

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16243/3011018

Seite 1 von 6

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

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

dOnlineZusammenarbeit

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 7)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (s. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2a, 2b, 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: V16243/3011018

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:
gem. 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
Bereitstellung dOnlineZusammenarbeit (SaaS)
(Messaging/Audio/Video) Anlage(n) Nr. 4
- folgenden weiteren Dokumenten:
 - Ansprechpartner Anlage(n) Nr. 1
 - Preisblatt Aufwand Anlage(n) Nr. 2a
 - Preisblatt Festpreis Anlage(n) Nr. 2b
 - Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung Anlage(n) Nr. 3

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
 - folgender Reihenfolge: 1, 2a, 2b, 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: V16243/3011018

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 Auftragnehmers _____

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
gem. Nr.3.1.8			01.02.2021	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anl.4 Punkt 5.1.1

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 2a, 2b

5.1 Vergütung nach Aufwand

mit einer Obergrenzenregelung gemäß Anlage 2a

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nr. 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis

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

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage 2a.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V16243/3011018

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

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

5.2 Festpreis

Der monatliche Festpreis setzt sich gemäß Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des monatlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b.

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

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: 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: _____

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 [REDACTED] zu senden.

8.3. gem. Anl.4 Punkt 2.2

9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11. Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

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

11.2 Umsatzsteuer

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: V16243/3011018

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 01.02.2021 gilt für unbestimmte Zeit. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 1 Monat zum 31.03.2021 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalendermonats unter Wahrung einer Frist von 1 Monat gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.7 Auftragsverarbeitung

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

Bremen

10.02.2021

12.2.21 *Boeningh*



Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen
dOnlineZusammenarbeit

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:**

Herr/Frau
Tel.:
Email:

**Technische Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

Herr/Frau
Tel.:
Email:

Herr/Frau
Tel.:
Email:

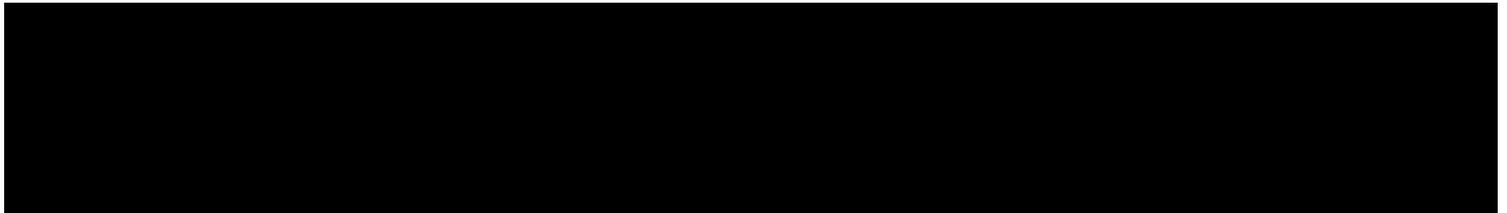
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort Bremen , Datum 12.2.21

Preisblatt (für Aufwände)

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 2.100,00€.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.
Die Rechnungsstellung erfolgt gem. Anlage 2b.

