

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Freie Hansestadt Bremen
Der Senator für Finanzen
41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponen
Rudolf-Hilferding-Platz 1
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

OSI Betrieb, 1. Änderung: Anpassung des Vertrages, Erweiterung der Leistung sowie Aufnahme des SLA

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, 4, 5, 6, 7, 8a, 8b, 9 (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.

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

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

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die 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
V15191/3011182			01.07.2020	31.12.2020
V15191-1/3011182, gem. Nr. 3.1.8			01.01.2021	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Leistungsbeschreibung OSI-Plattform Support, Pkt. 2.2, Anl SLA Prod, Pkt. 4, Anl SLA Stage, Pkt. 4, Anl SLA Test, Pkt. 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 2a, 2b und Leistungsnachweis Dienstleistung

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	Mengeinheit	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.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

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

5.2 Festpreis

Der jährliche Festpreis setzt sich gemäß Anlage 2b zusammen.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2b.

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

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart: gemäß Anlage

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. Anlage SSLA Teil A, Pkt. 5.2 und Anlage SSLA Teil B, Pkt. 4

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.

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 Vertrags-Review

Es finden auf Veranlassung des OSI-Boards Reviewtermine statt, deren Ergebnisse Vertragsanpassungen zur Folge haben können.

11.7 Reporting

Dem Auftraggeber wird monatlich im Rahmen des OSI-Boards ein Überblick über die in den SLAs festgeschriebenen Leistungskennzahlen und Verfügbarkeitsberichte gegeben.

11.8 Weitere Verträge mit Abhängigkeiten zu diesem Vertrag

Dieser Vertrag wird gleichlautend mit folgenden weiteren Auftraggebern geschlossen:

- Ministerium für Energiewende, Landwirtschaft, Umwelt, Natur und Digitalisierung des Landes SH ZIT SH (V15183-1/1041000)
- Land Sachsen-Anhalt vertreten durch Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt – Querschnittsdienste (V15193-1/3200740)
- Senat der Freien und Hansestadt Hamburg, Senatskanzlei Amt für IT und Digitalisierung - (V15192-1/2900016)

Die Wirksamkeit dieses Vertrages steht unter dem Vorbehalt der Unterzeichnung aller o.g. verbundenen Verträge. Wird einer der genannten Verträge nicht unterzeichnet, führt dies auch zur Unwirksamkeit dieses Vertrages. Änderungsanforderungen des Auftraggebers oder eines Vertragspartner der o.g. Verträge können nur für alle Verträge einheitlich und einvernehmlich in Anpassungsverfahren umgesetzt werden

11.9 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt am 01.01.2021. 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. Sollte einer der in 11.8 benannten verbundenen Verträge durch einen der Auftraggeber gekündigt werden, steht dem Auftragnehmer ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres zu. Der Auftragnehmer erstellt den gekündigten Auftraggebern auf deren Anforderung ein neues Vertragsangebot zur Fortsetzung der Leistungen.

11.10 Auftragsverarbeitung

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

EVB-IT Dienstvertrag



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2021-12
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V15191-1/3011182

Seite 7 von 7

Bremen _____ , _____ Datum _____ Ort _____ , _____ Datum
Ort _____ Datum _____ Ort _____ Datum _____



Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

OSI Betrieb, 1. Änderung: Anpassung des Vertrages und Erweiterung der Leistungsbeschreibung um AFM

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber: 2021-12
Auftraggeber:

Freie Hansestadt Bremen, Der Senator für Finanzen,
41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen

Rechnungsempfänger: Freie Hansestadt Bremen
- Rechnungseingang FHB -
Senator für Finanzen
28026 Bremen

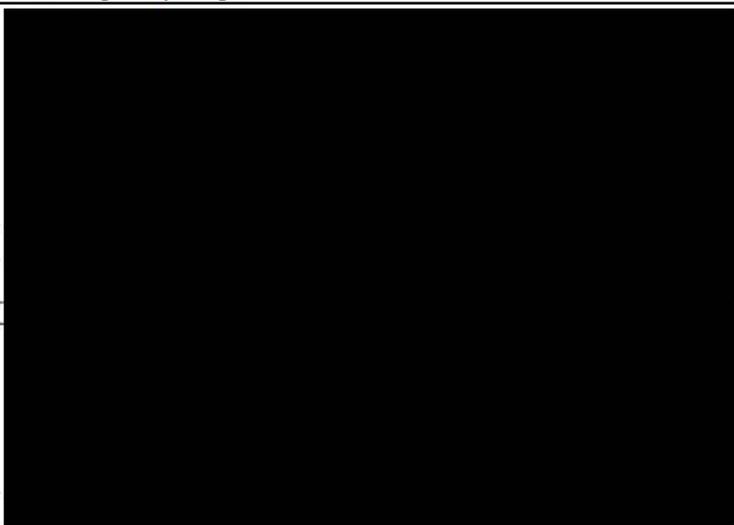
Leitweg-ID



Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

Zentrale Ansprechpartner des
Auftragnehmers:

Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:



Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers: 1.

2.

Technische Ansprechpartner
des Auftraggebers: 1.

2.

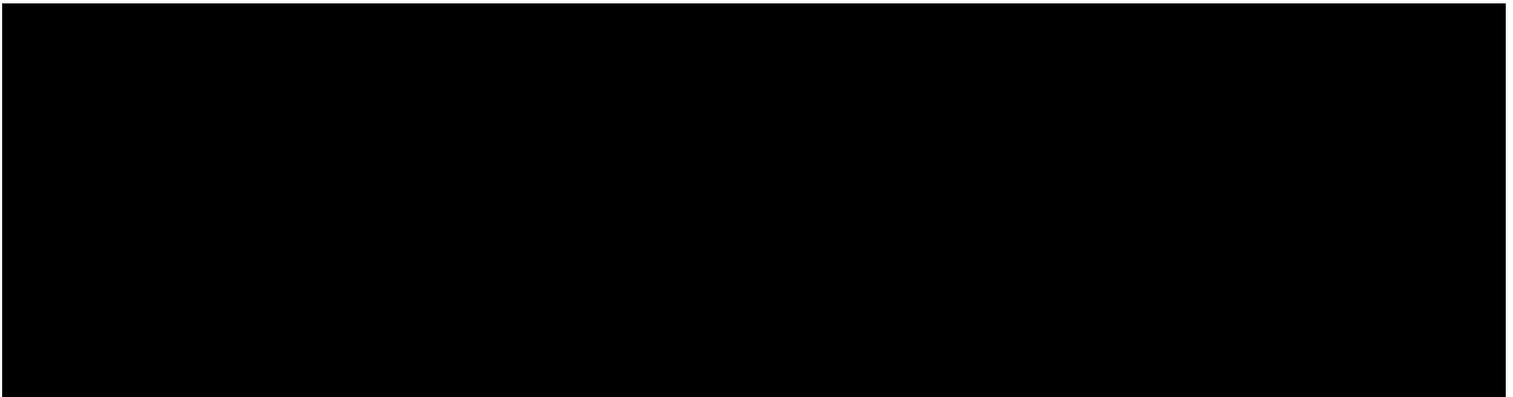
Ändern sich die Ansprechpartner in dieser Anlage, wird die Anlage gem. EVB-IT Vertrag ohne die Einleitung eines Änderungsvertrages ausgetauscht.

Ort , Datum

Preisblatt (für Aufwände)

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

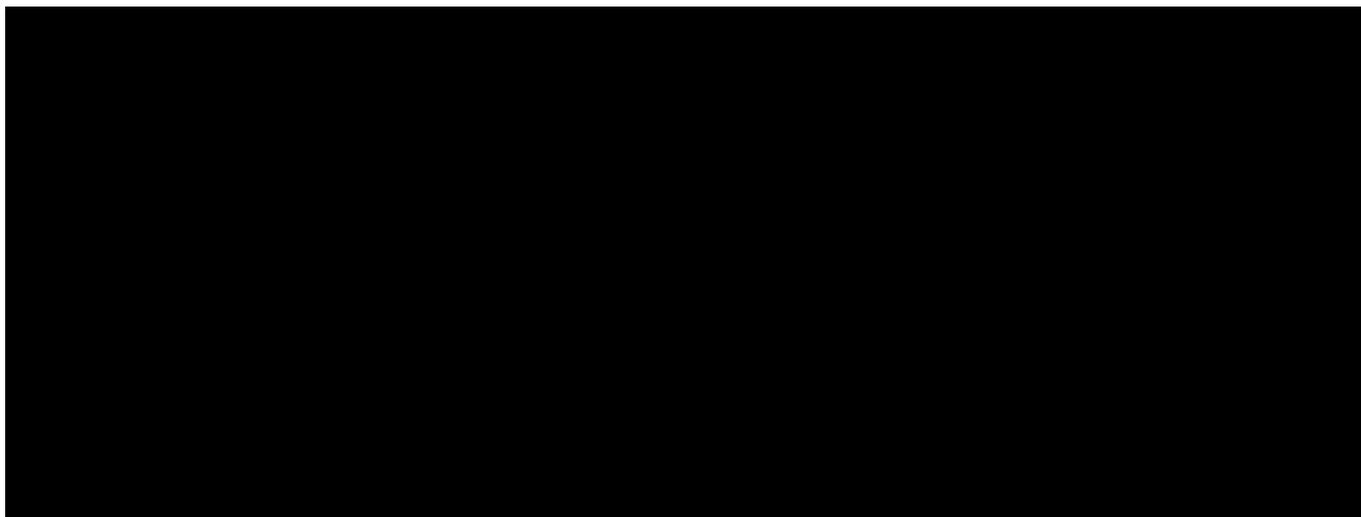
mit einer jährlichen Obergrenze von 132.860,00 €.



Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Die Rechnungsstellung 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.



Pos.10: Diese Position beinhaltet eine Skalierungsreserve für einen möglichen weiteren Ausbau der Infrastruktur.

Pos.20: Diese Position dient der Beschaffung von Zertifikaten und eID-Services.

Pos.30: Diese Position dient dem Ausbau des Monitorings.

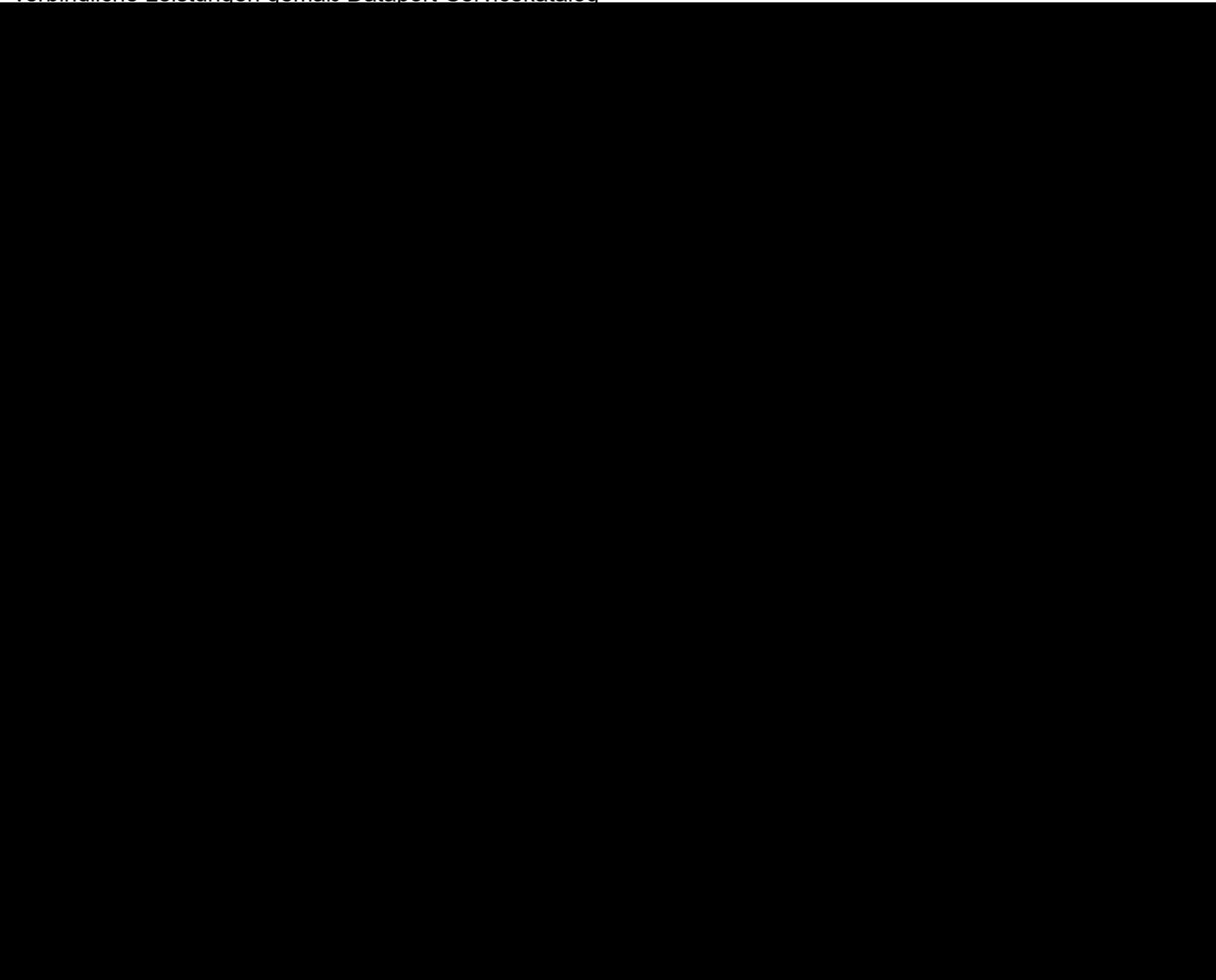
Preisblatt

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

Preise ohne Personalkostenzuschlag:	1.058.982,02 €
Personalkostenzuschlag gesamt:	0,00 €
Gesamtpreis:	<u>1.058.982,02 €</u>

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

verbindliche Leistungen gemäß Dataport-Servicekatalog



Die Rechnungsstellung des Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum 01. jeden Monats



