

## Vertrag über IT-Dienstleistungen

### Inhaltsangabe

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

13.2	Haftpflichtversicherung .....	12
13.3	Teleservice* .....	12
13.4	Dokumentations- und Berichtspflichten .....	12
13.5	Interessenkonflikt.....	12
14	Pflichten nach Vertragsende .....	12
15	Sonstige Vereinbarungen .....	12
15.1	Allgemeines .....	12
15.2	Umsatzsteuer.....	12
15.2.1	Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden .....	12
15.2.2	Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden .....	12
15.3	Verschwiegenheitspflicht .....	13
15.4	Bremer Informationsfreiheitsgesetz .....	13
15.5	Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen .....	13
15.6	Verwendung der vertraglichen Leistungen .....	13

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

Seite 3 von 13

## Vertrag über IT-Dienstleistungen

Zwischen

Der Senator für Finanzen

Rudolf-Hilferding-Platz 1

28195 Bremen

— im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt —

und

Dataport

Anstalt öffentlichen Rechts

Altenholzer Straße 10-14

24161 Altenholz

— im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt —

wird folgender Vertrag geschlossen:

### **1 Gegenstand und Bestandteile des Vertrages**

#### **1.1 Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages sind Dienstleistungen des Auftragnehmers:

dSecureCloud: Bereitstellung von Systemen für das Projekt Beratungsdatenbank

#### **1.2 Vertragsbestandteile**

Es gelten als Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge:

##### **1.2.1 dieser Vertragstext**

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

### 1.2.3 folgende Anlagen:

Anlagen zum EVB-IT Dienstvertrag			
Anlage Nr.	Bezeichnung	Datum/Version	Anzahl Seiten
1	2	3	4
1	Ansprechpartner	-	1
2	Preisblatt Aufwände	21.03.2024/6.0	1
3	Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers	-/2.1	2
4	Service Level Agreement Bereitstellung von Systemen in der dSecureCloud – IaaS (SLA)	30.08.2022/1.5	18

Es gelten die Anlagen in folgender Rangfolge 1, 2, 3, 4.

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

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

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

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

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

## 2 Überblick über die vereinbarten Leistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- Beratung
- Projektleitungsunterstützung
- Schulung
- Einführungsunterstützung
- Betreiberleistungen
- Benutzerunterstützungsleistungen
- Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- Unterstützung bei Planungsleistungen
- Unterstützung bei Softwareentwicklung
- Hotline
- sonstige Dienstleistungen: gemäß Anlage SLA

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

### 3 Beschreibung der Leistungen/Laufzeit und Kündigung

#### 3.1 Art, Umfang und Termine

Dieser Vertrag beginnt am 01.04.2024 und gilt für unbestimmte Zeit.

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

Lfd. Nr.	Leistung (ggf. Verweis auf Anlage)	Ort der Leistung	Beginn <sup>1</sup>	Ende/Termin <sup>2</sup>
1	2	3	4	5
1.	Hosting dSecureCloud für das Projekt Beratungsdatenbank gemäß Anlage SLA	beim AN	01.04.2024	

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

#### 3.2 Einmalig zu erbringende Leistungen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden einmalig erbracht.

#### 3.3 Regelmäßig zu erbringende Leistungen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 werden

in folgendem Zyklus erbracht:

wöchentlich

monatlich

jeweils

an folgenden Tagen: \_\_\_\_\_ (Wochentag(e) bzw. bei monatlichen Zyklen auch „1. Montag im Monat“)

in der Zeit von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ (Uhrzeit)

nicht jedoch an Feiertagen.

in folgenden Zyklen zu folgenden Zeiten erbracht: Gemäß Anlage SLA Pkt. 4.1.

#### 3.4 Leistungen, die nur auf Abruf erbracht werden sollen

Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 werden nur auf Abruf erbracht.

Der Mindestvorlauf für den Abruf beträgt \_\_\_\_\_ (Stunden/Tage).

