ Sprache.

☐ Weitere Dokumentations- und Berichtspflichten des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

13.5 Interessenkonflikt

☐ Regelungen zur Vermeidung eines Interessenskonfliktes ergeben sich aus Anlage Nr. _____.

14 Pflichten nach Vertragsende

☐ Ergänzend zu Ziffer 16 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich weitere Vereinbarungen zu den Pflichten des Auftragnehmers nach Vertragsende aus Anlage Nr. _____.

15 Sonstige Vereinbarungen

15.1 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.bmwk.de zur Einsichtnahme bereit.

15.2 Umsatzsteuer

15.2.1 Verwendung der vertraglichen Leistungen (AG1)

☒ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber

- ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung,
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art und
- nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung) genutzt werden.

☐ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden. In diesem Fall gilt nachfolgende Regelung unter 15.2.2.

15.2.2 Verwendung der vertraglichen Leistungen (AG2)

☒ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber

- ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung,
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art und
- nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung) genutzt werden.

☐ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden. In diesem Fall gilt nachfolgende Regelung unter 15.2.2.

15.2.3 Verwendung der vertraglichen Leistungen (AG3)

☒ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber

- ausschließlich im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung,
- nicht in einem Betrieb gewerblicher Art und
- nicht im Rahmen von Vermögensverwaltung (z.B. Vermietung) genutzt werden.

☐ Der Auftraggeber bestätigt, dass die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen durch den Auftraggeber anteilig im Rahmen seiner hoheitlichen Aufgabenwahrnehmung genutzt werden. In diesem Fall gilt nachfolgende Regelung unter 15.2.2.

15.2.4 Umsatzsteuer bei anteiliger nicht-hoheitlicher Verwendung

Bestätigt der Auftraggeber eine nur anteilige hoheitliche Verwendung der Leistungen des Auftragnehmers, so erfolgt eine Aufteilung der Rechnung in nichtsteuerbare Beistandsleistung und steuerbare Leistung zuzüglich gesetzlicher

Umsatzsteuer. Die in diesem Vertrag bezogenen Leistungen werden vom Auftraggeber zu __ % hoheitlich verwendet. Die zu 100% fehlenden __ % der Leistungen unterliegen somit der Umsatzsteuer. Der nicht-hoheitliche Teil der Leistungsverwendung unterliegt der Umsatzsteuer und wird gesondert mit Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.

15.2.5 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG 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.

15.2.6 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden (AG1 und AG2)

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG der Umsatzsteuer, soweit sie nicht aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung (Bsp. § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Der Auftragnehmer hat die Option gem. § 27 Abs. 22 UStG zur Anwendung des § 2b UStG genutzt, so dass das bisherige Recht (§ 2 Abs. 3 in der am 31.12.2015 geltenden Fassung) bis zur erstmaligen Anwendung des § 2b UStG zur Anwendung gekommen ist. Der Auftragnehmer wird die Umsatzsteuer für alle Leistungen ausweisen, für die keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG vorliegt. Sollte der Auftragnehmer Leistungen ohne Umsatzsteuer ausgewiesen haben und 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, gegebenenfalls auch rückwirkend.

15.2.7 Umsatzsteuer für im Hoheitsbereich verwendete Leistungen, die ab der erstmaligen Anwendung des § 2b UStG erbracht werden (AG3)

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.

15.3 Verschwiegenheitspflicht (AG1 und AG3)

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

15.4 Hamburgisches Transparenzgesetz (AG2)

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 Nr. 15.3.1 oder Nr. 15.3.2 ein Kreuz gesetzt wird.

15.4.1 ☑ 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.

15.4.2 ☐ 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 zurücktreten.

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.

15.4.3 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.

15.5 Bremer Informationsfreiheitsgesetz (AG3)

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.

☐ **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.

15.6 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.

15.7 ITJG (AG1)

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.

15.8 Compliance zum Einsatz externer Dienst- oder Werkleister

15.8.1 Gesetzliche Regelungen

Der Auftragnehmer kann zur Leistungserbringung externe Dienst- oder Werkleister einsetzen. Dabei sind von Auftraggeber und Auftragnehmer die Regelungen des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes (AÜG) einzuhalten.

15.8.2 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Anlage „Regelungen zum Einsatz von Personen von Subunternehmern des Auftragnehmers zur Erbringung der Dienstleistung“ zu beachten und etwaige Verstöße hiergegen dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich zu melden. Der Auftraggeber achtet insbesondere darauf, die Beschäftigten des externen Dienst- oder Werkleisters im Rahmen des Auftragsverhältnisses nicht wie eigene Mitarbeiter in seinen Dienstbetrieb zu integrieren und diesen insbesondere auch keine arbeitsrechtlichen Weisungen zu erteilen.

15.8.3 Kommunikation

Grundsätzlich sind die in der Anlage „Ansprechpartner“ als vertragliche Ansprechpartner benannten Personen des Auftraggebers und Auftragnehmers für die Kommunikation zur vertraglich geschuldeten Leistungserbringung der externen Dienst- oder Werkleisters verantwortlich („Single Point of Contact - SPOC“). Dies umfasst auch die Konkretisierung des Auftragsgegenstands, die Dokumentation der Arbeitsstände, sowie die Kontrolle und Bewertung von (Zwischen)-Ergebnissen. Dies kann auch über andere rechtskonforme Regelungen organisiert werden, wie z.B. einem gesondert vereinbarten „Brückenkopf-Modell“, einem Ticketsystem des Auftraggebers oder einem für das Vorhaben verbindlich festgelegten Projektmanagement-Standard wie bspw. Prince2.

15.9 Datenschutzrechtliche Auftragsverarbeitung

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

15.10 Service und Support

Zukünftige Ausgestaltungsbedarfe werden nach Vertragsschluss zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer regelmäßig abgestimmt und ggf. über Änderungsvertragsvorgehen aufgenommen.

[redacted]

Auftragnehmer **Auftraggeber 2**

[redacted]

Auftragnehmer

Ort, Datum: ,

Unterschrift(en) (Name(n) in Druckschrift)

Unterschrift(en) (Name(n) in Druckschrift)

Auftraggeber 3

Ort, Datum: Bremen, 17.02.2026

[redacted]

Unterschrift(en) (Name(n) in Druckschrift)

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.

Ansprechpartner für die durch den Auftragnehmer selbst zu erbringenden Leistungen:

Zentrale Ansprechpartner des Auftragnehmers:

Vertragliche Ansprechpartner des Auftraggebers:

[redacted]

Fachliche Ansprechpartner des Auftraggebers:

Technische Ansprechpartner des Auftraggebers:

1.

2.

Gesondert vereinbartes Brückenkopfmodell gemäß Vertragsklausel „Compliance zum Einsatz externer Dienst- oder Werkleister“:

Brückenkopf des externen Dienstleisters des Auftragnehmers [redacted] EDV-Dienstleistungen):

Brückenkopf des Auftraggebers:

[redacted]

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

Das Dokument ist gültig:

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.02.2025

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

Ohne Obergrenze.

[redacted]

[redacted]

Preisblatt Aufwände

Gültig ab dem 01.02.2025

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 50.000,00 €.

[redacted]

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig vom 01.02.2025 bis zum 31.03.2025

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

Gesamtpreis: 7.686,48 €

[redacted]

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.02.2025

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

Gesamtpreis: 3.993,64 €

[redacted]

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig vom 01.02.2025 bis zum 31.03.2025

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

Gesamtpreis: 105.337,67 €

[redacted]

Preisblatt Jährlicher Festpreis

Gültig ab dem 01.02.2025

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

Gesamtpreis: 41.346,52 €

[redacted]

Preisblatt erstellt am 04.06.2025
Gemäß Dataport-Servicekatalog - Artikelliste Version 7.1

IAP-Nummer:
(wird von Dataport ausgefüllt)

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)
	Speicherung und Verwaltung von Daten im Rahmen und zur Durchführung des elektronischen Mahnverfahrens.