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 ¹

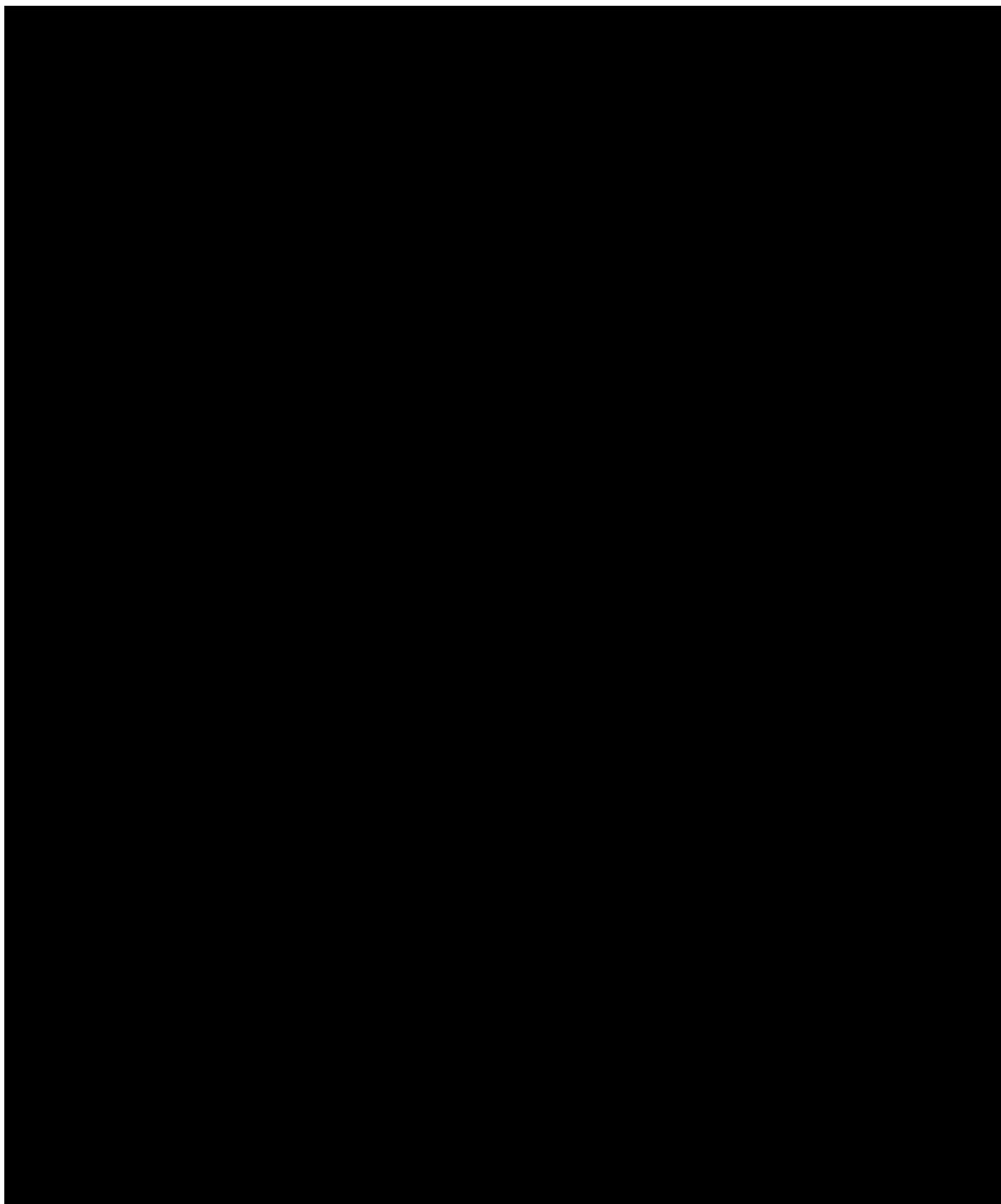
Eine Erläuterung zu den nachfolgend zu machenden Angaben findet sich z. B. hier:

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

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	<ul style="list-style-type: none"> - Servicekonten für Bürger und Unternehmen / Behörden für Online-Dienste - elektronische Kommunikation auf Basis von Servicekonto-Postfächern im Kontext von Online-Dienstleistungen
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	<ul style="list-style-type: none"> - Kundendaten (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Postanschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Land), Geburtsdatum, Servicekontotyp, Datum der Einwilligung zur Datenverarbeitung) - Organisationsdaten (Name der Organisation, Anschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Land), freigeschaltete Online-Dienste) - Postfachnachrichten (verfahrensabhängig)
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgerinnen und Bürger - Unternehmensmitarbeiter/-innen - Behördenmitarbeiter/-innen
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	<ul style="list-style-type: none"> - im Fall von Online-Diensten, die das ePayment der Plattform nutzen, können je nach Dienst im Verwendungszweck personenbezogene Daten enthalten sein, die an den Payment Provider übermittelt werden, der in einem Drittland angesiedelt ein kann (derzeit mit Sitz in der Schweiz)

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

Liste der weiteren Auftragsverarbeiter



Leistungsbeschreibung

Online-Service-Infrastruktur

OSI-Plattform Support

für

Freie Hansestadt Bremen,

Der Senator für Finanzen,

41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten

Rudolf-Hilferding-Platz 1

28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 28.05.2021

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Aufbau des Dokumentes	3
1.2	Leistungsgegenstand.....	3
2	Leistungsbeschreibung	4
2.1	Annahme von Anliegen.....	4
2.2	Supportzeiten.....	4
2.3	Leistungsumfang	5
2.3.1	Anliegen zur OSI-Plattform	5
2.3.2	Anliegen zu einem Online-Dienst (OD)	5
2.3.3	Anliegen ohne Bezug zu angebotenen Leistungen	5
2.3.4	Grafische Darstellung des Support-Prozesses	6
2.4	Reporting	6
2.5	Beistellungsleistungen	6
3	Erläuterungen	7

1 Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT Dienstleistungen mit dem vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung. Mit dieser Leistungsbeschreibung wird der Leistungsgegenstand für den Plattform Support der Online-Service-Infrastruktur (im folgenden OSI genannt) geregelt.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Leistungsbeschreibungen (Kapitel 2): Inhaltliche Beschreibung der bereitgestellten Leistungen

Leistungskennzahlen (Kapitel 3): Erläuterungen von Begrifflichkeiten

1.2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Support für einen Mandanten in der OSI-Plattform, welche im Dataport-Rechenzentrum betrieben wird.

Die Leistungen werden hinsichtlich der Leistungsqualität und des Leistungsumfangs im Kapitel 2 beschrieben.

2 Leistungsbeschreibung

Der OSI-Plattform Support unterstützt Endanwender:innen bei der Nutzung der in OSI bereitgestellten Funktionalitäten. Diese werden von den Plattformdiensten bereitgestellt und umfassen die Grundfunktionen um eine Verwaltungsleistung über einen Online-Dienst nutzen zu können (siehe auch Kapitel 3).

2.1 Annahme von Anliegen

Über die folgenden Eingangskanäle können Anliegen dem Support gemeldet werden:

- Kontaktformular der OSI-Plattform des jeweiligen Mandanten
- E-Mail-Funktionspostfach: Die Nutzung des Funktionspostfachs wird nicht mehr aktiv angeboten, steht aber im Rahmen des Kommunikationsverlaufs als Eingangskanal zur Verfügung.

Zusätzlich steht für Dataport-Kunden (Mitarbeiter:innen der Verwaltung) der bekannte Weg über das Call-Center (UHD) zur Verfügung, welcher im Rahmen des BASIS-Betriebs geregelt ist.

Eine telefonische Erreichbarkeit ist nicht Bestandteil.

2.2 Supportzeiten

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

In diesen Zeiten erfolgt die Bearbeitung der Anliegen der Endanwender:innen, die über oben genannte Eingangskanäle den Support erreicht haben.

2.3 Leistungsumfang

Der OSI-Plattform Support nimmt Anliegen aller Nutzergruppen der OSI Plattform entgegen. Die Bearbeitung ist abhängig von dem eigentlichen Anliegen und unterscheidet sich wie folgt:

2.3.1 Anliegen zur OSI-Plattform

Anliegen zur OSI-Plattform beantwortet der OSI-Plattform Support. Dies umfasst i.d.R. Anfragen, welche sich auf die Nutzung der Funktionalitäten von OSI-Plattformdiensten beziehen.

Beispiele:

- „Ich kann mich mit meinem Servicekonto nicht einloggen.“
- „Die Seite zum Online-Dienst lädt nicht“
- „Ich erhalte bei Aufruf des Links eine Fehlermeldung“

Wird ein neues oder möglicherweise ungewolltes Verhalten in der Plattform festgestellt, eskaliert der OSI-Plattform Support die Vorgänge an nachgelagerte (2nd-Level, 3rd-Level) Einheiten zur weiteren Analyse und für zusätzliche Informationen.

Je nach Sachlage wird die hier weitergeleitete Anfrage ggf. durch die nachgelagerten Einheiten direkt beantwortet.

Anfragen die ein Feedback zum Portal enthalten, werden an den Auftraggeber weitergeleitet.

2.3.2 Anliegen zu einem Online-Dienst (OD)

Anliegen zu einem Online-Dienst werden nicht durch den OSI-Plattform Support beantwortet. Diese Meldungen werden vom OSI-Plattform Support an die Ansprechstellen des jeweiligen Online-Dienstes via E-Mail weitergeleitet. I.d.R. handelt es sich um die auf der Dienstleistungsseite des Online-Dienstes genannte Kontakt-E-Mail-Adresse (siehe Kapitel 2.4 „Beistellungsleistungen“). Der Hintergrund der Anfrage zum Online-Dienst (inhaltlich/fachlich/technisch/Ausfall etc.) ist für die Weiterleitung an die Zuständigen nicht relevant und kann i.d.R. auch nicht durch den OSI-Plattform Support abschließend bewertet werden.

Beispiele:

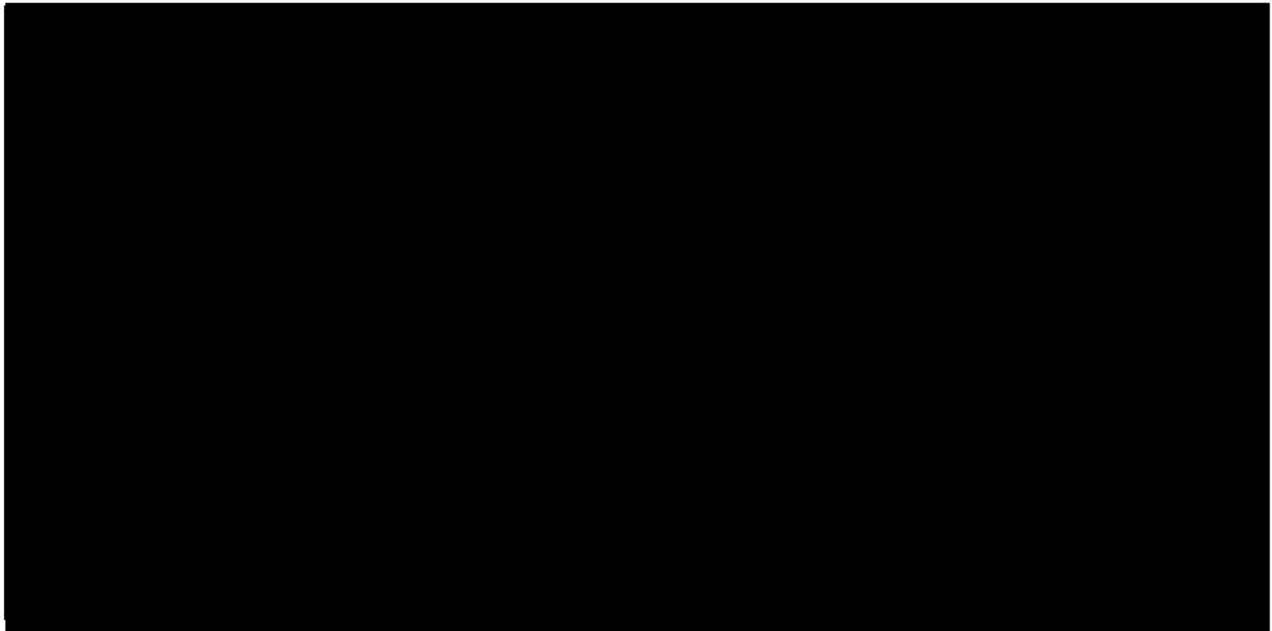
- „Leider habe ich meine Tochter in dem Antrag zweimal eingegeben. Wie bekomme ich das gelöscht?“
- „Wo gebe ich die Position Kinderzuschlag an?“
- „Beim Absenden meines Wohngeldantrags meldet das System folgenden Fehler: Die eingegebenen Daten sind fehlerhaft, bitte prüfen Sie die Daten erneut. Leider wird das nicht konkretisiert und kann ich den Fehler nicht alleine finden. Woran könnte es liegen?“

2.3.3 Anliegen ohne Bezug zu angebotenen Leistungen

Bei Anfragen ohne Bezug zu den in 2.3.1 und 2.3.2 dargestellten Szenarien wird der/dem Anfragenden eine erklärende Absage erteilt.

Bei Anfragen ohne Bezug Leistungen die über die OSI-Plattform angeboten werden, jedoch mit Bezug auf eine Verwaltungsleistung erfolgt z.B. ein Hinweis auf die 115, bzw. eine Weiterleitung auf ein E-Mail-Postfach der 115 (mandantenspezifisch).

2.3.4 Grafische Darstellung des Support-Prozesses



2.4 Reporting

Nach Aufnahme aller Betriebsmandanten (zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses Bremen, Hamburg, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein) in das Ticketing-System für den User-Support wird Dataport eine Übersicht über das monatliche Anfrage-Aufkommen pro Mandant liefern. Das Reporting wird im Rahmen der monatlich stattfindenden Sitzungen des Gremiums „OSI-Board“ übermittelt.

2.5 Beistellungsleistungen

Seitens des Auftraggebers besteht die Notwendigkeit der folgenden Beistellungsleistungen:

- Benennung einer Kontakt E-Mailadresse für Anliegen zu Online-Diensten, sofern diese z.B. über keine Dienstleistungsseite bzw. eine dort hinterlegte E-Mail-Adresse verfügen.

3 Erläuterungen

Plattform/Plattformdienste (PD)	Plattform beschreibt die eigentliche OSI-Umgebung mit Grundfunktionalitäten, die über die sog. Plattformdienste zur Verfügung gestellt werden. Hierzu zählen Funktionen wie z.B. Erstellung eines Kontos, Nutzung des Postfachs. Die Plattform wird auch als „Portal“ bezeichnet.
Online-Dienste (OD)	Online-Dienste sind Teil der bereitgestellten Verwaltungsleistung. Sie laufen auf der OSI Plattform und nutzen deren Funktionalitäten. Verantwortlich für die Online-Dienste sind die beauftragenden Behörden/Ämter.

Leistungsbeschreibung - Service Level Agreement

OSI Betrieb

- Spezifischer Teil für die Produktionsumgebung

für

Freie Hansestadt Bremen,

Der Senator für Finanzen,

41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten

Rudolf-Hilferding-Platz 1

28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0

Stand: 01.07.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand der Vereinbarung	4
2	Geltungsbereich	4
3	Zweck und Ziel dieses Dokuments	4
4	Dienstleistungen / Fachliche Module	4
4.1	SLA: Allgemeines	4
4.1.1	Betriebszeit	4
4.1.2	Supportzeit.....	4
4.1.3	Leistung (Verfügbarkeit)	4
4.1.4	Eskalation	5
4.1.5	Leistungsreport	5
4.2	SLA-Nr. FM-01: Servicekonto.....	5
4.2.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	5
4.2.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)	6
4.2.3	Leistungsreport.....	6
4.3	SLA-Nr. FM-02:Postfach	6
4.3.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	6
4.3.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)	6
4.3.3	Leistungsreport.....	6
4.4	SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector.....	7
4.4.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	7
4.4.2	Leistung (Verfügbarkeit)	7
4.4.3	Leistungsreport.....	7
4.5	SLA-Nr. FM-05: LoadServer	8
4.5.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	8
4.5.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)	8
4.5.3	Leistungsreport	8
4.6	SLA-Nr. FM-06: GMM Connector	9
4.6.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	9
4.6.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)	9
4.6.3	Leistungsreport	9
4.7	SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)	9
4.7.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	9
4.7.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)	10
4.7.3	Leistungsreport.....	10
4.8	SLA-Nr. FM-08: E-Payment.....	10

Anlage 5 zum V15191-1/3011182

4.8.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	10
4.8.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	11
4.8.3	Leistungsreport.....	11
5	Glossar	12
6	Quellen und Referenzen	13

1 Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieses Teils des Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Produktionsumgebung der OSI Plattform mit den in Kapitel 4 beschriebenen Leistungen und Service Levels.

