

LEITFADEN ZU KIRCHLICHEN IT-SERVICE-VEREINBARUNGEN



Evangelische Kirche
in Deutschland

©Copyright: Evangelische Kirche in Deutschland

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen vorbehalten.

Das Glossar wurde veröffentlicht mit freundlicher Genehmigung der
itSMF Deutschland e.V.
Mainzer Landstrasse 176
D-60327 Frankfurt

Für Rückfragen oder Anregungen kontaktieren Sie uns bitte unter
Kirchliche-SLA@ekd.de

Ausgabe: 2012, September 2012
Auflage: 500 Stück
Druck: cross-effect, 55218 Ingelheim
Gestaltung und Satz: Martha Bayer

Nachbestellung der Druckausgabe ist für Mitarbeiter der Institutionen der evangelischen und katholischen Kirchen gegen Versand- und Druckkostenpauschale möglich und kann unter E-Mail an it-sv@cross-effect.de erfolgen. Die digitale Version des Leitfadens kann durch Mitarbeiter der Institutionen der evangelischen und katholischen Kirchen unter E-Mail an Kirchliche-SLA@ekd.de angefordert werden.

LEITFADEN ZU KIRCHLICHEN IT-SERVICE-VEREINBARUNGEN

Einleitung	7
Aufbau	8
Rahmenvereinbarung	8
Glossar	9
Service-Level-Definitionen	9
Einzelvereinbarungen	10
Ausblick	11
Anhang/Muster	13
Rahmenvereinbarung	15
Beispiel einer Rahmenvereinbarung	16
Glossar	41
Service-Level-Definitionen	53
Einzelvereinbarungen	61
Standardinhalte einer Einzelvereinbarung	63
Anlagen zu Servicevereinbarungen	67
ASYS-01 – Kommunikation	69
ASYS-02 – Softwarelizenzen	70
ASYS-03 – Hardware, Infrastruktur	71
ASYS-04 – Betrieb bei der Anwendungsumgebung	72
ASYS-05 – Erzeugung des Outputs	74
ASYS-06 – Distribution des Outputs	75

EINLEITUNG

Die Idee, sich über einheitliche Standards für Service-Verträge mit kirchlichen und anderen Dienstleistern zu unterhalten, ist beim Networking anlässlich des EKD-Workshops zur Informationstechnologie am 15. und 16. Juni 2010 zusammen mit den teilnehmenden Vertretern der deutschen Bischofskonferenz und einiger Bistümer entstanden.

Ausgangspunkt war die Diskussion über das Leitthema des Workshops »Kritische Erfolgsfaktoren für IT-Projekte«. In diesem Kontext haben die IT- und Projektverantwortlichen der Landeskirchen und der kirchlichen IT-Dienstleister gemeinsam das Fehlen einheitlicher Standards bei Verträgen beklagt. Da dieser Zustand nicht so bleiben muss, haben sich einige an dem Thema Interessierte zu einer ersten konkreten Bestandsaufnahme im Sommer 2010 in den Räumen der Evangelischen Landeskirche in Hessen-Nassau getroffen und gleich die Weiterarbeit an konkreten Themen vereinbart. Auch hier waren Vertreter der katholischen Kirche beteiligt.

In lediglich vier weiteren Sitzungen wurde nach intensivem Austausch das nun vorliegende Papier verabschiedet. Die Beteiligten wollen damit einen praxisorientierten Leitfaden zum Umgang mit IT-Service-Vereinbarungen in Projekten und für den Regelbetrieb an Interessierte aus dem Bereich der Landeskirchen und Diözesen weitergeben. Sicherlich konnten nicht alle Aspekte bei der inhaltlichen Vertragsgestaltung berücksichtigt werden, auch die juristischen Feinheiten sind im jeweiligen Einzelfall vor Vertragsschließung abzuklären. Für die praktische Arbeit und die Regelung der Verantwortlichkeiten zwischen Kirchen-IT und kirchlichem Dienstleister kann aus dem Papier durchaus Nutzen gezogen werden. Den großen Vorteil sehen wir darin, dass auf dieser Basis erstmals einheitliche Begriffe durchgehend verwendet werden und Strukturierungen vorliegen, die mittelfristig zu Standards führen können, ohne individuelle Ausprägungen zu verhindern. Dabei gehen wir davon aus, dass die Vorgaben zu den Rahmenstrukturen nicht statisch bleiben werden, sondern einer Fortschreibung unterworfen sein werden. Diese Fortschreibung wird durch die Fortführung der Arbeitsgruppe gewährleistet. Hierbei ist die Beteiligung weiterer Teilnehmer stets willkommen.

Bereits im ersten Jahr nach Freigabe des SLA-Leitfadens wird dieser bereits in vielen Bereichen bei Neuverträgen eingesetzt. Er wird dabei u.a. auch für Ausschreibungen verwendet und Rückmeldungen seitens der Kunden und Berater sind durchweg positiv, vorallem wegen des strukturierten Ansatzes. Der SLA-Leitfaden schafft Klarheit und Transparenz zwischen den Beteiligten Partnern. Einzig für kleinere Kunden ist in der Regel ein Aufklärungs- und Erklärungsbedarf erkennbar, da der Leitfaden auf den ersten Blick sehr umfangreich erscheint.

Unser Dank gilt der IT-Koordinierungsstelle der Evangelischen Kirche Deutschland für das Aufgreifen des Themas beim Workshop.

