

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V12171-2/3018000

Seite 1 von 6

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Stadtgemeinde Bremen  
Die Senatorin für Soziales, Jugend,  
Integration und Sport  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen**

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

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

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

### 1 Vertragsgegenstand und Vergütung

#### 1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Aufbau und Betrieb einer Entwicklungsumgebung in der dSecureCloud für das Fachverfahren Sopart

2. Änderung: Zusätzliche Lizenzen dSecureCloud

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

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

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

### 2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2, 3, 4, 5 und 6 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

### 3 Art und Umfang der Dienstleistungen

#### 3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1  Beratung
- 3.1.2  Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3  Schulung
- 3.1.4  Einführungsunterstützung
- 3.1.5  Betreiberleistungen
- 3.1.6  Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7  Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8  sonstige Dienstleistungen:  
gemäß Anlage 4

#### 3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom
  
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers
  - Service Level Agreement Anlage(n) Nr. 4
  - Bereitstellung von Systemen für SoParT in der dSecureCloud – IaaS (SLA)
  
- folgenden weiteren Dokumenten:
  - Ansprechpartner Anlage(n) Nr. 1
  - Preisblatt Aufwände Anlage(n) Nr. 2
  - Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung Anlage(n) Nr. 3
  - dSecureCloud-Informationsblatt-Neukunde Anlage(n) Nr. 5
  - Muster Leistungsnachweis Dienstleistung Anlage(n) Nr. 6

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
  - folgender Reihenfolge: 1, 2, 3, 4, 5, 6
- 3.2.2  Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.
- 3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V12171-2/3018000

### 3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

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

## 4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers \_\_\_\_\_

### 4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V12171/3011150			01.11.2017	04.11.2018
V12171-1/3011150			05.11.2018	31.12.2021
V12171-2/3018000 gem. Nr. 3.1.8			01.01.2022	

### 4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß SLA Pkt. 4.1.1.2

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

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

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

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

## 5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2 und Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1  Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2

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

### Reisezeiten

Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.

Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage .

### Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2.

### Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung

gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB

anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. .

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V12171-2/3018000

**5.2  Festpreis**

Der einmalige und der jährliche Festpreis setzen sich gemäß Anlage zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen und des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage.

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

Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage

**5.3 Reisekosten und Nebenkosten**

Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage

Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

**6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

6.2  Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte\* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:  
\_\_\_\_\_

6.3  Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.

6.4  Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen  
\_\_\_\_\_

**7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

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

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

**8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers**

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

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

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

8.3. gemäß Anlage SLA Pkt. 2.3

## 9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

## 10 Versicherung

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

## 11. Sonstige Vereinbarungen

### 11.1 Allgemeines

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

### 11.2 Umsatzsteuer

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

### 11.3 Verschwiegenheitspflicht

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

### 11.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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

11.4.2  Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

### 11.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

### 11.6 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2022 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß Nummer 4.2 und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2022 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

# EVB-IT Dienstvertrag

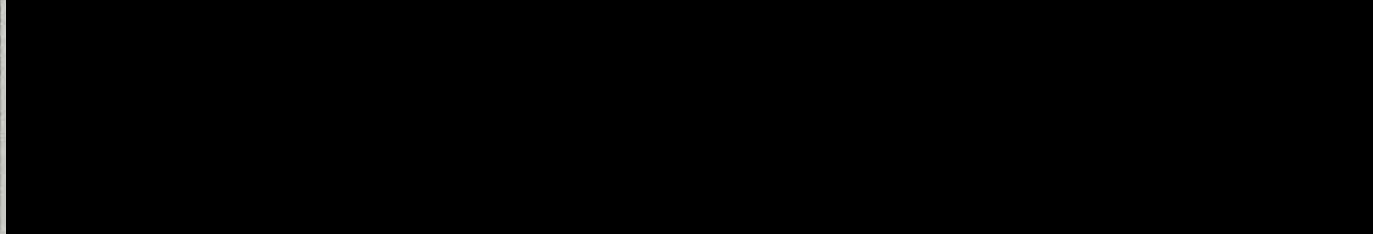


Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V12171-2/3018000

Seite 6 von 6

Bremen , 03.02.2022  
Ort Datum

Bremen , 10.02.2022  
Ort Datum





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

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:** **Stadtgemeinde Bremen  
Rechnungseingang Stadt Bremen  
Die Senatorin für Soziales, Jugend,  
Integration und Sport  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen**

**Rechnungsempfänger:** **Stadtgemeinde Bremen  
Rechnungseingang Stadt Bremen  
Die Senatorin für Soziales, Jugend,  
Integration und Sport  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen**

**Leitweg-ID:** 


Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:**

**Vertraglicher Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**

---

**Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:**



**Herr/Frau Vorname Nachname  
Tel.:  
E-Mail:**

**Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:** **Herr/Frau Vorname Nachname  
Tel.:  
E-Mail:**

**Herr/Frau Vorname Nachname  
Tel.:  
E-Mail:**

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

Ort \_\_\_\_\_, Datum \_\_\_\_\_

# Preisblatt Aufwände

**Gültig ab dem 01.01.2022**

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

mit einer jährlichen Obergrenze von 50.000,00 €.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.