2 Geltungsbereich

Diese Vereinbarung ist verbindlich für alle hier beschriebenen Services, die vom Auftragnehmer als SaaS-Lösung aus RZ² heraus bereitgestellt werden. Die SaaS-Lösung für OSI beinhaltet die folgenden Aspekte der Plattform:

1. Die Gesamtinfrastruktur von OSI wird im Rechenzentrum RZ² betrieben.
2. Die Plattform-Dienste von OSI laufen auf der Infrastruktur im RZ².
3. Sowohl die Infrastruktur als auch die Plattform-Dienste werden vom Auftragnehmer betrieben.
4. Der Kunde nimmt die Funktionalitäten der Plattform-Dienste als Service ab.

3 Zweck und Ziel dieses Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Funktionalitäten der OSI Plattform und die betreffenden Service Levels, die vom Auftragnehmer für diese Funktionalitäten in der Produktionsumgebung gewährleistet werden. Dieses Dokument ist eine Spezifizierung des allgemeinen Teils des SLAs und ist auch untrennbar hiermit verbunden.

4 Dienstleistungen / Fachliche Module

4.1 SLA: Allgemeines

4.1.1 Betriebszeit

Es gelten die Betriebszeiten gem. des Allgemeinen Teils dieser Leistungsbeschreibung.

4.1.2 Supportzeit

Für die Leistung wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt, folgende Supportzeit vereinbart:

■ Standard Supportzeit gem. Abschnitt 4.4 SLA Allgemeiner Teil

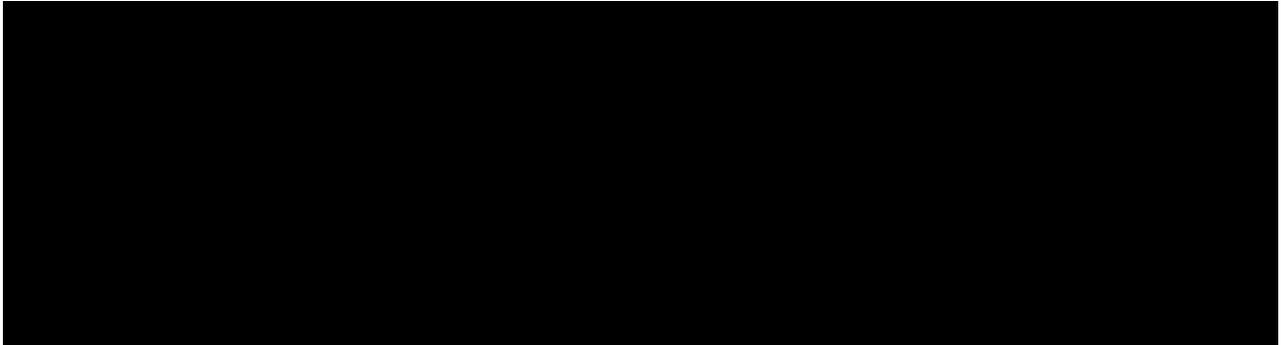
■ Erweiterte Supportzeit gem. Abschnitt 4.4 SLA Allgemeiner Teil

4.1.3 Leistung (Verfügbarkeit)

Die fachlichen Module sind, soweit nicht anders vereinbart, über die vereinbarte Bezugszeit (Servicezeit) zu min. ■ verfügbar ■

4.1.4 Eskalation

Die folgenden Eskalationsbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module über die vereinbarten Bezugszeit (Servicezeit), sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.



4.1.5 Leistungsreport

Die folgenden Leistungsreportbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module, sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Der Leistungsreport enthält ab Verfügbarkeit der Daten folgende Informationen:

- Verfügbarkeit der einzelnen Module
- Performance der einzelnen Module
- Anzahl der Incidents im Berichtszeitraum mit den folgenden Information über die Incidents:
 - Incidents pro Störungspriorität
 - Incidents pro Module
 - Durchschnittliche Reaktionszeit pro Störungspriorität
 - Durchschnittliche Lösungszeit der Incidents pro Störungspriorität

4.2 SLA-Nr. FM-01: Servicekonto

4.2.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Authentifizieren und Identifizieren von Nutzerkonten. Steuerung der Rechteverwaltung und Übergabe an die Online-Dienste über Schnittstellen.
Leistungsbeschreibung	Das Servicekonto stellt als Basis-Dienst von OSI die zentrale Benutzerverwaltung, die Authentifizierung der Benutzer für andere Basisdienste und Komponenten dar. Es steuert die Berechtigungen eines Benutzers. Angeboten werden Konten für Bürger, auch unter Verwendung der eID Funktionalität sowie Businesskonten und Konten für Behörden. Die Benutzerverwaltung von Businesskonten wird über das Konto angeboten. Die Erreichbarkeit ist über das Internet sowie Intranet gegeben.

4.2.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Produktionsumgebung werden █████ der Service-Konto Use Cases gemäß standardisierten Messungen in ≤ 1 Sekunde durchgeführt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Kontos siehe Kundenportal .

4.2.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Service Konto zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.3 SLA-Nr. FM-02:Postfach

4.3.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Das Postfach ist der zentrale Eingangskanal für Antworten der Behörden. Die Funktionen des Postfaches unterteilen sich in Grundfunktionen für administrative Zwecke, Funktionen speziell für Behörden und Funktionen speziell für Nutzer.
Leistungsbeschreibung	Das Postfach stellt einen Basis-Dienst von OSI dar und ermöglicht die asynchrone Kommunikation mit Verwaltungskunden. Behörden haben über sogenannte angebundene Systeme die Möglichkeit, Nachrichten an Verwaltungskunden zu erstellen und ggf. die Antwort-Nachrichten der Verwaltungskunden abzurufen.

4.3.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Produktionsumgebung werden █████ der Postfach Use Cases gemäß standardisierten Messungen in ≤ 1 Sekunde durchgeführt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Postfachs siehe Kundenportal .

4.3.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.4 SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector

4.4.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Der Service Connector umfasst die Startseite des Serviceportals, die Suchfunktion und das Hosting von eingebundenen Online-Diensten.
Leistungsbeschreibung	<p>Die Startseite stellt einen strukturierten Einstieg in die Plattform zur Verfügung. Diese Einstiegsseite bietet eine standardisierte Internetpräsenz, eine Auflistung der oft genutzten Online-Dienste und eine Suchfunktion.</p> <p>Die Suche des Serviceportals wird insbesondere, aber nicht ausschließlich für das Finden von Online-Diensten genutzt und ist an zentraler Stellen im Serviceportal platziert.</p> <p>Das Hosting von eingebundenen Online-Diensten ist die Bereitstellung von eingebundenen Online-Diensten auf der OSI Plattform und die Gewährleistung einer Basisverfügbarkeit des eingebundenen Online-Dienstes sowie die Standard-Integration des Online-Dienstes an den Basisfunktionen der Plattform.</p> <p>Die Gewährleistung der Basisverfügbarkeit bietet keinen Service Level für die Verfügbarkeit des Online-Dienstes selber. Das Hosting bietet die Möglichkeit der Verfügbarkeit der Plattform.</p>

4.4.2 Leistung (Verfügbarkeit)

Verfügbarkeit	Die Startseite des Service Portals und die Suche sind mindestens ■■■■ der Bezugszeit (Servicezeit) verfügbar. Das Hosting der eingebundenen Online-Diensten ist ■■■■ der Bezugszeit (Servicezeit) verfügbar.
Performance	Auf der Produktionsumgebung werden 95% der Service Connector Use Cases gemäß standardisierten Messungen in ≤ 1 Sekunde durchgeführt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Connectors siehe Kundenportal .

4.4.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über Serviceportal und Online-Dienste-Hosting zusätzlich berichtet:

- Anzahl gehosteter eingebundener Online-Dienste

4.5 SLA-Nr. FM-05: LoadServer

4.5.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	<p>Zur Vermeidung einer redundanten Implementierung eines Datei-Uploads in Online- sowie in den OSI Plattformdiensten wird eine zentrale, webfähige Schnittstelle geschaffen, die dann von allen eingebundenen und angebundenen Online- (siehe Glossar) sowie von Plattformdiensten genutzt werden müssen.</p>
Leistungsbeschreibung	<p>Diese zentrale Schnittstelle koppelt zwanghaft eine dahinterliegende Prüfung der hochgeladenen Datei gegenüber Schadsoftware und Viren, so dass die OSI Plattform sowie die darunterliegende Infrastruktur im RZ-Betrieb gegenüber versuchtem Einbringen von Schadsoftware über Dateiuploads geschützt werden kann. Um tieferliegende, mit einem höheren Schutzbedarf ausgestattete Infrastrukturbereiche des RZs aktiv zu schützen, wird über den Dienst ein Upload von Dateien ausschließlich in der Internet-Zone des RZs erlaubt, so dass Dateien mit erkannter Schadsoftware frühzeitig gelöscht werden.</p> <p>Der Dateiupload im Service-Connector ist als eigenständiger Plattform-Dienst entwickelt worden, der über keine feste, technische Kopplung im Service-Connector verfügt.</p>

4.5.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Upload von Dateien wird mit ≥ 5 MB/s unterstützt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Load Servers siehe Kundenportal .

4.5.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den LoadServer zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.6 SLA-Nr. FM-06: GMM Connector

4.6.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Der Governikus Multi-Messenger (GMM) Connector übernimmt stellvertretend für andere OSI-Komponenten die Kommunikation mit dem Governikus Multi-Messenger.
Leistungsbeschreibung	Zu den Aufgaben des Plattformdienstes gehört es unter anderem, eine Beziehung zwischen OSI-Benutzerkonten und GMM-Benutzerkonten herzustellen. Außerdem übermittelt der Plattformdienst Nachrichten zwischen OSI und GMM und unterstützt den Datenaustausch beider Systeme.

4.6.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Produktionsumgebung werden ████████ der Berichte innerhalb von einer Sekunde an den GMM weitergeleitet.
Produkte	Für aktuelle Funktionalitäten des GMM Connectors siehe Kundenportal .

4.6.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den GMM Connector zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.7 SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)

4.7.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Mobile Geräte und Online-Plattformen verändern die Art der notwendigen Kommunikation zwischen Bürgern, Firmen und anderen Behörden seit einigen Jahren grundlegend. Es gibt immer mehr digitale Kanäle, über die kommuniziert werden kann und es gibt immer mehr Anforderungen, dass neue digitale Dienstleistungen aus einer Variation von vorhandenen Schnittstellen schnell und kostengünstig zusammengesetzt werden können. Klassische Webseiten können diesen Integrationsaspekt von reinen funktionalen, methoden- und parameterorientierten Schnittstellen als auch der geforderten Interoperabilität untereinander nicht bedienen, so dass die Bedeutung von webbasierten APIs zur Integration in Apps und andere Internet-Plattformen stetig zunimmt. Gleichmaßen müssen für eine API Integration die Herausforderungen des Sicherns, Verwaltens und Überwachens der Schnittstellen gelöst werden als auch die Nutzbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Erreichbarkeit und die Auffindbarkeit für Entwickler sichergestellt sein.
---	--

Leistungsbeschreibung	<p>Der Integrator ist diese API Integrationsschicht, die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation ermöglicht als auch die Implementierung einer UI durch Drittanbieter, die die bereitgestellten APIs anbinden können. Der Integrator bietet sowohl Anbindungsunterstützung von nativen Mobile Apps, externen, im Internet gehosteten Plattformen oder sogenannte angebundene Online-Dienste, die über andere Service-Runtimes zur Verfügung gestellt werden als auch ein von außen gesicherter und überwachter Zugriff durch die OSI Plattform auf die Fachverfahren-Backends.</p> <p>Der Integrator ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird.</p>
------------------------------	--

4.7.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Die Basis-Funktionalitäten des Integrators ist $\geq 98\%$ der Bezugszeit (Servicezeit) verfügbar. Die spezifische Funktionalität für Online-Dienste ist ██████ verfügbar.
Performance	Für den Integrator können wegen aktuell fehlendem Monitoring zu diesem Punkt zur Zeit keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Integrators siehe Kundenportal .

4.7.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreporting über den Integrator (API-Gateway) zusätzlich berichtet:

- Anzahl umgesetzter Use Cases

4.8 SLA-Nr. FM-08: E-Payment

4.8.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Die Nutzung von Online-Diensten kann kostenpflichtig sein. E-Payment liefert eine Anbindung zur Bezahlung solcher Vorgänge.
Leistungsbeschreibung	<p>Das ePayment-Modul ermöglicht das Einbinden von Payment-Providern in einen Online-Dienst. Zum Bezahlvorgang wird der Anwender auf die Bezahlseite des Payment-Providers geleitet. Jedes Fachverfahren ist beim Payment-Provider als separater Empfänger registriert. Zu jedem Fachverfahren/Empfänger werden Konten für Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) und Kreditkartenzahlung geführt. Darüber hinaus ist auch eine Steuerung, welche Art der Bezahlung zugelassen ist, möglich. Wenn kein Konto für ELV eingerichtet wurde, ist in diesem Fachverfahren auch keine Bezahlung über ELV möglich.</p> <p>Es gibt drei mögliche Wege zur Durchführung der Bezahlung:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Synchrones Payment ist im Gegensatz zu den beiden anderen Bezahlverfahren eine synchrone Bezahlung ohne den Weg über die Payment-Queue, d.h. es obliegt dem Benutzer, die Kommunikation mit einem externen Payment-Provider nicht zu unterbrechen, um nach einer Bezahlung das Ergebnis abrufen zu können. • Vorher (aka PrePayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es werden also immer die Bezahlinformation plus Zustand der Bezahlung und die Online-Dienst-Anfrage gespeichert. Das heißt, ein Benutzer kann auch nach Abbruch oder einer Fehlersituationen die Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut angehen, ohne den Online-Dienst noch einmal komplett zu durchlaufen. Erst nach erfolgreichem Bezahlen wird die Anfrage des Online-Dienstes an das Fachverfahren-Backend weitergeleitet. • Nachher (aka PostPayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es wird erst dann ausgelöst, wenn vom Fachverfahren-Backend ein Ergebnis vorliegt, welches zur Einsicht bezahlt werden muss. Eine Bearbeitung im Fachverfahren-Backend erfolgt zuerst und kommt dann zur Abrechnung. Dieses Verfahren ist derzeit nur für Legacy-Online-Dienste nutzbar. <p>Das E-Payment ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird. Dementsprechend ist es für diesen notwendig gesonderte Betriebsverträge aufzusetzen.</p>
--	--

4.8.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Für Payment können wegen aktuell fehlendem Monitoring zu diesem Punkt zur Zeit keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für die aktuellen Produkte des Payments siehe Kundenportal .