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

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

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

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

<sup>1</sup> wenn keine Vorgabe für Beginn, dann Feld leer lassen

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

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

### 3.5 Abweichende Kündigungsregelung und abzulösende Verträge

- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Kündigungsfrist \_\_\_\_\_ Monat(e) zum Ablauf eines \_\_\_\_\_ (z.B. Kalendermonats/Kalendervierteljahres/Kalenderjahres).
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird bei vereinbarter fester Laufzeit ein Sonderkündigungsrecht gem. Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.
- Abweichend von Ziffer 15.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB:  
Dieser Vertrag kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 1 Monat(en) zum 31.03.2025 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 1 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Abzulösende Verträge/ Verfahren	Beginn	Ende

## 4 Vergütung

### 4.1 Vergütung nach Aufwand erfolgt gem. Preisblatt 2 und Muster Leistungsnachweis Dienstleistung

- Die Leistungen werden gemäß Anlage 2 mit einer Obergrenzenregelung vergütet
  - Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1
    - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro
  - Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1
    - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro
  - Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden nach Aufwand gemäß Kategorie(n) \_\_\_\_\_ aus Nummer 4.1.1
    - mit einer Obergrenze in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

## 4.1.1 Kategorien

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

## Festlegung der zuschlagsfreien Zeiten:

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

Weitere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 4.1.2 Abweichende Regelungen für die Bestimmung und Vergütung von Personentagesätzen

- Abweichend von Ziffer 9.2.4 Satz 2 EVB-IT Dienstleistungs-AGB können bei entsprechendem Nachweis pro Kalendertag bis zu 10 Stunden abgerechnet werden.
- Abweichend von Ziffer 9.2.4 Sätze 2 und 3 Dienstleistungs-AGB kann ein voller Tagessatz nur in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 10 Stunden geleistet wurden. Werden weniger als 10 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen.
- abweichend von Ziffer 9.2.4 gelten folgende Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 4.1.3 Reisekosten/Nebenkosten\*/Materialkosten/Reisezeiten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Materialkosten werden nicht gesondert vergütet
- Materialkosten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet.
- Reisezeiten werden zu 50 % als Arbeitszeiten vergütet.
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

#### 4.1.4 Preisanpassung

- Es wird eine Preisanpassung
  - gemäß Ziffer 9.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB
  - gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_
  - gemäß Ziffer 3.1 Dataport AVB vereinbart.

#### 4.1.5 Fälligkeit und Zahlung

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

- zum 15. des auf die Leistungserbringung folgenden Monats.
- wie folgt \_\_\_\_\_.
- gemäß § 7 Abs. 4 Dataport Benutzungsordnung.

#### 4.1.6 Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand

- Besondere Bestimmungen zur Vergütung nach Aufwand sind in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.

#### 4.2 Vergütung zum Pauschalpreis gem. Anlage

- Die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ werden zum Pauschalpreis in Höhe von insgesamt \_\_\_\_\_ Euro vergütet.
  - Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:
    - Betrag: \_\_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_,
    - Betrag: \_\_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_,
    - Betrag: \_\_\_\_\_ Anlass: \_\_\_\_\_.

#### 4.3 Rechnungsadresse gem. Anlage 1

Rechnungen sind an folgende Anschrift zu richten:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 5 Service- und Reaktionszeiten\*

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

#### 5.1 Servicezeiten\*

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

- Vereinbarungen zu Servicezeiten\* gemäß Anlage SLA Pkt. 4.1.1.2.



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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

## 5.2 Reaktionszeiten\*

Leistung gemäß Nummer 3.1	Anlass/Problemkategorie	Reaktionszeit* in Stunden

Die Reaktionszeiten\* werden in Anlage SLA Pkt. 4.1.5 festgelegt.

Reaktionszeiten\* beginnen ausschließlich mit Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt des vereinbarten Ereignisses während der vereinbarten Servicezeiten\* und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten\*. Ergänzend können in Nummer 12 für die Nichteinhaltung der o.g. Zeiten Vertragsstrafen vereinbart werden.