Die Rechnungsstellung für die Pos. 10-90 sowie 110 erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

Die Rechnungsstellung für die Pos. 100 erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis.

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

## Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

### Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	Zutreffendes ankreuzen
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	<input type="checkbox"/>
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 <small>(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)</small>	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input checked="" type="checkbox"/>

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

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

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

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small>
	Softwaretest: Einspielen von anonymisierten Daten zum Überprüfen der Funktionsfähigkeit eines IT-Fachverfahrens.

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

<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small>

<b>4.</b>	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> <small>(siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</small>
	keine Übermittlung von Daten.

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



# **Service Level Agreement**

## **Bereitstellung von Systemen für *SoParT* in der **dSecureCloud** – IaaS**

**für**

Stadtgemeinde Bremen  
Senatorin für Soziales,  
Jugend, Integration und Sport  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.4  
Stand: 19.10.2018

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Allgemeine Leistungen .....</b>	<b>5</b>
2.1	Basisleistungen.....	5
2.1.1	Grundsatzkonformer Betrieb.....	5
2.1.2	Datenschutz.....	6
2.1.3	Virenschutz .....	6
2.1.4	Monitoring .....	7
2.1.5	Verfügbarkeit .....	7
2.1.6	Zugang.....	7
2.1.7	Netzkommunikation .....	7
2.1.8	Verschlüsselung .....	8
2.1.9	Authentisierung.....	8
2.1.10	Löschung von Daten.....	8
2.1.11	Offenlegung von Daten des Auftraggebers .....	8
2.1.12	Berichtswesen und Rechnungsstellung.....	8
2.1.13	Protokollierung.....	9
2.2	Leistungsgegenstand.....	9
2.2.1	Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der dSecureCloud.....	9
2.2.2	Betriebssysteme in der dSecureCloud .....	9
2.3	Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Auftraggebers.....	10
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>11</b>
3.1	Anforderungen an die Infrastruktur des Auftraggeber .....	11
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall.....	11
3.2	Lizenzleistungen .....	11
3.3	Leistungsabgrenzung .....	11
3.4	Optionale Leistungen.....	11
3.4.1	Datensicherung.....	12
3.4.2	Erweiterte Netzkommunikation.....	12
3.4.3	Zusatzservice Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke .....	12
3.4.4	Virenschutz .....	13
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>14</b>
4.1	Leistungsausprägung .....	14
4.1.1	Betriebszeiten .....	14



4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit.....	14
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb.....	14
4.1.1.3	Servicezeit - Überwacher Betrieb .....	14
4.1.2	Wartungsarbeiten .....	14
4.1.3	Support .....	14
4.1.4	Störungsannahme .....	15
4.1.5	Incident-Management.....	15
<b>5</b>	<b>Erläuterungen .....</b>	<b>17</b>
5.1	Begriffsfestlegungen .....	17
5.2	Erläuterung VDBI.....	18

## 1 Einleitung

---

Dataport (nachfolgend Auftragnehmer) stellt mit dem Infrastructure-as-a-Service (IaaS) in der dSecureCloud eine „On Demand“ Lösung für die Bereitstellung von Servern für Trägerländer (nachfolgend Auftraggeber) bereit. IaaS in der Dataport Cloud wurde entwickelt, um eine wirtschaftliche und zugleich flexible Bereitstellungsform für virtuelle Server anzubieten. Sie unterscheidet sich in ihrem Leistungsumfang stark vom „Full Service Support“.

Mittels eines Self-Service-Portals kann ein Anwender virtuelle Systeme (VM) nach seinem eigenen Bedarf bereitstellen. Hierbei ist es ihm möglich, Ressourcen seinen benötigten Servern zuzuweisen, als auch aus einer vorgegebenen Auswahl ein Betriebssystem auszuwählen. Die Bereitstellung des virtuellen Servers erfolgt vollautomatisiert, jedoch ohne Konfiguration des Betriebssystems oder betriebssystemnaher Komponenten.

Über einen Proxy Zugang wird die Erreichbarkeit des virtuellen Servers ins Internet hergestellt. Aus dem jeweiligen Clientnetz sind die Server direkt per RDP (Microsoft Windows) oder SSH (Linux), ohne einen eToken oder den Zugang zu einer Adminplattform, zu erreichen. Die Erreichbarkeit der virtuellen Server ist nur untereinander möglich. Zusätzliche Freischaltungen müssen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegen einem Genehmigungsvorbehalt. Freischaltungen in weitere RZ-Bereiche sind nicht möglich.

