

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V15357/3011018

Seite 1 von 6

## Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Immobilien Bremen**  
**Anstalt des öffentlichen Rechts**  
**Theodor-Heuss-Allee 14**

– 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**

dMessenger

**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 zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Umsatzsteuer wird gesondert vergütet.

### **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 und 4 (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.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V15357/3011018

### 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  
Anlage(n) Nr.
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers  
Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement  
Produktspezifischer Teil  
dMessenger  
Anlage(n) Nr. 4
- folgenden weiteren Dokumenten:
  - Ansprechpartner  
Anlage(n) Nr. 1
  - Preisblatt Aufwände  
Anlage(n) Nr. 2
  - Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung  
Anlage(n) Nr. 3

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
  - folgender Reihenfolge: 1, 2, 3, 4
- 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: V15357/3011018

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

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

**4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum**

**4.1 Ort der Dienstleistungen** in den Räumlichkeiten des Auftraggebers und des Auftragnehmers \_\_\_\_\_

**4.2 Zeiträume der Dienstleistungen**

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gemäß 3.1.8.			01.07.2020	

**4.3 Zeiten der Dienstleistungen**

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht Anlage 4, Punkt 4.4.

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

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

**4.3.2** während sonstiger Zeiten

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

**5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage 2**

**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

**Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V15357/3011018

## Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- gemäß Ziffer 3.1 der Dataport AVB
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. .

### 5.2 Festpreis

Der **einmalige Festpreis** setzt sich gemäß zusammen.

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt gemäß

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

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß

### 5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß

## 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: \_\_\_\_\_

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V15357/3011018

Seite 5 von 6

## 8 Mitwirkungsleistungen 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.

## 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.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_  
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V15357/3011018

**11.5 Ablösung 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**

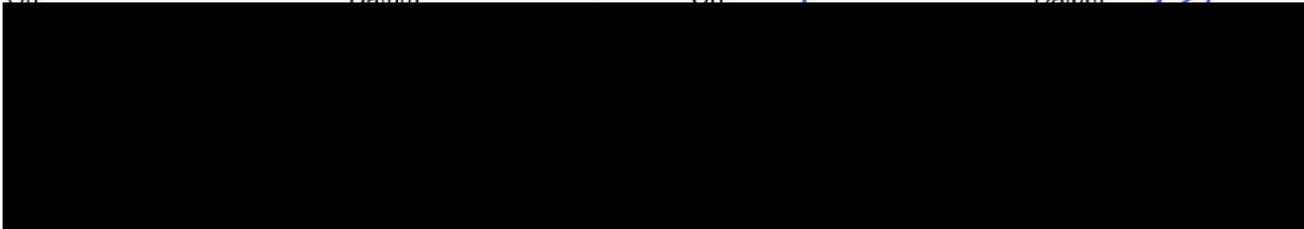
Dieser Vertrag beginnt am 01.07.2020 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten zum 31.12.2021 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

**11.7 Auftragsverarbeitung**

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

Bremen \_\_\_\_\_, 13.07.2020 \_\_\_\_\_  
Ort Datum

Bremen \_\_\_\_\_, 23.7.20 \_\_\_\_\_  
Ort Datum



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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

Immobilien Bremen  
Anstalt des öffentlichen Rechts  
Theodor-Heuss-Allee 14  
28215 Bremen

Rechnungsempfänger:

Immobilien Bremen  
Anstalt des öffentlichen Rechts  
Theodor-Heuss-Allee 14  
28215 Bremen

Leitweg-ID:

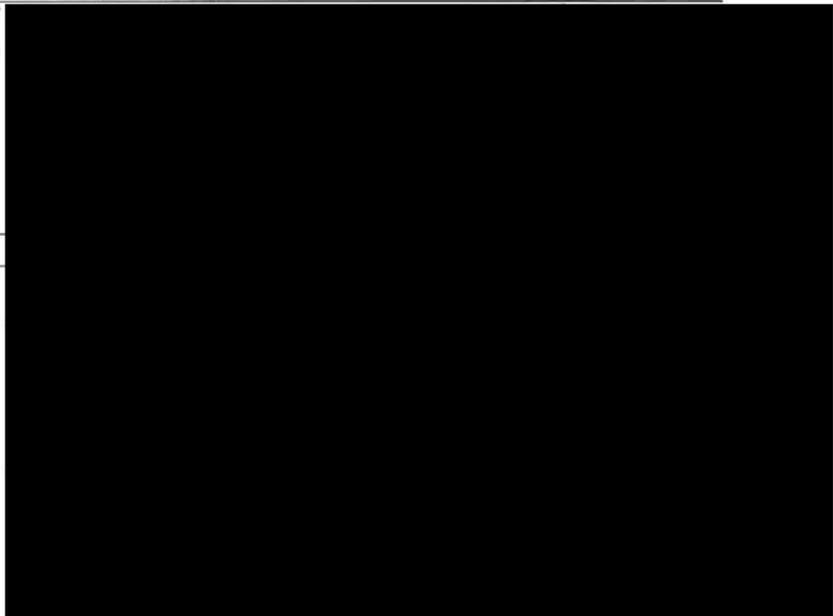


Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentraler Ansprechpartner des  
Auftragnehmers:

Vertraglicher Ansprechpartner des  
Auftraggebers:

Fachliche Ansprechpartner des  
Auftraggebers:



Technische Ansprechpartner des  
Auftraggebers:

Herr/Frau  
Tel.:  
Email:

Herr/Frau  
Tel.:  
Email:

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

Ort

Bremen

Datum

24.7.20

## Preisblatt (für Aufwände)

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

mit einer jährlichen Obergrenze von 9.000,00 €.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Die Rechnungsstellung von Pos. 10+20 erfolgt jährlich zum 01.07 eines Kalenderjahres.  
Die Rechnungsstellung für Pos. 30 erfolgt nach Leistungserbringung.

## 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 checked="" type="checkbox"/>
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 (Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit)	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input 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> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Betreiben eines Messenger-Dienstes
<b>2.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Zugriff auf Kontakte
	<b>darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten</b> (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)
<b>3.</b>	<b>Beschreibung der Kategorien betroffener Personen</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Nutzer von dMessenger
<b>4.</b>	<b>ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation</b> (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	hat nicht stattzufinden

<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

**Leistungsbeschreibung und  
Service Level Agreement**

**Produktspezifischer Teil**

*dMessenger*

Zwischen  
***Immobilien Bremen***  
***Anstalt des öffentlichen Rechts***  
***Theodor-Heuss-Allee 14***  
***28215 Bremen***  
Nachfolgend Auftraggeber genannt

Und  
**Dataport**  
**Anstalt des öffentlichen Rechts**  
**Altenholzer Str. 10 – 14**  
**24161 Altenholz**  
Nachfolgend Auftragnehmer genannt

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung und Geltungsbereich .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Leistungsgegenstand .....</b>	<b>3</b>
2.1	Infrastrukturdienstleistungen .....	3
2.2	Betrieb und Administration .....	3
2.3	Beratung .....	3
2.4	Leistungsabgrenzung .....	3
<b>3</b>	<b>Leistungsbeschreibung .....</b>	<b>3</b>
3.1	Tabellarische Darstellung .....	4
3.2	Vereinbarte Leistungen .....	4
3.3	Optionale Leistungen.....	10
3.4	Auftragsabwicklung (Service Request Management) .....	11
<b>4</b>	<b>Leistungskennzahlen .....</b>	<b>11</b>
4.1	Begriffsfestlegungen.....	12
4.2	Verfügbarkeit der Ressourcen.....	13
4.3	Reaktionszeit bei Störungsbearbeitung.....	14
4.4	Störungsbearbeitung und Störungsmanagement.....	15
4.5	Anpassungen von Leistungskennzahlen.....	16

## 1 Einleitung und Geltungsbereich

Mit dieser Leistungsbeschreibung (Service Level Agreement, SLA) wird der Leistungsgegenstand über den Service dMessenger mit vereinbartem Leistungsumfang einschließlich Hard- und Software der zentralen dMessenger-Infrastruktur, IT-Sicherheit sowie Dienstleistungen, geregelt.

Dataport stellt als Auftragnehmer dem Auftraggeber Betriebsleistungen bedarfsgerecht zur Verfügung.