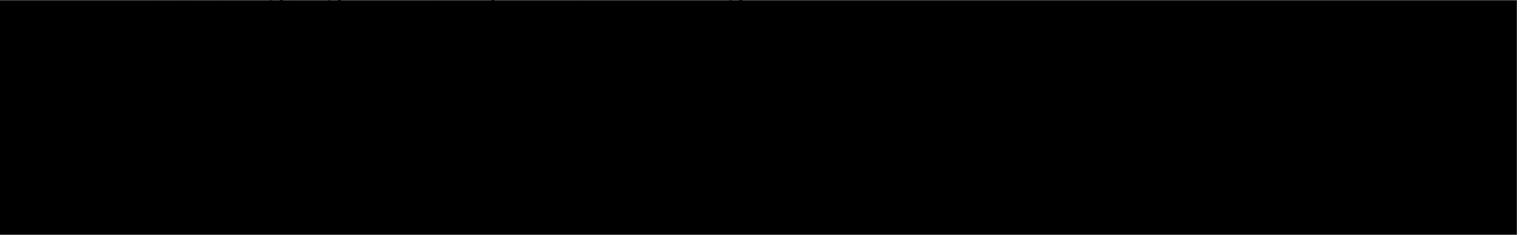
Preisblatt

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen
zahlt der Auftraggeber einen **monatlichen Festpreis (nachrichtlich)** bestehend aus

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	150,00 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	<u>150,00 €</u>

Der verbindliche **Preis** setzt sich wie folgt zusammen:

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog



Die Rechnungsstellung des monatlichen Festpreises erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

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 checked="" type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

https://www.lida.bayern.de/media/dsk_hinweise_vov.pdf

1.	Art und Zweck der Verarbeitung <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small> Durchführen von Videokonferenzen
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)</small> Benutzerdaten: Name, Vorname, Mailadresse Bild und gesprochener Text während der Videokonferenz darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten <small>(siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)</small>
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen <small>(siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)</small> Name, Vorname, Mailadresse bei einladenden Organisatoren Bild und gesprochener Text von allen eingeladenen Teilnehmern
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation <small>(siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)</small> Findet nicht statt. Die Server stehen im RZ ²

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 in den LDSG'en zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/680

Leistungsbeschreibung

Bereitstellung dOnlineZusammenarbeit (SaaS) (Messaging/Audio/Video)

für

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

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 14.10.2020

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 3

1 Leistungsgegenstand 3

1.1 Bezeichnung 3

1.2 Arbeitsaufgabe 3

1.3 Parteien 3

1.4 Funktionalität 3

2 Funktionsumfang 4

2.1 Merkmale 4

2.2 Mitwirkungsleistungen des Kunden 4

3 Sicherheit 5

3.1 Anwendungsberatung 5

4 Leistungsabgrenzung 6

4.1 Zusätzliche Leistungen 6

5 Wartung 6

5.1 Onlineverfügbarkeit 6

6 Störungsannahme² 6

7 Incident-Management 7

8 Erläuterungen 8

8.1 Begriffsfestlegungen 8

Einleitung

Das Dokument bestimmt den zu erbringenden Leistungsgegenstand und die Beschreibung der Leistung für den Service dOnlineZusammenarbeit.

1 Leistungsgegenstand

1.1 Bezeichnung

- **dOnlineZusammenarbeit aus Phoenix** (Messaging/Audio/Video auf Basis von JITSI) ist eine Lösung für Kommunikation im Verwaltungsumfeld, die es ermöglicht, viele Nutzer unkompliziert und ad hoc zu Online-Besprechungen zusammenzuführen.
-