Der IT-Grundschutzkonforme Betrieb der Virtualisierungsinfrastruktur wird vom Auftragnehmer für die Verarbeitung von Daten mit dem Schutzbedarf „normal“ gewährleistet. Die virtuellen Systeme selbst, sind im Gegensatz zum „Full Service Support“, ungehärtet und werden vom Auftragnehmer nicht betreut. Sicherheitspatches von Betriebssystem und betriebssystemnaher Software müssen vom Anwender selbstständig installiert werden. Ein Virenschutz für die VMs wird bereitgestellt. Ein Monitoring findet nur für die zugrunde liegende Virtualisierungsinfrastruktur statt, nicht jedoch für die vom Anwender betreuten Server. Es bestehen jedoch keinerlei Verfügungsansprüche für die vom Anwender betriebenen virtuellen Server.

Störungen des Self-Service-Portals können über den User-Help-Desk eröffnet werden, während die Anwender-VMs keinem Support durch den Auftragnehmer unterliegen. Die Option auf eine vollständige Datensicherung und Wiederherstellung der Systeme ist möglich.

## 2 Allgemeine Leistungen

### 2.1 Basisleistungen

Die Basisleistungen stellen die Grundlage des Infrastructure-as-a-Service (IaaS) innerhalb der dSecureCloud dar. Mit dem Self-Service-Portal stellt sich der Auftraggeber seine benötigten virtuellen Server mit den von ihm benötigten Ressourcen flexibel selbst bereit. Zu den Ressourcen, die vom Auftraggeber wählbar sind, gehören RAM, CPU Cores, Kapazität sowie Partitionierung von Storage als auch die Wahl der Betriebssystemplattform.

Die Bereitstellung des virtuellen Servers erfolgt vollautomatisiert über die vom Auftragnehmer bereitgestellten Server-Templates. Es findet keine Konfiguration des Betriebssystems oder möglicher betriebssystemnaher Komponenten durch den Auftragnehmer statt. Der Server wird eigenverantwortlich vom Auftraggeber betreut.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung der Server-Templates zur Erstellung von virtuellen Servern in der Cloud	V, D, B	I
Erstellung eines virtuellen Servers über das Self-Service-Portal	I	V, D, B
Konfiguration des virtuellen Servers nach Erstellung über das Self-Service-Portal	I	V, D, B
Ressourcenerweiterung des virtuellen Servers (RAM, Cores, Festplatten)	I	V, D, B

#### 2.1.1 Grundschutzkonformer Betrieb

Alle Systeme der dSecureCloud Virtualisierungsinfrastruktur erfüllen die Anforderungen des grundschutzkonformen Betriebs des BSI für die Verarbeitung von Daten mit dem Schutzbedarf „normal“.. Der grundschutzkonforme Betrieb der Virtualisierungsinfrastruktur wird vom Auftragnehmer gewährleistet.

Der sichere Betrieb für die vom Auftraggeber eigenadministrierten virtuellen Server in der dSecureCloud wird nicht vom Auftragnehmer gewährleistet.

Für das Update- und Patchmanagement für die Virtualisierungsinfrastruktur der dSecureCloud ist der Auftragnehmer verantwortlich.

Im Quartalszyklus werden die Servertemplates für Neubereitstellungen für die vom Auftraggeber nutzbaren Betriebssysteme vom Auftragnehmern auf ein aktuelles Patch- und Updatelevel gehoben.

Nach dem Zeitpunkt der Bereitstellung der virtuellen Systeme verpflichtet sich der Auftraggeber aktuelle Sicherheitspatches und Updates für das Betriebssystem und betriebssystemnaher Software auf seinen betreuten virtuellen Servern innerhalb der dSecureCloud selbstständig zu beziehen und zu installieren.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, kundenbetreute Maschinen stillzulegen, wenn diese ein Sicherheitsrisiko (zum Beispiel Teil eines Bot-Netzes, Viren- oder Malwarebefall) darstellen oder nach wiederholter Aufforderung keine sicherheitsrelevanten Patches eingespielt werden.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Grundschutzkonformer Betrieb der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Sicherer Betrieb der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud nach Bereitstellung, inkl. Einspielung von Patches und Updates	I	V, D
Anpassung der Templates für Neubereitstellungen auf aktuelles Patch- & Updatelevel (pro Quartal)	V, D, B	

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten an der dSecureCloud Infrastruktur	V, D	I

### 2.1.2 Datenschutz

Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Art der Nutzung der bereitgestellten virtuellen Systeme inklusive der verwendeten Daten. Verarbeitet der Auftraggeber auf den bereitgestellten virtuellen Systemen des Auftragnehmers personenbezogene Daten, so ist der Auftraggeber ist bezüglich der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Der Auftraggeber ist ebenfalls für die Einhaltung der in Kapitel IV der DSGVO und ggfs. ergänzend geltender nationaler Datenschutzvorschriften verantwortlich, insbesondere für

- die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten,
- sofern die Verarbeitung auf der Grundlage einer Einwilligung erfolgt, die Einholung und Dokumentation von Einwilligungserklärungen, die Dokumentation von Widerrufserklärungen und die Umsetzung der im Falle eines Widerrufs erforderlichen Maßnahmen,
- die Prüfung, ob gemäß Art. 35 DSGVO eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen ist, und falls ja, für die Durchführung derselben,
- die Dokumentation der zum Schutz der Daten getroffenen Maßnahmen, soweit diese in nicht von dem Auftragnehmer im Rahmen der in diesem SLA geregelten Leistungen umzusetzen sind,
- die Wahrung der Rechte der Betroffenen insbes. des Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung,
- die Einhaltung von Löschfristen und zulässiger Speicherdauer.