4.8.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Payment zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

5 Glossar

Begriff	Beschreibung
Betriebszeit	<p>Als Betriebszeit ist die Zeit definiert, in der die Plattform vom Kunden genutzt werden kann. Die Plattform kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig, d. h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden, ausgenommen hiervon sind die angegebenen Einschränkungen (z. B. Wartungsfenster).</p> <p>Leistungen durch Auftragnehmer (z. B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Bezugszeit.</p>
Bezugszeit (Servicezeit)	<p>Bezugszeit ist der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.</p> <p>Bezugszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum, in dem die OSI-Plattformdienste betrieben, überwacht sowie ggf. auftretende Störungsfälle bearbeitet und behoben werden. Diese Gesamtleistung inkludiert Supportleistungen. Als Bezugszeiträume können die unter Abschnitt Anlage 4 4.4 beschriebenen Supportzeiten beauftragt werden. Soweit nicht explizit anderweitig geregelt, gilt Servicezeit als Synonym von Bezugszeit.</p>
Supportzeit	<p>Innerhalb der Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der OSI Plattform durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner/-innen mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal über das Auftragnehmer-Call-Center bzw. den User Help Desk oder die Systeme, die eine automatische Überwachung des Systemzustands ermöglichen, informiert.</p>
Erweiterte Supportzeit	<p>Die erweiterte Supportzeit stellt eine optionale, quantitative Erweiterung der regulären Supportzeit für Kunden dar, die einen dauerhaften 7 x 24 h Support zur Reaktion auf Störungen benötigen.</p> <p>Die erweiterte Supportzeit setzt qualifizierte Störungsmeldungen durch den Kunden (z.B. durch eine fachliche Leitstelle oder die Überwachungssysteme) voraus. Der Ansprechpartner ist die Rufbereitschaft und die Kontaktdaten stehen im Anhang des Vertrags.</p>

Anlage 5 zum V15191-1/3011182

Eingebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der in die OSI-Plattform bzw. in das Serviceportal integriert ist und dementsprechend direkt mit spezifischen Diensten verbunden ist und ohne diese nicht existieren kann.
Angebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der zwar zentrale Komponenten der OSI-Plattform nutzt, allerdings grundsätzlich auch ohne diese existieren kann und dementsprechend loser gekoppelt ist.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Kunde nach einer Fehler- oder Störungsmeldung (Incident-Meldung) eine Bestätigung vom Auftragnehmer über die Annahme dieses Incident erhalten hat.
Rückruf	Erste Rückmeldung vom Auftragnehmer über den Stand der Fehlerlösung nach der Reaktionszeit.
Periodischer Rückruf	Abhängig von der Störungspriorität und Lösungszeit kann periodisch der Stand dem Kunden gemeldet werden.
Problemlösungszeit	Die Problemlösungszeit, oder Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen die Funktionsfähigkeit des Dienstes wieder hergestellt werden soll. Die Lösungszeit beginnt mit der Reaktionszeit und endet mit der Verfügbarkeit der Leistung.

6 Quellen und Referenzen

Name	Quelle
SLA Basierte Verträge 24.10.19	
SLA OSI_v0.2 – Kunden	

Leistungsbeschreibung - Service Level Agreement

OSI Betrieb

- Spezifischer Teil für die Stage-Umgebung

für

**Freie Hansestadt Bremen,
Der Senator für Finanzen,
41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten
Rudolf-Hilferding-Platz 1
28195 Bremen**

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 01.07.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand der Vereinbarung	4
2	Geltungsbereich	4
3	Zweck und Ziel dieses Dokuments	4
4	Dienstleistungen / Fachliche Module	4
4.1	SLA: Allgemeines	4
4.1.1	Betriebszeit	4
4.1.2	Supportzeit.....	4
4.1.3	Leistung (Verfügbarkeit)	4
4.1.4	Eskalation	5
4.1.5	Leistungsreport.....	5
4.2	SLA-Nr. FM-01: Servicekonto.....	5
4.2.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	5
4.2.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	6
4.2.3	Leistungsreport.....	6
4.3	SLA-Nr. FM-02:Postfach	6
4.3.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	6
4.3.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	6
4.3.3	Leistungsreport.....	6
4.4	SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector.....	7
4.4.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	7
4.4.2	Leistung (Verfügbarkeit)	7
4.4.3	Leistungsreport.....	7
4.5	SLA-Nr. FM-05: LoadServer	8
4.5.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	8
4.5.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	8
4.5.3	Leistungsreport.....	8
4.6	SLA-Nr. FM-06: GMM Connector	8
4.6.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	8
4.6.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	9
4.6.3	Leistungsreport.....	9
4.7	SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)	9
4.7.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	9
4.7.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	10
4.7.3	Leistungsreport.....	10

4.8	SLA-Nr. FM-08: E-Payment.....	10
4.8.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	10
4.8.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	11
4.8.3	Leistungsreport.....	11
5	Glossar	12
6	Quellen und Referenzen	13

1 Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieses Teils des Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Stage-Umgebung der OSI Plattform mit den in Kapitel 4 beschriebenen Leistungen und Service Levels.

2 Geltungsbereich

Diese Vereinbarung ist verbindlich für alle hier beschriebenen Services, die vom Auftragnehmer als SaaS-Lösung aus RZ² heraus bereitgestellt werden. Die SaaS-Lösung für OSI beinhaltet die folgenden Aspekte der Plattform:

1. Die Gesamtinfrastruktur von OSI wird im Rechenzentrum RZ² betrieben.
2. Die Plattform-Dienste von OSI laufen auf der Infrastruktur im RZ².
3. Sowohl die Infrastruktur als auch die Plattform-Dienste werden vom Auftragnehmer betrieben.
4. Der Kunde nimmt die Funktionalitäten der Plattform-Dienste als Service ab.

3 Zweck und Ziel dieses Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Funktionalitäten der OSI Plattform und die betreffenden Service Levels, die vom Auftragnehmer für diese Funktionalitäten in der Stage-Umgebung gewährleistet werden. Dieses Dokument ist eine Spezifizierung des allgemeinen Teils des SLAs und ist auch unverbrüchlich hiermit verbunden.

4 Dienstleistungen / Fachliche Module

4.1 SLA: Allgemeines

4.1.1 Betriebszeit

Es gelten die Betriebszeiten gem. des Allgemeinen Teils dieser Leistungsbeschreibung.

4.1.2 Supportzeit

Für die Leistung wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt, folgende Supportzeit vereinbart:

Standard Supportzeit gem. Abschnitt 4.4 SLA Allgemeiner Teil

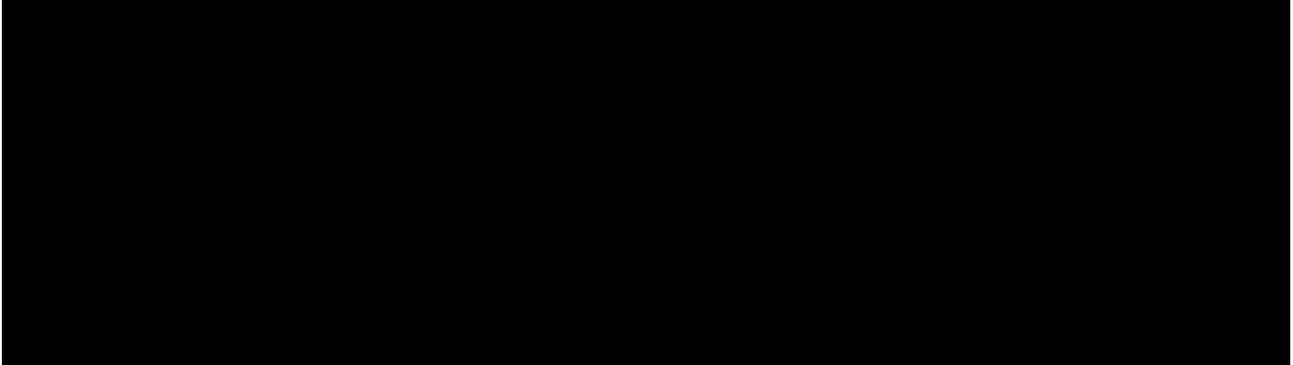
Erweiterte Supportzeit gem. Abschnitt 4.4 SLA Allgemeiner Teil

4.1.3 Leistung (Verfügbarkeit)

Die fachlichen Module sind, soweit nicht anders vereinbart, über die vereinbarte Bezugszeit (Servicezeit) zu min. [redacted] verfügbar [redacted]

4.1.4 Eskalation

Die folgenden Eskalationsbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module über die vereinbarten Bezugszeit (Servicezeit), sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.



4.1.5 Leistungsreport

Die folgenden Leistungsreportbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module, sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.

Der Leistungsreport enthält ab Verfügbarkeit der Daten folgende Informationen:

- Verfügbarkeit der einzelnen Module
- Performance der einzelnen Module

4.2 SLA-Nr. FM-01: Servicekonto

4.2.1 Dienstleistungsbeschreibung

<p>Beschreibung Businessprozesse & Mengen</p>	<p>Authentifizieren und Identifizieren von Nutzerkonten. Steuerung der Rechteverwaltung und Übergabe an die Online-Dienste über Schnittstellen.</p>
<p>Leistungsbeschreibung</p>	<p>Das Servicekonto stellt als Basis-Dienst von OSI die zentrale Benutzerverwaltung, die Authentifizierung der Benutzer für andere Basisdienste und Komponenten dar. Es steuert die Berechtigungen eines Benutzers.</p> <p>Angeboten werden Konten für Bürger, auch unter Verwendung der eID Funktionalität sowie Businesskonten und Konten für Behörden. Die Benutzerverwaltung von Businesskonten wird über das Konto angeboten.</p> <p>Die Erreichbarkeit ist über das Internet sowie Intranet gegeben.</p>

4.2.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Stage-Umgebung werden 95% der Service-Konto Use Cases gemäß standardisierten Messungen in ≤ 1 Sekunde durchgeführt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Kontos siehe Kundenportal .

4.2.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Service Konto zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.3 SLA-Nr. FM-02:Postfach

4.3.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Das Postfach ist der zentrale Eingangskanal für Antworten der Behörden. Die Funktionen des Postfaches unterteilen sich in Grundfunktionen für administrative Zwecke, Funktionen speziell für Behörden und Funktionen speziell für Nutzer.
Leistungsbeschreibung	Das Postfach stellt einen Basis-Dienst von OSI dar und ermöglicht die asynchrone Kommunikation mit Verwaltungskunden. Behörden haben über sogenannte angebundene Systeme die Möglichkeit, Nachrichten an Verwaltungskunden zu erstellen und ggf. die Antwort-Nachrichten der Verwaltungskunden abzurufen.

4.3.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Stage-Umgebung werden 95% der Postfach Use Cases gemäß standardisierten Messungen in ≤ 1 Sekunde durchgeführt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Postfachs siehe Kundenportal .

4.3.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.4 SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector

4.4.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Der Service Connector umfasst die Startseite des Serviceportals, die Suchfunktion und das Hosting von eingebundenen Online-Diensten.
Leistungsbeschreibung	<p>Die Startseite stellt einen strukturierten Einstieg in die Plattform zur Verfügung. Diese Einstiegsseite bietet eine standardisierte Internetpräsenz, eine Auflistung der oft genutzten Online-Diensten und eine Suchfunktion.</p> <p>Die Suche des Serviceportals wird insbesondere, aber nicht ausschließlich für das Finden von Online-Diensten genutzt und ist an zentraler Stellen im Serviceportal platziert.</p> <p>Das Hosting von eingebundenen Online-Diensten ist die Bereitstellung von eingebundenen Online-Diensten auf der OSI Plattform und die Gewährleistung einer Basisverfügbarkeit des eingebundenen Online-Dienstes sowie die Standard-Integration des Online-Dienstes an den Basisfunktionen der Plattform.</p> <p>Die Gewährleistung der Basisverfügbarkeit bietet keinen Service Level für die Verfügbarkeit des Online-Dienstes selber. Das Hosting bietet die Möglichkeit der Verfügbarkeit der Plattform.</p>

4.4.2 Leistung (Verfügbarkeit)

Verfügbarkeit	Die Startseite des Service Portals und die Suche sind mindestens ■■■■ der Bezugszeit (Servicezeit) verfügbar. Das Hosting der eingebundenen Online-Diensten ist ■■■■ der Bezugszeit (Servicezeit) verfügbar.
Performance	Auf der Stage-Umgebung werden 95% der Service Connector Use Cases gemäß standardisierten Messungen in ≤ 1 Sekunde durchgeführt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Connectors siehe Kundenportal .

4.4.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über Serviceportal und Online-Dienste-Hosting zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.5 SLA-Nr. FM-05: LoadServer

4.5.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Zur Vermeidung einer redundanten Implementierung eines Datei-Uploads in Online- sowie in den OSI Platforddiensten wird eine zentrale, webfähige Schnittstelle geschaffen, die dann von allen eingebundenen und angebundenen Online- (siehe Glossar) sowie von Platforddiensten genutzt werden müssen.
Leistungsbeschreibung	Diese zentrale Schnittstelle koppelt zwanghaft eine dahinterliegende Prüfung der hochgeladenen Datei gegenüber Schadsoftware und Viren, so dass die OSI Plattform sowie die darunterliegende Infrastruktur im RZ-Betrieb gegenüber versuchtem Einbringen von Schadsoftware über Dateiuploads geschützt werden kann. Um tieferliegende, mit einem höheren Schutzbedarf ausgestattete Infrastrukturbereiche des RZs aktiv zu schützen, wird über den Dienst ein Upload von Dateien ausschließlich in der Internet-Zone des RZs erlaubt, so dass Dateien mit erkannter Schadsoftware frühzeitig gelöscht werden. Der Dateiupload im Service-Connector ist als eigenständiger Plattform-Dienst entwickelt worden, der über keine feste, technische Kopplung im Service-Connector verfügt.

4.5.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Upload von Dateien wird mit ≥ 5 MB/s unterstützt.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Load Servers siehe Kundenportal .

4.5.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den LoadServer zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.6 SLA-Nr. FM-06: GMM Connector

4.6.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Der Governikus Multi-Messenger (GMM) Connector übernimmt stellvertretend für andere OSI-Komponenten die Kommunikation mit dem Governikus Multi-Messenger.
---	---

Leistungsbeschreibung	Zu den Aufgaben des Plattformdienstes gehört es unter anderem, eine Beziehung zwischen OSI-Benutzerkonten und GMM-Benutzerkonten herzustellen. Außerdem übermittelt der Plattformdienst Nachrichten zwischen OSI und GMM und unterstützt den Datenaustausch beider Systeme.
------------------------------	---

4.6.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Stage-Umgebung werden $\geq 95\%$ der Berichte innerhalb von einer Sekunde an den GMM weitergeleitet.
Produkte	Für aktuelle Funktionalitäten des GMM Connectors siehe Kundenportal .