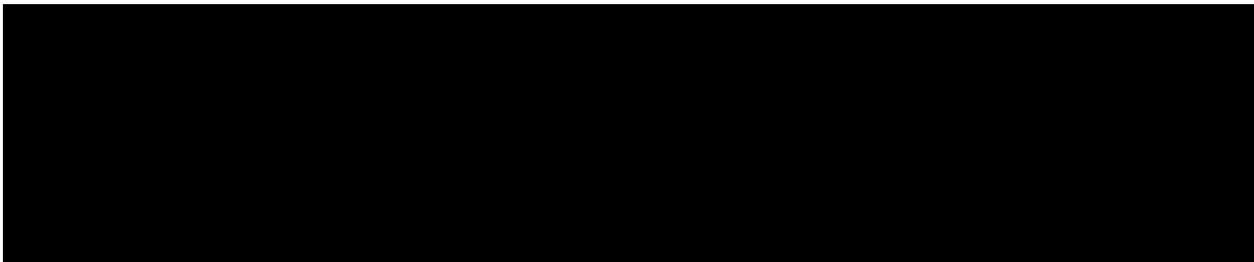
1.2 Arbeitsaufgabe

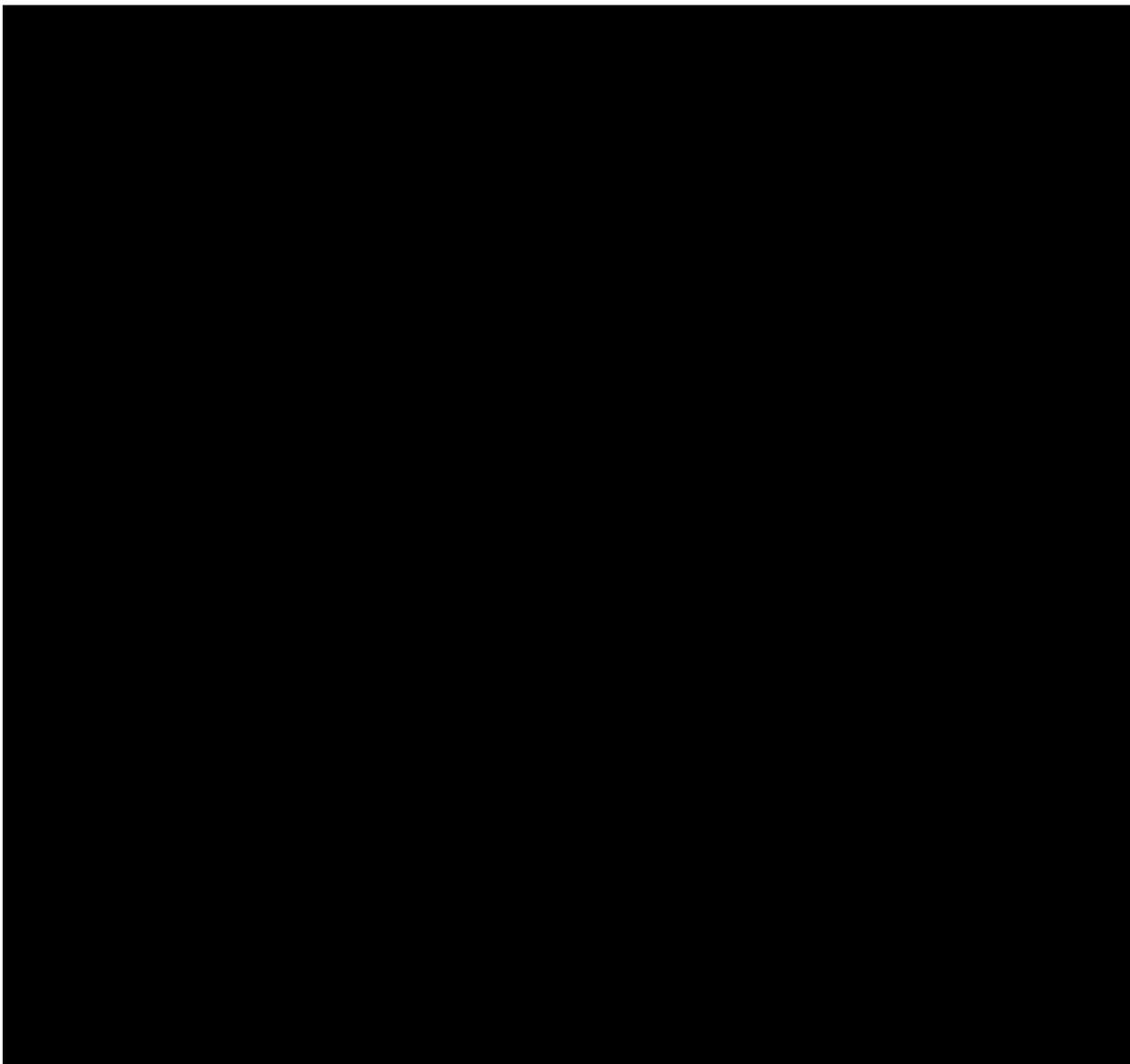
- Die derzeitige Pandemie verändert die Zusammenarbeit in der bisherigen Form um Verwaltungsmitarbeiter*innen zu schützen. Die Quote der Nutzung von Homeoffice steigt stetig.
Der Ausweg: Nutzen von virtuellen Arbeitsräumen, um die Dienstgeschäfte aufrecht zu erhalten
- Dataport bietet eine Lösung aus der sicheren Umgebung des eigenen Rechenzentrums unter Hinzunahme von Services aus Partner-Rechenzentren in Deutschland
- Für die Teilnahme sind keine Installationen auf den Endgeräten notwendig (Ausnahme: Firefox ESR-Browser auf +1-Endgeräten, oder BASIS-Endgeräten)
- Ein Klick und die Zusammenarbeit in einem eigenen, „virtuellen Raum“ kann beginnen
- Die Lösung eignet sich auch bei geringen Datenübertragungsraten und ist auf praktisch allen stationären und mobilen Endgeräten (BYOD) Browser-, oder APP-basiert einsetzbar
- Auch im Umfeld kommunaler Verwaltungen lässt sich die Lösung für die Arbeit aus dem Homeoffice und von verteilten Standorten nutzen.