[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:
(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)
	Personendaten (Namen, Anschriften) von Antragsteller:innen und Antragsgegner:innen.
	darunter folgende Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)

3.	**Beschreibung der Kategorien betroffener Personen** (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Beteiligte im Mahnverfahren (Antragsteller:innen, Antragsgegner:innnen, Prozessbevollmächtigte, gesetzliche Vertreter:innen)

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)

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter

[redacted]

[redacted]

Anlage ITJG

Vereinbarung für den Betrieb von Fachverfahren zur Einhaltung des Gesetzes über den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik bei Gerichten und Staatsanwaltschaften in der Justiz der Freien Hansestadt Bremen (IT-Justizgesetz - ITJG) nach § 7 Abs. 8 Satz 1 ITJG

Produkt / IT-Dienstleistung BelegMahn (BelegMahn_ML001)

Version: 1.0
Stand: 22.05.2024

Inhaltsverzeichnis

1 Präambel 3

2 Allgemeiner Teil 3

3 Besonderer Teil 3

1 Präambel

Zur Umsetzung der aus dem Gesetz über den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik bei Gerichten und Staatsanwaltschaften in der Justiz der Freien Hansestadt Bremen vom 13. Dezember 2022 (IT-Justizgesetz, ITJG) resultierenden Anforderungen und Vorgaben verpflichtet sich Dataport als Auftragnehmer (AN) gegenüber der Freien Hansestadt Bremen – vertreten durch die Senatorin für Justiz und Verfassung– 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, unbefugte Kenntnisnahmen zu verhindern 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 ITJG in seiner jeweils geltenden Fassung 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. Weitergehende Verpflichtungen (insbesondere aus begründeten Benutzungsverhältnissen zwischen AN und AG, Gesetzen, Verordnungen etc.) bleiben unberührt. Führen Änderungen des ITJG 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 keine unbefugten Einsichtnahmen und Eingriffe in die richterliche, rechtspflegerische und staatsanwaltschaftliche Tätigkeit erfolgen.

Die mit dem technischen und fachlichen Verfahrensmanagement betrauten Beschäftigten des AN werden regelmäßig über das ITJG 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.

3 Besonderer Teil

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

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.

3.2 Protokollierung der Zugriffe der Administratoren (§ 6 Abs. 3)

Der AN protokolliert Zugriffe durch Administratorinnen und Administratoren revisionssicher nach Maßgabe eines Protokollierungskonzepts (dazu Ziff. 3.3.1). Der AN 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. 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, § 6 Abs. 3 Satz 2 ITJG.

3.3 Erstellung und Umsetzung der Sicherheits-, Berechtigungs- und Protokollierungskonzepte (§§ 6 Abs. 1 und 3, 7 Abs. 5 ITJG)

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.

Der AN erstellt ein **Berechtigungskonzept** für die Zuordnung von technischen Berechtigungen und den Zugriff auf Daten und Prozesse nach § 7 ITJG.

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. 3.2.1) nach dem Zugriffe erfasst und revisionssicher hinterlegt werden.

3.3.2 Der AN verpflichtet sich, die Konzepte der zuständigen Behörde sowie der IT-Kontrollkommission auf Verlangen zugänglich zu machen.

3.4 Benennung einer Ansprechstelle für die IT-Kontrollkommission

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 (§ 5 ITJG)

Der AN unterstützt die IT-Kontrollkommission sowie die durch diese eingesetzten Dritten bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben. Der AN gewährt der IT-Kontrollkommission nach Maßgabe von § 5 ITJG Einsicht in alle Datenverarbeitungsvorgänge gemäß §§ 6, 7 ITJG. Ihr wird ferner Einsicht in alle die IT betreffenden Verträge und Konzepte gewährt, die Inaugenscheinnahme der IT-Einrichtungen gestattet sowie ihr erforderliche Auskünfte i. S. d. § 5 Abs. 3 Satz 3 ITJG erteilt. Auf Verlangen erhält die IT-Kontrollkommission Einsicht in die Dokumentation der berechtigten Inhaberinnen und Inhaber administrativer Zugänge sowie in die Protokolle nach § 6 Absatz 3 ITJG.

Die IT-Kontrollkommission kündigt ihre Einsicht- und Zutrittsverlangen mit angemessener Frist an. Zutritt und Einsicht werden während den üblichen Geschäftszeiten von Dataport gewährt.

3.6 Informations- und Meldepflichten (§§ 6 Abs. 4, 7 Abs. 4 ITJG)

Der AN meldet sicherheitsrelevante Ereignisse nach Maßgabe von § 7 Abs. 4 Satz 2 ITJG unverzüglich. Sicherheitsvorfälle gemäß § 6 Abs. 4 ITJG werden dem AG zeitnah durch den AN gemeldet. Der AN erfüllt seine Meldepflicht durch Meldung an eine oder mehrere zu benennende Stelle(n) des AG.

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil A – Allgemeiner Teil -

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **2**

1 Einleitung **3**

1.1 Aufbau des Dokumentes 3

1.2 Allgemeine Mitwirkungsrechte und -pflichten 3

2 Grundlagen der Leistungserbringung **4**

2.1 Betrachtung der Servicekette 4

2.1.1 Netzwerk-Anbindung 4

2.2 Serviceübergreifende Regelungen 5

2.2.1 Wartungsfenster 5

2.2.2 Supportzeit Standard 5

2.2.3 Störungsannahme 6

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme 6

2.2.5 Changemanagement und Patchmanagement 6

2.2.6 Zeitfenster für Sicherheitsupdates 7

2.2.7 Release Management 7

2.3 Serviceübergreifende Leistungskennzahlen (KPIs) 8

2.3.1 Reaktionszeit 8

2.4 Betriebsverantwortung 8

3 Rollendefinition **9**

4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting **10**

4.1 Verfügbarkeit (Availability) 10

4.2 Auslastung 10

5 Störungsprioritäten **11**

6 Glossar **13**

6.1 Definition der Verfügbarkeit 17

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit 18

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen 18

1 Einleitung

Dataport stellt 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.

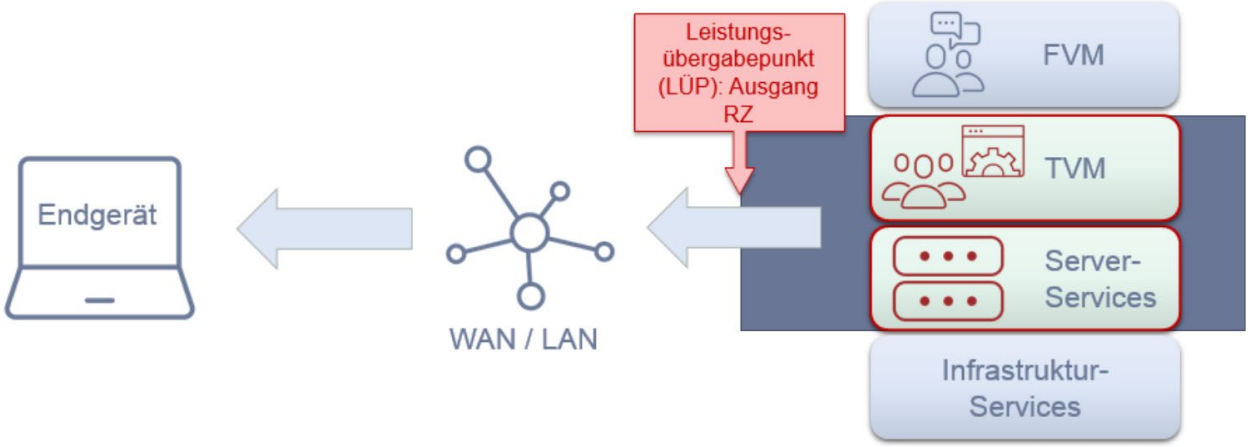
2 Grundlagen der Leistungserbringung

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.

