

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

**Die Senatorin für Justiz und Verfassung
Richtweg 16 - 22
28195 Bremen**

– im Folgenden „Auftraggeber“ (AG) genannt –

und

**Dataport
Anstalt des öffentlichen Rechts
Altenholzer Straße 10 - 14
24161 Altenholz**

– im Folgenden „Auftragnehmer“ (AN) genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Einsatz von dReservierung

2. Änderung: Anpassungen aufgrund aktualisierter Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

1.2 Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

- nach Aufwand gemäß Nummer 5.1
- zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

Die vereinbarten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieses Vertragsformular (Seiten 1 bis 6)
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport (Dataport AVB) in der jeweils geltenden Fassung (siehe Nr. 11.1)
- Vertragsanlage(n) Nr. 1, 2, 3 und 4 (die Reihenfolge der Anlagen ergibt sich aus Nr. 3.2.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung, Fassung vom 01. April 2002)
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V17793-2/3011110

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen:
Gemäß Anlage 4.

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

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

folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom

der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers

Leistungsbeschreibung dReservierung (LB)	Anlage(n) Nr.	4
--	---------------	---

folgenden weiteren Dokumenten:

Ansprechpartner	Anlage(n) Nr.	1
Preisblatt Monatlicher Festpreis	Anlage(n) Nr.	2
Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung	Anlage(n) Nr.	3

Es gelten die Dokumente in

obiger Reihenfolge

folgender Reihenfolge: 1, 2, 3, 4

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

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

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V17793-2/3011110

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Beim Auftragnehmer

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
V17793/3011110			01.11.2021	31.12.2021
V17793-1/3011110			01.01.2022	31.08.2022
V17793-2/3011110 gemäß Nr. 3.1.8			01.09.2022	

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht gemäß Anlage LB Nr. 3

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

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

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

5 Vergütung gem. Preisblatt Anlage(n) 2

5.1 Vergütung nach Aufwand

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

Die Artikel und Preise sind in der Anlage __ enthalten.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß Anlage

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäß Anlage __.

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

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

5.2 **Festpreis**

Der **monatliche Festpreis** setzt sich gemäß Anlage 2 zusammen.

Die Rechnungsstellung des monatlichen Festpreises erfolgt gemäß Anlage 2.

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

Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 **Reisekosten und Nebenkosten**

Reisekosten werden nicht gesondert vergütet

Reisekosten werden vergütet gemäß Anlage

Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

Nebenkosten werden vergütet gemäß Anlage

6 **Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

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

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

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

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

6.4 Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

7 **Verantwortlicher Ansprechpartner siehe Anlage 1**

des Auftraggebers: _____

des Auftragnehmers: _____

8 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

- Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:

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

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

8.3 gemäß Anlage LB Nr. 2.1

8.4 Folgende weitere Beistelleistungen werden vereinbart

- Softwarelizenzen gemäß
 Hardware gemäß
 Dokumente gemäß
 sonstiges gemäß

9 Schlichtungsverfahren

- Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

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

11 Sonstige Vereinbarungen

11.1 Allgemeines

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

11.2 Umsatzsteuer

11.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2022 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.

11.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2023 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen ab dem 01. Januar 2023 der Umsatzsteuer, soweit sie nicht aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung (Bsp. § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG).

Der Auftragnehmer hat die Option gem. § 27 Abs. 22 UStG zur Anwendung des § 2b UStG genutzt, so dass die Anwendung des bisherigen Rechts (§ 2 Abs. 3 in der am 31. Dezember 2015 geltenden Fassung) zum 31. Dezember 2022 ausläuft. Der Auftragnehmer wird die Umsatzsteuer für alle Leistungen ausweisen, für die keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit ab dem 01. Januar 2023 vorliegt.

Sollte der Auftragnehmer Leistungen ohne Umsatzsteuer ausgewiesen haben und 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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer V17793-2/3011110

werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, gegebenenfalls auch rückwirkend.

11.3 Verschwiegenheitspflicht

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

11.4 Bremer Informationsfreiheitsgesetz

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

11.4.2 Optionale Erklärung der Nichtveröffentlichung

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

11.5 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.