4.6.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den GMM Connector zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.7 SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)

4.7.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Mobile Geräte und Online-Plattformen verändern die Art der notwendigen Kommunikation zwischen Bürgern, Firmen und anderen Behörden seit einigen Jahren grundlegend. Es gibt immer mehr digitale Kanäle, über die kommuniziert werden kann und es gibt immer mehr Anforderungen, dass neue digitale Dienstleistungen aus einer Variation von vorhandenen Schnittstellen schnell und kostengünstig zusammengesetzt werden können. Klassische Webseiten können diesen Integrationsaspekt von reinen funktionalen, methoden- und parameterorientierten Schnittstellen als auch der geforderten Interoperabilität untereinander nicht bedienen, so dass die Bedeutung von webbasierten APIs zur Integration in Apps und andere Internet-Plattformen stetig zunimmt. Gleichermaßen müssen für eine API Integration die Herausforderungen des Sicherns, Verwaltens und Überwachens der Schnittstellen gelöst werden als auch die Nutzbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Erreichbarkeit und die Auffindbarkeit für Entwickler sichergestellt sein.
Leistungsbeschreibung	Der Integrator ist diese API Integrationsschicht, die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation ermöglicht als auch die Implementierung einer UI durch Drittanbieter, die die bereitgestellten APIs anbinden können. Der Integrator bietet sowohl Anbindungsunterstützung von nativen Mobile Apps, externen, im Internet gehosteten Plattformen oder sogenannte angebundene Online-Dienste, die über andere Service-Runtimes zur Verfügung gestellt werden als

	<p>auch ein von außen gesicherter und überwachter Zugriff durch die OSI Plattform auf die Fachverfahren-Backends.</p> <p>Der Integrator ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird.</p>
--	--

4.7.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Die Basis-Funktionalitäten des Integrators ist [REDACTED] der Bezugszeit (Servicezeit) verfügbar. Die spezifische Funktionalität für Online-Dienste ist [REDACTED] verfügbar.
Performance	Für den Integrator können wegen aktuell fehlendem Monitoring zu diesem Punkt zur Zeit keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Integrators siehe Kundenportal .

4.7.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreporting über den Integrator (API-Gateway) zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.8 SLA-Nr. FM-08: E-Payment

4.8.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Die Nutzung von Online-Diensten kann kostenpflichtig sein. E-Payment liefert eine Anbindung zur Bezahlung solcher Vorgänge.
Leistungsbeschreibung	<p>Das ePayment-Modul ermöglicht das Einbinden von Payment-Providern in einen Online-Dienst. Zum Bezahlvorgang wird der Anwender auf die Bezahlseite des Payment-Providers geleitet. Jedes Fachverfahren ist beim Payment-Provider als separater Empfänger registriert. Zu jedem Fachverfahren/Empfänger werden Konten für Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) und Kreditkartenzahlung geführt. Darüber hinaus ist auch eine Steuerung, welche Art der Bezahlung zugelassen ist, möglich. Wenn kein Konto für ELV eingerichtet wurde, ist in diesem Fachverfahren auch keine Bezahlung über ELV möglich.</p> <p>Es gibt drei mögliche Wege zur Durchführung der Bezahlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Synchrones Payment ist im Gegensatz zu den beiden anderen Bezahlverfahren eine synchrone Bezahlung ohne den Weg über die Payment-Queue, d.h. es obliegt dem Benutzer, die Kommunikation mit einem externen Payment-Provider nicht zu unterbrechen, um nach einer Bezahlung das Ergebnis abrufen zu können.

	<ul style="list-style-type: none"> • Vorher (aka PrePayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es werden also immer die Bezahlinformation plus Zustand der Bezahlung und die Online-Dienst-Anfrage gespeichert. Das heißt, ein Benutzer kann auch nach Abbruch oder einer Fehlersituationen die Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut angehen, ohne den Online-Dienst noch einmal komplett zu durchlaufen. Erst nach erfolgreichem Bezahlen wird die Anfrage des Online-Dienstes an das Fachverfahren-Backend weitergeleitet. • Nachher (aka PostPayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es wird erst dann ausgelöst, wenn vom Fachverfahren-Backend ein Ergebnis vorliegt, welches zur Einsicht bezahlt werden muss. Eine Bearbeitung im Fachverfahren-Backend erfolgt zuerst und kommt dann zur Abrechnung. Dieses Verfahren ist derzeit nur für Legacy-Online-Dienste nutzbar. <p>Das E-Payment ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird. Dementsprechend ist es für diesen notwendig gesonderte Betriebsverträge aufzusetzen.</p>
--	--

4.8.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Für Payment können wegen aktuell fehlendem Monitoring zu diesem Punkt zur Zeit keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für die aktuellen Produkte des Payments siehe Kundenportal .

4.8.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Payment zusätzlich berichtet:

Keine zusätzlichen Berichte

5 Glossar

Begriff	Beschreibung
Betriebszeit	<p>Als Betriebszeit ist die Zeit definiert, in der die Plattform vom Kunden genutzt werden kann. Die Plattform kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig, d. h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden, ausgenommen hiervon sind die angegebenen Einschränkungen (z. B. Wartungsfenster).</p> <p>Leistungen durch Auftragnehmer (z. B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Bezugszeit.</p>
Bezugszeit (Servicezeit)	<p>Bezugszeit ist der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.</p> <p>Bezugszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum, in dem die OSI-Plattformdienste betrieben, überwacht sowie ggf. auftretende Störungsfälle bearbeitet und behoben werden. Diese Gesamtleistung inkludiert Supportleistungen. Als Bezugszeiträume können die unter Abschnitt Anlage 4 4.4 beschriebenen Supportzeiten beauftragt werden. Soweit nicht explizit anderweitig geregelt, gilt Servicezeit als Synonym von Bezugszeit.</p>
Supportzeit	<p>Innerhalb der Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der OSI Plattform durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner/-innen mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal über das Auftragnehmer-Call-Center bzw. den User Help Desk oder die Systeme, die eine automatische Überwachung des Systemzustands ermöglichen, informiert.</p>
Erweiterte Supportzeit	<p>Die erweiterte Supportzeit stellt eine optionale, quantitative Erweiterung der regulären Supportzeit für Kunden dar, die einen dauerhaften 7 x 24 h Support zur Reaktion auf Störungen benötigen.</p> <p>Die erweiterte Supportzeit setzt qualifizierte Störungsmeldungen durch den Kunden (z.B. durch eine fachliche Leitstelle oder die Überwachungssysteme) voraus. Der Ansprechpartner ist die Rufbereitschaft und die Kontaktdaten stehen im Anhang des Vertrags.</p>

Eingebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der in die OSI-Plattform bzw. in das Serviceportal integriert ist und dementsprechend direkt mit spezifischen Diensten verbunden ist und ohne diese nicht existieren kann.
Angebundener Onlinedienst	Ein Onlinedienst, der zwar zentrale Komponenten der OSI-Plattform nutzt, allerdings grundsätzlich auch ohne diese existieren kann und dementsprechend loser gekoppelt ist.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Kunde nach einer Fehler- oder Störungsmeldung (Incident-Meldung) eine Bestätigung vom Auftragnehmer über die Annahme dieses Incident erhalten hat.
Rückruf	Erste Rückmeldung vom Auftragnehmer über den Stand der Fehlerlösung nach der Reaktionszeit.
Periodischer Rückruf	Abhängig von der Störungspriorität und Lösungszeit kann periodisch der Stand dem Kunden gemeldet werden.
Problemlösungszeit	Die Problemlösungszeit, oder Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen die Funktionsfähigkeit des Dienstes wieder hergestellt werden soll. Die Lösungszeit beginnt mit der Reaktionszeit und endet mit der Verfügbarkeit der Leistung.

6 Quellen und Referenzen

Name	Quelle
SLA Basierte Verträge 24.10.19	
SLA OSI_v0.2 – Kunden	

Leistungsbeschreibung - Service Level Agreement

OSI Betrieb

- Spezifischer Teil für die Testumgebung

für

Freie Hansestadt Bremen,

Der Senator für Finanzen,

41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten

Rudolf-Hilferding-Platz 1

28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0

Stand: 01.07.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand der Vereinbarung	4
2	Geltungsbereich	4
3	Zweck und Ziel dieses Dokuments	4
4	Dienstleistungen / Fachliche Module	4
4.1	SLA: Allgemeines	4
4.1.1	Betriebszeit	4
4.1.2	Supportzeit.....	4
4.1.3	Leistung (Verfügbarkeit)	5
4.1.4	Eskalation	5
4.1.5	Leistungsreport.....	5
4.2	SLA-Nr. FM-01: Servicekonto.....	5
4.2.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	5
4.2.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	6
4.2.3	Leistungsreport.....	6
4.3	SLA-Nr. FM-02:Postfach	6
4.3.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	6
4.3.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	6
4.3.3	Leistungsreport.....	6
4.4	SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector.....	7
4.4.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	7
4.4.2	Leistung (Verfügbarkeit)	7
4.4.3	Leistungsreport.....	7
4.5	SLA-Nr. FM-05: LoadServer	8
4.5.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	8
4.5.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	8
4.5.3	Leistungsreport.....	8
4.6	SLA-Nr. FM-06: GMM Connector	8
4.6.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	8
4.6.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	9
4.6.3	Leistungsreport.....	9
4.7	SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)	9
4.7.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	9
4.7.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	10
4.7.3	Leistungsreport.....	10

Anlage 7 zum V15191-1/3011182

4.8	SLA-Nr. FM-08: E-Payment.....	10
4.8.1	Dienstleistungsbeschreibung.....	10
4.8.2	Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte).....	11
4.8.3	Leistungsreport.....	11
5	Glossar	11
6	Quellen und Referenzen	13

1 Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand dieses Teils des Service Level Agreements ist die Bereitstellung der Testumgebungen der OSI Plattform mit den in Kapitel 4 beschriebenen Leistungen und Service Levels.

Es handelt sich um die folgenden Testumgebungen:

1. Online-Dienst Development Factory Testumgebung.
2. Plattform-Dienst Testumgebung.
3. Service Connector Testumgebung.
4. Service Konto Testumgebung.
5. Postfach Testumgebung.
6. Framework Testumgebung.
7. CDI Testumgebung.

2 Geltungsbereich

Diese Vereinbarung ist verbindlich für alle hier beschriebenen Services, die vom Auftragnehmer als SaaS-Lösung aus der dSecureCloud heraus bereitgestellt werden. Die SaaS-Lösung für die Testumgebungen beinhaltet die folgenden Aspekte der Plattform:

1. Die Gesamtinfrastruktur der Testumgebungen werden in der dSecureCloud betrieben.
2. Die Plattform-Dienste der Testumgebungen laufen auf der Infrastruktur der dSecureCloud.
3. Sowohl die Infrastruktur als auch die Plattform-Dienste werden vom Auftragnehmer betrieben.
4. Der Kunde nimmt die Funktionalitäten der Plattform-Dienste als Service ab.

3 Zweck und Ziel dieses Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Funktionalitäten der OSI Plattform und die betreffenden Service Levels, die vom Auftragnehmer für diese Funktionalitäten in der Testumgebungen gewährleistet werden. Dieses Dokument ist eine Spezifizierung des allgemeinen Teils des SLAs und ist auch unverbrüchlich hiermit verbunden.

4 Dienstleistungen / Fachliche Module

4.1 SLA: Allgemeines

4.1.1 Betriebszeit

Es gelten die Betriebszeiten gem. des Allgemeinen Teils dieser Leistungsbeschreibung.

4.1.2 Supportzeit

Für die Leistung wird, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt, folgende Supportzeit vereinbart:

Standard Supportzeit gem. Abschnitt 4.4 SLA Allgemeiner Teil

Erweiterte Supportzeit gem. Abschnitt 4.4 SLA Allgemeiner Teil

4.1.3 Leistung (Verfügbarkeit)

Für die Testumgebung werden keine Verfügbarkeitszusagen gemacht.

4.1.4 Eskalation

Die folgenden Eskalationsbeschreibungen gelten für alle fachlichen Module über die vereinbarten Bezugszeit (Servicezeit), sofern im Einzelnen nicht anders festgelegt.



4.1.5 Leistungsreport

Für die Testumgebung werden keine Leistungsreports bereitgestellt.

4.2 SLA-Nr. FM-01: Servicekonto

4.2.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Authentifizieren und Identifizieren von Nutzerkonten. Steuerung der Rechteverwaltung und Übergabe an die Online-Dienste über Schnittstellen.
Leistungsbeschreibung	Das Servicekonto stellt als Basis-Dienst von OSI die zentrale Benutzerverwaltung, die Authentifizierung der Benutzer für andere Basisdienste und Komponenten dar. Es steuert die Berechtigungen eines Benutzers. Angeboten werden Konten für Bürger, auch unter Verwendung der eID Funktionalität sowie Businesskonten und Konten für Behörden. Die Benutzerverwaltung von Businesskonten wird über das Konto angeboten. Die Erreichbarkeit ist über das Internet sowie Intranet gegeben.

4.2.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Kontos siehe Kundenportal .

4.2.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Service Konto zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.3 SLA-Nr. FM-02:Postfach

4.3.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Das Postfach ist der zentrale Eingangskanal für Antworten der Behörden. Die Funktionen des Postfaches unterteilen sich in Grundfunktionen für administrative Zwecke, Funktionen speziell für Behörden und Funktionen speziell für Nutzer.
Leistungsbeschreibung	Das Postfach stellt einen Basis-Dienst von OSI dar und ermöglicht die asynchrone Kommunikation mit Verwaltungskunden. Behörden haben über sogenannte angebundene Systeme die Möglichkeit, Nachrichten an Verwaltungskunden zu erstellen und ggf. die Antwort-Nachrichten der Verwaltungskunden abzurufen.

4.3.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Postfachs siehe Kundenportal .

4.3.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Postfach zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.4 SLA-Nr. FM-03.02: Service Connector

4.4.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Der Service Connector umfasst die Startseite des Serviceportals, die Suchfunktion und das Hosting von eingebundenen Online-Diensten.
Leistungsbeschreibung	<p>Die Startseite stellt einen strukturierten Einstieg in die Plattform zur Verfügung. Diese Einstiegsseite bietet eine standardisierte Internetpräsenz, eine Auflistung der oft genutzten Online-Diensten und eine Suchfunktion.</p> <p>Die Suche des Serviceportals wird insbesondere, aber nicht ausschließlich für das Finden von Online-Diensten genutzt und ist an zentraler Stellen im Serviceportal platziert.</p> <p>Das Hosting von eingebundenen Online-Diensten ist die Bereitstellung von eingebundenen Online-Diensten auf der OSI Plattform und die Gewährleistung einer Basisverfügbarkeit des eingebundenen Online-Dienstes sowie die Standard-Integration des Online-Dienstes an den Basisfunktionen der Plattform.</p> <p>Die Gewährleistung der Basisverfügbarkeit bietet keinen Service Level für die Verfügbarkeit des Online-Dienstes selber. Das Hosting bietet die Möglichkeit der Verfügbarkeit der Plattform.</p>

4.4.2 Leistung (Verfügbarkeit)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Service Connectors siehe Kundenportal .