Die Regelungen in diesem SLA gelten für alle Kunden gleichermaßen, sofern nicht explizit anderslautende Regelungen im Dokument formuliert sind. Eine Beauftragung der Services erfolgt durch den Auftragsberechtigten, siehe Anlage 3a.

Es gelten außerdem bei der Aufgabenerledigung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Dienstleistungen auf beiden Seiten die in der Anlage „Rahmenbedingungen“ vereinbarten Grundsätze zur Zusammenarbeit.

## 2 Leistungsgegenstand

In dieser Leistungsvereinbarung sind die möglichen Leistungen des Auftragnehmers zu den Netzleistungen beschrieben.

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

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

Darüber hinaus beschreibt diese Leistungsvereinbarung die Aufgaben und Zuständigkeiten von Auftragnehmer und Auftraggeber. Außerdem werden Leistungskennzahlen und Messgrößen zu einzelnen Service Levels festgelegt.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind Dienstleistungen in folgenden Bereichen:

### 2.1 Infrastrukturdienstleistungen

### 2.2 Betrieb und Administration

Leistungen für Betrieb und Administration sind alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der laufenden Verwaltung installierter Systeme, Dienste und Applikationen erbracht werden.

Wartungsarbeiten dienen der Verbesserung eines Produktes in Bezug auf Funktionalität, Performance und Durchsatz sowie der Fehlerbehebung. Zusätzlich sollen mit dem Prozess Produktfehler präventiv vermieden werden, indem auch auf Erfahrungen und Problemlösungen der Hersteller zurückgegriffen wird. Darunter fällt unter anderem auch die kontinuierliche Anpassung von in der Leistung enthaltenen Softwarekomponenten (Firmware, Betriebssystem, Systemmanagement-Tools etc.), um diese auf einem vom Hersteller unterstützten Zustand zu halten. Der Auftragnehmer installiert die vom Hersteller bereitgestellten, erforderlichen Patches.

### 2.3 Beratung

Leistungen dieser Kategorie sind alle Beratungen des Auftraggeber bzw. der nutzende Stellen oder von ihm benannter Personen und Gremien in Fragen der Infrastrukturdienste. *Leistungen dieser Kategorie sind nach Aufwand zu beauftragen.*

### 2.4 Leistungsabgrenzung

Die in diesem SLA enthaltenen Leistungen decken den laufenden Betrieb, den Support sowie notwendige Kapazitätsanpassungen der zentralen Infrastruktur ab. Darüber hinausgehende, neue Anforderungen sind nicht Bestandteil dieses SLA.

## 3 Leistungsbeschreibung

Im Folgenden werden alle diejenigen Leistungen beschrieben, die der Auftragnehmer für den Auftraggeber erbringt und die entsprechend den Angaben der Anlage 2 Preisblatt erbracht werden können.

Hierbei wird zwischen fest vereinbarten Leistungen, die regelmäßig oder als Einmalleistungen erbracht werden, unterschieden, und solchen, die optional durch den Auftraggeber beauftragt werden können.

### 3.1 Tabellarische Darstellung

Die tabellarische Darstellung der Leistungsbeschreibung ist wie folgt zu verstehen:

Darstellung der Leistungsbeschreibung		
Spalte	Erläuterung	
Leistung / Service	Detaillierte Beschreibung der jeweiligen Leistung bzw. der jeweiligen Servicekomponente	
Verantwortung	<p>Verantwortung für die jeweiligen Leistung bzw. der jeweiligen Servicekomponente</p> <p><b>AN:</b> Auftragnehmer  <b>Kunde:</b> Dienststellen (Leistungsempfänger)  <b>AG:</b> Auftraggeber, zentraler Auftraggeber  <b>N/A:</b> Nicht anwendbar, d.h. keine Verantwortung benennbar</p> <p>Die Verantwortung bezieht sich auf die Verantwortung für den Gesamtprozess und die Durchführung entsprechend den Rollen V, D in der VDBI-Matrix.</p>	
Enthalten	<b>Ja</b>	Leistung ist in der Betriebspauschale (Preis für Service) enthalten
	<b>Gesonderte Vereinbarung</b>	Leistungsdetails sind in einer gesonderten Vereinbarung dokumentiert bzw. erfordern eine gesonderte Vereinbarung. Diese ist i.d.R. kostenpflichtig
	<b>Nein</b>	Leistung nicht enthalten
	<b>Kostenpflichtig</b>	Inanspruchnahme der beschriebenen Leistung ist gesondert kostenpflichtig/wird gesondert in Rechnung gestellt. Eine gesonderte Vereinbarung ist nicht erforderlich.  <b>Abrufkomponenten / optional</b>
Zwischenüberschriften	Für eine bessere Übersicht sind in der Tabelle Zwischenüberschriften (grau hinterlegt) eingefügt.	