## 6 Ansprechpartner gem. Anlage 1

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

## 7 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers

Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers:

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

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

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

Mindestanforderungen an das einzusetzende Personal des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Stufen der Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

## 8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

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

### 8.1 Anlage 1 Ansprechpartner

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

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

Die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ergeben sich abweichend und zusätzlich zu Ziffer 14 EVB-IT Dienstleistungs-AGB Gemäß Anlage SLA Pkt. 2.3

### 8.2 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart:

- Softwarelizenzen gemäß Anlage SLA Pkt. 2.3
- Hardware gemäß
- Dokumente gemäß
- sonstiges gemäß Anlage SLA Pkt. 2.3

## 9 Abweichende Nutzungsrechte an den Leistungsergebnissen, Erfindungen

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

- Abweichend von Ziffer 3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende abweichende Nutzungsrechte:  
Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche, dauerhafte, unwiderrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Vertrages gelieferte Software und sonstige verkörpertem Dienstleistungsergebnisse für eigene Zwecke zu nutzen, sofern es sich nicht um Standardsoftware anderer Hersteller handelt.  
Bei Standardsoftware anderer Hersteller gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Lizenzbedingungen und Produktbenutzungsrechte des Softwareherstellers oder Zulieferers des Auftragnehmers.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass statt des dort aufgeführten nicht ausschließlichen Nutzungsrechts ein ausschließliches Nutzungsrecht gewährt wird, vorbestehende Werke jedoch ausgenommen: \_\_\_\_\_.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass eine gewerbliche Verbreitung uneingeschränkt möglich ist, \_\_\_\_\_.
- Für alle Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist.
- Für folgende Ergebnisse der Leistungen gemäß Nummer 3.1 gilt Ziffer 3.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB mit der Maßgabe, dass jegliche gewerbliche Verbreitung ausgeschlossen ist: \_\_\_\_\_.
- Für Erfindungen, die anlässlich der Vertragserfüllung gemacht werden, gelten abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

Seite 11 von 13

## 10 Quellcode\*

Im Falle der Erstellung oder Bearbeitung von Software:

- ist gemäß Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* auf folgendem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Quellcoderepository zu speichern:  
\_\_\_\_\_.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* wie folgt gespeichert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt: \_\_\_\_\_.
- wird abweichend von Ziffer 3.6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB der jeweils aktuelle Stand der Software, einschließlich der Quellcodes\* nicht täglich sondern \_\_\_\_\_ (z.B. am Ende jeder Arbeitswoche) abgespeichert.
- erfolgt die Übergabe des Quellcodes\* auch am Ende jedes Leistungsmonats in elektronischer Form auf einem Datenträger.

## 11 Abweichende Haftungsregelungen

- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB beträgt die Haftungsobergrenze bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen
  - pro Schadensfall \_\_\_\_\_ Euro.
  - insgesamt für diesen Vertrag \_\_\_\_\_ Euro.
- Abweichend von Ziffer 13.1 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten für die Haftung bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen die Regelungen gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Abweichend von Ziffer 13.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB haftet der Auftragnehmer auch für entgangenen Gewinn.
- Abweichend von Ziffer 13 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten folgende Haftungsregelungen:  
Die Haftung der Vertragsparteien ist, gleich aus welchem Rechtsgrunde, auf insgesamt 10% des Leistungsentgelts beschränkt. Bei Verträgen über wiederkehrende und dauernde Leistungen wird das jährliche Leistungsentgelt zu Grunde gelegt; ist die Laufzeit oder Mindestlaufzeit kürzer, so ist das auf diesen Zeitraum entfallende Leistungsentgelt maßgeblich. Die vorstehenden Beschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

## 12 Vertragsstrafen

- Als vertragsstrafenrelevant im Sinne von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB gelten die in Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ vereinbarten Leistungstermine.
- Abweichend von Ziffer 10.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird für Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ die Vertragsstrafenregelung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ vereinbart.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gilt die Vertragsstrafenregelung aus Ziffer 10.4 EVB-IT Dienstleistungs-AGB.
- Für die Nichteinhaltung von Reaktionszeiten\* gelten die Regelungen in Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Für jeden Verstoß gegen Ziffer 1.5 oder Ziffer 1.6 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Für jeden Verstoß des Auftragnehmers gegen die Regelung im ersten Aufzählungspunkt der Ziffer 8.3 EVB-IT Dienstleistungs-AGB wird eine Vertragsstrafe in Höhe von \_\_\_\_\_ Euro vereinbart. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer den Verstoß nicht zu vertreten hat.
- Vertragsstrafen werden ausgeschlossen.

## 13 Weitere Regelungen

### 13.1 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich für die Laufzeit des Vertrages

- bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen die Regelungen zur IT-Sicherheit gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

Seite 12 von 13

beachten.