11.6 Laufzeit und Kündigung

Dieser Vertrag beginnt nach Absprache mit dem Auftraggeber voraussichtlich am 01.09.2022 und gilt für unbestimmte Zeit. Er ersetzt den Vertrag/die Änderungsverfahren gemäß Nummer 4.2 und führt dessen/deren Leistungen fort, soweit diese nicht durch Erfüllung oder auf sonstige Weise erledigt sind. Er kann erstmals unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) zum 31.08.2023 gekündigt werden. Danach kann er zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monat(en) gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.

11.7 Auftragsverarbeitung

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

Bremen _____ , _____
Ort Datum

Bremen _____ , 02.12.2022
Ort Datum

Ansprechpartner
zum Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:
Auftraggeber:

Die Senatorin für Justiz und Verfassung
Richtweg 16 - 22
28195 Bremen

Rechnungsempfänger:

Die Senatorin für Justiz und Verfassung
Richtweg 16 - 22
28195 Bremen

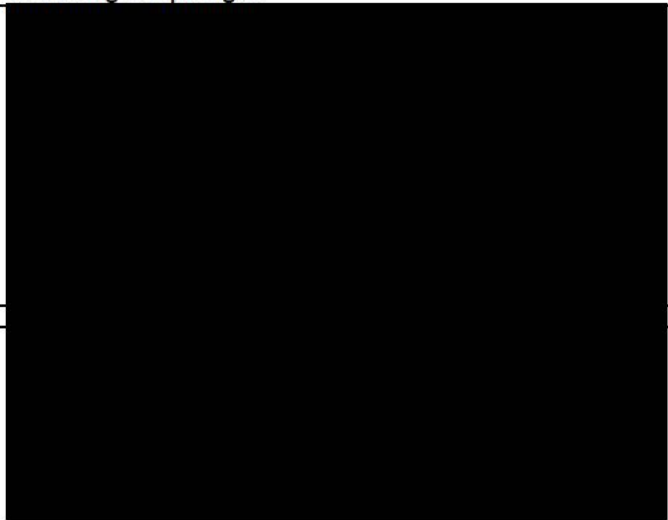
Leitweg-ID



Der Rechnungsempfänger ist immer auch der Mahnungsempfänger.

**Zentrale Ansprechpartner des
Auftragnehmers:**

**Vertragliche Ansprechpartner
des Auftraggebers:**



**Fachliche Ansprechpartner des
Auftraggebers:**

1.

2.

**Technische Ansprechpartner
des Auftraggebers:**

1.

2.

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

Vertragsnummer: V17793-2
 Auftraggeber: Senatorin f. Justiz u. Verfassung, FHB

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

Für die Verarbeitung der in Rede stehenden personenbezogenen Daten gelten folgende Datenschutzregelungen:	Zutreffendes ankreuzen
Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) und gfls. ergänzende landesrechtliche Regelungen	<input checked="" type="checkbox"/>
Nationale Regelungen (Landesdatenschutzgesetz bzw. Bundesdatenschutzgesetz) zur Umsetzung der RiLi (EU) 2016/680 (Verarbeitung personenbezogener Daten durch die zuständigen Behörden zum Zwecke der Verhütung, Ermittlung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder der Strafvollstreckung, einschließlich des Schutzes vor und der Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit)	<input type="checkbox"/>
Es findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten statt	<input type="checkbox"/>

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

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

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Ressourcenbuchung (Räume, Arbeitsplätze, Technik) für Beschäftigte
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	IT-Nutzungsdaten, Identifikationsdaten
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs. 1 DSGVO)
	Keine
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
	Beschäftigte
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)
	Nein

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

Leistungsbeschreibung dReservierung

1 Einleitung und Leistungsgegenstand

1.1 Allgemeines

Dataport stellt mit dem Produkt **dReservierung** einen Software-Dienst zur Verfügung („Software as a Service“, SaaS), mit dem Ressourcen wie Arbeitsplätze, Besprechungsräume und Arbeitsmittel (z.B. Beamer) auf einfache Weise von Administratoren verwaltet und von Nutzern gebucht werden können.