1.3 Parteien

Parteien im Sinne der Leistungsbeschreibungen sind:

- Der Auftraggeber
- Der Auftragnehmer (hier Dataport)
- Alle weiteren Beteiligten, die eine durch Auftraggeber oder Auftragnehmer zugewiesene Rolle ausführen





2.2 Mitwirkungsleistungen des Kunden

Es sind Mitwirkungs- und Bereitstellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich, die anbei aufgelistet sind:

- Durchführung von Funktionstests
- Bereitstellung eines Ansprechpartners/Koordinators für fachliche sowie organisatorische Rückfragen

3 Sicherheit

- Lösung entwicklerfreundlich, Anwendung ist zu 100 % quelloffen.
- Sicheres Austauschen von Nachrichten sowie das Starten von verschlüsselten Audio und/oder Videositzungen.
- Benutzerverwaltung mit den Benutzergruppen Anwendung, Administration und Datenschutz
- Anmeldung nur mit Benutzerkennung und Passwort
- Hierarchische Stufen für das Zugriffsrecht
- Zugriffsrecht des Benutzers auf Fälle und Fallgruppen begrenzbar
- Protokollierung aller ändernden Zugriffe für den internen Datenschutzbeauftragten möglich

[Redacted text block]

- [Redacted list item]

3.1 Anwendungsberatung

Telefonische Kundenberatung zur Fehlerklärung und zur Erläuterung der Verfahrensbedienung nach Aufnahme der Supportwünsche durch den Dataport UserHelpDesk (UHD).

4 Leistungsabgrenzung

Die Lösung ist nicht barrierefrei

4.1 Zusätzliche Leistungen

Sofern durch ein Zusatzdokument oder im Vertrag vereinbart, können folgende weitere Leistungen Teil des Umsetzungsvorhabens sein:

Keine

5 Wartung

Fehlerkorrekturen, Weiterentwicklung und Anpassung an gesetzliche Änderungen

5.1 Onlineverfügbarkeit

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

5.1.1 Servicezeit - Betreuter Betrieb¹

- 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.

5.1.2 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.

6 Störungsannahme²

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.

²Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12

7 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	Auswirkungen	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.
Kritisch (bisher 1)	Viele Anwender sind betroffen. Geschäftskritische Systeme sind betroffen. Die Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.	Ersatz steht nicht zur Verfügung. Die Tätigkeit, bei der der Incident auftrat, kann nicht verschoben oder anders durchgeführt werden.	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.

8 Erläuterungen

8.1 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)	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.
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.