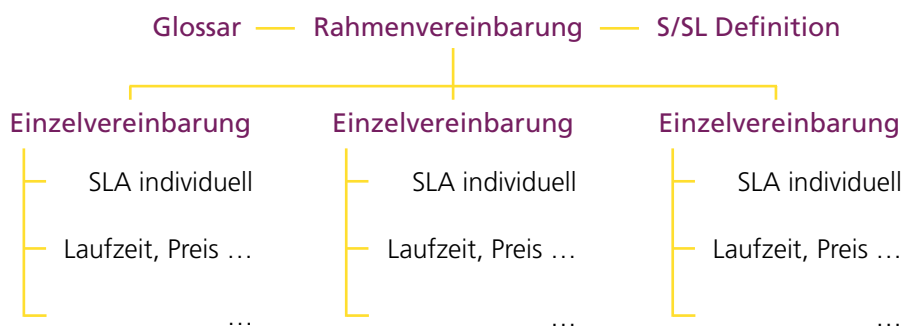
AUFBAU

Zur Schaffung eines belastbaren, grundlegenden Verständnisses für die Einzelvereinbarungen, sind eine klare Sprache sowie Standardisierung und Abgrenzung der Begriffe und Bausteine notwendig.

Der Leitfaden bedient sich der folgenden grundlegenden Dokumente:

- Rahmenvereinbarung
 - Glossar als Anlage zur Rahmenvereinbarung
 - Service-Level Definition als Anlage zur Rahmenvereinbarung
- Einzelvereinbarung

Die Beziehung der verschiedenen Dokumente ist in der nachfolgenden Abbildung dargestellt.



RAHMENVEREINBARUNG

In der Rahmenvereinbarung legen die Parteien (*Auftraggeber* und *Auftragnehmer*) die Basis für die zukünftige Zusammenarbeit fest. Die Inhalte der Rahmenvereinbarung beschreiben die juristisch relevanten Inhalte, die für ein oder mehrere Einzelvereinbarungen gelten können. Es sollten nur Begriffe verwendet werden, die im Glossar eindeutig definiert sind.

GLOSSAR

Hier werden in ca. 100 Begriffen die grundlegenden Elemente definiert, welche im Zusammenhang mit einem IT-Service und dessen Betrieb von Bedeutung sind. Dabei werden Hintergründe erläutert, Querverweise gesetzt und einige englischsprachige Äquivalenten festgehalten. Die Definitionen wurden in Anlehnung an Standards und Best Practices wie ISO 20000 oder ITIL erstellt.

SERVICE-LEVEL-DEFINITIONEN

Hier werden grundlegende, standardisierte Vorlagen und Parameter für bei jedem IT-Service notwendige Elemente und Begriffe formuliert, die sich in der Einzelvereinbarung wiederfinden. Im Wesentlichen sind das:

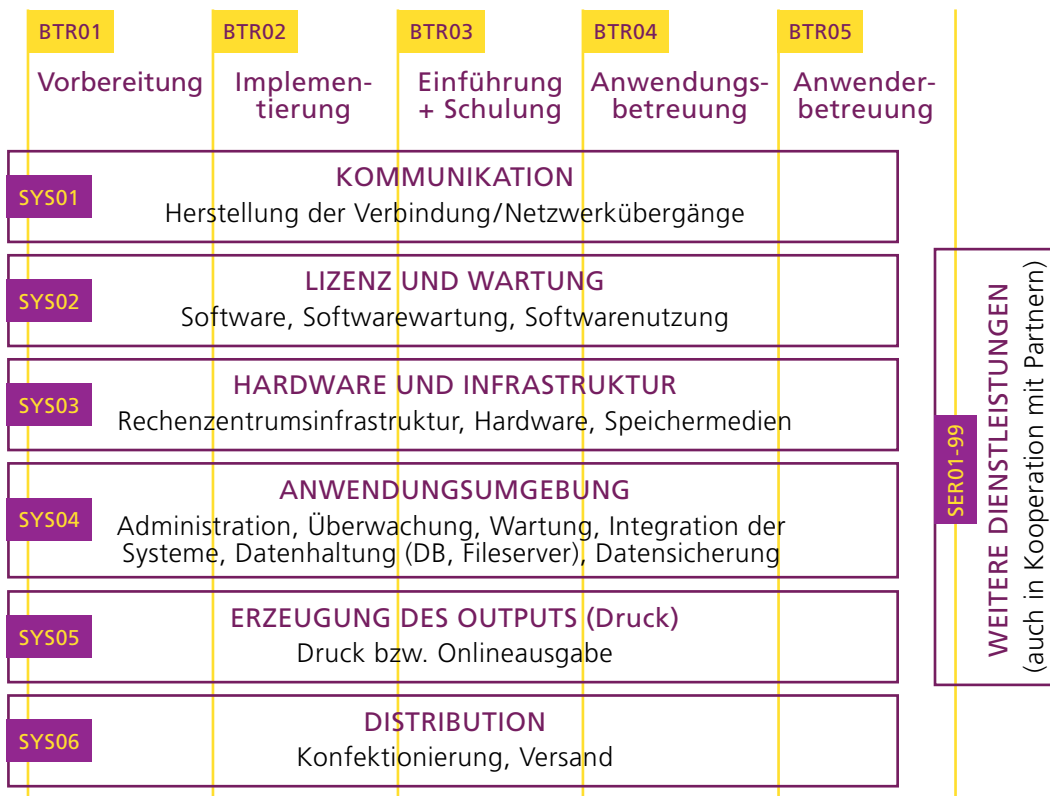
- Servicezeiten
- Supportzeiten
- Reaktionszeiten
- Lösungszeiten
- Verfügbarkeit
- Backup und Archivierung
- Fehlerklassen

Bei den Fehlerklassen wurde Wert darauf gelegt, mit maximal vier, praxiserprobten und praxistauglichen Stufen auszukommen. Diese ergeben sich aus einer Matrix von drei mal drei Einstufungen hinsichtlich Sichtbarkeit und Auswirkung des Vorganges (z.B. eine Störungsmeldung).