Die datenschutzrechtliche Verantwortung des Auftragnehmers zur Umsetzung der Maßnahmen gemäß Art. 32 und 28 DSGVO ist auf den in diesem SLA geregelten Leistungsumfang beschränkt.

### 2.1.3 Virenschutz

Der Auftragnehmer gewährleistet für die Virtualisierungsinfrastruktur einen Virenschutz.

Für die vom Auftraggeber betreuten virtuellen Server ist der Virenschutz innerhalb der dSecureCloud optional.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Virenschutz der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Bereitstellung des Virenschutzagenten der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud	V, I, B	D
Betrieb und Betreuung des Virenschutzagenten auf virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud		V,D,B



### 2.1.4 Monitoring

Die virtuellen Server des Auftraggebers innerhalb der dSecureCloud unterliegen nicht dem Monitoring des Auftragnehmers. Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich für den Zustand und den störungsfreien Betrieb seiner Server.

Die Überwachung für die virtuelle Infrastruktur, wie auch das Self-Service-Portal, werden vom Auftragnehmer betreut und gewährleistet.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Monitoring der Dataport Infrastruktur	V, D, B	I
Störungsfreier Betrieb des Self-Service-Portals	V, D, B	I
Steuerung und Überwachung der virtuellen Systeme. Proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen	I	V, D

### 2.1.5 Verfügbarkeit

Der Auftraggeber hat gegenüber dem Auftragnehmer keinerlei Verfügbarkeitsansprüche auf seinen in der dSecureCloud eigenadministrierten Servern.

Die Verfügbarkeit der Virtualisierungsinfrastruktur und des Self-Service-Portals wird analog zum Standard des Dataport Servicekatalogs zugesichert.

### 2.1.6 Zugang

Aus dem jeweiligen Clientnetz sind die Server direkt per RDP (Remote Desktop Protokoll, Microsoft Windows) oder SSH (Secure Shell, Linux) zu erreichen. Über einen Proxyserver wird der Zugang zu dem vom Auftraggeber in der dSecureCloud administrierten Server hergestellt.

Es wird kein Zugang zu einer Administrationsplattform benötigt.

### 2.1.7 Netzkommunikation

Die Erreichbarkeit für die vom Auftraggeber in der dSecureCloud betreuten virtuellen Server ist nur untereinander möglich. Zusätzliche Freischaltungen müssen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegen einem Genehmigungsvorbehalt (siehe 3.4.2).

Freischaltungen in weitere RZ-Bereiche sind nicht möglich.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Erreichbarkeit der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud	V, I	D
Beantragung zusätzlicher Freischaltungen	I	V, D
Umsetzung zusätzlicher Freischaltung nach erfolgter Prüfung	V, D	I

### **2.1.8 Verschlüsselung**

Für die Wahrung der Vertraulichkeit der vom Auftraggeber in der dSecureCloud verarbeiteten Daten ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich; dieser hat eine ggfs. erforderliche Verschlüsselung eigenverantwortlich vorzunehmen. Sofern die vom Auftraggeber in der dSecure Cloud verarbeiteten Daten aus Gründen der Sicherheit oder des Geheimschutzes eine Verschlüsselung erfordern, ist der Auftraggeber hierfür verantwortlich.

### **2.1.9 Authentisierung**

Die Authentisierung der vom Auftraggeber betriebenen virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud erfolgt mittels lokaler Benutzer-Accounts. Weitere Authentisierungsdienste werden nicht angeboten.

### **2.1.10 Löschung von Daten**

Im Falle einer Vertragskündigung ist der Auftraggeber dafür verantwortlich, die von ihm in der dSecure Cloud gespeicherten Daten rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages anderweitig zu sichern. Unabhängig vom Kündigungsgrund und von der Vertragspartei, welche die Kündigung ausgesprochen hat, löscht der Auftragnehmer alle Daten des Auftraggebers einschließlich eventuell noch gemäß Tz 3.4.1 vorhandenen Datensicherungen spätestens 30 Tage nach Beendigung des Vertrages.

Eine Wiederherstellung von Daten ist nach dieser Löschung ausgeschlossen.

Ausgenommen von der Löschung sind Daten, die vom Auftragnehmer zu Abrechnungszwecken über diese Frist hinaus benötigt werden oder soweit sie einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegen.

Für die Löschung der betriebenen virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud während der Vertragslaufzeit ist der Auftraggeber verantwortlich.