[redacted]

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

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

2.2.4 Personendaten der Nutzer für die Störungsannahme

Regelhaft werden die über das Kontenpflegetool eingetragenen Personendaten aus den Active 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. $\text{Verfügbarkeit}_{Ist} \geq \text{Verfügbarkeit}_{Soll}$; $\text{Reaktionszeit}_{Ist} \leq \text{Reaktionszeit}_{Soll}$).
Standard Service Request (SSR)	Vordefiniertes Serviceangebot in einem Vertrag, das von Auftragsberechtigten bei Dataport mit bestimmten Konditionen (z. B. festgelegten Bearbeitungszeiten) und üblicherweise über bestimmte Wege (über einen Shop oder ein Portal) beauftragt werden kann.

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

[redacted]

6.1.1 Messung der Verfügbarkeit

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

6.1.2 Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

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

Service Level Agreement

Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum

Teil B (spezifischer Teil für Verfahren BelegMahn (BelegMahn_ML001))

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **2**

1 Einleitung **4**

1.1 Einbindung des SLAs in die Vertragsstruktur 4

1.2 Aufbau des Dokumentes 4

1.3 Rollenzuordnung 5

1.4 Mitwirkungsrechte und –pflichten 5

2 Rahmen der Leistungserbringung **6**

2.1 Servicerelevante Regelungen 6

2.1.1 Supportzeiten 6

3 Leistungsbeschreibung Verfahrensinfrastruktur **7**

3.1 Beschreibung des Fachverfahrens 7

3.2 Bereitgestellte Umgebungen 7

3.2.1 Leistungsbeschränkung bei Verzicht von zusätzlichen Umgebungen 7

3.3 Details zu Server-Services 7

3.3.1 Bereitgestellte Server-Services 8

3.3.2 Zentraler Fileservice 9

3.3.3 Fileservice Economy 9

3.3.4 Application Level Gateway-Funktionalität (ALG) 9

3.3.5 Backup & Recovery 9

3.3.6 Container 9

3.4 Geteilte Betriebsverantwortung/ Service Fernzugriff Adminplattform (SFA) 9

3.5 Details zum Technischen Verfahrensmanagement 10

3.5.1 Serviceklassifikation 10

3.5.2 Schnittstellen zu anderen Fachverfahren 10

3.5.3 Benutzerverwaltung 10

3.5.4 Zeitlich befristeter und überwachter Fernzugriff 10

3.6 Leistungseinschränkungen 11

3.6.1 Leistungsbeschränkung bei geteilter Betriebsverantwortung 11

3.6.2 Leistungsbeschränkung bei manuellem, schreibenden Zugriff auf den Fileservice des Backendverfahrens 11

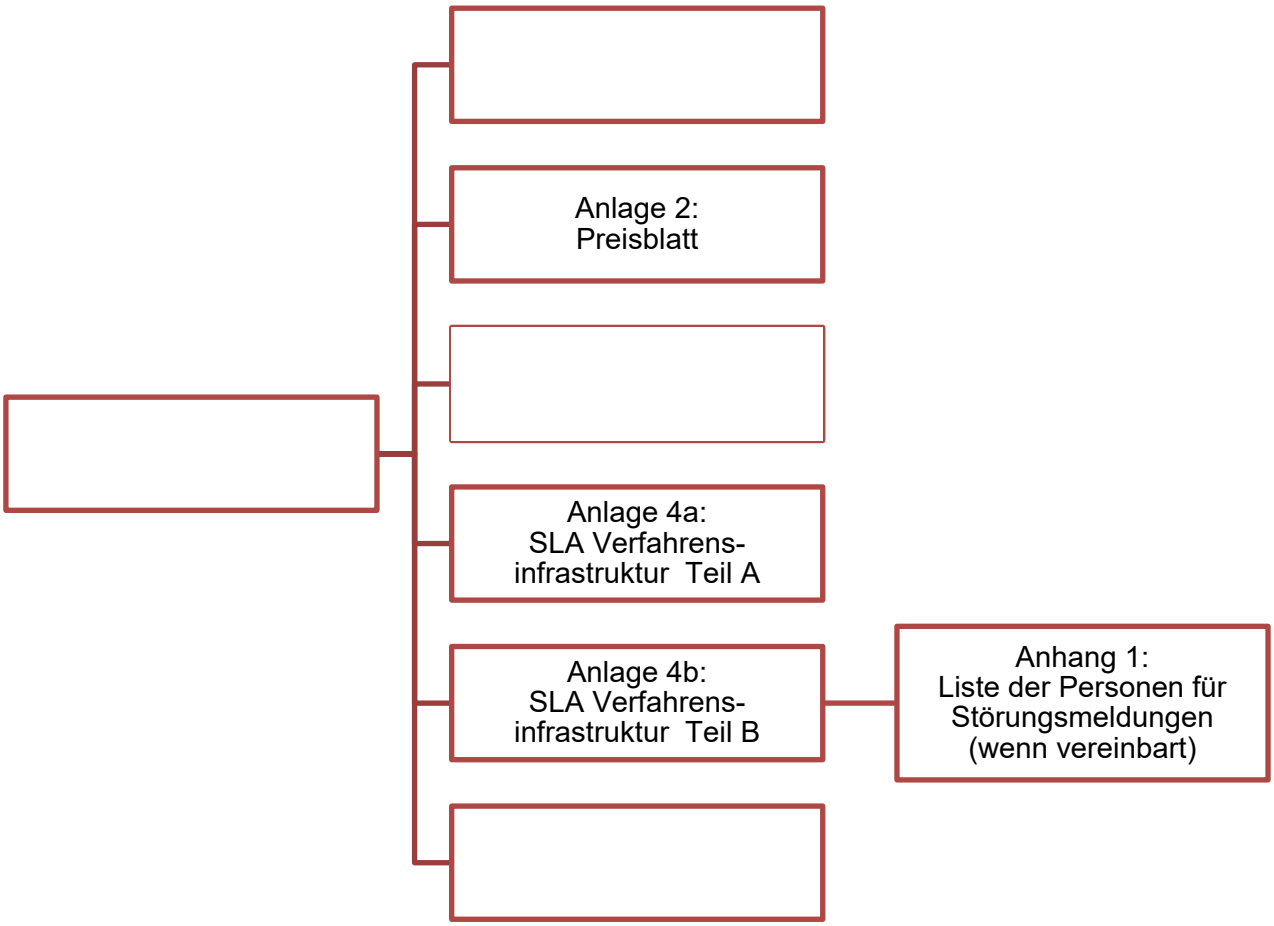
4 Leistungsspezifische KPIs und Reporting **12**

5 Maßnahmen bei Beendigung der Leistung 13

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
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, 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.