4.4.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über Serviceportal und Online-Dienste-Hosting zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.5 SLA-Nr. FM-05: LoadServer

4.5.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Zur Vermeidung einer redundanten Implementierung eines Datei-Uploads in Online- sowie in den OSI Plattformdiensten wird eine zentrale, webfähige Schnittstelle geschaffen, die dann von allen eingebundenen und angebundenen Online- (siehe Glossar) sowie von Plattformdiensten genutzt werden müssen.
Leistungsbeschreibung	<p>Diese zentrale Schnittstelle koppelt zwanghaft eine dahinterliegende Prüfung der hochgeladenen Datei gegenüber Schadsoftware und Viren, so dass die OSI Plattform sowie die darunterliegende Infrastruktur im RZ-Betrieb gegenüber versuchtem Einbringen von Schadsoftware über Dateiuploads geschützt werden kann. Um tieferliegende, mit einem höheren Schutzbedarf ausgestattete Infrastrukturbereiche des RZs aktiv zu schützen, wird über den Dienst ein Upload von Dateien ausschließlich in der Internet-Zone des RZs erlaubt, so dass Dateien mit erkannter Schadsoftware frühzeitig gelöscht werden.</p> <p>Der Dateiupload im Service-Connector ist als eigenständiger Plattform-Dienst entwickelt worden, der über keine feste, technische Kopplung im Service-Connector verfügt.</p>

4.5.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Load Servers siehe Kundenportal .

4.5.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den LoadServer zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.6 SLA-Nr. FM-06: GMM Connector

4.6.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Der Governikus Multi-Messenger (GMM) Connector übernimmt stellvertretend für andere OSI-Komponenten die Kommunikation mit dem Governikus Multi-Messenger.
---	---

Leistungsbeschreibung	Zu den Aufgaben des Plattformdienstes gehört es unter anderem, eine Beziehung zwischen OSI-Benutzerkonten und GMM-Benutzerkonten herzustellen. Außerdem übermittelt der Plattformdienst Nachrichten zwischen OSI und GMM und unterstützt den Datenaustausch beider Systeme.
------------------------------	---

4.6.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Funktionalitäten des GMM Connectors siehe Kundenportal .

4.6.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über den GMM Connector zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.7 SLA-Nr. FM-07: Integrator (API-Gateway)

4.7.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Mobile Geräte und Online-Plattformen verändern die Art der notwendigen Kommunikation zwischen Bürgern, Firmen und anderen Behörden seit einigen Jahren grundlegend. Es gibt immer mehr digitale Kanäle, über die kommuniziert werden kann und es gibt immer mehr Anforderungen, dass neue digitale Dienstleistungen aus einer Variation von vorhandenen Schnittstellen schnell und kostengünstig zusammengesetzt werden können. Klassische Webseiten können diesen Integrationsaspekt von reinen funktionalen, methoden- und parameterorientierten Schnittstellen als auch der geforderten Interoperabilität untereinander nicht bedienen, so dass die Bedeutung von webbasierten APIs zur Integration in Apps und andere Internet-Plattformen stetig zunimmt. Gleichermaßen müssen für eine API Integration die Herausforderungen des Sicherns, Verwaltens und Überwachsens der Schnittstellen gelöst werden als auch die Nutzbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Erreichbarkeit und die Auffindbarkeit für Entwickler sichergestellt sein.
Leistungsbeschreibung	Der Integrator ist diese API Integrationsschicht, die Maschine-zu-Maschine-Kommunikation ermöglicht als auch die Implementierung einer UI durch Drittanbieter, die die bereitgestellten APIs anbinden können. Der Integrator bietet sowohl Anbindungsunterstützung von nativen Mobile Apps, externen, im Internet gehosteten Plattformen oder sogenannte angebundene Online-Dienste, die über andere Service-Runtimes zur Verfügung gestellt werden als

	<p>auch ein von außen gesicherter und überwachter Zugriff durch die OSI Plattform auf die Fachverfahren-Backends.</p> <p>Der Integrator ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird.</p>
--	--

4.7.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für aktuelle Produkte des Integrators siehe Kundenportal .

4.7.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreporting über den Integrator (API-Gateway) zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

4.8 SLA-Nr. FM-08: E-Payment

4.8.1 Dienstleistungsbeschreibung

Beschreibung Businessprozesse & Mengen	Die Nutzung von Online-Diensten kann kostenpflichtig sein. E-Payment liefert eine Anbindung zur Bezahlung solcher Vorgänge.
Leistungsbeschreibung	<p>Das ePayment-Modul ermöglicht das Einbinden von Payment-Providern in einen Online-Dienst. Zum Bezahlvorgang wird der Anwender auf die Bezahlseite des Payment-Providers geleitet. Jedes Fachverfahren ist beim Payment-Provider als separater Empfänger registriert. Zu jedem Fachverfahren/Empfänger werden Konten für Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) und Kreditkartenzahlung geführt. Darüber hinaus ist auch eine Steuerung, welche Art der Bezahlung zugelassen ist, möglich. Wenn kein Konto für ELV eingerichtet wurde, ist in diesem Fachverfahren auch keine Bezahlung über ELV möglich.</p> <p>Es gibt drei mögliche Wege zur Durchführung der Bezahlung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Synchrones Payment ist im Gegensatz zu den beiden anderen Bezahlverfahren eine synchrone Bezahlung ohne den Weg über die Payment-Queue, d.h. es obliegt dem Benutzer, die Kommunikation mit einem externen Payment-Provider nicht zu unterbrechen, um nach einer Bezahlung das Ergebnis abrufen zu können. • Vorher (aka PrePayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es werden also immer die Bezahlinformation plus Zustand der Bezahlung und die Online-Dienst-Anfrage gespeichert. Das heißt,

	<p>ein Benutzer kann auch nach Abbruch oder einer Fehlersituationen die Bezahlung zu einem späteren Zeitpunkt erneut angehen, ohne den Online-Dienst noch einmal komplett zu durchlaufen. Erst nach erfolgreichem Bezahlen wird die Anfrage des Online-Dienstes an das Fachverfahren-Backend weitergeleitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachher (aka PostPayment) ist ein asynchrones über die Payment-Queue gesteuertes Zahlverfahren. Es wird erst dann ausgelöst, wenn vom Fachverfahren-Backend ein Ergebnis vorliegt, welches zur Einsicht bezahlt werden muss. Eine Bearbeitung im Fachverfahren-Backend erfolgt zuerst und kommt dann zur Abrechnung. Dieses Verfahren ist derzeit nur für Legacy-Online-Dienste nutzbar. <p>Das E-Payment ist ein Service, der von verschiedenen Stakeholdern mit unterschiedlichen Bedarfen genutzt wird. Dementsprechend ist es für diesen notwendig gesonderte Betriebsverträge aufzusetzen.</p>
--	--

4.8.2 Leistung (Verfügbarkeit, Performance, Produkte)

Verfügbarkeit	Gemäß 4.1.3
Performance	Auf der Testumgebung können keine Performancezusagen gemacht werden.
Produkte	Für die aktuellen Produkte des Payments siehe Kundenportal .

4.8.3 Leistungsreport

Die folgenden Themen werden im Leistungsreport über das Payment zusätzlich berichtet:

- Keine zusätzlichen Berichte

5 Glossar

Begriff	Beschreibung
Betriebszeit	<p>Als Betriebszeit ist die Zeit definiert, in der die Plattform vom Kunden genutzt werden kann. Die Plattform kann grundsätzlich durch den Kunden ganztägig, d. h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag genutzt werden, ausgenommen hiervon sind die angegebenen Einschränkungen (z. B. Wartungsfenster).</p> <p>Leistungen durch Auftragnehmer (z. B. Reaktion auf Störungen) erfolgen nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Bezugszeit.</p>

Bezugszeit (Servicezeit)	<p>Bezugszeit ist der Zeitraum, auf den sich eine Leistungskennziffer bezieht und in dem die tatsächlich erbrachte Qualität der Leistung gemessen wird. Sofern nicht anders angegeben (z. B. im Fall der Verfügbarkeit) beziehen sich alle angegebenen Metriken jeweils auf einen Messzeitraum von einem Kalendermonat.</p> <p>Bezugszeit im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Zeitraum, in dem die OSI-Plattformdienste betrieben, überwacht sowie ggf. auftretende Störungsfälle bearbeitet und behoben werden. Diese Gesamtleistung inkludiert Supportleistungen. Als Bezugszeiträume können die unter Abschnitt Anlage 4 4.4 beschriebenen Supportzeiten beauftragt werden. Soweit nicht explizit anderweitig geregelt, gilt Servicezeit als Synonym von Bezugszeit.</p>
Supportzeit	<p>Innerhalb der Supportzeit erfolgt die Überwachung und Betreuung der OSI Plattform durch den Auftragnehmer. Es stehen Ansprechpartner/-innen mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und für die Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal über das Auftragnehmer-Call-Center bzw. den User Help Desk oder die Systeme, die eine automatische Überwachung des Systemzustands ermöglichen, informiert.</p>
Erweiterte Supportzeit	<p>Die erweiterte Supportzeit stellt eine optionale, quantitative Erweiterung der regulären Supportzeit für Kunden dar, die einen dauerhaften 7 x 24 h Support zur Reaktion auf Störungen benötigen.</p> <p>Die erweiterte Supportzeit setzt qualifizierte Störungsmeldungen durch den Kunden (z.B. durch eine fachliche Leitstelle oder die Überwachungssysteme) voraus. Der Ansprechpartner ist die Rufbereitschaft und die Kontaktdaten stehen im Anhang des Vertrags.</p>
Eingebundener Onlinedienst	<p>Ein Onlinedienst, der in die OSI-Plattform bzw. in das Serviceportal integriert ist und dementsprechend direkt mit spezifischen Diensten verbunden ist und ohne diese nicht existieren kann.</p>
Angebundener Onlinedienst	<p>Ein Onlinedienst, der zwar zentrale Komponenten der OSI-Plattform nutzt, allerdings grundsätzlich auch ohne diese existieren kann und dementsprechend loser gekoppelt ist.</p>
Reaktionszeit	<p>Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem der Kunde nach einer Fehler- oder Störungsmeldung (Incident-Meldung) eine Bestätigung vom Auftragnehmer über die Annahme dieses Incident erhalten hat.</p>

Rückruf	Erste Rückmeldung vom Auftragnehmer über den Stand der Fehlerlösung nach der Reaktionszeit.
Periodischer Rückruf	Abhängig von der Störungspriorität und Lösungszeit kann periodisch der Stand dem Kunden gemeldet werden.
Problemlösungszeit	Die Problemlösungszeit, oder Lösungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen die Funktionsfähigkeit des Dienstes wieder hergestellt werden soll. Die Lösungszeit beginnt mit der Reaktionszeit und endet mit der Verfügbarkeit der Leistung.

6 Quellen und Referenzen

Name	Quelle
SLA Basierte Verträge 24.10.19	
SLA OSI_v0.2 – Kunden	

Security Service Level Agreement für die Online-Service-Infrastruktur Plattform (OSI) - Allgemeiner Teil (Teil A) -

für

Freie Hansestadt Bremen,

Der Senator für Finanzen,

41 - IT-Querschnitt und IT-Basiskomponenten

Rudolf-Hilferding-Platz 1

28195 Bremen

nachfolgend Auftraggeber

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
1.1 Aufbau des Dokumentes	3
1.2 Leistungsgegenstand.....	3
2. Leistungsumfang und -beschreibung	4
2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS).....	4
2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)	4
2.3 Grundsatzkonformer Betrieb.....	5
2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation.....	5
2.4.1 Umfang	5
2.4.2 Struktur und Standardordner	5
2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente.....	8
2.5 Gemeinsamer Workshop	8
2.6 Bereitstellung	9
2.7 Prüfung der Umsetzung.....	9
3. Abgrenzung der Leistungen	10
3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen	10
3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes.....	10
3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers	10
3.4 Abweichungen	11
3.5 Fortschreibung des IT-Grundschatzes	11
3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund	11
4. Ausgeschlossene Leistungen	12
4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene.....	12
4.2 Datenexport	12
5. Leistungsvoraussetzungen	13
5.1 Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschatz	13
5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.....	13
5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe.....	14

1. Einleitung

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber IT-Ressourcen einschließlich Hardware und systemnaher Software sowie IT-Dienstleistungen in definiertem Leistungsumfang zur Verfügung. Die Leistungen, die der Auftragnehmer im Rahmen dieser Vereinbarung erbringt, folgen der Vorgehensweise, die im BSI-Standard 200-1 (Managementsysteme für Informationssicherheit) sowie im BSI-Standard 200-2 (IT-Grundschutz-Vorgehensweise) beschrieben wird.

1.1 Aufbau des Dokumentes

Diese Anlage enthält die folgenden Kapitel:

Leistungsumfang und -beschreibung (Kapitel 2): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen.

Abgrenzung der Leistungen (Kapitel 3): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer bereitgestellten Leistungen in Abgrenzung weiterer Leistungen.

Ausgeschlossenen Leistungen (Kapitel 4): Inhaltliche Beschreibung der vom Auftragnehmer nicht über diesen SSLA bereitgestellten Leistungen.

Leistungsvoraussetzungen (Kapitel 5): Regelung von Rechten und Pflichten von Auftraggeber und Auftragnehmer, Änderung bzw. Kündigung der Vereinbarung sowie Übergangsbestimmungen.

1.2 Leistungsgegenstand

Mit dem **Security Service Level Agreement (SSLA)** wird zwischen den Vertragspartnern ergänzend vereinbart, wie der Betrieb unter Informationssicherheitsgesichtspunkten auf Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Informationssicherheit (BSI) unter Nutzung des Sicherheitsmanagementsystems des Auftragnehmers erfolgt. Ferner wird festgelegt, wie die vom Auftragnehmer in dessen Zuständigkeitsbereich getroffenen Sicherheitsanforderungen gegenüber dem Auftraggeber dokumentiert werden.