EINZELVEREINBARUNGEN

In den Einzelvereinbarungen wird die IT-Dienstleistung (IT-Services) möglichst an Hand messbarer Kriterien spezifiziert. Dabei können einzelne IT-Services unterschieden werden, beispielsweise First-Level-Support, Hosting, Anwendungsbetreuung. Alternativ können verschiedene IT-Services auch in einer einzelnen Einzelvereinbarung zusammengefasst werden, z. B. Betrieb Finanzwesen, etc.

Innerhalb der Einzelvereinbarung findet die Leistungsbeschreibung statt. Zur Strukturierung der Leistungsbeschreibung können die folgenden Dienstleistungsbausteine hilfreich sein:



Aus der Erfahrung der langjährigen Praxis von IT-Betrieb in kirchlichen Strukturen, ergeben sich bei der Gesamtbetrachtung typischer Anwendungsfälle sechs Systemkomponenten (Sys01–Sys06) sowie fünf Tätigkeitsbereiche (BTR01–BTR05) und ggf. weiteren Dienstleistungen (Ser01–99).

Die Kombination in Form einer Matrix definiert Bausteine, aus denen sich ein Angebot/Vertrag zusammenstellen kann. Jeder Baustein kann dabei in unterschiedlicher Verantwortung sein und von einer anderen Partei geleistet werden, in welchem Falle sich jeweils Schnittstellen ergeben, die im Rahmen eines Betriebskonzeptes bzw. der Supportorganisation zu beschreiben sind. Je nach Anwendungsfall ist es dabei keineswegs so, dass immer alle Bausteine bei einem Vertrag benötigt würden.

So kommt eine Lebenszyklusbetrachtung zustande, welche weit mehr aussagt, als es eine reine technische Architektursicht allein könnte.

AUSBLICK

Wie immer am Ende eines kreativen Schaffensprozesses, kommen Fragen auf – zu Erkenntnis und Ergebnis, Sinn und Anerkennung, Hoffnung und Verkündigung. Anhand von zwei Fragen, soll ein Ausblick versucht werden:

1. Was haben wir erreicht?
2. Wohin kann das führen?

Die erste Frage stellte sich allen Teilnehmern der Arbeitsgruppe auf der jüngsten Sitzung nach getaner Arbeit. Die vorliegende Kurzdarstellung und Erläuterung wurde daraufhin erstellt, um es auch außerhalb dieses aktiven Kreises für alle greifbar zu machen:

Wir haben einen Standardtauglichen Leitfaden für die Ausschreibung, Verhandlung und Inbetriebnahme eines IT-Service im Branchenzweig »Kirche« verfasst.

Bei der zweiten Frage hatte keiner der Beteiligten Zweifel:

Die bereits erfolgte erste praktische Anwendung zeigt, dass das Ziel der Initiatoren und aktiv Beteiligten »Praktiker« – Auftraggeber, Hersteller und Dienstleister aus dem gesamten Bundesgebiet, katholisch wie evangelisch – erreicht wird: Die Transparenz zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* bezüglich der erbrachten Leistungen steigt und gleichzeitig sinkt der Abstimmungsaufwand auf beiden Seiten. Denn der durch den Leitfaden beschriebene Rahmen unterstützt beide, *Auftraggeber* und *Auftragnehmer*, eine gemeinsame »Sprache« zu sprechen. Die ersten Beispiele zeigen, dass die Akzeptanz mit Hilfe einiger Erläuterungen bereits hoch ist.

Dies sind die besten Voraussetzungen, dass die durch den Leitfaden beschriebene Vorgehensweise allein durch ihren pragmatischen Einsatz ohne Richtlinien praktisch zur angestrebten Normierung und Standardisierung führt.

Der Erfahrungsschatz der seit der Einführung der EDV in der kirchlichen Verwaltung aufgebaut wurde, steckt in den konkreten Lösungen, Anbietern und Anwendern und nur aus diesem Kreis heraus kann er »bewahrt« werden; kann vermieden werden, mit jeder innovativen Technik oder Mode das Rad neu erfinden zu müssen. Die Beteiligung verschiedener Vertreter und den daraus resultierenden verschiedenen Perspektiven haben positiv zu dem aktuellen Stand des Leitfadens beigetragen.

Wenn beispielsweise der zugrunde liegende Standard auf 5000 Seiten englische Begriffe katalogisiert, besteht das Risiko mit der »Standard-Konformität« jeden Anwender zu erschlagen. Dagegen können die 97 Begriffe des deutschen Glossars der Arbeitsgruppe, die immer einen Bezug auf den passenden englischen Standard-Begriff aufweisen, von allen verstanden und sofort angewandt werden. Der passende Aufbau von Vertrag, Service-Level-Definition, Lösungsbausteinen und Einzelvereinbarungen wird gleich mitgeliefert. Damit ist der Leitfaden auch eine gute Grundlage für die Definition von Anforderungen an einen Lieferanten oder zur Vereinfachung bzw. Standardisierung von Ausschreibungen.

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe hoffen deshalb, dass der Leitfaden Akzeptanz findet und sich in der praktischen Anwendung bewährt.