### **2.1.11 Offenlegung von Daten des Auftraggebers**

Der Auftragnehmer wird Daten, die der Kunde in der dSecureCloud gespeichert hat, Dritten (insbesondere Strafverfolgungsbehörden) nur offenlegen, sofern der Auftragnehmer hierzu gesetzlich verpflichtet ist. Ist der Auftragnehmer gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet, wird er den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren und ihm eine Kopie der Verfügung (z.B. Anordnung zur Beschlagnahme oder Durchsuchung) zukommen lassen, sofern dies nicht gesetzlich verboten ist. Der Auftragnehmer ist gegenüber dem Auftraggeber nicht zur Einlegung von Rechtsbehelfen oder Rechtsmitteln gegen solche Verfügungen verpflichtet.

### **2.1.12 Berichtswesen und Rechnungsstellung**

Der Auftragnehmer stellt über das Self-Service-Portal ein automatisiertes Berichtswesen dem Auftraggeber zur Verfügung. Der aktuelle Ressourcenverbrauch und die entstandenen Aufwände sind jederzeit einsehbar.

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich. Auf der Rechnung werden nur die im Leistungszeitraum entstandenen Gesamtaufwände je im Preisblatt (Anlage 2) angegebener Position ausgewiesen. Detaillierte Aufschlüsselungen pro Tag kann der Auftraggeber dem Self-Service-Portal entnehmen.

### 2.1.13 Protokollierung

Innerhalb des Self-Service-Portals findet eine Protokollierung statt. Durch Firewalls geblockte Netzwerkkommunikation wird ebenfalls protokolliert.

Eine regelmäßige Auswertung erfolgt nicht, sondern nur im Bedarfsfall, wie zum Beispiel dem Verdacht, dass ein Sicherheitsrisiko (s. 2.1.1) vorliegt.

## 2.2 Leistungsgegenstand

### 2.2.1 Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der dSecureCloud

Folgende Leistungsmerkmale stehen dem Auftraggeber bei der Erstellung und dem Betrieb seiner virtuellen Server in der Dataport Cloud zur Verfügung:

Leistungsmerkmal	Min.	Max.
CPU		
RAM		
Storage		
SCSI-Controller		
Anzahl an virtuellen Festplatten		

### 2.2.2 Betriebssysteme in der dSecureCloud

Folgende Betriebssysteme stehen dem Auftraggeber bei der Erstellung eines Servers in der dSecureCloud zur Auswahl:

Hersteller	Betriebssystem

Von den genannten Betriebssystemen werden nur diese bereitgestellt, die sich im regelhaften Support durch den Hersteller befinden. Die Versionen werden vom Auftragnehmer regelmäßig aktualisiert und sind im Self-Service-Portal einsehbar. Bereits bereitgestellte Betriebssysteme können auch nach Entfernung aus dem Self-Service-Portal weiterbetrieben werden, sofern sie keine Gefahr für andere Systeme darstellen (s. 2.1.1).

## 2.3 Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Auftraggebers

Die Mitwirkungsleistungen Beistelleistungen und Pflichten des Auftraggebers sind in den jeweiligen Abschnitten der Leistungsbeschreibung und optionalen Leistungen ausgewiesen.

Der Auftragnehmer weist darauf hin, dass das BSI die Erstellung einer Cloud-Sicherheitsrichtlinie für Cloud-Nutzer durch den Auftraggeber empfiehlt.

Zusätzlich gelten für den Auftraggeber folgende Pflichten:

- a) Der Auftraggeber versichert, dass er und diejenigen, die über ihn, in seinem Auftrag, mit seinem Wissen oder seiner Duldung die dSecure Cloud nutzen oder auf diese zugreifen können, keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen werden, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter oder behördliche Anordnungen verstößt; dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende oder rechtsradikale Inhalte sowie für die Verbreitung von Spam oder Malware.
- b) Der Auftraggeber prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze und Verordnungen und stellt deren Einhaltung sicher.
- c) Der Auftraggeber ist verpflichtet die Betriebssysteme und Applikationen innerhalb seiner virtuellen Maschinen gegen Angriffe Dritter und Missbrauch zu schützen, sowie frei von Schadsoftware zu halten.
- d) Der Auftraggeber ist verpflichtet innerhalb seiner virtuellen Maschinen die VMwareTools oder openVMTools für die Gastbetriebssystemunterstützung nur nach Aufforderung durch den Auftragnehmer zu deinstallieren.
- e) Der Auftraggeber ist für die Einhaltung von Lizenzanforderungen hinsichtlich der von ihm oder auf seine Veranlassung in der dSecure Cloud installierten Software verantwortlich. Er hält Dataport diesbezüglich von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.

Ein Verstoß des Auftraggebers gegen die in diesem SLA geregelten Pflichten berechtigt Dataport, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die vom Kunden in der dSecureCloud gespeicherten Daten nach Maßgabe von Tz 2.1.10 zu löschen.