2. Leistungsumfang und -beschreibung

2.1 Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Der Auftragnehmer betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis des BSI-Standards 200-1¹. Wesentliche Elemente des ISMS sind:

- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten und mit denen im Geschäftsverteilungsplan (GVP²) dokumentierten Funktionsträger
- die im IT-Sicherheits- und Datenschutzmanagementhandbuch des Auftragnehmers festgelegten Prozesse des Informationssicherheitsmanagements:
 - der Betrieb des ISMS
 - die Umsetzung der Grundsatz-Vorgehensweise auf Grundlage des BSI-Standards 200-2
 - die Sicherheitskonzepterstellung
 - das Sicherheitsvorfallmanagement
 - das Notfall- und Notfallvorsorgemanagement
- sowie das sicherheitsrelevante Regelwerk des Auftragnehmers zur Informationssicherheit

Das ISMS des Auftragnehmers stellt sicher, dass nach dem im BSI-Standard 200-2 festgelegten Schema die einschlägigen Sicherheitsanforderungen der IT-Grundsatz-Kataloge ausgewählt und umgesetzt werden können. Es liefert dem Auftraggeber die Berücksichtigung relevanter Sicherheitsanforderungen bei Planung, Errichtung und Betrieb von Verfahren des Auftraggebers sowie die Grundlagen für den Nachweis über die aktuell umgesetzten Sicherheitsanforderungen.

2.2 Verfahrensbezogener IT-Sicherheitskoordinator (ITSK)

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

Der ITSK steht für die Beantwortung verfahrensbezogener Sicherheitsfragen im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers zur Verfügung. Er ist für das verfahrensbezogene Sicherheitsvorfallmanagement beim Auftragnehmer verantwortlich und damit die Schnittstelle des Auftraggebers in die Sicherheitsmanagementorganisation und die Sicherheitsmanagementprozesse des Auftragnehmers.

Der ITSK ist verantwortlich für die Erstellung des auftragsbezogenen Sicherheitskonzeptes sowie die jährliche Bereitstellung des Sicherheitsnachweises³ (siehe Kapitel 2.4). Er überwacht während der Vertragslaufzeit die Aufrechterhaltung des grundsatzkonformen Betriebes für die vom Auftragnehmer verantwortete, auftragsbezogene Infrastruktur.

¹ https://www.bsi.bund.de/clin_165/DE/Themen/ITGrundsatz/ITGrundsatzStandards/ITGrundsatzStandards_node.html

² Der Geschäftsverteilungsplan als nicht kundenöffentliches Dokument kann entsprechend der Regelungen des Kapitels 3.3 (Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers) eingesehen werden.

³ Der Sicherheitsnachweis ist die Dokumentation des Umsetzungsstandes aller relevanten Sicherheitsanforderungen.

Der ITSK ist auf Seiten des Auftragnehmers für die Planung und Koordination von datenschutzrechtlichen Kontrollen des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung verantwortlich. Das beinhaltet insbesondere die Abstimmung von Terminen sowie die Sicherstellung der Verfügbarkeit von erforderlichen Personen und Ressourcen (z.B. Räumen oder Dokumenten für die Einsichtnahme vor Ort). Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä. die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle hinausgehen, sind nicht Teil der hier vereinbarten Leistung (vgl. Kapitel 2.7).

2.3 Grundschutzkonformer Betrieb

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die vom BSI in den IT-Grundschutzkatalogen⁴ vorgegebenen BASIS- und STANDARD-Anforderungen, die in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen, für den von dieser Vereinbarung betroffenen Informationsverbund umzusetzen.

Die Identifikation und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Basis der Bausteine der IT-Grundschutzkataloge in der beim Auftragnehmer eingesetzten Fassung und unter Einhaltung der für BSI-Zertifizierungen geltenden Übergangsfristen.

Die für den betrachteten Informationsverbund maßgeblichen Sicherheitsanforderungen und dessen jeweiliger Umsetzungsstand werden im Sicherheitskonzept dokumentiert. Sofern zusätzliche Sicherheitsanforderungen umgesetzt werden müssen, sind diese im SSLA Teil B zu benennen und dessen Umsetzung zu beauftragen.

2.4 Erstellung und Pflege der Sicherheitsdokumentation

2.4.1 Umfang

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt ein in Form und Struktur standardisiertes, grundschutzkonformes Sicherheitskonzept und weist dem Auftraggeber auf dieser Basis den grundschutzkonformen Betrieb nach (Sicherheitsnachweis).

Das Sicherheitskonzept beschreibt die nach IT-Grundschutz-Methodik zusammengefasste Struktur des betrachteten Informationsverbundes sowie die maßgeblichen⁵ Sicherheitsanforderungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer stellt die dauerhafte Umsetzung der Sicherheitsanforderungen sicher. Zu diesem Zweck prüft regelmäßig den Umsetzungsstand der Sicherheitsanforderungen und dokumentiert diesen im Sicherheitsnachweis.

Die Betrachtung und Prüfung von Sachverhalten im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, die über die Leistungen nach Kapitel 2.5 hinausgehen, sind nicht Gegenstand der Leistungsvereinbarung.

2.4.2 Struktur und Standardordner

⁴ Die aktuelle Version der IT-Grundschutz-Kataloge kann beim BSI abgerufen werden (www.bsi.bund.de).

⁵ Die Festlegung der relevanten Sicherheitsanforderungen erfolgt auf Grundlage der Modellierungsvorschriften des BSI-Standards 200-2.

Die Sicherheitsdokumentation wird strukturiert in verschiedenen Unterordnern übergeben. Die Struktur sowie das Namensschema der Ordner orientieren sich dabei an den Vorgaben des BSI, insbesondere der im BSI-Standard 200-2 festgelegten Vorgehensweise. Der Inhalt der jeweiligen Ordner ist in den nachfolgenden Kapiteln 2.4.2.1 bis 2.4.2.6 näher erläutert. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Ordner einschließlich der Inhalte liegt ferner der übergebenen Sicherheitsdokumentation bei.

Je nach technischen und betrieblichen Rahmenbedingungen, insbesondere in Abhängigkeit des im SLA vereinbarten Leistungsschnitts, kann der Dokumentationsumfang (beispielsweise im Ordner "A.D1 Begleitdokumentation") variieren.

2.4.2.1 A.0 Richtlinien für Informationssicherheit

Die Rahmenbedingungen zur Umsetzung des grundschutzkonformen Betriebes beim Auftragnehmer sind in dem jeweils geltenden Regelwerk des Auftragnehmers festgelegt. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Regelwerk auf der Ebene der Leitlinien und Richtlinien als Teil der Sicherheitsdokumentation für die interne Bewertung zur Verfügung.

Betriebliche Detaildokumentation, die über die Ebene der Richtlinien hinausgeht (wie beispielsweise detaillierte physikalische Netzpläne, IP-Adresskonzepte, Firewall-Policies oder spezifische sicherheitsrelevante Konfigurationsvorgaben) hält der Auftragnehmer vor Ort zur Einsichtnahme durch den Auftraggeber bereit.

2.4.2.2 A.1 IT-Strukturanalyse

Der Auftragnehmer erstellt eine standardisierte Übersicht über die zu dem betrachteten Verfahren gehörige IT-Infrastruktur. Diese beinhaltet:

- Beschreibung des betrachteten IT-Verbundes sowie dessen Abgrenzung
- Dokumentation zu Aufbau und Leistungen des Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS)
- Übersicht über die relevanten Kommunikationsverbindungen
- Komponentenlisten zu den jeweils betroffenen Komponenten beim Auftragnehmer
 - Gebäude und Räume
 - Server und Netzwerkkomponenten
 - Systeme, die dem Verfahrensbetrieb dienen einschl. unmittelbar genutzter Managementsysteme für den Systembetrieb, die Netzinfrastruktur und administrative Clients
 - Übersicht über am Verfahren beteiligte Dataport-Administratoren und deren Clients
 - ergänzende Zielobjekte wie Anwendungen und Dienste, sofern sie in den eingesetzten IT-Grundschutz-Katalogen betrachtet und vom Auftragnehmer bereitgestellt werden
- Übersicht über die beteiligten Netze (verdichtete Netzpläne in der IT-Grundschutzsystematik)
- Beschreibung der Administratorrollen

Sofern für die Betrachtung relevante Teile bereits in anderen Sicherheitskonzepten vollständig betrachtet wurden (beispielsweise das der IT-Grundschutzzertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums), werden diese Teilkonzepte beigefügt, mindestens jedoch darauf verwiesen (siehe 2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte).

2.4.2.3 A.3 Modellierung des IT-Verbundes

Der Auftragnehmer weist in Form eines Reports aus der eingesetzten Verwaltungssoftware nach, welche Bausteine des IT-Grundschutz-Katalogs auf die Objekte des Informationsverbundes des Auftragnehmers angewendet werden. Die Bausteine beinhalten eine vom BSI vorgegebene Auswahl betrachteter Gefährdungslagen (Risiken) und festgelegter Sicherheitsanforderungen.

Die Zuweisung der Bausteine erfolgt nach den in den IT-Grundschutz-Katalogen beschriebenen Regeln.

2.4.2.4 A.4 Grundschutzerhebung (Sicherheitsnachweis)

In Form eines Reports aus der Verwaltungssoftware weist der Auftragnehmer den Umsetzungsstand der sich aus der Modellierung ergebenden Sicherheitsanforderungen nach (Sicherheitsnachweis). Dabei folgt die Dokumentation des Umsetzungsstandes dem vom BSI vorgegebenen Schema in fünf Stufen:

- Ja (Sicherheitsanforderungen ist vollständig umgesetzt)
- Teilweise (Sicherheitsanforderungen ist teilweise umgesetzt)
- Nein (Sicherheitsanforderungen ist nicht umgesetzt)
- Entbehrlich (Sicherheitsanforderungen /Baustein wird als nicht relevant bewertet)
- Unbearbeitet

Der Report beinhaltet Angaben zur Durchführung der Prüfung (Datum, Personen), eine Beschreibung der Umsetzung, Verweise zum jeweils maßgeblichen Regelwerk des Auftragnehmers sowie bei Abweichungen eine Beschreibung der Abweichungen von IT-Grundschutz sowie den Umgang mit den festgestellten Abweichungen (vgl. auch Kapitel 3.4).

2.4.2.5 A.D0 Ergänzende Sicherheitskonzepte

Sofern für den unter dieser Vereinbarung betrachteten Informationsverbund weitere Sicherheitskonzepte maßgeblich sind, werden diese in diesem Ordner beigelegt.⁶

Teil-Sicherheitskonzepte, bei denen die verantwortliche Stelle nicht identisch mit dem hier relevanten Auftraggeber ist, können ohne Zustimmung der jeweils verantwortlichen Stelle nicht herausgegeben werden. Liegt dem Auftragnehmer eine entsprechende Freigabe vor, werden diese Teil-Sicherheitskonzepte der Sicherheitsdokumentation im Ordner A.D0 beigelegt.

2.4.2.6 A.D1 Begleitdokumentation

Sofern für das vom Auftragnehmer erstellte Sicherheitskonzept weitere Dokumente zum Verständnis oder zum Nachweis der Umsetzung erforderlich sind, werden diese in die Sicherheitsdokumentation (Ordner A.D1) aufgenommen.

Dokumente, die als intern bzw. nicht kundenöffentlich eingestuft sind, stehen nur zur Einsichtnahme bereit.

⁶ Für Verfahren, die mindestens in Teilen im Twin Data Center (TDC) betrieben werden, ist dies das der BSI-Zertifizierung unterliegende Sicherheitskonzept des Rechenzentrums.

2.4.3 Optionale Ordner und Dokumente

2.4.3.1 A.2 Schutzbedarfsfeststellung

Bei der Schutzbedarfsfeststellung nach BSI-Standard 200-2 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber das Ergebnis der Schutzbedarfsfeststellung bereitstellt, wird dieses in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

2.4.3.2 A.5 Risikoanalyse

Bei der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 handelt es sich um eine Mitwirkungsleistung des Auftraggebers (vgl. Kapitel 5.1). Sofern der Auftraggeber die Ergebnisse der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse bereitstellt, werden diese in die Sicherheitsdokumentation des Auftragnehmers aufgenommen.

Die Bereitstellung der Ergebnisse der Risikoanalyse ersetzt jedoch nicht die konkrete Beauftragung von zusätzlichen Sicherheitsanforderungen (z.B. im Rahmen des SSLA Teil B).

2.4.3.3 A.6 Risikobehandlung

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen des betrachteten Informationsverbundes werden im Rahmen der Sicherheitschecks dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Sofern z.B. für Zwecke der Zertifizierung ein separater Risikobehandlungsplan erforderlich ist, werden nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen sowie ggf. ergänzende Informationen zur Risikobewertung und Behandlung auf Wunsch des Auftraggebers separat ausgewiesen.

2.5 Gemeinsamer Workshop

Der Auftragnehmer führt mit dem Auftraggeber einen gemeinsamen Workshop zur Sicherheitsbetrachtung der für den Informationsverbund maßgeblichen Fachanwendung durch. Gegenstand des Workshops ist die Durchführung von Sicherheitschecks für den oder die maßgeblichen Anwendungsbau- steine (wie Allgemeine Anwendung, Webanwendung oder WebServices).

Sofern weitere Bausteine eine gemeinsame Betrachtung erfordern, werden diese in diesem Workshop behandelt (siehe Kapitel 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene). Kommt keine Fachanwendung zum Einsatz (z.B. bei einem reinen Infrastrukturbetrieb) kann der Workshop entbehrlich sein.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers und wird im Rahmen des Sicherheitsnachweises (Ordner A.4) in die übergebene Sicherheitsdokumentation aufgenommen.

Die Planung und Durchführung des Workshops erfolgt unter Beachtung der Verfügbarkeit des erforderlichen Personals des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

Lehnt der Auftraggeber die Teilnahme an dem Workshop ab, werden Sicherheitsanforderungen in seinem Verantwortungsbereich im Sicherheitskonzept des Auftragnehmers als entbehrlich dokumentiert.

2.6 Bereitstellung

Der Auftraggeber erhält jährlich eine Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (vgl. Kapitel 2.4). Gleichzeitig erfolgt die Aufnahme in das Sicherheitskonzept des betroffenen Informationsverbundes.

Die erstellte bzw. aktualisierte Sicherheitsdokumentation wird in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Eine davon abweichende Übergabeform kann zwischen den Vertragsparteien formlos vereinbart werden.

2.7 Prüfung der Umsetzung

Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber die Prüfung von Angemessenheit, Wirksamkeit und Umsetzungsstand des Sicherheitskonzeptes nach IT-Grundschutz-Vorgehensweise. Dies beinhaltet die Beantwortung von Fragen zur übergebenen Dokumentation durch den ITSK sowie die Überprüfung des Regelwerkes und der Umsetzung der Sicherheitsanforderungen vor Ort beim Auftragnehmer.

Die Koordination einer Überprüfung erfolgt auf Seiten des Auftragnehmers durch den benannten ITSK. Die Durchführung von Prüfungen ist vom Auftraggeber mit angemessenem Vorlauf anzukündigen, um den entsprechenden Personal- bzw. Ressourcenbedarf einplanen und einen reibungslosen Ablauf der Kontrolle gewährleisten zu können. Sofern die Prüfung der Umsetzung durch den Auftraggeber einen jährlichen Aufwand von 16 Stunden beim Auftragnehmer überschreitet, ist diese Leistung gesondert zu beauftragen.

Prüfungen wie Audits, Zertifizierungen o.ä., die durch Dritte durchgeführt werden und die über eine datenschutzrechtliche Kontrolle der Auftragsdatenverarbeitung hinausgehen, sind nicht Leistungsgegenstand dieser Vereinbarung und gesondert zu beauftragen.