ANHANG/MUSTER

Beispiel einer Rahmenvereinbarung	15
Glossar	39
Service-Level-Definitionen	51
Einzelvereinbarungen	61
Standardinhalte einer Einzelvereinbarung	63
Anlagen zu Servicevereinbarungen	67
ASYS-01 – Kommunikation	69
ASYS-02 – Softwarelizenzen	70
ASYS-03 – Hardware, Infrastruktur	71
ASYS-04 – Betrieb bei der Anwendungsumgebung	72
ASYS-05 – Erzeugung des Outputs	74
ASYS-06 – Distribution des Outputs	75

BEISPIEL EINER RAHMENVEREINBARUNG

Rahmenvereinbarung

zwischen

Auftragnehmer

Strasse

PLZ Ort

– im folgenden *Auftragnehmer* genannt –

und dem

Auftraggeber

Strasse

PLZ Ort

– im folgenden *Auftraggeber* genannt –

Version: 1.0

Datum:

PRÄAMBEL

Aus Anlass der Inbetriebnahme neuer Systeme schließen die Parteien (*Auftragnehmer* und *Auftraggeber*) diese Rahmenvereinbarung, welche die Basis für die künftige Zusammenarbeit bilden soll.

Näheres wird durch entsprechende Einzelvereinbarungen geregelt. Die hier vorliegende Rahmenvereinbarung liegt diesen Einzelvereinbarungen zugrunde.

Grundsätze der künftigen Zusammenarbeit beider Parteien sind:

- Fairness beim Umgang miteinander und bei Kontakten mit den Nutzern und Lieferanten des Partners.
- Betriebswirtschaftlich basierende Entscheidungsfindung beim Einsatz neuer oder Weiterentwicklung bestehender Verfahren, Systeme und Technologien.
- Zugrundelegung des Verursacherprinzips bei der Berechnung der Kosten, der Bereitstellung von Systemen und Dienstleistungen, insbesondere wenn diese über den vereinbarten Leistungsstandard hinausgehen.
- Gegenseitiger Austausch der Informationen über die laufenden, geplanten oder angedachten Weiterentwicklungen und Maßnahmen, der in den Einzelvereinbarungen bestimmten Softwaresysteme.

INHALT

1. Definitionen	4
2. Vertragsgegenstand	4
2.1. Beauftragung	4
2.2. Vertragsstruktur	4
2.3. Geltungsbereich	4
2.4. Überführung von Altverträgen	4
3. Kooperationspflicht	4
3.1. Zusammenarbeit	4
3.2. Interessenausgleich	4
4. Organisation	5
5. Leistungen des <i>Auftragnehmers</i>	5
5.1. Leistungsort und Erfolgsort	5
5.2. Mitarbeiter	5
5.3. Einsatz von Subunternehmern	6
5.4. Umsetzung von Vorschriften	6
5.5. Dokumentation	6
6. Rechte an Arbeitsergebnissen	6
6.1. Rechte an Arbeitsergebnissen des <i>Auftragnehmers</i> oder Dritten	6
6.1.1. Speziell für den <i>Auftraggeber</i> entwickelte Arbeitsergebnisse	6
6.1.2. Standardprodukte	7
6.1.3. Vorbestehende Arbeitsergebnisse	7
6.2. Nutzungsrechte an den vom <i>Auftraggeber</i> bereitgestellten Arbeitsergebnissen	7
7. Vergütung, Zahlung	8
7.1. Verweis auf Regelung in den Einzelvereinbarungen	8
7.2. Vergütung nach Aufwand	8
7.3. Steuern	8
7.4. Rechnungsstellung, Zahlungsziel	8
8. Einschränkung von Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht	8
9. Beistellungen; Mitwirkungsleistungen des <i>Auftraggebers</i>	8
9.1. Leistungspflichten	8
9.2. Anforderungen	9
10. Prüfungsverfahren/Audit	9
11. Change Request Verfahren	9
11.1. Anforderung	9
11.2. Vereinbarung	9
11.3. Vergütung	9
11.4. Ablehnung	9
12. Reporting	10
12.1. Management-Bericht	10
12.2. Allgemeine Berichtspflicht	10
13. Abnahme, Freigabe	10
13.1. Abnahme	10
13.2. Freigabe	11
14. Nicht vertragsgemäße Leistungserbringung	11
14.1. Leistungsqualität bei Leistungen mit Service Level Agreement	11
14.2. Leistungsqualität bei Leistungen ohne Service Level Agreement	12
14.3. Verspätete Leistungserbringung	12

14.4.	Sonstige Ansprüche; Ausschlüsse	12
14.5.	Außerordentliche Kündigung und Rücktritt	12
14.6.	Haftungsbeschränkung bei Schadensersatz	13
14.7.	Verjährung	13
15.	Rechte Dritter	13
15.1.	Nacherfüllung	13
15.2.	Freistellung, Schadenersatz	13
15.3.	Verfahren	13
15.4.	Verjährungsfrist	14
16.	Kündigung	14
17.	Vertragsbeginn, -laufzeit und -beendigung	14
17.1.	Vertragsbeginn	14
17.2.	Leistungsbeginn	14
17.3.	Vertragslaufzeit	14
17.4.	Beendigung des Vertrages, Migrationsunterstützung	15
18.	Haftung, Freistellung	16
18.1.	Unbeschränkte Haftung	16
18.2.	Beschränkte Haftung	16
19.	Versicherung	16
20.	Datenschutz, Datensicherheit	16
20.1.	Zweckbestimmung	16
20.2.	Datenverarbeitung im Auftrag, Weisungsrecht	16
20.3.	Berechtigungen	17
20.4.	Kopien, Aufzeichnungen; Rückgabe der Daten	17
20.5.	Unzulässige Verwendung der Daten	17
20.6.	Anfragen Betroffener an den <i>Auftraggeber</i>	17
20.7.	Datensicherheit	18
20.8.	Kontrolle	18
20.9.	Verpflichtung auf das Datengeheimnis	18
20.10.	Übermittlung in Drittstaaten	18
20.11.	Vertragsstrafen	18
21.	Vertraulichkeit	19
21.1.	Umfang	19
21.2.	Zulässige Weitergabe	19
21.3.	Abgrenzungen	19
21.4.	Vorbehalt der Rechteeinräumung	19
21.5.	Offenlegungspflichten	19
21.6.	Dauer der Vertraulichkeitsbindung	19
21.7.	Vorbehalt datenschutzrechtlicher Bestimmungen	20
22.	Eskalation	20
23.	Sonstiges	20
23.1.	Einbeziehung	20
23.2.	Salvatorische Klausel	20
23.3.	Schriftform	20
23.4.	Gesamter Vertrag	20
23.5.	Schiedsgericht; Gerichtsstand	20
23.6.	Vertragsausfertigung	21
24.	Anlagenspiegel	21