### 3 Leistungsbeschreibung

---

#### 3.1 Anforderungen an die Infrastruktur des Auftraggeber

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

##### 3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

#### 3.2 Lizenzleistungen

Der Auftragnehmer gewährleistet die Lizenzleistung für die jeweilig zur Verfügung stehenden Betriebssysteme (s.2.2.2). Für alle weiteren Lizenzleistungen ist der Auftraggeber verantwortlich.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Betriebssystemlizenzen	V,D	
Lizenzen für optional angebotene Dienste Datensicherung und Virenschutz, sofern genutzt	V,D	
Fachanwendung		V,D
Middleware		V, D

#### 3.3 Leistungsabgrenzung

Der Zugang zu den Dataport Basisdiensten für die virtuellen Server des Auftragsgebers innerhalb der dSecureCloud sowie die Administration dieser virtuellen Server durch den Auftragnehmer sind nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung.

Seitens des Auftragnehmers werden keine weiteren Serverrollen (z.B. Datenbanken, Webservices etc.) bereitgestellt und/oder betreut.

Störungen innerhalb der automatisiert erstellten Anwender-VMs unterliegen nicht dem Support von Dataport. Störungen an der Virtualisierungsinfrastruktur und des Self-Service-Portals können über den User Help Desk eröffnet werden. Siehe hierzu Punkt 4.

#### 3.4 Optionale Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen können von allen Auftraggebern zusätzlich zu den Basisleistungen gebucht werden:

### 3.4.1 Datensicherung

Als optionale und zusätzlich zu berechnende Leistung bietet der Auftragnehmer innerhalb der dSecureCloud eine Datensicherung für die vom Auftraggeber eigenadministrierten Server an.

Die Option der Datensicherung kann bei der Neuerstellung eines vom Auftraggeber betreuten Servers oder auch bei einem in der dSecureCloud bestehenden System aktiviert werden. Der Auftraggeber kann zwischen einer täglichen oder wöchentlichen Sicherung wählen.

Die Aufbewahrungszeit der Datensicherung beträgt 14 Tage. Ein Restore kann nur für den gesamten virtuellen Server angewendet werden, nicht jedoch auf Fileebene.

Die Anforderung einer Datenrücksicherung von einem seiner optional zur Datensicherung verwalteten Server erfolgt ebenfalls innerhalb der Servicezeiten über den User-Help-Desk von Dataport.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Definition von Backup Anforderungen und Aufbewahrungszeiträumen	V, D	I
Definition von Backup mit Zeitplänen, Vorgehensweisen, Parametern	V, D	I
Implementierung der Full-VM Sicherung	V, D	I
Durchführung der Datensicherung	V, D	I
Durchführung von Recovery Maßnahmen entsprechend der bestehenden Richtlinien	V, D	I

### 3.4.2 Erweiterte Netzkommunikation

Die selbstadministrierten Server des Auftraggebers innerhalb der dSecureCloud sind untereinander erreichbar. Für den Fall, dass die einfache Netzkommunikation nicht ausreicht und eine Kommunikation in erweiterte Bereiche notwendig wird, steht dem Auftraggeber die optionale Möglichkeit einer erweiterten Netzkommunikation zur Verfügung.

Die erweiterte Netzkommunikation muss über zusätzliche Freischaltungen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegt einem Genehmigungsvorbehalt. Für die Beantragung einer erweiterten Netzkommunikation entstehen keine weiteren Aufwände. Für umzusetzende Maßnahmen können zusätzliche Aufwände entstehen, die nicht Bestandteil dieser Vereinbarung sind.

### 3.4.3 Zusatzservice Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke

Die Server der dSecureCloud sind in ihrer Standard-Konfiguration nur über die Landesnetze erreichbar. Für Zugriffe von außerhalb der Landesnetze kann für jede virtuelle Maschine zusätzlich ein erweiterter Service, der die Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke sowie die Filterung mittels virtueller Firewalls sicherstellt, bestellt werden. In diesem ist weiterhin die optionale Buchung eines öffentlichen DNS-Eintrags enthalten.

Durch Providerwechsel kann es zu einer Änderung der öffentlichen IP-Adressen kommen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig informieren. Alle hieraus entstehenden Aufwände sind vom Auftraggeber selbstständig durchzuführen.



### **3.4.4 Virenschutz**

Für die vom Auftraggeber betreuten virtuellen Server ist der Virenschutz innerhalb der dSecureCloud optional. Der Auftraggeber entscheidet eigenverantwortlich, ob er den Service vom Auftragnehmer nutzen möchte.

Die Ressourcen für den Virenschutzclient werden jedem Auftraggeber auf ihren eigens administrierten Servern zur Installation bereitgestellt. Das Angebot ist im Service enthalten und unterliegt keiner gesonderten Berechnung.

## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Leistungsausprägung

#### 4.1.1 Betriebszeiten

##### 4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

##### 4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb<sup>1</sup>

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

In diesen Zeiten erfolgt die Überwachung und Betreuung der Systeme durch Administratoren des Auftragnehmers. Es stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und zur Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal des Auftragnehmers über das Call-Center des Auftragnehmers informiert.

