



dataport

Dataport · Ulbremer Straße 90 · 28217 Bremen

Ulbremer Straße 90
28217 Bremen

Kontakt: [REDACTED]
Telefon: [REDACTED]
[REDACTED]

An die
BGV-Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Amt für Zentrale Dienste
Frau [REDACTED]
Billstraße 80
20539 Hamburg

Hamburg, 14.04.2016

Vertrag V10282/2340002

Bereitstellung von Entwicklungssystemen für die Verfahren Coach und Coper in der Dataport Cloud – IaaS

Sehr geehrte Frau [REDACTED]

anliegend übersenden wir Ihnen den von uns bereits unterschriebenen o. a. EVB-IT-Vertrag in zweifacher Ausfertigung mit der Bitte, diesen ebenfalls zu unterschreiben und uns ein unterschriebenes Exemplar zurückzusenden. Bitte teilen Sie uns unter Verwendung der Option im EVB-IT Dienstvertrag unter Nr. 11.4.2 mit, sofern dieser Vertrag nicht im Informationsregister veröffentlicht wird. Bitte ergänzen Sie die in der Anlage 1 fehlenden Ansprechpartner und die Anlage 4.

An dieses Vertragsangebot halten wir uns bis zum 10.05.2016 gebunden. Mit der Leistungserbringung/Realisierung nach Beauftragung begonnen.

Sollten Sie noch Fragen haben, stehen Ihnen Herr [REDACTED] Kundenbetreuung und Vertrieb Hamburg, Tel. [REDACTED] Frau [REDACTED] Leiterin Accounting zentrale Systeme, Tel. [REDACTED] und Frau [REDACTED] Vertragsmanagement, Tel. [REDACTED] gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]
Vertragsmanagement

...

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10282/2340002

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**BGV-Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Amt für Zentrale Dienste
Billstraße 80
20539 Hamburg**

– 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

Bereitstellung von Entwicklungssystemen für die Verfahren Coach und Coper in der Dataport Cloud - IaaS

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.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 7) mit Anlage Nr. 1, 2, und 3
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVb-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10282/2340002

Seite 2 von 7

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 ☐ Beratung
- 3.1.2 ☐ Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 ☐ Schulung
- 3.1.4 ☐ Einführungsunterstützung
- 3.1.5 ☐ Betreiberleistungen
- 3.1.6 ☐ Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 ☐ Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 ☒ sonstige Dienstleistungen: **gemäß Anlage 3**

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

- ☐ folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

_____ Anlage(n) Nr. _____

- ☒ der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

_____ Anlage(n) Nr. 3

- ☒ folgenden weiteren Dokumenten:

Anlage Ansprechpartner

_____ Anlage(n) Nr. 1

Preisblatt

_____ 2

Es gelten die Dokumente in

- ☐ obiger Reihenfolge
☒ folgender Reihenfolge: 1, 2, und 3

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:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10282/2340002

Seite 3 von 7

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
Gemäß 3.1.8	01.05.2016			

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gem. Anlage 3 Pkt. 4

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

_____ Uhr
 _____ 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. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 ☒ Vergütung nach Aufwand gemäß Preisblatt Anlage 2

☒ ohne Obergrenze

☐ mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

☒ Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisezeiten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**

Die Anfahrtpauschale beträgt derzeit 50,00 pro Person/Kundenbesuch.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt ☒ kalendermonatlich nachträglich

☐

Aufwandsbezogene Abrechnungen zu Beginn des Kalenderjahres erfolgen auf Basis der letztmalig zuvor erfolgten Rechnungsstellung vorläufig, falls bereits zuvor Leistungen in Rechnung gestellt wurden. Sofern eine Korrektur der abzurechnenden Mengen erforderlich ist, erfolgt diese mit der darauffolgenden Rechnungsstellung.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

☒ gemäß Ziffer 6.4 EVb-IT Dienstleistung

☐ anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10282/2340002

Seite 4 von 7

5.2 ☐ Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **einmaligen Festpreis** in Höhe von **insgesamt** _____.

Der **einmalige Festpreis** setzt sich wie folgt zusammen:

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **jährlichen Festpreis** in Höhe von **insgesamt** _____.

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt mit/zum _____.

Die Rechnungsstellung des jährlichen Festpreises erfolgt anteilig jeweils zum _____.

Der Auftragnehmer behält sich eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

☐ Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

☒ Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Reisekosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**

Die **Anfahrtpauschale** beträgt derzeit **50,00** pro Person/Kundenbesuch.