1. DEFINITIONEN

Die im Rahmen dieser Rahmenvereinbarung und der jeweiligen Einzelvereinbarungen genutzten Begriffe sind in der Anlage Glossar und Servicedefinitionen erklärt. Die dort hinterlegten Definition gelten für das gesamte Vertragswerk.

2. VERTRAGSGEGENSTAND

2.1. Beauftragung

Der *Auftragnehmer* übernimmt es, für den *Auftraggeber* die in den Einzelvereinbarungen festgelegten Lieferungen und Leistungen auf dem Gebiet der Rechenzentrumsleistungen (im folgenden insgesamt „RZ-Leistungen“) zu erbringen.

2.2. Vertragsstruktur

Die Vereinbarung besteht aus diesem Hauptdokument und dessen Anlagen. Anlagen und Einzelvereinbarungen werden mit Unterzeichnung beider Parteien Bestandteil dieser Vereinbarung. Sie gelten nur in Verbindung mit dem Hauptdokument. Dabei haben speziellere Vereinbarungen Vorrang vor allgemeinen Regelungen. Ist keine der beiden Vereinbarungen spezieller als die andere, hat die jüngere Vereinbarung, die in neuen Revisionen des jeweiligen bestehenden Dokuments geregelt ist, Vorrang vor der älteren. Im Falle einer älteren speziellen Regelung geht diese der jüngeren allgemeinen Regelung vor.

Zusätzliche Leistungen innerhalb der Laufzeit dieser Vereinbarung werden als Einzelvereinbarungen in diese Vereinbarung aufgenommen. Die Parteien sind sich darüber einig, dass Änderungen durch die Aufnahme weiterer Anlagen und Einzelvereinbarungen oder durch die Erstellung neuer Revisionen der bestehenden Anlagen und Einzelvereinbarungen vereinbart werden.

2.3. Geltungsbereich

Die Parteien sind sich darin einig, dass der *Auftraggeber* vertragsgegenständliche Leistungen vom *Auftragnehmer* an mit dem *Auftraggeber* verbundene Einrichtungen („Verbundene Einrichtungen“), seien sie rechtlich selbstständig oder unselbstständig, entgeltlich wie unentgeltlich weitergeben darf. Leistungsempfänger unter dieser Vereinbarung sind demnach auch andere mit dem *Auftraggeber* verbundene Einrichtungen, die nicht unmittelbar Vertragspartner sind (sog. unechter Vertrag zugunsten Dritter), jedoch in den Schutzbereich dieses Vertrages einbezogen sind.

2.4. Überführung von Altverträgen

Die bei Abschluss dieser Rahmenvereinbarung bestehenden Einzelvereinbarungen werden unter dieser Rahmenvereinbarung zusammengefasst und gelten als unter dieser Rahmenvereinbarung geschlossen.

3. KOOPERATIONSPFLICHT

3.1. Zusammenarbeit

Die Parteien verpflichten sich zu einer engen und fairen Zusammenarbeit. Sie wissen, dass die Zusammenarbeit nur bei gemeinsamer Anstrengung erfolgreich durchgeführt werden kann.

3.2. Interessenausgleich

Die Parteien sind sich darüber einig, dass zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht alle Fragen in technischer, kaufmännischer und rechtlicher Hinsicht zu er-

fassen und zu regeln sind. Aus diesem Grunde vereinbaren die Parteien für den Fall, dass sich bei einem nach Vertragsabschluss entstehenden Leistungshindernis, das bei Vertragsabschluss für keine der Parteien vorhersehbar war, oder aus einer Vereinbarung die weitere Vertragsdurchführung als für eine Partei grob unangemessen erweist, im Wege von Verhandlungen zu einem angemessenen Interessenausgleich beizutragen.

4. ORGANISATION

Im Interesse einer reibungslosen Zusammenarbeit sind vom *Auftraggeber* eine Kontaktperson (Ansprechpartner) und eine entsprechende Stellvertretung zu benennen, die für die projekt- und produktübergreifende Zusammenarbeit verantwortlich und für die Erteilung von Aufträgen zuständig ist.