### 3.2 Vereinbarte Leistungen

In der folgenden tabellarischen Darstellung sind die vereinbarten Leistungen beschrieben, die für den Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrages erbracht werden.

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
<b>Komponenten und Leistungen des Services</b>		
<p>Zentrale Komponenten dieser Vereinbarung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung eines Servers im Dataport Rechenzentrum</li> <li>• Bereitstellung der Serversoftware für den Messagingdienst</li> <li>• Aufwände für Wartung, Pflege und Betrieb des Servers</li> <li>• Ausbau, Erweiterung und Erneuerung des Servers nach Notwendigkeit</li> </ul> <p>Diese Komponenten dienen dem Betrieb des dMessengers und werden gemeinsam mit anderen Dataport-Kunden genutzt.</p>	AN	Ja
<p>Die Durchführung von Entstörungsmaßnahmen an der zentralen Infrastruktur in folgenden Ausprägungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Second-Level Support</li> <li>• Third-Level Support</li> </ul>	AN	Ja
First-Level Support	AN	Ja, nur in Produktvariante „Standard“

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
<p>Der Dienst dMessenger kann über verschiedene Apps genutzt werden. Diese basieren auf der Messaging-App Teamwire des Herstellers Grouptime.</p> <p>Je nach Endgerät und Betriebssystem kann die App über den Apple AppStore, den Google PlayStore oder die Webseite des Herstellers (siehe unten) heruntergeladen werden.</p> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  [REDACTED]</li> </ul> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  [REDACTED]</li> </ul> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  [REDACTED]</li> </ul> <p>[REDACTED]</p> <p>Generell werden nur aktuelle Betriebssysteme oder Webbrowser für dMessenger unterstützt. Es gelten die Systemvoraussetzungen der Hersteller.</p> <p><a href="https://www.teamwire.eu/home-de-de/">https://www.teamwire.eu/home-de-de/</a></p> <p>Der Benutzer kann mehrere Apps auf verschiedenen Endgeräten gleichzeitig nutzen. Die Chatverläufe werden hierbei über den Server synchron gehalten.</p>	AN	Ja
<b>Funktionsumfang für die Benutzer</b>		

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
	AN	Ja
	AN	Ja
	AN	Ja
Verwaltung und Konfiguration		

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
	AN	Ja, nur in Produktvariante „Standard“
	AN	Ja, nur in Produktvariante „Light“

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
	Kunde	Ja
	AN	Ja
	AN	Ja
	AN	Gesonderte Vereinbarung

Leistungskomponente: Messagingdienst		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
<b>Abgrenzung und Einschränkungen</b>		
Bereitstellung von Endgeräten Die Bereitstellung von Endgeräten einschließlich Betriebssysteme und / oder Webbrowser für die Installation von dMessenger-Client ist nicht Bestandteil dieses Vertrages und kann über gesonderten Angebot und Vertrag beim Auftragnehmer angefragt werden	Kunde	Nein
Verbindung von den Endgeräten ins Rechenzentrum Die Datenverbindung von Endgeräten zum Dataport Rechenzentrum (Internetzugang, Mobilfunkverträge, WLAN etc.) ist nicht Bestandteil dieses Vertrages und kann über gesonderten Angebot und Vertrag beim Auftragnehmer angefragt werden.	Kunde	Nein

### 3.3 Optionale Leistungen

Anforderungen zur Leistungserhöhung sind unter Einhaltung einer angemessenen Vorlaufzeit möglich. Es erhöhen sich entsprechend die laufenden Leistungsvergütungen.