##### 4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

Auch außerhalb des betreuten Betriebes stehen die Systeme den Anwendern grundsätzlich zur Verfügung. Die zentrale Infrastruktur wird automatisiert überwacht. Festgestellte Fehler werden automatisch in einem Trouble-Ticket-System hinterlegt. Ansprechpartner stehen während des überwachten Betriebes nicht zur Verfügung.

#### 4.1.2 Wartungsarbeiten

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i. d. R. außerhalb der definierten Servicezeiten des betreuten Betriebes. Derzeit ist ein Wartungsfenster in der Zeit von Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr definiert. In dieser Zeit werden Wartungsarbeiten durchgeführt und das Arbeiten ist nur sehr eingeschränkt möglich. In Ausnahmefällen (z.B. wenn eine größere Installation erforderlich ist) werden diese Arbeiten nach vorheriger Ankündigung an einem Wochenende vorgenommen.

#### 4.1.3 Support

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die Virtualisierungsinfrastruktur und das Self-Service-Portal.

Die automatisch durch den Auftraggeber erstellten VMs unterliegen nicht dem Support des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer übernimmt des Weiteren keine verfahrensbezogenen fachlichen Supportleistungen.

---

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



#### 4.1.4 Störungsannahme<sup>2</sup>

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

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

#### 4.1.5 Incident-Management

Betriebsstörungen werden als Incidents im zentralen Trouble Ticket System (TTS) aufgenommen. Jeder Incident und dessen Bearbeitungsverlauf werden im TTS dokumentiert. Aus dem TTS lässt sich die Zeit der Störungsbearbeitung von der Aufnahme bis zum Schließen des Tickets mit der Störungsbehebung bestimmen.

Generell unterbrechen die Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes die Bearbeitungszeit. Ebenso wird die Störungsbearbeitung unterbrochen durch höhere Gewalt oder durch Ereignisse, die durch den Auftraggeber oder den Nutzer zu verantworten sind (z.B. Warten auf Zusatzinformationen durch den Nutzer, Unterbrechung auf Nutzerwunsch, etc.).

Folgende Prioritäten werden für die Störungsbearbeitung im Rahmen der beauftragten Leistungen definiert:

Priorität	Auswirkung	Dringlichkeit	Bearbeitung
Niedrig (bisher 4)	Incident betrifft einzelne Benutzer. Die Geschäftstätigkeit ist nicht eingeschränkt.	Ersatz steht zur Verfügung und kann genutzt werden, oder das betroffene System muss aktuell nicht genutzt werden. Tätigkeiten, deren Durchführung durch den Incident behindert wird, können später erfolgen.	Priorität Niedrig führt zur Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Mittel (bisher 3)	Wenige Anwender sind von dem Incident betroffen. Geschäftskritische Systeme sind nicht betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann mit leichten Einschränkungen aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht für alle betroffenen Nutzer zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann später oder auf anderem Wege evtl. mit mehr Aufwand durchgeführt werden.	Priorität Mittel führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.
Hoch (bisher 2)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.	Ersatz steht kurzfristig nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, muss kurzfristig durchgeführt werden.	Priorität Hoch führt zur bevorzugten Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt besonderer Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.

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



<p>Kritisch (bisher 1)</p>	<p>Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.</p>	<p>Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.</p>	<p>Priorität Kritisch führt zur umgehenden Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt intensiver Überwachung des Lösungsfortschritts. Die Reaktionszeit (Beginn der Bearbeitung oder qualifizierter Rückruf) ergibt sich aus der Serviceklasse.</p>
--------------------------------	---	--	---