Regelmäßig (in festgelegten Abständen) werden zwischen *Auftraggeber* und dem *Auftragnehmer* Abstimmungs-/Statusgespräche durchgeführt, um den erforderlichen Informationsaustausch und damit einen reibungslosen Systembetrieb zu gewährleisten. Weiterhin sollen hierbei erforderliche oder geänderte Anforderungen für den Systembetrieb frühzeitig erkannt und festgehalten werden. Die Koordination von Terminen und Fristen, insbesondere von Wartungsfenstern, obliegt den jeweiligen Verantwortlichen des *Auftragnehmers* und der jeweils für die entsprechend betroffene Einzelvereinbarung zuständigen Kontaktperson des *Auftraggebers*.

5. LEISTUNGEN DES AUFTRAGNEHMERS

Art, Umfang und Qualität der von *Auftragnehmer* für den *Auftraggeber* zu erbringenden RZ-Leistungen richten sich nach den Leistungsbeschreibungen in den Einzelvereinbarungen und deren Anlagen sowie nach Dokumenten, die Teil dieser Einzelvereinbarungen sind bzw. auf die in den Leistungsbeschreibungen explizit Bezug genommen wird. Grundsätzlicher Bestandteil des Vertrages ist das jeweils gültige Leistungsverzeichnis des *Auftragnehmers*. Das Leistungsverzeichnis für das folgende Kalenderjahr wird rechtzeitig publiziert und ersetzt ab dem 01.01. des Folgejahres das davor geltende Leistungsverzeichnis.

5.1. Leistungsort und Erfolgsort

Der *Auftragnehmer* erbringt die vereinbarten RZ-Leistungen, insbesondere den Betrieb von dedizierten Systemen des *Auftraggebers*, soweit nicht abweichend geregelt, an Standorten des *Auftragnehmers* in Deutschland. Als Erfolgsort gelten die in den jeweiligen Einzelvereinbarungen vereinbarten Leistungsübergabepunkte. Soweit nichts anderes vereinbart, gilt der Ausgang des *Auftragnehmers* als definierter Leistungsübergabepunkt des jeweiligen IT-Service. Der *Auftraggeber* ist verpflichtet, die vom *Auftragnehmer* gelieferten Leistungen unverzüglich auf Richtigkeit, Funktionalität und Vollständigkeit zu überprüfen. Etwaige Fehler sind dem *Auftragnehmer*, wenn möglich schriftlich, anzuzeigen. Mündliche und fernmündliche Fehlermeldungen sind vom *Auftraggeber* zusätzlich schriftlich zu bestätigen.

5.2. Mitarbeiter

Der *Auftragnehmer* erbringt die RZ-Leistungen mit eigenen angestellten Mitarbeitern. Sie müssen die für die Erbringung der vertraglichen Leistungen notwendigen Kenntnisse und Erfahrungen besitzen. Der *Auftragnehmer* legt dem *Auftraggeber* auf Anforderung die Qualifikation, Erfahrung in vergleichbaren

Projekten, spezifische Erfahrung hinsichtlich der eingesetzten Standardsoftware und sonstige Referenzen der eigenen Mitarbeiter offen.

Der *Auftragnehmer* ist berechtigt, seine Projektmitarbeiter und Kontaktpersonen auszuwechseln und durch andere Mitarbeiter mit der notwendigen Qualifikation zu ersetzen. Der *Auftragnehmer* wird hierbei alle angemessenen und zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Know-how-Transfer zu leisten und Störungen bei der Erbringung der Leistungen zu vermeiden. Der Austausch ist bei Schlüsselpersonal soweit möglich mit einer Frist von 10 Werktagen der anderen Partei vorher schriftlich anzukündigen.

5.3. Einsatz von Subunternehmern

Der *Auftragnehmer* ist im Übrigen grundsätzlich berechtigt, Dritte als Subunternehmer für die Erfüllung der Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu beauftragen. Die Vergabe von Leistungen an Subunternehmer bedarf der vorherigen schriftlichen Anzeige an *Auftraggeber*. Der *Auftraggeber* kann dem Einsatz eines Subunternehmers aus wichtigem Grund widersprechen.

Sofern diese Dritten Zugang zu den Räumlichkeiten des *Auftraggeber* oder Zugang zu den Geschäfts- oder Mitarbeiterdaten des *Auftraggeber* erhalten, oder für Leistungen eingesetzt werden, für die ein Zugriff auf Systeme oder Software im Produktionsbetrieb erforderlich ist, ist die vorherige schriftliche Zustimmung über die Vergabe dieser Leistungen an Subunternehmer vom *Auftraggeber* einzuholen. Der *Auftraggeber* wird diese Zustimmung nicht unbillig verweigern.

Der *Auftragnehmer* wird die Subunternehmer hinsichtlich Vertraulichkeit und Datenschutz verpflichten. Der *Auftragnehmer* haftet für die Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

5.4. Umsetzung von Vorschriften

Der *Auftragnehmer* wird alle für die vertragsgegenständlichen RZ-Leistungen relevanten branchenspezifischen zwingenden gesetzlichen Vorschriften vom *Auftraggeber* in seinem Verantwortungsbereich umsetzen, sofern der *Auftraggeber* den *Auftragnehmer* auf die entsprechenden Vorschriften rechtzeitig schriftlich hingewiesen hat.

5.5. Dokumentation

Vom *Auftragnehmer* zu liefernde Dokumentationen sind in deutscher Sprache zu erstellen. Inhalt und Struktur der jeweiligen Dokumentation werden von beiden Parteien abgestimmt. Die Dokumentation ist so zu erstellen, dass die Systeme vom *Auftraggeber* selbst oder von durch den *Auftraggeber* beauftragten Fachunternehmen gewartet und weiterentwickelt werden können. Der *Auftraggeber* stellt dem *Auftragnehmer* Dokumente in deutscher Sprache zur Verfügung.

6. RECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN

Die Rechte (Inhaber-/ Nutzungsrechte) an Arbeitsergebnissen, die im Zusammenhang mit den RZ-Leistungen eingebracht, genutzt oder entwickelt werden bzw. im Zusammenhang mit den RZ-Leistungen entstehen, regeln die Vertragsparteien wie folgt:

6.1. Rechte an Arbeitsergebnissen des Auftragnehmers oder Dritten

6.1.1. Speziell für den *Auftraggeber* entwickelte Arbeitsergebnisse

Der *Auftraggeber* erhält an allen Arbeitsergebnissen, die vom *Auftragnehmer* im Rahmen der Erbringung von RZ-Leistungen individuell für den *Auftraggeber*

entwickelt wurden, als solche in einer entsprechenden Vereinbarung gekennzeichnet worden sind und von der Vergütung erfasst sind, mit dem Ausgleich der diesbezüglichen Vergütung ein auf die Nutzung durch den *Auftraggeber*, dessen verbundenen Einrichtungen und Dritten, die BPO-Leistungen für den *Auftraggeber* erbringen, beschränktes, im Übrigen zeitlich und inhaltlich unbeschränktes, ausschließliches, übertragbares und unterlizenzierbares Recht zur Nutzung, Änderung, Vervielfältigung und Verbreitung. Bei Werkleistungen ist Voraussetzung für die Rechteeinräumung die Abnahme der betreffenden RZ-Leistungen durch den *Auftraggeber*.

6.1.2. Standardprodukte

Die Rechteeinräumung nach 6.1. erfasst nicht die Standard-Software des *Auftragnehmers* oder Dritter. Die Einräumung von Nutzungsrechten von solchen Standardprodukten ist Gegenstand gesonderter Lizenzverträge, die der *Auftraggeber* mit dem *Auftragnehmer* oder direkt mit den betreffenden Dritten vereinbart.

Für Änderungen und Erweiterungen der Standard-Software von Dritten, die der *Auftragnehmer* individuell für den *Auftraggeber* erstellt, gilt die Rechteeinräumung nach 6.1.1.. Davon ausgenommen ist der Fall, dass Änderungen und Erweiterungen nicht gesondert von der Standard-Software verwertet werden können (Miturheberschaft). Im Falle einer Miturheberschaft an Änderungen oder Erweiterungen der Standardsoftware vom *Auftragnehmer* mit Dritten (beispielsweise dem Hersteller der Standard-Software) erteilt der *Auftragnehmer* hiermit dem *Auftraggeber* seine Einwilligung zur Änderung, Erweiterung, Vervielfältigung und Verbreitung. In diesen Fällen obliegt es dem *Auftraggeber* die erforderlichen weiteren Rechte zur Änderung und Erweiterung vom Urheberrechtsinhaber der Standard-Software einzuholen.

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, die vom *Auftraggeber* beigestellte Standardsoftware ausschließlich zur Abwicklung von Geschäftsvorfällen des *Auftraggebers* und deren Verbundenen Einrichtungen einzusetzen. Die ausreichende Lizenzierung zum vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfang der vom *Auftraggeber* beigestellten Software liegt im Verantwortungsbereich des *Auftraggebers*.

6.1.3. Vorbestehende Arbeitsergebnisse

Das Recht nach 6.1.1. erfasst ferner nicht vorbestehende Arbeitsergebnisse des *Auftragnehmers* sowie Erweiterungen, Ergänzungen oder Änderungen von vorbestehenden Arbeitsergebnissen bzw. Standardprodukten nach 6.1.1. des *Auftragnehmers*. Die ausschließlichen Rechte an solchen Erweiterungen, Ergänzungen oder Änderungen stehen dem *Auftragnehmer* zu. Der *Auftragnehmer* räumt dem *Auftraggeber* ein einfaches, örtlich unbeschränktes Recht zur Nutzung der Erweiterungen, Ergänzungen oder Änderungen für die Geschäftszwecke von *Auftraggeber*, deren Verbundenen Unternehmen und Dritten, die BPO-Leistungen für *Auftraggeber* erbringen. Dieses Nutzungsrecht ist auf die erforderliche Zeit beschränkt, längstens auf die Laufzeit der entsprechenden Einzelvereinbarung. Eine weitergehende Nutzung durch den *Auftraggeber* – insbesondere durch die Erteilung von Unterlizenzen – ist ausgeschlossen. An den vom *Auftraggeber* oder von ihm beauftragen Dritten vorgenommenen Erweiterungen, Ergänzungen oder Änderungen an den vorbestehenden Arbeitsergebnissen des *Auftragnehmers* erhält der *Auftragnehmer* ein nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an allen Nutzungsarten sowie das Modifikations- und Weitervermarktungsrecht.

6.2. Nutzungsrechte an den vom *Auftraggeber* bereitgestellten Arbeitsergebnissen

Der *Auftraggeber* räumt ein bzw. beschafft dem *Auftragnehmer* für Arbeitsergebnisse, insbesondere Software, die er dem *Auftragnehmer* bereitstellt, ein nicht ausschließliches, zeitlich auf die jeweilige Vertragslaufzeit begrenztes und – soweit für die Leistungserbringung durch Dritte erforderlich – übertrag-

bares bzw. unterlizensierbares Recht zur Nutzung, soweit es für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Das Recht erfasst ebenso Erweiterungen, Ergänzungen oder Änderungen an den Arbeitsergebnissen vom *Auftraggeber* oder von ihm beauftragten Dritten.