☒ Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

☐ Nebenkosten werden vergütet gemäß **Anfahrtpauschale SAP-Nr. 21010791.**

Die **Anfahrtpauschale** beträgt derzeit **50,00** pro Person/Kundenbesuch.

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

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

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

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

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

6.4 ☒ Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen _____

7 Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10282/2340002

Seite 5 von 7

8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- ☒ Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:
- 8.1 Der Auftraggeber benennt 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 3 Pkt. 2.3

9 Schlichtungsverfahren

- ☐ Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11 Sonstige Vereinbarungen

11.1. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

11.2. 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. Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen.

11.4. Hamburgisches Transparenzgesetz

11.4.1. Unterliegt dieser Vertrag dem HmbTG, so wird er bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen im Informationsregister veröffentlicht. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.

Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.

Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:

- a) Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
- b) Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
 - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
 - Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
 - Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertermittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.
- c) Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
- d) Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.

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. 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. Dieser Vertrag beginnt am 01.05.2016 und gilt für unbestimmte Zeit. Er kann er zum Ende eines Kalendermonats unter Wahrung einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V10282/2340002

Seite 7 von 7

Hamburg
Ort

18.04.2016
Datum

Hamburg
Ort

29.4.2016
Datum

Vertragsmanagement

Vertragsmanagement

Unterschrift(en) Auftraggeber (Name(n) in Druckschrift)

Ansprechpartner

zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Bereitstellung von Entwicklungssystemen für die Verfahren Coach und Coper in der Dataport Cloud – IaaS

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Auftraggeber:

BGV-Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Amt für Zentrale Dienste
Billstraße 80
20539 Hamburg

Der Auftraggeber ist immer auch der Mahnungsempfänger/Regulierer, dessen Konto mit der Rechnungsstellung belastet wird.

Rechnungsempfänger:

BGV-Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Amt für Zentrale Dienste
Billstraße 80
20539 Hamburg

Ansprechpartner gem. Nr. 7:

Ansprechpartner für Vertragsangelegenheiten beim Auftraggeber Frau [REDACTED]

Tel. [REDACTED]

Ansprechpartner für Vertragsangelegenheiten beim Auftragnehmer Frau [REDACTED]

Tel. [REDACTED]

Fachliche Ansprechpartner gem. Nr. 8.1:

1. fachlicher Ansprechpartner beim Auftraggeber

Tel. [REDACTED]

2. fachlicher Ansprechpartner beim Auftraggeber

Tel. [REDACTED]

Technische Ansprechpartner

1. technischer Ansprechpartner beim Auftraggeber

Tel. [REDACTED]

2. technischer Ansprechpartner beim Auftraggeber

Tel. [REDACTED]

Ort

, Datum



Preisblatt
Bereitstellung von Entwicklungssystemen für die
Verfahren Coach und Coper in der Dataport Cloud -
IaaS

Für die

BGV - Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

- Amt für Zentrale Dienste -

Billstraße 80

20539 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 10.02.2016

Preisblatt

Vergütung nach Aufwand gemäß Nummer 5.1 des EVB-IT Dienst Vertrages

Position	SAP Materialnummer	Leistung	Menge	Art	Einzelpreis monatlich
10	20001767	Virtueller CPU-Kern IaaS		CPU	
20	20001764	Virtueller Arbeitsspeicher IaaS		GB	
30	20001768	zugewiesener Festplattenplatz IaaS		GB	
40	20001765	Lizenz und Betriebssystem Windows IaaS		Lizenz	
50	20001766	Lizenz und Betriebssystem Linux IaaS		Lizenz	
60	20001769	Datensicherung IaaS		GB	

Die Abrechnung der oben genannten Positionen erfolgt nach dem tatsächlich erbrachten Aufwand bzw. des tatsächlich entstandenen Verbrauches und wird gemäß Nummer 5.1 des EVB-IT Dienstvertrages abgerechnet.