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

BelegMahn_ML001 ist die automatische Belegerfassung der Mahngerichte Hamburg (auch für Mecklenburg-Vorpommern), Schleswig-Holstein und Bremen sowie für die manuelle Datenerfassung. Belege werden im Druckzentrum Dataport Altenholz gesammelt, eingescannt und nach einer Erkennung des Inhalts auf dem Server abgelegt. In der Datenerfassung wird eine optische Kontrolle und ggfs. eine Korrektur vorgenommen. Auf dem Server liegt eine gekaufte Software namens [redacted] (Anwendung und DB). Über ein Script werden die fertigen Daten zusammengestellt und gezippt. Übertragung der Dateien [redacted] von Dataport.

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 Beauftragung dieser Leistung erforderlich.

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]

3.5.3 Benutzerverwaltung

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.

Service Level Agreement

Fachliches Verfahrensmanagement

zum Belegerfassung der Mahnländer Schleswig-Holstein, Hamburg und Bremen

Version: 1.8
Stand: 15.10.2024

Inhaltsverzeichnis

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

6.1 Beratung des Auftraggebers (zu Strategie und Planung) 13
6.2 Beratung der anwendenden Fachbereiche des Auftraggebers (zum Einsatz des Verfahrens) 13
6.3 Mitwirkung an Fachgremien und Arbeitsgruppen des Auftraggebers 14
6.4 Information und Austausch 14
6.5 Beratung bei Beteiligungen oder auf Anfrage Dritter 14
6.6 Beratung zu fachlichen Anforderungen 14

7 Unterstützung der Anwender 15
7.1 Telefonische Hilfestellung 15
7.2 Erstellen und Veröffentlichen von Informationen 15
7.3 Durchführen von Informationsveranstaltungen / Anwendergremien 16
7.4 Unterstützung bei Einweisungen und Schulungen 16
7.5 Besondere Unterstützungsleistungen 16

8 Fachliche Verfahrenssteuerung 17
8.1 Verfahrensspezifische Kennzahlen / Auswertungen 17
8.2 Überwachung von verfahrensinternen Abläufen 17

9 Services zur Auftragsverarbeitung 18
9.1 Ausführen von Batchprogrammen (Jobs) 18
9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten 19

10 Service Level 20
10.1 Hinweise 20
10.2 Servicezeit 20
10.3 Reaktionszeit 20
10.4 Regelmäßige Gespräche zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber 21
10.5 Informationsveranstaltungen / Anwendergremien 21
10.6 Reporting 21

11 Leistungsabgrenzung 22

12 Erläuterung VDBI 23

1 Einleitung

1.1 Leistungsgegenstand

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

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

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

1.2 Beschreibung des IT-Verfahrens

Beim IT-Verfahren BelegMahn ML_001 handelt es sich um die Belegerfassung aller Belegarten, welche im Mahnverfahren generiert werden.

Die Leistung der Belegerfassung für das IT-Verfahren wird beim Unterauftragnehmer durchgeführt. Durch den Auftragnehmer werden die erfassten Daten über eine gesicherte SFTP Verbindung abgeholt und dann im jeweiligen Mahnverfahren auf dem Host übertragen.

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 zum IT-Verfahren BelegMahn ML_001 erbracht:

- Direktion des SFTP Datentransfer
- Validierung der Datenmengen
- Fachliche Schnittstelle zwischen Dataport und Unterauftragnehmer, sowie dem technischen Verfahrensmanagement

2.2 Verfahrensinfrastruktur

Die Leistungen des Fachlichen Verfahrensmanagements werden für die zum IT-Verfahren der jeweiligen Mahnländer bereitgestellten folgenden Umgebungen erbracht:

- Produktionsumgebung

2.3 Anwendende Fachbereiche

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

- [redacted]
- Amtsgericht Bremen, Mahnabteilung
- [redacted]

2.4 Regelungen an anderer Stelle

Folgende Leistungen zum IT-Verfahren wurden bereits vertraglich vereinbart:

- nichtzutreffend

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

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 Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement im Rahmen des „SLA Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum“ bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind, 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 (gem. Anlage „Ansprechpartner“). 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:

- Koordination und Kommunikation mit dem Unterauftragnehmer
- Abrechnungsprüfung

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 Freigabe 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)	**V, D**	**B**
Fachlicher Test	**B, D**	**V**
Change Freigabe und Review - fachlich	**B, D**	**V**

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.

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

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 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
- ☐ Stage / Referenz

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. 0).

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:

- nichtzutreffend

9.2 Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten

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

Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung des Auftrags und informiert über:

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

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

10 Service Level

10.1 Hinweise

Zu den beschriebenen Dienstleistungen werden nachfolgende Service Levels vereinbart.

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

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

10.2 Servicezeit

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

Wochentage	Uhrzeit von	Uhrzeit bis
Montag bis Donnerstag	09:00 Uhr	15:00 Uhr
Freitag	09:00 Uhr	12:00 Uhr

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

10.3 Reaktionszeit

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

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

Leistungsart	Reaktionszeit
Hilfestellung für Anwender (Kap. 7.1)	[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
- ☒ remote

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.

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.

Leistungsbeschreibung

Belegerfassung der Mahnländer Schleswig-Holstein, Hamburg und Bremen

Version: 1.0
Erstellt am: 17.01.2025

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3
1.1 Allgemeines 3
1.2 Leistungsgegenstand 3
2 Mitwirkungsrechte und –pflichten 4
3 Leistungsumfang 5

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer betreibt für die Mahngerichte Hamburg, Schleswig-Holstein und Bremen das Verfahren Belegerfassung als Mehrländerverfahren. Die Erbringung der Leistung selbst (Belege aus dem Mahnverfahren erfassen, prüfen und korrigieren) wird durch den Unterauftragnehmer [redacted] EDV-Dienstleistungen durchgeführt. Die Leistung durch den Unterauftragnehmer wird in Anlage Leistungsbeschreibung über IT-Dienstleistungen aufgeführt.

1.2 Leistungsgegenstand

Die Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 3 beschrieben.

2 Mitwirkungsrechte und –pflichten

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

1. Belege müssen dem Unterauftragnehmer scanfertig und fristgemäß zur Verfügung gestellt werden.
2. Es wird eine korrekte, möglichst vollständige Erfassungsanweisung zur Verfügung gestellt. Hierbei übernimmt die IT-Koordination des Mahngerichts HH/MV die Abstimmung unter den Auftraggebern.
3. Die Erfassungsanweisungen werden bei jeder Änderung in erfassungsrelevanten Bereichen zeitnah gepflegt und an den Auftragnehmer mit der Erlaubnis der Weitergabe an den Unterauftragnehmer weitergegeben. Gelangen dem Auftragnehmer Änderungserfordernisse zur Kenntnis, so teilt er diese seinerseits dem Auftraggeber mit. Die Verantwortlichkeit der Vorgaben liegt bei den Auftraggebern.
4. Für die Änderung der Steuerdatei muss ein Wartungsfenster vorgeschlagen werden. Dieses wird dann zwischen Auftraggeber, Auftragnehmer und Unterauftragnehmer abgestimmt.
5. Bei Änderungen an den Belegformularen müssen diese vom Auftraggeber unverzüglich an den Auftragnehmer gemeldet werden. Der Auftragnehmer ist berechtigt diese an den Unterauftragnehmer weiterzugeben. Innerhalb einer Testphase wirken die Auftraggeber mit. Die Produktion erfolgt nach Freigabe durch den Auftraggeber.
6. Von den Auftraggebern erkannte nicht korrekte Erfassungsergebnisse werden zeitnah an den Auftragnehmer gemeldet. Die Abweichungen werden so erläutert, dass der Auftragnehmer in der Lage ist, diese zukünftig auszuschließen. Falls Änderungen an Anlagen aus diesem Vertrag dazu notwendig sind, so erfolgt zeitnah die Versendung einer entsprechenden neuen Version an den Auftragnehmer.
7. Besteht ein Mahnbescheidsantrag (MBANTG) aus mehr als einem Blatt, müssen diese je Antrag so gekennzeichnet sein, dass eine eindeutige Zuordnung zur jeweiligen (Antrags-) Geschäftsnummer (zum ersten Blatt) möglich ist.
8. Der Auftraggeber teilt dem Auftragnehmer zu Vertragsbeginn den aktuell gültigen Verteilungsschlüssel (Hybridschlüssel) mit. Dieser gilt unabhängig vom Produktionsjahr solange, bis die IT-Stelle einen neuen Verteilungsschlüssel bekannt gibt (voraussichtlich April/Mai jeden Jahres oder bei Bedarf).
9. Neue Informationen, die die Produktionsabläufe der Belegerfassung betreffen, gibt der jeweilige Auftraggeber unverzüglich an den Auftragnehmer weiter damit diese an den Unterauftragnehmer ohne Verzögerung kommuniziert werden können. Dies betrifft insbesondere Informationen hinsichtlich der Anliefermengen der Belege.