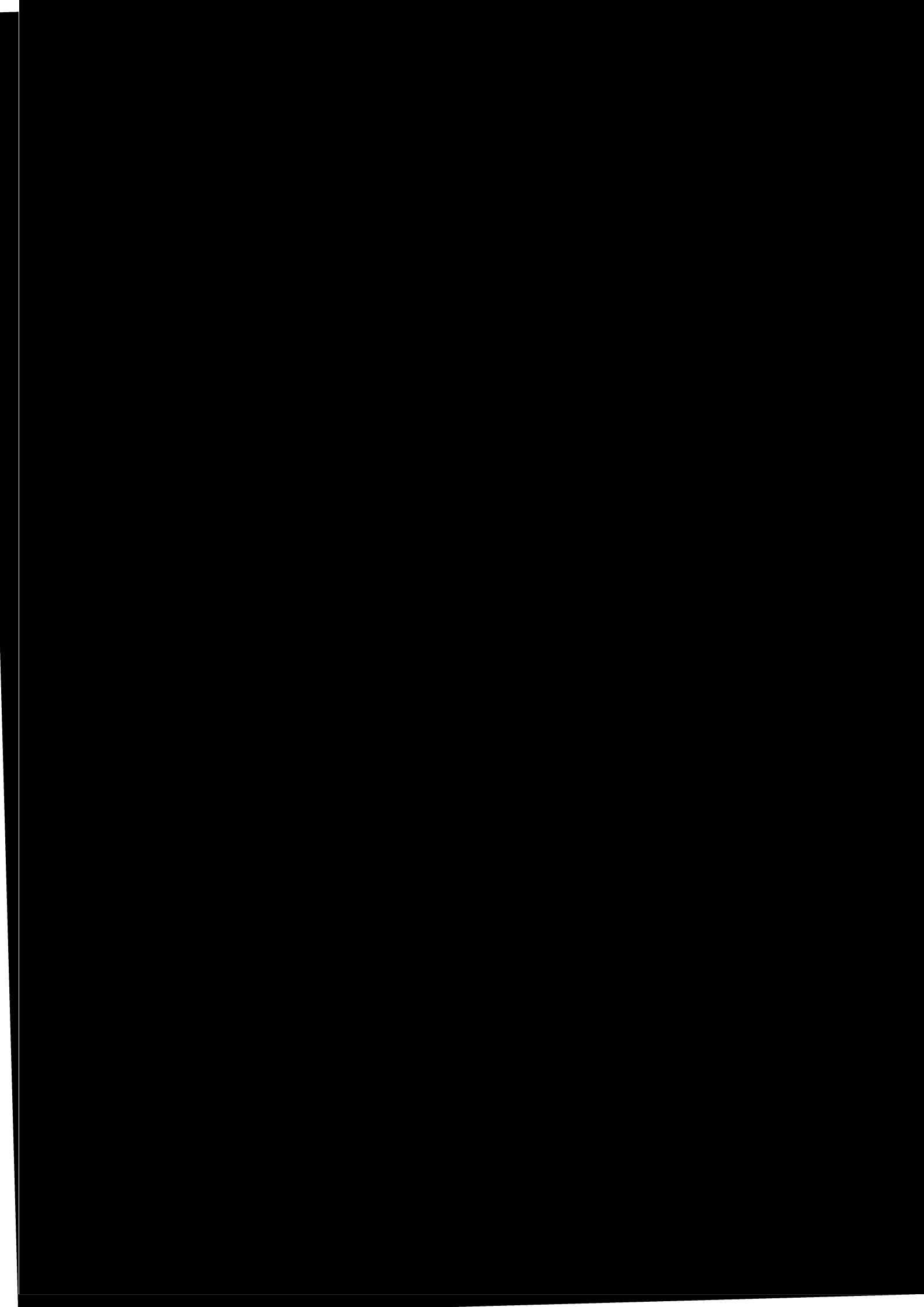
## 5 Erläuterungen

### 5.1 Begriffsfestlegungen

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Betriebszeit (ungetreuer Betrieb)	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und automatisiert überwacht werden.
Servicezeit	Servicezeiten beschreiben Zeiträume, in denen definierte Services zur Verfügung stehen.
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Die Servicezeit „Supportzeit (betreuter Betrieb)“ beschreibt die Zeiträume, in denen die Ressourcen vom Auftragnehmer bedient und Störungen und Anfragen bearbeitet werden.
Wartungsfenster	Regelmäßiges Zeitfenster für Wartungsarbeiten an den Systemen, in dem die Systeme nicht oder nur eingeschränkt für den Auftraggeber nutzbar sind. Sollte in Sonderfällen ein größeres oder weiteres Wartungszeitfenster beansprucht werden, so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Der Auftraggeber wird nur in begründeten Fällen die Durchführung von Wartungsmaßnahmen einschränken. Der Auftragnehmer wird in diesen Fällen unverzüglich über sich ggf. daraus ergebenden Mehraufwand und Folgen informieren.
Ausfallzeit	Die Ausfallzeit ist die Zeitspanne, die nach Eintritt der Nichtverfügbarkeit während der zugesagten Servicezeit vergeht, bis ein System (bzw. Systemcluster) mit allen Komponenten wieder für den Regelbetrieb zur Verfügung steht. Gemessen wird die Ausfallzeit in Stunden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zwischen der Feststellung einer Störung durch den Dienstleister bzw. Meldung einer Störung durch den Auftraggeber über den vereinbarten Weg (Service Desk) bis zum Beginn der Störungsbeseitigung. Die Reaktionszeit beginnt mit der Aufnahme der Störung in das Ticketsystem des Auftragnehmers.
Messzeitraum	Der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennzahl bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalenderjahr.

## 5.2 Erläuterung VDBI

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



**EVB-IT Dienstvertrag**  
**Leistungsnachweis Dienstleistung (Seite 1 von 1)**



## Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

**Auftraggeber: Stadtgemeinde Bremen Rechnungseingang Stadt Bremen**

**Vertragsnummer Dataport: V12171-2/3018000**

**Vorhabensnummer des Kunden:**

**Abrechnungszeitraum:**

**Produktverantwortung Dataport:** [REDACTED]

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

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

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.