- der Geheimschutzbetreuung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu unterstellen.
- die Regelungen des Auftraggebers zur Sicherheit am Einsatzort gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ zu beachten.
- folgende weitere Regelungen einzuhalten: \_\_\_\_\_.
- Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 19 EVB-IT Dienstleistungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.
- Da durch den Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden sollen (Auftragsverarbeitung), treffen die Parteien in Anlage Nr. \_\_\_\_\_ eine schriftliche Vereinbarung, die zumindest die gesetzlichen Mindestanforderungen beinhaltet.
- Die Parteien treffen sonstige Vereinbarungen zum Datenschutz gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 13.2 Haftpflichtversicherung

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

### 13.3 Teleservice\*

- Soweit der Auftragnehmer zur Leistung durch Teleservice\* berechtigt ist, wird er diesen ausschließlich aufgrund der Teleservicevereinbarung gemäß Anlage Nr. \_\_\_\_\_ erbringen und darf dabei ausschließlich folgendes automatisiertes Verfahren einsetzen: \_\_\_\_\_ (Produktbezeichnung). Dieses Verfahren muss neben den Anforderungen aus Ziffer 1.5 EVB-IT Dienstleistungs-AGB auch den Anforderungen aus der Anlage Nr. \_\_\_\_\_ genügen.

### 13.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

- Abweichend von Ziffer 6 EVB-IT Dienstleistungs-AGB dokumentiert der Auftragnehmer die Leistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. \_\_\_\_\_ nicht in deutscher, sondern in \_\_\_\_\_ Sprache.
- Weitere Dokumentations- und Berichtspflichten des Auftragnehmers ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

### 13.5 Interessenkonflikt

- Regelungen zur Vermeidung eines Interessenskonfliktes ergeben sich aus Anlage Nr. \_\_\_\_\_.

## 14 Pflichten nach Vertragsende

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

## 15 Sonstige Vereinbarungen

### 15.1 Allgemeines

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

### 15.2 Umsatzsteuer

#### 15.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

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

#### 15.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen nicht der Umsatzsteuer, da diese aufgrund des Gesetzes zur Gewährleistung der digitalen Souveränität der Freien Hansestadt Bremen nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG). Ausgenommen sind Leistungen auf dem Gebiet des Telekommunikationswesens (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 1 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006) sowie die Lieferung von neuen Gegenständen, insbesondere Hardware (§ 2b Abs. 4 Nr. 5 UStG in Verbindung mit Anhang 1 Nr. 6 der RL 2006/112 EG vom 28.11.2006), die stets steuerbar und -pflichtig sind.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V21589/3011009

Bundesrechtliche Regelungen, wonach einzelne Leistungen juristischen Personen des öffentlichen Rechts vorbehalten sind (wie § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) bleiben unberührt. Diese Leistungen sind weiterhin nicht steuerbar. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.

### 15.3 Verschwiegenheitspflicht

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

### 15.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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

#### Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

### 15.5 Ablösungen von Vereinbarungen/ Vorvereinbarungen

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

### 15.6 Verwendung der vertraglichen Leistungen

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

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

**Auftragnehmer**

**Auftraggeber**

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

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

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

**Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:**

**Auftraggeber:**

**Der Senator für Finanzen  
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. Vorname Nachname

Tel.:

E-Mail:

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

---

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

## Preisblatt Aufwände

### Gültig ab dem 01.04.2024

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

Mit einer jährlichen Obergrenze von 20.000,00 €.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.  
Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich

#### Anmerkungen zu den Positionen

Ihren Verbrauch können Sie im Bereich 'Business Management' innerhalb des dSecureCloud Portals einsehen (siehe Anleitung im Portal).

IAP-Nummer: 35536-1  
(wird von Dataport ausgefüllt)

**Anlage Datenschutzrechtliche Festlegung des Auftraggebers**

**Angaben des Verantwortlichen gem. Art. 28 DSGVO zur Auftragsverarbeitung<sup>1</sup>**

<b>Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:</b>	
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO)	<input type="checkbox"/>
Zusätzlich folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Folgende bundes- bzw. landesrechtliche Regelungen zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 <sup>2</sup> (bitte Gesetz bzw. VO benennen)	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input checked="" type="checkbox"/>

<b>1.</b>	<b>Art und Zweck der Verarbeitung</b> (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)

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

Als Hilfestellung zum Ausfüllen siehe daher:

[https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802\\_ah\\_verzeichnis\\_verarbeitungstaetigkeiten.pdf](https://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/ah/201802_ah_verzeichnis_verarbeitungstaetigkeiten.pdf)

<sup>2</sup> Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit.