3 Leistungsumfang

Fachliches Verfahrensmanagement Leistungen

Mit Leistung des fachlichen Verfahrensmanagements 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.

Weitere Leistungen des fachlichen Verfahrensmanagement ergeben sich aus dem SLA FVM.

Produktmanagement Leistungen

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
- Zentrale Kommunikation mit Unterauftragnehmer
- Steuerung des Technischen Verfahrensmanagements:
  - Sofern Leistungen zum Technischen Verfahrensmanagement im Rahmen des „SLA Verfahrensinfrastruktur im Dataport Rechenzentrum“ bereits Bestandteil einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind, 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.

Weitere Leistungen des Produktmanagements ergeben sich aus dem SLA FVM.

Technisches Verfahrensmanagement Leistungen

- Betreuung der Datenübertragungsschnittstelle
- Weitere Leistungen des technischen Verfahrensmanagement ergeben sich aus dem SLA RZ VI Teil A und B.

Leistungen außerhalb der hier beschriebenen, wie Teilnahme an Anwendertreffen oder Umsetzung von Änderungswünschen der Auftraggeber hinsichtlich der Erfassungsrichtlinien werden durchgeführt, bedürfen jedoch einer gesonderten Beauftragung und werden nach Aufwand gesondert vergütet.

Leistungsbeschreibung über IT-Dienstleistungen

Dieses Dokument beschreibt die Dienstleistungserbringung durch den aktuell eingesetzten Nachunternehmer [redacted] *EDV-Dienstleistungen*) des Auftragnehmers. Diese Leistungsbeschreibung beschreibt abschließend die Leistungen des Nachunternehmers. Die Leistungen des Auftragnehmers werden in Abgrenzung hierzu in den anderen leistungsbeschreibenden Dokumenten festgehalten.

Dem Auftragnehmer steht es frei einen anderen Nachunternehmer während der Vertragslaufzeit mit den Aufgaben zu betrauen.

1 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Nachunternehmer des Auftragnehmers erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen: **Servicemanagement**

Die [redacted] EDV-Dienstleistungen wird mittels eines Rahmenvertrages die Belegerfassung und das Scanning und dessen Bearbeitung regelhaft übernehmen. Dataport schließt mit dem Dienstleister den entsprechenden Rahmenvertrag ab. Die Abrechnung erfolgt ebenfalls nach tatsächlichem Aufwand gem. gültigem Preisblatt. Weitere Kosten für den Auftragnehmer entstehen hierdurch nicht. In den genannten Preisen sind jegliche Porto/- und Transportkosten inkludiert. Folgende Leistungen werden erbracht:

- Erfassen der Belege mittels Scanner inkl. einer Korrektur- und Prüferfassung
- Manuelle Erfassung von Belegen inkl. Prüferfassung
- Übermittlung der erfassten Daten auf elektronischem Wege (SFTP)
  - Übermittlung an Dataport (Text-Datei)
  - Übermittlung an das jeweilige Mahngericht (PDF-Datei)
- Zusammenführen eines Löschprotokolls (gelöschte Belege sind dem Stapel zu entnehmen und mit einem Löschprotokoll zusammenzuführen), welches dann ebenfalls an das jeweilige Amtsgericht übermittelt werden muss
- Organisation des Transports der Belege

Nachkommende Belegarten sind zu berücksichtigen:

- Antrag auf Erlass eines Mahnbescheids (G)
- Antrag auf Erlass eines Mahnbescheids (R)
- Antrag auf Erlass eines Vollstreckungsbescheids
- Antrag auf Neuzustellung eines Mahnbescheids
- Antrag auf Neuzustellung eines Vollstreckungsbescheids
- Zustellungsurkunde
- Übernahmebestätigung
- Widerspruch
- Barcode Mahnbescheid
- Barcode Mahnbescheid Begleitbeleg
- Folgebarcode
- Folgebarcode Begleitbeleg

2 Beschreibung Projekt / Vorhaben

2.1 Zielsetzung

Die Erfassung muss möglichst fehlerfrei in einem vorgegebenen Prozessablauf erfolgen, wobei ein sicherer Transport der Belege sowie der erfassten Daten gewährleistet werden muss. Verschiedene Erfassungsanweisungen enthalten die gültigen Regeln für die jeweilige Belegart. Die dazugehörigen Datensatzbeschreibungen stellen die Strukturen der jeweils erwarteten Ergebnis-Dateien dar. Die durch die Erfassung gewonnen Datensätze gehen danach in die Verarbeitung des automatisierten Mahnverfahrens bei Dataport. In der Eingangsstufe dieses Programms erfolgt eine Plausibilitätsprüfung der übergebenen Datensätze. Hierbei wird

festgestellt, ob die Datensätze verarbeitbar sind oder nicht.

2.2 Rahmenbedingungen

- Abarbeitung geschätzter Belegmengen auf Basis der Entwicklung der letzten Jahre
- Belege die nicht der Leistungsbeschreibung korrekt erfasst wurden und zur Korrekturerfassung gegeben werden, werden nicht erneut vergütet. Für Korrekturen, die versehentlich abgerechnet wurden, erfolgt zum Jahresende eine entsprechende Gutschrift
- Die genannten Preise gelten nur, wenn mindestens die scanbaren Belegarten MBANTG und ZUST in Auftrag gegeben werden.
- Direkt nach Ankunft der Belege bei dem Unterauftragnehmer werden diese grundsätzlich gescannt. Dabei wird pro Beleg das Tagesdatum vermerkt.