1.2 Leistungsgegenstand

Bei **dReservierung** handelt es sich um eine Anwendung, die von Dataport entwickelt wurde und durch Dataport im eigenen, BSI-zertifizierten Rechenzentrum betrieben wird. Alle Updates sind im Preis enthalten.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber **dReservierung** für die Anzahl Nutzer zur Verfügung, die der vereinbarten Lizenzpaketgröße entspricht (siehe Preisblatt). Sobald die Anzahl der Nutzerkonten des Auftraggebers die Paketobergrenze erreicht, können keine weiteren Nutzerkonten angelegt werden.

Änderungen der **dReservierungs**-Lizenzpaketgröße können mit einer Vorlaufzeit von vier Wochen durch den Auftraggeber als Vertragsänderung beauftragt werden. Sie werden zu dem Zeitpunkt wirksam, der im geänderten Vertrag vereinbart wird.

Der Auftragnehmer richtet die Grundinformationen des Auftraggeber-Mandanten ein, insbesondere die Standorte, Organisationsstruktur, Ressourcengruppen (z.B. „Räume“), Ressourcenkategorien (z.B. „Besprechungsräume, Videokonferenzräume, Sozialräume“), das **dReservierungs**-Lizenzmodell sowie den ersten Administrator des Auftraggebers. Diese Informationen übermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer in einer vom Auftragnehmer definierten Excel-Datei.

Die Benutzung erfolgt bevorzugt über die Webbrowser Microsoft Edge oder Safari in ihrer jeweils aktuellen Version. Die Verwendung des Internet Explorers ist nicht vorgesehen und wird nicht unterstützt.

Der Zugriff muss über eines der Landesnetze von Schleswig-Holstein, Bremen, Hamburg oder Sachsen-Anhalt erfolgen (direkt oder per VPN). Bei entsprechender Vertrauensstellung eines Active Directories (AD) und Nutzung eines geeigneten Browsers (Microsoft Edge, Safari) werden die Nutzer ohne weitere Anmeldung authentifiziert (Single Sign-On, SSO). Ob diese Voraussetzungen gegeben sind, ist von Auftraggeber und Auftragnehmer vor Vertragsschluss zu überprüfen.

2 Rahmenbedingungen

2.1 Mitwirkungsrechte und –pflichten

Die vom Auftragnehmer zugesagten Leistungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers. Es sind folgende Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen des Auftraggebers erforderlich:

Der Auftraggeber legt innerhalb seines dReservierungs-Mandanten die gewünschten Ressourcen selbst an und verwaltet diese. So kann beispielsweise eingestellt werden, in welchen Bürobereichen die Nutzer bestimmter Organisationseinheiten reservieren dürfen.

Der Auftraggeber ist für die Datenqualität innerhalb seines Mandanten verantwortlich. Dies betrifft insbesondere das Anlegen von Ressourcen, die Hinterlegung ihrer Eigenschaften und die Vergabe von Rechten zur Reservierung durch Nutzergruppen.

Es wird empfohlen, dass der Auftraggeber für seine Nutzer intern einen zentralen Ansprechpartner benennt, damit z.B. Unstimmigkeiten in der Ressourcenzuordnung dort geklärt werden können. Dies wird nicht durch die Supportorganisation des Auftragnehmers unterstützt.

Der Auftraggeber benennt mindestens einen dReservierungs-Administrator, der gegenüber dem Auftragnehmer für alle Abstimmungen als Ansprechpartner für fachliche Fragen zur Verfügung steht.

Änderungen des Leistungsumfangs, insbesondere der Größe des Nutzerpakets, werden durch Vertragsänderung vereinbart.

Wenn der Auftraggeber eine Reduzierung der Lizenzpaketgröße wünscht, hat er sicherzustellen, dass die neue Größe für seine Nutzerzahl ausreicht.