IAP-Nummer: 35536-1  
(wird von Dataport ausgefüllt)

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

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

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

**Service Level Agreement**

**Bereitstellung von Systemen**  
**in der dSecureCloud - IaaS**

**(SLA)**

## Inhaltsverzeichnis

---

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

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

## 1 Einleitung

---

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

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

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

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

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

## 2 Allgemeine Leistungen

### 2.1 Basisleistungen

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

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

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

#### 2.1.1 Grundschutzkonformer Betrieb

Die zum Betrieb der dSecureCloud erforderliche Infrastruktur erfüllt die Anforderungen des grundschutzkonformen Betriebs des BSI bis zur Schutzstufe „normal“ und wird vom Auftragnehmer gewährleistet.

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

Für das Update- und Patchmanagement der Infrastruktur der dSecureCloud ist der Auftragnehmer verantwortlich.

Die Servertemplates für Neubereitstellungen werden regelmäßig für die vom Auftraggeber nutzbaren Betriebssysteme vom Auftragnehmer auf ein aktuelles Patch- und Updatelevel gehoben.

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

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

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Grundschutzkonformer Betrieb der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Sicherer Betrieb der virtuellen Server innerhalb der dSecureCloud ab Bereitstellung, inkl. Einspielung von Patches und Updates	I	V, D
Anpassung der Templates für Neubereitstellungen auf aktuelles Patch- & Updatelevel	V, D, B	
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten an der dSecureCloud Infrastruktur	V, D	I

### 2.1.2 Datenschutz

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

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

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

### 2.1.3 Virenschutz

Der Auftragnehmer gewährleistet für die dSecureCloud Infrastruktur einen Virenschutz.

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

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

### 2.1.5 Monitoring

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

Die Überwachung für die dSecureCloud Infrastruktur werden vom Auftragnehmer betreut und gewährleistet.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Monitoring der dSecureCloud Infrastruktur	V, D, B	I
Steuerung und Überwachung der virtuellen Systeme. Proaktives Erkennen und Vermeiden von Störungen	I	V, D

### 2.1.6 Verfügbarkeit

Der Auftraggeber hat gegenüber dem Auftragnehmer keinerlei Verfügbarkeitsansprüche auf seine in der dSecureCloud eigenadministrierten Server.

Die Verfügbarkeit der dSecureCloud Infrastruktur wird analog zum Standard des Dataport Servicekatalogs zugesichert.

### 2.1.7 Zugang

Für die eigenadministrierten Server des Auftraggebers können ab Bereitstellung vom Auftraggeber Netz-Freischaltungen vorgenommen werden.

Es wird kein Zugang zu einer Administrationsplattform benötigt.

### 2.1.8 Netzkommunikation

Die Erreichbarkeit für die vom Auftraggeber in der dSecureCloud betreuten virtuellen Server ist ab Bereitstellung initial nur untereinander möglich.

Zusätzliche Freischaltungen müssen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegen einem Genehmigungsvorbehalt (siehe 3.4.2).

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



### **2.1.9 Verschlüsselung**

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

### **2.1.10 Authentisierung**

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

### **2.1.11 Löschung von Daten**

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

Eine Wiederherstellung von Daten ist nach dieser Löschung ausgeschlossen.

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

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

### **2.1.12 Offenlegung von Daten des Auftraggebers**

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

### **2.1.13 Berichtswesen**

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

### **2.1.14 Protokollierung**

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

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

## **2.2 Leistungsgegenstand**

### **2.2.1 Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der dSecureCloud**

Die Leistungsmerkmale der virtuellen Server in der dSecureCloud können im Benutzerhandbuch auf der Kundenportalseite eingesehen werden.

### **2.2.2 Betriebssysteme in der dSecureCloud**

Die verfügbaren Betriebssysteme der virtuellen Server in der dSecureCloud können im Benutzerhandbuch auf der Kundenportalseite eingesehen werden.