3 Beschreibung der Leistungen

3.1 Art und Umfang

Im Rahmen des Servicemanagements in dem unter Punkt 2 beschriebenen Projekt ist der Nachunternehmer des Auftragnehmers verantwortlich für die Aufnahme, Aufbereitung, Analyse und Weitergabe der kundenseitigen technischen Anforderungen an das Softwareprodukt oder den IT-Service. Der Nachunternehmer des Auftragnehmers bereitet die technische Umsetzung des Produkts oder Services insofern vor, als dass er Widersprüche und Lücken in den Kundenanforderungen durch produktbezogene Kundengespräche auflöst. Er bewertet die Anforderungen mit Blick auf grundsätzliche Umsetzbarkeit und veranlasst deren Umsetzung, steuert diese aber nicht selbst. Nach der erfolgten technischen Umsetzung nimmt er den kundenseitigen Input zur Verbesserung des Produkts oder Services entgegen und entwickelt Maßnahmenpläne zur Problembehebung. Er konzipiert die Integration von Neukunden in das bestehende Serviceportfolio sowie die Integration von Kunden bei Erweiterungen des Service-Portfolios. Der Nachunternehmer des Auftragnehmers berichtet allein an den in der Konzeptionsphase vorab zu benennenden Ansprechpartner, der seitens Auftragnehmers und Auftraggebers für die weitere Umsetzung des Softwareprodukts/IT-Services zuständig ist. Art, Umfang und Termine der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der nachfolgenden Leistungsbeschreibung (Termin- und Leistungsplan):

Um einen möglichst störfreien Ablauf sicherstellen zu können sind folgende technische Rahmenbedingungen und prozessbezogene Vorgaben einzuhalten:

Datentransfer an Dataport je Verfahren (ProMahn HB, [redacted]

- Es muss eine **Datenschutzerklärung** vom Transportunternehmen welches vom Auftragnehmer beauftragt wurde, vorgelegt werden **oder** die Transportfirma muss in ihren Beförderungsbestimmungen entsprechende Datenschutzrichtlinien berücksichtigt haben.
- Der Transport ist **nachverfolgbar** z. B. mittels **IdentCode**.
- Die Belege sind in **verschlossenen Kisten/ Umschlägen** sicher und fristgereicht zu transportieren.
- Als Richtlinien gelten die jeweiligen Erfassungsanweisungen und die Datensatzbeschreibungen des OLG Stuttgart in der aktuell gültigen Form. Änderungen der Datensatzbeschreibung sind zeitnah umzusetzen.
- Ein Fehler liegt grundsätzlich dann vor, wenn ein übermittelter Datensatz vom AM (Automatischen Mahnverfahren) als fehlerhaft erkannt wird oder vom Antragsteller beanstandet wird und vom Auftraggeber nach Prüfung als Fehler bezeichnet wird. Ist jedoch nach Vorgabenlage erfasst worden, liegt kein Fehler vor, der zu Lasten des Auftragnehmers geht.
- Fehlerhafte Erfassungen müssen nach Fehlerfeststellung innerhalb von 3 Tagen kostenfrei korrigiert werden, d. h. eine Korrektur wird nicht zusätzlich vergütet. Für fehlerhafte Erfassungen, deren Korrekturen später durchgeführt werden, erfolgt gar keine Vergütung, d. h. dieser Datensatz wird hinsichtlich der Erfassungsleistung überhaupt nicht vergütet.
- Wird die **Fehlerquote** von 0,5 % im Monatsdurchschnitt bei mehr als zwei aufeinander folgenden Monaten überschritten, hat der Auftraggeber das Recht sofort zu kündigen.

- Bei einem **Lieferverzug** der elektronischen Rücksendungen an mehr als 6 Werktagen eines Monats, hat der Auftraggeber das Recht sofort zu kündigen.
- Die Fehlerfreiheit in der Mandantentrennung bei der Erfassung, Verarbeitung und Speicherung der Daten in den jeweiligen Kundenverzeichnissen ist sicherzustellen.
- Jeglicher Datentransport soll über eine verschlüsselte Verbindung erfolgen. Hierzu wird ein Dataportstandard verwendet. Es wird der MVD-Filetransfer **SFTP** genutzt. Vom Auftragnehmer ist die Verbindung zu uns sicher zu stellen. Etwaige damit verbundene Programmierkosten können als Beistellungsleistung innerhalb des Rahmenvertrages geltend gemacht werden.
- **Pro Verfahren** eine SFTP Strecke herzustellen, so dass pro User abgeholt werden kann.
- Dataport holt die übertragenden Daten **je Mahngericht über eine eigene SFTP-Strecke** zu vereinbarter Uhrzeit über SFTP bei [redacted] EDV-Dienstleistungen ab.
- [redacted]
- In den Datensätzen sind auch Sonderzeichen enthalten, sofern diese im Beleg vorhanden sind. Diese können bei Dataport dann über den Job [redacted] (entdichten der Erfassungsdaten) weiterverarbeitet werden.
- Bei Lieferung der Datei ist diese mit folgender **Benennung** zu versehen:

Verfahren	**Dateiname**
[redacted]	[redacted]
ProMahn HB, Bremen	[redacted]
[redacted]	[redacted]

- Zu folgenden **Zeitpunkten** sind die Scandaten in einer Datei je Mahngericht über den SFTP Server bereitzustellen. Zusätzlich bedarf es eins begleitenden E-Mail an [redacted] um die Datenübertragung anzuzeigen. Für den Fall das keine Daten vorliegen und dadurch nicht übermittelt/ bereitgestellt werden können, bedarf es ebenso einer Information.

Verfahren	**Zeitpunkt**
[redacted]	[redacted]
ProMahn HB, Bremen	[redacted]
[redacted]	[redacted]

- Die Prüfdatei/ Abrechnungsdatei ist täglich als [redacted] per E-Mail an [redacted] zu übermitteln. Diese ist grundlegend um die Rechnungen sachlich freigeben zu können. Eine Vorlage als Excel-Datei wird zur Verfügung gestellt.
- Teilnahme am Fachkreis Datenmanagement: Dataport nimmt weiterhin teil und stellt [redacted] die notwendigen Informationen zur Verfügung.
- Bei einer technischen Störung, durch die es dazu kommen kann, dass keine Lieferung/ Bereitstellung von Daten erfolgt, obliegt die Kommunikation in Richtung Mahngericht ausschließlich bei Dataport. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber schnellst möglich schriftlich unter [redacted] zu informieren.

Datentransfer je Mahngericht (Hamburg, Bremen, Schleswig) für das Belegarchiv

- Folgende **Verzeichnisstruktur** bei der Datenübertragung ist einzuhalten. Die genaue Verzeichnisstruktur ist mit dem jeweiligen Mahngericht abzustimmen.

Dateiübertragung

[redacted]

[redacted]

- Es sind einmal die Bilddaten, sowie die Scandaten zur Verfügung zu stellen. Dies wird zur statistischen Einlesung benötigt (Transferdatei).
- Zu folgenden **Zeitpunkten** sind die Scandaten in einer Datei über den mit dem Mahngericht vereinbarten Weg (z.B. SFTP, OpenFT) bereitzustellen. Zusätzlich bedarf es einer begleitenden E-Mail um die

Datenübertragung anzuzeigen. Für den Fall das keine Daten vorliegen und dadurch nicht übermittelt/ bereitgestellt werden können, bedarf es ebenso einer Information.

Verfahren	Zeitpunkt	E-Mail Anschrift
[redacted]	[redacted]	[redacted]
ProMahn HB, Bremen	[redacted]	
[redacted]	[redacted]	

Folgende Transportvereinbarungen werden getroffen:

a) Bremen

Der Transport der Erfassungsbelege erfolgt durch UPS in bereitgestellten Verpackungsmaterialien von [redacted] EDV-Dienstleistungen zu den nachfolgend genannten Zeiten. Auftraggeber von UPS ist [redacted] EDV-Dienstleistungen.