Service Level Agreement

Bereitstellung von Entwicklungssystemen für die Verfahren Coach und Coper in der Dataport Cloud - IaaS

für die

BGV - Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz -
Amt für Zentrale Dienste
Billstraße 80
20539 Hamburg

nachfolgend Auftraggeber

Version: 1.0
Stand: 01.02.2016

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
2	Allgemeine Leistungen.....	5
2.1	Basisleistungen	5
2.1.1	Grundschutzkonformer Betrieb	5
2.1.2	Datenschutz	6
2.1.3	Virenschutz	6
2.1.4	Monitoring	6
2.1.5	Verfügbarkeit.....	7
2.1.6	Zugang	7
2.1.7	Netzkommunikation.....	7
2.1.8	Verschlüsselung	7
2.1.9	Authentisierung	7
2.1.10	Löschung von Daten	7
2.1.11	Berichtswesen	8
2.1.12	Protokollierung	8
2.2	Leistungsgegenstand	8
2.2.1	Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der Dataport-Cloud.....	8
2.2.2	Betriebssysteme in der Dataport-Cloud	8
2.3	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers	9
3	Leistungsbeschreibung.....	10
3.1	Infrastrukturleistungen.....	10
3.1.1	Netzwerk-Anbindung und Firewall	10
3.2	Lizenzleistungen	10
3.3	Leistungsabgrenzung	10
3.4	Optionale Leistungen	10
3.4.1	Datensicherung	11
3.4.2	Erweiterte Netzkommunikation	11
3.4.3	Virenschutz	11
4	Leistungskennzahlen.....	12
4.1	Leistungsausprägung.....	12
4.1.1	Betriebszeiten	12
4.1.1.1	Onlineverfügbarkeit	12
4.1.1.2	Servicezeit - Betreuter Betrieb	12
4.1.1.3	Servicezeit - Überwachter Betrieb	12

4.1.2	Wartungsarbeiten.....	12
4.1.3	Support.....	12
4.1.4	Störungsannahme.....	13
4.1.5	Incident-Management.....	13
5	Erläuterungen.....	15
5.1	Begriffsfestlegungen.....	15
5.2	Erläuterung VDBI.....	16

1 Einleitung

Dataport (nachfolgend Auftragnehmer) stellt mit dem Infrastructure-as-a-Service (IaaS) in der Dataport Cloud eine „On Demand“ Lösung für die Bereitstellung von Servern für Trägerländer und Internet Kunden (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 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 Dataport-Cloud dar. Mit dem Self-Service-Portal stellt sich der Auftraggeber seine benötigten virtuellen Server mit den von ihm benötigten Ressourcen flexibel selbst bereit. Zu den Ressourcen, die vom Auftraggeber wählbar sind, gehören RAM, CPU Cores, Kapazität sowie Partitionierung von Storage als auch die Wahl der Betriebssystemplattform.

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

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

2.1.1 Grundschutzkonformer Betrieb

Alle Systeme der Dataport-Cloud Virtualisierungsinfrastruktur erfüllen die Anforderungen des grundschutzkonformen Betriebs der BSI. Der grundschutzkonforme Betrieb der Virtualisierungsinfrastruktur wird vom Auftragnehmer gewährleistet.

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

Das Update- und Patchmanagement für die Virtualisierungsinfrastruktur der Dataport-Cloud wird vom Auftragnehmer realisiert.

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

Nach dem Zeitpunkt der Bereitstellung verpflichtet sich der Auftraggeber aktuelle Sicherheitspatches und Updates für das Betriebssystem und betriebssystemnaher Software auf seinen betreuten virtuellen Servern innerhalb der Dataport-Cloud selbstständig bereitzustellen und zu installieren.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, kundenbetreute Maschinen stillzulegen, wenn diese ein Sicherheitsrisiko darstellen oder nach wiederholter Aufforderung keine sicherheitsrelevanten Patches eingespielt werden.

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Grundschutzkonformer Betrieb der Dataport-Cloud Infrastruktur	V, D, B	I
Sicherer Betrieb der virtuellen Server innerhalb der Dataport-Cloud nach Bereitstellung, inkl. Einspielung von Patches und Updates	I	V, D

Aufgaben und Zuständigkeiten	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Anpassung der Templates für Neubereitstellungen auf aktuelles Patch- & Updatelevel (pro Quartal)	V, D, B	I
Planung von systemspezifischen Wartungsarbeiten an der Dataport-Cloud Infrastruktur	V, D	I

2.1.2 Datenschutz

Die Zurverfügungstellung von Entwicklungssystemen als „Infrastructure as a Service“ (IaaS) durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber stellt keine Verarbeitung personenbezogener Daten dar. Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Art der Nutzung der bereitgestellten Entwicklungssysteme inklusive der verwendeten Daten.

2.1.3 Virenschutz

Der Auftragnehmer gewährleistet für die Virtualisierungsinfrastruktur einen Virenschutz.

Für die vom Auftraggeber betreuten virtuellen Server ist der Virenschutz innerhalb der Dataport-Cloud optional.