Für die Realisierung individueller Anforderungen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer diesem ein Angebot auf der Grundlage der vom Auftragsberechtigten definierten Anforderungen unterbreiten.

Leistungskomponente: Optionale Leistungen		
Leistung / Service	Verantwortung	enthalten
<b>Verwaltung und Konfiguration</b>		
	AN	Kostenpflichtig
<b>Erweiterte Leistungen</b>		
Notfallhotline Die Bereitstellung einer Notfallhotline mit einer Erreichbarkeit außerhalb der in diesem Vertrag vereinbarten Zeiten kann optional beauftragt werden. Die zusätzlichen Kosten werden über ein individuelles Angebot mitgeteilt.	AN	Kostenpflichtig
Schulung Administration & 1st Level Support	AN	Kostenpflichtig

### 3.4 Auftragsabwicklung (Service Request Management)



## 4 Leistungskennzahlen

Der Auftragnehmer erbringt gegenüber dem Auftraggeber grundlegende Leistungen im Rahmen des IT-Service-Managements, insbesondere der notwendigen IT-Service-Management-Prozesse.

Die Leistungen zur Störungsbearbeitung (Incident Management) sowie zur Fehlerbehebung (Problem Management) werden durch den Auftragnehmer erbracht. Die Kontaktschnittstelle für den Auftraggeber insbesondere zu dem Prozess der Störungsbearbeitung ist dabei durch den zentralen UHD oder Callcenter des Auftragnehmers gegeben.

Alle Kennzahlen beziehen sich jeweils auf die entsprechenden Service- und Betriebszeiten (siehe dazu Anlage 2). Bei Störungen, die durch höhere Gewalt, unsachgemäße Nutzung sowie äußere Einwirkungen wie Staub, Wärme, Wasser, Blitzschlag etc. verursacht werden, sind die vereinbarten Service Levels außer Kraft gesetzt.

Die Einhaltung der Kennzahlen wird vom Auftragnehmer kontinuierlich überwacht. Der Auftraggeber wird über das abgestimmte Berichtswesen, zu festgelegten Terminen erstellten Reports über Zeiträume der Überwachung, über die Einhaltung der Leistungsparameter der vereinbarten Leistung informiert.

## 4.1 Begriffsfestlegungen

Betriebsmodus	Begriffsdefinition
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in der die vereinbarten Ressourcen vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt und bedient und überwacht werden.
Servicezeit	Die Servicezeiten beschreiben die Zeiträume, in denen Störungen und Anfragen, bearbeitet werden.
Verfügbarkeit	<p>Prozentualer Anteil an der zugesagten Servicezeit innerhalb eines Messzeitraumes, in der die beschriebenen Komponenten für den Auftraggeber nutzbar sind.</p> $\text{Verfügbarkeit} = 1 - \frac{\sum \text{ungeplante Ausfallzeiten [h]}}{\text{Servicezeit im Messzeitraum [h]} - \text{Wartungszeiten [h]}}$
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.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne 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.
Bearbeitungszeit	Die Bearbeitungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Beauftragung einer Leistung bzw. Aktivität durch den Auftraggeber über einen vorgegebenen Weg (z. B. Auftrag zum Anlegen einer Benutzerkennung im Service Desk) bis zur erfolgreichen Durchführung der beauftragten Leistung bzw. Aktivität.
Priorität	Die Priorität setzt sich aus der Dringlichkeit und der Auswirkung einer Störung zusammen
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 Kalendermonat.
Sollwert	Gibt einen Sollwert für eine Kennzahl an. Für eine vereinbarungsgemäße Erbringung einer Leistung muss die tatsächliche Leistungsqualität (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit) gleich oder besser als der Sollwert sein (z. B. $\text{Verfügbarkeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Verfügbarkeit}_{\text{Soll}}$ ; $\text{Reaktionszeit}_{\text{Ist}} \geq \text{Reaktionszeit}_{\text{Soll}}$ )