1. Tag	Nicht planbar	Ankunft der Belege bei [redacted] EDV-Dienstleistungen
2. Tag	bis 11:00 Uhr	Bereitstellung der erfassten Daten (Übertragungszeitpunkt nach Vorgabe des jeweiligen Amtsgerichtes)
	bis 17:00 Uhr	Versand der Belege täglich 17.00 Uhr
3. Tag	bis 11:00 Uhr	Bereitstellung der erfassten Daten/Restdaten vom Vortag (Übertragungszeitpunkt nach Vorgabe des jeweiligen Amtsgerichtes)
	bis 17:00 Uhr	Versand der Belege täglich 17.00 Uhr

[redacted]

[redacted]

☒ 1. Anforderungsphase

- Bei erstmaliger Erstellung eines Softwareprodukts oder IT-Services: Aufnahme, Aufbereitung und Prüfung der vom Kunden definierten technischen Anforderungen an das Produkt oder den Service
- Bei Störung oder Weiterentwicklung eines bestehenden Softwareprodukts oder IT-Services: Aufnahme, Auf-bereitung und Prüfung der vom Kunden gemeldeten Störung oder Entwicklungsanforderung
- Anforderungsanalyse / Anforderungsbewertung

☒ 2. Konzeptionsphase / Anforderung der Konzeption

- Erstellung der Anforderungsspezifikationen zur Weitergabe an ein Projektteam zwecks technischer Umsetzung des Softwareprodukts bzw. des IT-Services
- Nach der technischen Umsetzung: Revision und konzeptionelle Weiterentwicklung des Softwareprodukts bzw. des Service
- Erstellung und Fortschreibung der Produkt- bzw. Servicebeschreibung

☒ 3. Kundenmanagement

- Aufnahme und Dokumentation von Kundenfeedback
- Durchführung regelmäßiger produkt- bzw. servicebezogener Kundengespräche zur Ermittlung des Anpassungsbedarfs
- Entwicklung von Maßnahmenplänen in Bezug auf die kundenseitig genannten Anforderungen aus den Gesprächen

☐ 4. Ausbringen des Serviceportfolios bei Bestands- und Neukunden

- Konzeption der Integration von Neukunden in das Serviceportfolio
- Integration / Erweiterung des Serviceportfolios bei Neu- und Bestandskunden für die Bereiche:
  - ☐ Fieldservice
  - ☐ Testmanagement
  - ☐ Client
  - ☐ Rechenzentrum

- ☐ Rollout
- Konzeption der Integration neuer Services für Bestandskunden

☒ 5. Controlling/Reporting

- Analyse, Darstellung und Entwicklung von Kennzahlen zur Servicequalität (z.B. Dauer der Beauftragung, Anzahl und Erledigung von Beschwerden)
- Analyse, Darstellung und Entwicklung von Kennzahlen bzgl. der Einhaltung von vertraglich vereinbarten SLA-Vorgaben (insbesondere Verfügbarkeit, Anzahl Incidents, Einhaltung der Softwarecompliance wie z.B. Aktualität des Virenscanners, Patch-/Releasestände)
- Entwicklung von produktspezifischen Kennzahlen

Der Nachunternehmer des Auftragnehmers erbringt die Leistungen eigenverantwortlich und selbständig. Er darf keine Weisungen zu Zeit, Ort oder Art und Weise der Arbeitsleistung gegenüber Mitarbeitern des Auftraggebers und Auftragnehmers erteilen. Bei der inhaltlichen Durchführung seiner Tätigkeit ist der Nachunternehmer Weisungen des Auftraggebers und des Auftragnehmers nicht unterworfen. Nicht als Weisungen im vorstehenden Sinne gelten die auftragsbezogenen Vorgaben, die zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung und Einhaltung der projektbezogenen Zeitvorgaben erforderlich sind.

Eine weitergehende Konkretisierung der zu erbringenden Leistung durch den Auftraggeber ist zulässig, soweit die jeweiligen Leistungsinhalte bereits in abstrakter Form in der Leistungsbeschreibung genannt sind, und erfolgt über die in der Definitionsphase konkret zu benennenden Ansprechpartnern. Ein Austausch oder eine Ergänzung des Leistungsgegenstandes sind nur dann zulässig, wenn eine entsprechende Vertragsänderung oder -ergänzung zwischen den Parteien vereinbart wird. Das Recht zu einer einseitigen Zuweisung anderer oder zusätzlicher Aufgaben steht weder dem Auftraggeber noch dem Auftragnehmer zu.

Der Nachunternehmer des Auftragnehmers darf für den Auftraggeber keine verbindlichen Erklärungen abgeben und entgegennehmen oder diesen vertreten. Der Nachunternehmer des Auftragnehmers darf daher auch keine Weisungen gegenüber Mitarbeitern des Auftraggebers erteilen, die allein dem Auftraggeber in seiner Eigenschaft als Arbeitgeber dieser Mitarbeiter zustehen.

3.2 Kommunikation/ Beauftragungsweg

☐ Die Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Nachunternehmer des Auftragnehmers und die Konkretisierung der einzelnen unter Punkt 3.1 beschriebenen Leistungen erfolgt über ein Ticketsystem, die ausschließlich Tickets aus den unter Punkt 3.1 beschriebenen Bereichen enthält. Dem Nachunternehmer des Auftragnehmers steht es frei, die Bearbeitung von nicht diesem Leistungsbereich unterfallenden Tickets abzulehnen.

☒ Die Kommunikation an den Schnittstellen zwischen dem Auftraggeber und dem Nachunternehmer des Auftragnehmers erfolgt über vorab benannte Ansprechpartner (gem. Anlage 1 Ansprechpartner).

☐ Es erfolgt keine Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Nachunternehmer des Auftragnehmers. Der Ansprechpartner des Nachunternehmers ist dem Auftragnehmer jedoch bekannt.

3.3 Leistungsort

Die Leistungen gemäß Punkt 3.1 werden grundsätzlich remote erbracht.

4 Betriebsmittel des Nachunternehmers

4.1 Hardware

☐ Aus IT-Sicherheitsgründen wird ein – durch Dataport verwaltetes - Notebook zur Verfügung gestellt.

☐ Aus IT-Sicherheitsgründen wird ein – durch den Kunden verwaltetes - Notebook zur Verfügung gestellt.

☐

4.2 Software

Folgende nicht durch den Nachunternehmer selbst mit vertretbarem Aufwand beschaffbare Software, wird

☐ durch den Auftraggeber

☐ durch den Auftragnehmer

zur Leistungserbringung zur Verfügung gestellt:

☐

☐

☐

5 Vergütung

Die Leistungen gemäß Punkt 3.1 werden gemäß Anlage 2 vergütet.

EVB-IT Dienstvertrag Vxxxxx/xxxxxxx

Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 2)

Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

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

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

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)

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.

Das Brückenkopfmodell

Im Folgenden wird das Brückenkopfmodell im Grundsatz erläutert:

Zur Verhinderung einer zu engen, integrierten Zusammenarbeit zwischen den Teams des Auftraggebers und des externen Dienstleisters muss die Kommunikation geordnet und über vorab benannte Ansprechpartner (die „Brückenköpfe“) erfolgen. Der Auftraggeber soll demnach nicht mit den Leistungserbringern in den jeweiligen Teams der externen Dienstleister direkt sprechen, vielmehr gibt ein zentraler Ansprechpartner – der Brückenkopf – Informationen an die richtige Stelle des jeweiligen Teams und umgekehrt. Der Auftraggeber darf den vom Dienstleister zur Vertragsdurchführung eingesetzten Personen weder Weisungen noch Wartungsabrufe o.ä. erteilen und auch in sonstiger Weise keine unmittelbare Kommunikation zu diesen Personen aufnehmen. Wichtig ist, dass der Brückenkopf kein Teil des operativ tätig werdenden Teams auf Seiten des externen Dienstleisters sein sollte. Möglich ist aber die Etablierung von Brückenköpfen „über Kreuz“. Das heißt, Person A, die in Team A operativ tätig wird, kann gleichzeitig Brückenkopf für Team B sein, in dem er keine operativen Leistungen erbringt. Person B aus Team B kann dann andersherum Brückenkopf für Team A sein, in dem er wiederum nicht operativ tätig wird.