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

## **2.3 Mitwirkungsleistungen und Pflichten des Auftraggebers**

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

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

Zusätzlich gelten für den Auftraggeber folgende Pflichten:

- a) Der Auftraggeber versichert, dass er und diejenigen, die über ihn, in seinem Auftrag, mit seinem Wissen oder seiner Duldung die dSecureCloud nutzen oder auf diese zugreifen können, keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern und in das Internet einstellen werden, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter oder behördliche Anordnungen verstößt; dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende oder rechtsradikale Inhalte sowie für die Verbreitung von Spam oder Malware.
- b) Der Auftraggeber prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze und Verordnungen und stellt deren Einhaltung sicher.

- c) Der Auftraggeber ist verpflichtet die Betriebssysteme und Applikationen innerhalb seiner virtuellen Maschinen gegen Angriffe Dritter und Missbrauch zu schützen, sowie frei von Schadsoftware zu halten.
- d) Der Auftraggeber ist verpflichtet innerhalb seiner virtuellen Maschinen die VMwareTools oder openVMTools für die Gastbetriebssystemunterstützung nur nach Aufforderung oder nach Zustimmung durch den Auftragnehmer zu deinstallieren.
- e) Der Auftraggeber ist für die Einhaltung von Lizenzanforderungen hinsichtlich der von ihm oder auf seine Veranlassung in der dSecureCloud installierten Software verantwortlich. Er hält Dataport diesbezüglich von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.
- f) Der Auftraggeber verpflichtet sich, zu prüfen, ob für die von ihm auf dem dSecureCloud-Server gespeicherten Daten, ein Datenschutzkonzept notwendig ist und bei Bedarf ein solches zu erstellen.

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

### 3 Leistungsbeschreibung

---

#### 3.1 Anforderungen an die Infrastruktur des Auftraggebers

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

##### 3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

Für Dienststellen der Verwaltung der Dataport-Träger wird ein Zugang zum jeweiligen Landesnetz vorausgesetzt.

#### 3.2 Lizenzleistungen

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

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

#### 3.3 Leistungsabgrenzung

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

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

Störungen innerhalb der automatisiert erstellten Anwender-VMs unterliegen nicht dem Support von Dataport. Störungsmeldungen für die dSecureCloud Infrastruktur, inkl. des Self-Service-Portals, können über den User Help Desk eröffnet werden. Siehe hierzu Punkt 4.

#### 3.4 Optionale Leistungen

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

### 3.4.1 Datensicherung

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

Die Option der Datensicherung kann bei der Neuerstellung eines vom Auftraggeber betreuten Servers oder auch bei einem in der dSecureCloud bestehenden System aktiviert werden.

Die Aufbewahrungszeit der Datensicherung beträgt 30 Tage. Ein Restore kann nur für den gesamten virtuellen Server angewendet werden, nicht jedoch auf Fileebene.

Eine Serverwiederherstellung kann der Auftraggeber über das Self-Service-Portal eigenständig durchführen.

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

### 3.4.2 Erweiterte Netzkommunikation

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

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

### 3.4.3 Zusatzservice Erreichbarkeit über öffentliche Netzwerke

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

Es kann zu einer Änderung der öffentlichen IP-Adressen kommen. In dem Fall wird der Auftragnehmer den Auftraggeber rechtzeitig informieren. Alle hieraus in der dSecureCloud Infrastruktur entstehenden Aufwände sind vom Auftragnehmer selbstständig durchzuführen. Notwendige Massnahmen im Betriebssystem des virtuellen Servers obliegen dem Auftraggeber.

### **3.4.4 Virenschutz**

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

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

## 4 Leistungskennzahlen

---

### 4.1 Leistungsausprägung

#### 4.1.1 Betriebszeiten

##### 4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

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

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

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

##### 4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

#### 4.1.2 Wartungsarbeiten

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

#### 4.1.3 Support

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

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

---

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

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

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

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

#### 4.1.5 Incident-Management

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

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

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

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

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



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

## 5 Erläuterungen

### 5.1 Begriffsfestlegungen

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

## 5.2 Erläuterung VDBI

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