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

2.1.4 Monitoring

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

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

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

2.1.5 Verfügbarkeit

Der Auftraggeber hat gegenüber dem Auftragnehmer keinerlei Verfügbarkeitsansprüche auf seiner in der Dataport-Cloud eigenadministrierten Server.

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

2.1.6 Zugang

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

Es wird kein Zugang zu einer Administrationsplattform benötigt.

2.1.7 Netzkommunikation

Die Erreichbarkeit für die vom Auftraggeber in der Dataport-Cloud betreuten virtuellen Server ist nur untereinander möglich. Zusätzliche Freischaltungen müssen beim Dataport Policymanagement eingereicht werden und unterliegen einem Genehmigungsvorbehalt (siehe 4.2).

Freischaltungen in weitere RZ-Bereiche sind nicht möglich.

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

2.1.8 Verschlüsselung

Die verschlüsselte Speicherung von Cloud-Anwenderdaten wird durch den Auftragnehmer nicht gewährleistet.

2.1.9 Authentisierung

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

2.1.10 Löschung von Daten

Der Auftragnehmer löscht die Daten des Auftraggebers im Falle einer Vertragskündigung spätestens 30 Tage nach Beendigung des Vertrages.

Für die Löschung der betriebenen virtuellen Server innerhalb der Dataport-Cloud während der Vertragslaufzeit ist der Auftraggeber verantwortlich.

2.1.11 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.

2.1.12 Protokollierung

Innerhalb des Self-Service-Portals findet eine Protokollierung statt. Kommunikationsverstöße auf Netzebene werden ebenfalls protokollarisch festgehalten.

Eine regelmäßige Auswertung erfolgt nicht.

2.2 Leistungsgegenstand

2.2.1 Leistungsmerkmale eines virtuellen Servers in der Dataport-Cloud

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

Leistungsmerkmal	Min.	Max.
CPU	1 Cores	8 Cores
RAM	1 GB	64 GB
Storage	abhängig vom Betriebssystem (Linux 20GB, Windows 32GB)	64 TB
SCSI-Controller	1	4
Anzahl an virtuellen Festplatten	1	60

2.2.2 Betriebssysteme in der Dataport-Cloud

Folgende Betriebssysteme stehen dem Auftraggeber bei der Erstellung eines Servers in der Dataport-Cloud zur Auswahl:

Hersteller	Betriebssystem
Microsoft	Windows Server
Microsoft	Windows Client
Linux	SUSE Linux Enterprise Server
Linux	Ubuntu Server

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

2.3 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

Die Mitwirkungsleistungen und Beistelleistungen 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.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Infrastrukturleistungen

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

3.1.1 Netzwerk-Anbindung und Firewall

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

3.2 Lizenzleistungen

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

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

3.3 Leistungsabgrenzung

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

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

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

3.4 Optionale Leistungen

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

3.4.1 Datensicherung

Als optionale und zusätzlich zu berechnende Leistung bietet der Auftragnehmer innerhalb der Dataport-Cloud 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 Dataport-Cloud bestehenden System aktiviert werden. Der Auftraggeber kann zwischen einer täglichen oder wöchentlichen Sicherung wählen.

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

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

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

3.4.2 Erweiterte Netzkommunikation

Die selbstadministrierten Server des Auftraggebers innerhalb der Dataport-Cloud 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 Virenschutz

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

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

4 Leistungskennzahlen

4.1 Leistungsausprägung

4.1.1 Betriebszeiten

4.1.1.1 Onlineverfügbarkeit

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

4.1.1.2 Servicezeit - Betreuter Betrieb¹

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

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

4.1.1.3 Servicezeit - Überwachter Betrieb

- alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

4.1.2 Wartungsarbeiten

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

4.1.3 Support

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

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

¹ Gilt nicht für gesetzliche Feiertage, sowie 24.12. und 31.12.

4.1.4 Störungsannahme²

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

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

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.

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

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

5 Erläuterungen

5.1 Begriffsfestlegungen

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

5.2 Erläuterung VDBI

V = Verantwortlich	"V" bezeichnet denjenigen, der für den Gesamtprozess verantwortlich ist. „V“ ist dafür verantwortlich, dass „D“ die Umsetzung des Prozessschritts auch tatsächlich erfolgreich durchführt.
D = Durchführung	"D" bezeichnet denjenigen, der für die technische Durchführung verantwortlich ist.
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.
I = Information	"I" bedeutet, dass die Partei über die Durchführung und/oder die Ergebnisse des Prozessschritts zu informieren ist. „I“ ist rein passiv.