3. Abgrenzung der Leistungen

3.1 Spezifische datenschutzrechtliche Anforderungen

Der mit dem SSLA vereinbarte IT-Grundsatzkonforme Betrieb behandelt die Grundwerte der Informationssicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität). Der unter Kapitel 2 aufgeführte Leistungsumfang ist grundsätzlich geeignet, die Sicherheitsanforderungen sowie ihren Umsetzungsstand in geeigneter Form nachzuweisen und damit einen wesentlichen Beitrag zur Erfüllung datenschutzrechtlicher Anforderungen zu leisten. Der alleinige Abschluss des SSLAs ist jedoch nicht ausreichend, um alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Verantwortlichen (des Auftraggebers) zu erfüllen. Abdeckungslücken können sich insbesondere aus spezifischen datenschutzrechtlichen Dokumentations- und Meldepflichten sowie der Gewährleistung der Grundsätze für die Verarbeitung personenbezogener Daten, wie z. B. der Datenminimierung und der Zweckbindung, ergeben.

Die Umsetzungsverantwortung dafür liegt beim Verantwortlichen und geht im Zuge der Auftragsverarbeitung nicht auf den Auftragsverarbeiter (Auftragnehmer) über. Besondere Sicherheits- oder Dokumentationsanforderungen, die sich aus solchen spezifisch datenschutzrechtlichen Anforderungen ergeben, sind - soweit nicht an anderer Stelle im EVB-IT-Vertrag berücksichtigt - gesondert zu beauftragen.

3.2 Abgrenzung des betrachteten Informationsverbundes

Der im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung betrachtete Informationsverbund umfasst ausschließlich Komponenten, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen. Die unter Kapitel 5 (Leistungsvoraussetzungen) aufgeführten und vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen stellen dann aus Sicht des Auftraggebers unter Umständen kein vollständiges, IT-Grundsatzkonformes Sicherheitskonzept des betreffenden Verfahrens dar.

Die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen kann nur dann zugesichert und geeignet nachgewiesen werden, wenn die jeweilige Umsetzungsverantwortung ausschließlich beim Auftragnehmer liegt (siehe hierzu Kapitel 5 Leistungsvoraussetzungen sowie 4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene).

Verfahrenskomponenten des Auftraggebers, die auf Basis anderer vertraglicher Vereinbarungen betrieben oder sicherheitstechnisch betrachtet werden, sind von dem betrachteten Informationsverbund abgegrenzt und daher nicht Teil des hier betrachteten Informationsverbundes.

3.3 Einsicht in interne Dokumente des Auftragnehmers

Interne Dokumente des Auftragnehmers wie z.B. der Geschäftsverteilungsplan oder die detaillierte Umsetzungsdokumentation konkreter technischer Sicherheitsanforderungen sind nicht Teil des übergebenen Sicherheitskonzeptes. Diese als nicht kundenöffentlich bezeichneten Dokumente können jedoch in Rücksprache vor Ort, in Begleitung des ITSK oder eines Vertreters des Sicherheitsmanagements des Auftragnehmers, eingesehen werden.

3.4 Abweichungen

Im laufenden Betrieb können temporäre Abweichungen zwischen der Dokumentation des Umsetzungsstandes und der tatsächlichen Umsetzung einzelner Sicherheitsanforderungen auftreten. Die Ursachen für temporäre Abweichungen können in der Änderung der IT-Infrastruktur oder durch neue oder veränderte IT-Grundschatzanforderungen (z.B. Fortschreibung oder Veränderung der BSI-Standards) verursacht werden.

Werden im Rahmen der Durchführung von Sicherheitschecks solche Abweichungen festgestellt, werden diese im Sicherheitsnachweis dokumentiert (vgl. 2.4.2.4). Der ITSK koordiniert die Umsetzung von Sicherheitsanforderungen mit den jeweils verantwortlichen Fachbereichen.

Nicht oder nicht vollständig umgesetzte Sicherheitsanforderungen, die im Rahmen der regelmäßigen Prüfung durch Prüfungen identifiziert wurden, werden in der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware dokumentiert. Diese Dokumentation umfasst:

- eine Beschreibung der Abweichung
- geplante und erforderliche Aktivitäten zur vollständigen Umsetzung von Sicherheitsanforderungen
- ein Zieldatum, bis zu dem die Umsetzung abgeschlossen werden soll

Unter Einhaltung dieser Regelungen stellt eine solche temporäre Abweichung keinen Leistungsmangel dar.

Sofern es sich bei einer Abweichung um eine dauerhafte Abweichung handelt, wird diese unter Einbeziehung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer bewertet und im Risikobehandlungsplan gesondert ausgewiesen (vgl. 2.4.2.4 sowie 2.4.3.3).

3.5 Fortschreibung des IT-Grundschatzes

Der IT-Grundschatz des Bundesamtes für Informationssicherheit unterliegt der ständigen Fortschreibung. Hieraus kann sich z.B. bei wesentlichen Neuerungen oder Änderungen der IT-Grundschatzstandards (z.B. neue oder geänderte Sicherheitsanforderungen) eine Veränderung des Leistungsumfanges ergeben.

Zusätzliche Aufwände, die sich aus einer solchen Veränderung ergeben, sind nicht Teil dieser Vereinbarung. Der ITSK informiert den Auftraggeber über derartige Änderungen und stimmt das weitere Vorgehen insbesondere den Umgang diesen Änderungen ab.

3.6 Änderungen im betrachteten Informationsverbund

Änderungen an der unter dieser Vereinbarung betrachteten Infrastruktur können eine Anpassung des Sicherheitskonzeptes erfordern, welche über die bloße Aktualisierung des Sicherheitsnachweises (A.4) hinausgeht. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die für die Sicherheitsbetrachtung maßgebliche Verfahrensinfrastruktur aus- oder umgebaut wird. Sofern diese Änderungen durch den Auftraggeber veranlasst werden, sind die gegebenenfalls erforderlichen Zusatzaufwände zur Aktualisierung der Sicherheitsdokumentation gesondert zu beauftragen.

4. Ausgeschlossene Leistungen

Folgende für ein nach BSI-Standard 200-2 vollständiges Sicherheitskonzept erforderliche Leistungen sind nicht Teil der vorliegenden Vereinbarung:

1. Durchführung der Schutzbedarfsfeststellung
2. Durchführung der ergänzenden Sicherheits- und Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3
3. Umsetzung zusätzlicher, über den Schutzbedarf "Normal" hinausgehende Sicherheitsanforderungen
4. Berücksichtigung übergeordneter Regelungen beim Auftraggeber
5. Erfassung der zum Informationsverbund gehörenden Geschäftsprozesse des Auftraggebers
6. Dokumentation und Umsetzung spezifischer Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers (wie etwa an das Datensicherungskonzept oder das Notfallvorsorgekonzept gem. IT-Grundschutz)
7. Prüfung auf Eignung von Sicherheitsfunktionen in der von Dritten bereitgestellten Fachanwendung(en)/Fachanwendungssoftware oder Infrastrukturkomponenten

Sofern der Auftraggeber die Erbringung dieser Leistungen durch den Auftragnehmer wünscht, müssen diese gesondert beauftragt werden (z.B. im Rahmen eines SSLA Teil B).

4.1 Geteilte Verantwortung auf Bausteinebene

In den beim Auftragnehmer modellierten IT-Grundschutz-Bausteinen können sich Sicherheitsanforderungen befinden, für die die Umsetzungsverantwortung beim Auftraggeber liegt⁷. Sofern die Umsetzung dieser Anforderungen beim Auftragnehmer nicht beauftragt wurde, werden diese Sicherheitsanforderungen als "entbehrlich" dokumentiert. Erfolgt die Prüfung der Umsetzung in einem gemeinsamen Workshop (vgl. Kapitel 2.4.2), wird der Umsetzungsstand in der Verwaltungssoftware des Auftragnehmers dokumentiert.

4.2 Datenexport

Ein Datenexport aus der beim Auftragnehmer eingesetzten Verwaltungssoftware, der über die bereitgestellten Reports als Teil der Sicherheitsdokumentation hinausgeht, ist nicht Bestandteil der zu erbringenden Leistungen. Sofern auf Nachfrage ein Datenexport durch den Auftragnehmer erbracht wird, besteht jedoch kein Anspruch auf die Verwendung einer spezifischen Verwaltungssoftware oder einer spezifischen Softwareversion.

⁷ Bausteine die einer "geteilten" Verantwortung unterliegen, finden sich insbesondere auf Schicht der Anwendungen wieder (beispielsweise Anforderungen an Freigabeprozesse für Patches der Fachanwendung, Einrichtung eines Internet-Redaktionsteams, Freigabe von Webseiteninhalten bei Webservern, Anforderungen an die Beschaffung, Anforderungen an den sicherheitsbezogenen Leistungsumfang einer Anwendungssoftware etc.)

5. Leistungsvoraussetzungen

5.1 Schutzbedarfsfeststellung und Risikoanalyse nach IT-Grundschutz

Die Festlegung des Schutzbedarfes erfolgt durch den Auftraggeber. Bei festgestelltem erhöhten Schutzbedarf oder besonderen Sicherheitsanforderungen ist durch den Auftraggeber eine ergänzende Sicherheitsanalyse sowie bei Bedarf eine Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 durchzuführen. Die ergänzende Risikoanalyse dient der Identifikation erhöhter Risiken sowie geeigneter Sicherheitsanforderungen zur Risikobehandlung.

Sofern diese zusätzlichen Sicherheitsanforderungen zu den bereits im Kapitel 2 (Leistungsumfang und -beschreibung) und im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers umzusetzen sind, ist die gesonderte Beauftragung dieser Sicherheitsanforderungen erforderlich. Die Beauftragung dieser zusätzlichen Sicherheitsanforderungen erfolgt gesondert im SSLA Teil B.

Legt der Auftraggeber keinen Schutzbedarf fest oder werden keine zusätzlichen Sicherheitsanforderungen beauftragt, wird für die Erstellung des Sicherheitskonzeptes vom Schutzbedarf Normal ausgegangen (Umsetzung der für diesen Schutzbedarf maßgeblichen Sicherheitsanforderungen).

Sicherheitsanforderungen, die bereits im Standardleistungsumfang enthalten sind, bedürfen keiner gesonderten Beauftragung.

5.2 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Für ein vollständiges IT-Grundschutz-konformes Sicherheitskonzept und den durchgängigen IT-Grundschutzkonformen Betrieb des gesamten Informationsverbundes ist die Betrachtung aller relevanten Verfahrensteile erforderlich. Der Auftragnehmer kann Grundschutzkonformität jedoch nur für die von ihm verantworteten Komponenten sicherstellen. Sicherheitsanforderungen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, sind durch diesen selbst umzusetzen.

Bei der Planung und Umsetzung von Sicherheitsanforderungen durch den Auftragnehmer sind zum Teil weitergehende Informationen, Regelungen, Dokumente und/oder Leistungen durch den Auftraggeber oder auch durch Dritte beizusteuern (z.B. Hersteller der zu betreibenden Software/Komponenten). Diese Mitwirkung ist zur Gewährleistung des grundschutzkonformen Betriebes im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers erforderlich.

Die Mitwirkung ist insbesondere bei folgenden Leistungen für den Auftraggeber verpflichtend:

- 1) Benennung eines Ansprechpartners beim Auftraggeber für die:
 - a) Klärung sicherheitsrelevanter, verfahrensspezifischer Fragestellungen
 - b) Klärung / Zulieferung von anwendungsspezifischen Angaben
 - c) Unterstützung bei der Erstellung eines verfahrensspezifischen Notfallkonzeptes
 - d) Etablierung von Prozessschnittstellen für das Sicherheitsvorfall- und Notfallmanagement

- 2) Risikobewertung⁸ bei der Erweiterung des betrachteten IT-Verbundes um fachliche oder technische Komponenten oder der Erweiterung um Kommunikationsschnittstellen, insbesondere zu Verfahren mit niedrigerem Sicherheitsniveau⁹
- 3) Bereitstellung von relevanten anwendungs- bzw. verfahrensspezifischen Informationen/Dokumentationen/Konzepten wie beispielsweise:
 - a) Berechtigungskonzept (Rollen- und Rechtenkonzept)
 - b) Protokollierungskonzept (bspw. für die zu betreibende Fachanwendung)
 - c) Mandantenkonzept
 - d) Schnittstellenkonzept
 - e) Installations- und Betriebshandbuch bzw. Betriebsvorgaben des Herstellers
 - f) Dokumentation von Sicherheitsfunktionen in relevanten Softwareprodukten
- 4) Bereitstellung und Freigabe von Sicherheitsupdates, Patches und hierfür notwendiger Installationsdokumentation für die betreffende Fachanwendung (einschließlich der erforderlichen Middleware) oder Infrastrukturkomponenten

Die Mitwirkungsleistungen sind unter Umständen durch Dritte zu erbringen, mit denen der Auftragnehmer keine Vereinbarung über den Bezug dieser Leistungen geschlossen hat (z.B. Hersteller der Verfahrensssoftware). Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die Beistellung relevanter Leistungen oder Informationen durch geeignete vertragliche Regelungen zu gewährleisten.

Im Rahmen der Sicherheitskonzepterstellung können sich in Abhängigkeit zur verwendeten Verfahrensinfrastruktur weitere Mitwirkungsleistungen für spezifische Sicherheitsanforderungen ergeben. Der Auftragnehmer teilt diese dem Auftraggeber bei Kenntniserlangung unverzüglich mit.

5.3 Vertraulichkeit der Sicherheitsdokumentation, Weitergabe

Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen des SSLAs ausgetauschten Informationen, wie beispielsweise sicherheitsbezogene Dokumentationen, Konzepte, Konfigurationsanleitungen, Softwarematerialien oder Daten, unabhängig von der Art der Bereitstellung als ihr anvertraute Betriebsgeheimnisse streng vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten.

Durch die jeweils entgegennehmende Partei wird sichergestellt, dass sämtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, denen die Informationen zugänglich gemacht werden müssen, der Geheimhaltung im gleichen und im gesetzlich möglichen Rahmen unterworfen werden.

Für die Weitergabe an Dritte (z.B. externe Berater, andere Auftragnehmer etc.) gelten die gleichen Vorgaben. Die Weitergabe an Dritte bedarf immer der Zustimmung der jeweils anderen Partei.

⁸ ggf. schließt das auch die Aktualisierung der Risikoanalyse nach BSI-Standard 200-3 mit ein

⁹ z.B. zu Verfahren, die nicht IT-Grundschutzkonform betrieben werden

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



Leistungsnachweis

zum Vertrag über die Beschaffung von Dienstleistungen

Auftraggeber: SF Bremen
Vertragsnummer Dataport: V15191-1/3011182
Vorabenummer des Kunden:
Abrechnungszeitraum:
Produktverantwortung Dataport:
Nachweis erstellt am / um:
Gesamtzahl geleistete Stunden:

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

Position:			
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.