Gewünschte Änderungen, für die der Administrator des Auftraggebers nicht berechtigt ist (z.B. globale Einstellungen des Mandanten), teilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer per E-Mail an dreservierung@dataport.de mit. Das gleiche gilt für eine Änderung des Ansprechpartners.

2.2 Kündigungsmodalitäten

Durch den Auftragnehmer werden keine Daten des Auftraggebers nach Wirksamwerden der Kündigung vorgehalten oder übertragen.

2.3 Abgrenzungen

Die Anwendung dReservierung wird vom Auftragnehmer selbständig betrieben.

Der Auftragnehmer ist für die Ressourcen des Auftraggebers und für die administrativen Tätigkeiten der dReservierungs-Administratoren sowie der vom Auftraggeber nach dem Rechte- und Rollenkonzept eingerichteten weiteren Administratoren nicht verantwortlich.

3 Betriebszeiten

3.1 Verfügbarkeit

Die Anwendung dReservierung steht im Regelfall ganztägig zur Verfügung, d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag, mit Ausnahme der unten angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster). Die Zielverfügbarkeit richtet sich nach dem Servicelevel „“ (vgl. Dataport-Servicekatalog,).

3.2 Support

Der Auftragnehmer übernimmt den Support für die vom Auftragnehmer angebotenen Leistungen. Der Auftragnehmer übernimmt keine verfahrensbezogenen, fachlichen Supportleistungen. Support für den Betrieb erfolgt durch die Annahme von Störungsmeldungen und die Einleitung der Behebung des jeweils zugrunde liegenden Problems.

3.2.1 Servicelevel und Supportzeit

Die Anwendung dReservierung ist im Dataport-Rechenzentrum mit dem Servicelevel „Standard“ eingerichtet. Details dazu ergeben sich aus dem Dataport-Servicekatalog. Insbesondere gilt zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses die folgende Supportzeit¹:

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

¹Gilt nicht für gesetzliche Feiertage der Länder Hamburg und Schleswig-Holstein, sowie den 24.12. und 31.12.

In diesen Zeiten 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 / den User Help Desk (UHD) des Auftragnehmers informiert.

3.2.2 Störungsannahme

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.

3.2.3 Incident-Management

Betriebsstörungen werden als Incidents im zentralen Ticket System aufgenommen. Jeder Incident und dessen Bearbeitungsverlauf werden dort dokumentiert.

Generell unterbrechen die Zeiten außerhalb der Supportzeit 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.).

3.2.4 Betriebszeit außerhalb der Supportzeit

Auch außerhalb der Supportzeit steht dReservierung den Nutzern grundsätzlich zur Verfügung. Leistungen durch Dataport (z.B. Reaktion auf Störungen) erfolgen jedoch nur innerhalb der Supportzeit.

3.2.5 Wartungsarbeiten

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i. d. R. im Wartungsfenster. 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 die Verfügbarkeit von dReservierung kann eingeschränkt sein.

In Ausnahmefällen (z.B. wenn eine größere Installation erforderlich ist) werden diese Arbeiten nach rechtzeitiger vorheriger Ankündigung an den dReservierungs-Administrator außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt. Es wird empfohlen, dass der dReservierungs-Administrator seine Organisation darüber informiert.

4 Besondere Nutzungs-, Datensicherheits- und Datenschutzbestimmungen

Der Auftraggeber ist bei der Nutzung für die Einhaltung der für ihn bzw. für die von ihm verarbeiteten Daten geltenden Gesetze und Regelungen verantwortlich, insbesondere für die gesetzlichen Anforderungen an die Verarbeitung personenbezogener Daten und für Anforderungen an Vertraulichkeit bzw. Geheimschutz. Der Auftraggeber ist für die Ermittlung des Schutzbedarfes verantwortlich und für die Prüfung, ob dReservierung geeignet ist, diese Anforderungen zu erfüllen.

dReservierung ist mit dem Schutzniveau „ “ eingerichtet.

5 Nutzungshinweise

dReservierung kann zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mit Laptop- und Desktop-Rechnern genutzt werden. Diese müssen mit dem jeweiligen Landesnetz verbunden sein.