Regelungen zum Einsatz von Personen von Subunternehmern des Auftragnehmers zur Erbringung der Dienstleistung

Folgende Regelungen gelten für die zur Dienstleistungserbringung eingesetzten Personen von Subunternehmern des Auftragnehmers. Es handelt sich um eine nicht abschließende Übersicht von Punkten, die eine Integration in die Betriebsorganisation indizieren.

E-Mail-Adresse

Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, dürfen einen E-Mail-Account des Auftraggebers nur zugewiesen bekommen, wenn ein E-Mail-Account des Auftraggebers zwingend erforderlich ist, um die in dieser Leistungsbeschreibung/ in möglichen weiteren Leistungsbeschreibungen geschuldete Dienstleistung zu erbringen.

Die Signatur der E-Mail-Adresse muss einen Hinweis darauf, dass die Person extern ist („Extern“ in der Signatur) enthalten und damit den Status eines Dienstleisters zu erkennen geben.

Zugriff auf IT-Systeme

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, erhalten Zugriff auf IT-Systeme des Auftraggebers nur und auch nur in dem Umfang, in dem es zwingend erforderlich ist, die in der Leistungsbeschreibung/ den Leistungsbeschreibungen geschuldete Dienstleistung zu erbringen.

(2) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, dürfen keinen generellen Zugriff auf das Intranet des Auftraggebers haben. Ein Zugriff ist nur und auch nur in dem Umfang zulässig, in dem es zwingend erforderlich ist, die in der Leistungsbeschreibung/ den Leistungsbeschreibungen geschuldete Dienstleistung zu erbringen.

Arbeitsmittel

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, werden vom Auftraggeber keine Betriebsmittel zur Auftragsdurchführung zur Verfügung gestellt (z.B. Notebook, Smartphone, Software).

(2) Ausnahmen sind nur und auch nur in dem Umfang zulässig, in dem es zwingend erforderlich ist, die in dieser Leistungsbeschreibung/ den Leistungsbeschreibungen geschuldete Dienstleistung zu erbringen.

(3) Ausnahmen können auch aus zwingenden Gründen der IT-Sicherheit und hier insbesondere der Überwachung der Einhaltung der IT-Sicherheitsanforderungen begründet sein.

Interne Verzeichnisse und Verteiler

Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, werden nicht in den allgemeinen internen Verzeichnissen des Auftraggebers (z.B. Telefon-, E-Mail-Verzeichnisse, Arbeitspläne, Outlook-Kalender, Organigramme, E-Mail-Verteiler) geführt.

Zutritt zu Räumlichkeiten und Flächen des Auftraggebers

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, haben keine Zutrittsrechte / -pflichten zu Räumlichkeiten des Auftraggebers.

(2) Ausnahmen sind nur und auch nur in dem Umfang zulässig, in dem es zwingend erforderlich ist, um die die in der Leistungsbeschreibung/ den Leistungsbeschreibungen geschuldete Dienstleistung zu erbringen.

(3) Soweit Ausnahmen nach Abs. 2 zulässig sind, sind gesonderte und auf die Dienstleistung begrenzte Zutrittsberechtigungen auszustellen.

Visitenkarten

Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, erhalten keine Visitenkarten des Auftraggebers.

Weisungen

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, erhalten keine arbeitsrechtlichen Weisungen vom Auftraggeber. Sie sind nicht Arbeitnehmer des Auftraggebers.

(2) Die Pflichten der Personen nach Abs. 1 ergeben sich aus der dem Auftrag zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung.

(3) Zulässig sind auftragsbezogene Hinweise zur Konkretisierung der geschuldeten Leistung, soweit diese Leistung abstrakt bereits in der Leistungsbeschreibung/ in möglichen weiteren Leistungsbeschreibungen beschrieben ist, und zur Durchführung des konkreten jeweiligen Auftrags.

Dienst- und Urlaubsplanung

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, sind nicht Gegenstand des Urlaubsplans der Leistungseinheit des Auftraggebers, für die sie Leistungen erbringen.

(2) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, sind nicht als Abwesenheits- oder als Vakanzvertretung eines Beschäftigten des Auftraggebers einzusetzen.

(3) Soweit die Dienstleistung die Leistungserbringung des Auftraggebers absichert, ist die vom Auftragnehmer angekündigte Abwesenheit der Personen, die er zur Erbringung der Leistung einsetzt, Gegenstand der Dienstplanung des Aufraggebers.

Ansprechperson

In der Anlage 1 dieses Vertrages wird die jeweilige Ansprechperson von beiden Seiten (Auftraggeber und Auftragnehmer) benannt. Die Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer hat ausschließlich über diese Ansprechpersonen zu erfolgen.

Schulungen und Einweisungen

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, nehmen nicht an allgemeinen Schulungen teil, die für die Beschäftigten des Auftraggebers angeboten werden.

(2) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, sind in die konkrete Aufgabe durch den Auftragnehmer einzuweisen, damit sie ihre geschuldete Leistung erbringen können. Soweit es in diesem Zusammenhang die Kenntnis spezifischer Regelungen und Werkzeuge des Auftraggebers erforderlich ist, sind diese Personen einzuweisen und dürfen ggf. insoweit auch an derartigen Schulungen teilnehmen.

Erfassung von Einsatzzeiten

1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, haben ihre Leistungszeiten für Zwecke der Qualitäts- und Leistungskontrolle durch Leistungsnachweise zu dokumentieren. Ob diese Leistungsnachweise Teil der Dokumentation zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber ist, ist der Teil der vertraglichen Regelungen.
Die Dokumentation hat getrennt von der für die Beschäftigten des Auftraggebers zu erfolgen.

(2) Die Leistungserfassung der Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, hat getrennt von der Leistungserfassung der Beschäftigten des Auftraggebers zu erfolgen.

Krankheit und sonstige Abwesenheit

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, geben gegenüber dem Aufraggeber keine Krankmeldungen und /oder Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen ab.

(2) In jeglichem Fall der unvorhergesehenen Abwesenheit einer Person, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, erfolgt die Abwesenheitsmeldung über den Auftragnehmer an die Ansprechperson.

Interne Meetings und Besprechungen

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, nehmen nicht an allgemeinen internen Besprechungen teil.

(2) Die Teilnahme an Besprechungen ist nur und auch nur in dem Umfang zulässig, die in einem konkreten Auftragsbezug stehen. Solche Besprechungen werden vom Auftraggeber nicht einseitig festgelegt, sondern sind ausschließlich nach Vereinbarung mit der Ansprechperson des Auftragnehmers zu terminieren.

Leistungsmängel

(1) Leistungsmängeln sind der vom Auftragnehmer benannten Ansprechperson mitzuteilen.

(2) Personalgespräche mit den vom Auftragnehmer eingesetzten Personen sind unzulässig.

Keine Personalentwicklung

(1) Personalentwicklungsgespräche mit der vom Auftragnehmer beauftragten Person sind unzulässig.

(2) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, erhalten keine Arbeitszeugnisse.

Keine Vergünstigungen

(1) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, erhalten keine Vergünstigungen wie bspw. in den Kantinen, die den Beschäftigten des Auftraggebers vorbehalten sind.

(2) Personen, die der Auftragnehmer zur Erbringung der Leistung einsetzt, nehmen nicht an Gemeinschaftsveranstaltungen wie bspw. Betriebsfesten, Weihnachtsfeiern etc. teil.