Zielwahrscheinlichkeit ( $P_{\text{Soll}}$ )	<p>Zusätzlich zum Sollwert kann eine Wahrscheinlichkeit angegeben werden, mit der der Sollwert während des 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 Kennzahlen angegeben werden, die in vielen Einzelmessungen oder Einzelereignissen bestimmt werden (z. B. Reaktionen auf einzelne Störungen).</p> <p>Beispiel: Leistungskennzahl ist Reaktionszeit, Sollwert ist =30 Minuten, Zielwahrscheinlichkeit ist 90%, Messzeitraum ist ein Kalendermonat. Dies bedeutet, dass in einem Kalendermonat 90% aller tatsächlichen Reaktionszeiten = 30 Minuten betragen.</p>
---	--

## 4.2 Verfügbarkeit der Ressourcen

Die vereinbarte Verfügbarkeit richtet sich nach dem Typ des Netzes:

Zentrale Infrastruktur	
Kennzahl	Leistungsausprägung
Verfügbarkeit der Komponenten	
Bearbeitungszeit für Konfigurationsänderungen	
Reaktionszeiten	

Die Auswertung der Verfügbarkeit erfolgt durch geeignete Überwachungstools. Als Ausfallzeit wird die Zeit vom Beginn bis zum Ende einer Störung bezeichnet. Für den Zugriff auf die bereitgestellten Ressourcen, beispielsweise über LAN, WLAN oder Mobilfunk ist der Endnutzer selbst verantwortlich. Für diese Netze kann keine Verfügbarkeit garantiert werden.

### 4.3 Reaktionszeit bei Störungsbearbeitung

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

UHD		
Kennzahl		Leistungsausprägung
Erreichbarkeit (Wartezeit bei einem Anruf beim UHD ohne Anrufbeantworter)	Zielwert	
	P <sub>Soll</sub>	
	Messzeitraum	

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.

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. Weitere Informationen inklusive der Kategorisierung von Incidents nach Priorität sind dem nachfolgenden Kapitel zu entnehmen.

Reaktionszeit		
Kennzahl		Leistungsausprägung
Reaktionszeit bei Störungen (während der Servicezeit)	Priorität Kritisch	
	Priorität Hoch	
	Priorität Mittel	
	Priorität Niedrig	

## 4.4 Störungsbearbeitung und Störungsmanagement

Das Störungsmanagement stellt, mit minimalen negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb, den normalen Betriebszustand wieder her. Funktionsbeeinträchtigungen im Rahmen von Changes gelten nicht als Störung.

Für Störungsmeldungen (allgemeine Störungen, Hardwareersatz etc.) steht der User Help Desk (UHD, siehe Kommunikationsmatrix Anlage SLA Allgemeiner Teil / Rahmenvereinbarungen), Verfügung.

### Für die Störungsbearbeitung gelten folgende Supportzeiten:

Supportzeiten	Montag bis Donnerstag*	Freitag*	Samstag/Sonntag
	08:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr	--

\* ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember.

### Prioritäten bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen

Für Störungsmeldungen steht dem Auftraggeber das Call-Center und/oder UHD zur Verfügung. Die Rufnummern für die Störungsmeldungen sind in der Anlage SLA Allgemeiner Teil / Rahmenvereinbarungen angegeben.

Die Störungsmeldungen von Nutzern werden wie folgt kategorisiert und bearbeitet:

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

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* legt die Geschwindigkeiten fest, mit denen die Störung bearbeitet wird und bestimmt die Überwachungsmechanismen:

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

	Niedrig	Führt zur standardmäßigen Bearbeitung durch den Auftragnehmer und unterliegt der Überwachung des Lösungsfortschritts.
--	---------	---

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

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

Die Bewertung erfolgt unter Einbeziehung der Einschätzung des Anwenders durch das Call-Center.

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

Sollte ein Anwender mit der Priorisierung sowie mit der Durchführung oder Dauer einer Störungsbehebung nicht einverstanden sein, besteht die Möglichkeit der Eskalation über die zuständige IT-Stelle des Kunden.

## 4.5 Anpassungen von Leistungskennzahlen

Änderungen an Leistungskennzahlen erfolgen in Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer. Der Auftraggeber stellt eine angemessene Beteiligung der nutzenden Stellen an der Abstimmung sicher. Eine Überprüfung seitens des Auftragnehmers der Leistungskennzahlen erfolgt regelmäßig.