7. VERGÜTUNG, ZAHLUNG

7.1. Verweis auf Regelung in den Einzelvereinbarungen

Die Festlegung der Vergütung für die Erbringung der RZ-Leistungen erfolgt in den jeweiligen Einzelvereinbarungen.

7.2. Vergütung nach Aufwand

Ist für eine Leistung eine Vergütung nicht vereinbart, erfolgt die Vergütung nach dem jeweiligen Aufwand entsprechend den im Leistungsverzeichnis des *Auftragnehmer* festgelegten Sätzen. Das Leistungsverzeichnis für das folgende Kalenderjahr wird rechtzeitig publiziert und ersetzt ab dem 01.01. des Folgejahres das davor geltende Leistungsverzeichnis.

7.3. Steuern

Die Vergütung versteht sich netto zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich bestimmten Höhe ohne Abzüge. Insbesondere gelten hierbei auch die Regelungen des Stiftungsvertrages.

7.4. Rechnungsstellung, Zahlungsziel

Der *Auftragnehmer* wird die Vergütung entsprechend mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen in prüffähiger Form in Rechnung stellen. Gleiches gilt für ggf. erfolgende Zusatzvergütungen.

8. EINSCHRÄNKUNG VON AUFRECHNUNG UND ZURÜCKBEHALTUNGSRECHT

Eine Aufrechnung ist für beide Parteien nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

Der *Auftragnehmer* kann nur hinsichtlich unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages erheben.

9. BEISTELLUNGEN; MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES AUFTRAGGEBERS

9.1. Leistungspflichten

Der *Auftraggeber* erbringt die spezifizierten Mitwirkungsleistungen und Beistellungen vollständig und rechtzeitig, wie vom *Auftragnehmer* unter Beachtung der erforderlichen Vorlaufzeiten angefordert.

Der *Auftraggeber* erbringt insbesondere folgende Mitwirkungsleistungen:

- Beistellung der erforderlichen Softwarelizenzen, Datenträgern und Dokumentationen gemäß den Leistungsbeschreibungen der Einzelvereinbarungen.
- Beistellungen von Support- und Wartungsleistungen für die in den Leistungsbeschreibungen der Einzelvereinbarungen festgelegte Software.
- Beistellung eines First-Level-Supports für die Bearbeitung von Störungsmeldungen, die Vorqualifizierung von Störungsmeldung und die Unterstützung der Endbenutzer der Systeme bei entsprechenden Benutzeranfragen.

9.2. Anforderungen

Dem *Auftragnehmer* obliegt die rechtzeitige Anforderung der zu erbringenden Beistellungen und Mitwirkungsleistungen. Diese werden mindestens in den regelmäßig stattfindenden Statusgesprächen abgestimmt. Für die Planung der zu erbringenden Beistellungen und Mitwirkungsleistungen ist der *Auftraggeber* zuständig.

10. PRÜFUNGSVERFAHREN / AUDIT

Der *Auftraggeber* ist berechtigt, Leistungen des *Auftragnehmers* selbst oder durch Dritte auf eigene Kosten zu überprüfen. Inhalt und Ablauf der Prüfungen werden zwischen den Parteien im Einzelfall abgestimmt.

11. CHANGE REQUEST VERFAHREN

11.1. Anforderung

Der *Auftraggeber* kann jederzeit Änderungen gegenüber der spezifizierten Leistung verlangen (im folgenden »Change Request«). Change Requests sind schriftlich bei dem *Auftragnehmer* einzureichen. Der *Auftragnehmer* wird unverzüglich, spätestens aber binnen dreißig (30) Arbeitstagen nach Vorbringen des Change Requests schriftlich eine Schätzung hinsichtlich der Auswirkungen auf Leistung, Kosten, Termine und Projektziele abgeben.

11.2. Vereinbarung

Change Requests werden erst mit Unterzeichnung einer schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien verbindlich, welche die mit der Durchführung der Änderung verbundenen Anpassungen der Definition des Leistungsumfangs, des Aufwands, der Zeitpläne und Ausführungsfristen, der Beistellungen und Mitwirkungsleistungen und der Auswirkungen auf die Projektvergütung und Auswirkungen auf die bestehenden Systeme und Prozesse sowie gegebenenfalls Anpassungen sonstiger vertraglicher Regelungen beinhaltet.

11.3. Vergütung

Soweit der vereinbarte Change Request zu einem Mehraufwand gegenüber den bisher geplanten Projektleistungen führt, vereinbaren die Parteien für einmalige Kosten einen Festpreis, hilfsweise erfolgt die Vergütung auf der Basis des Leistungsverzeichnisses des *Auftragnehmers*.

11.4. Ablehnung

Der *Auftragnehmer* ist zur Ablehnung des Change Requests nur berechtigt, wenn die zur Durchführung der Änderung erforderlichen technischen oder personellen Ressourcen für den *Auftragnehmer* nicht verfügbar sind oder nur mit nicht vertretbarem wirtschaftlichem Aufwand verfügbar gemacht werden können.

12. REPORTING

Die Einzelheiten des Monitoring und Reporting werden jeweils in den Einzelfalländerungen zu diesem Vertrag geregelt. Im Übrigen gilt folgendes:

12.1. Management-Bericht

Der *Auftragnehmer* erstellt für jeden Kalendermonat bis spätestens zum zehnten Werktag des Folgemonats einen Management-Bericht mit mindestens folgendem Inhalt

- Ergebnisse der Statusgespräche zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer*
- im Folgemonat geplante Arbeiten und Beistellungen/Mitwirkungsleistungen sowie anstehende Entscheidungen;
- wesentliche Ereignisse;
- wesentliche erkennbare Risiken.

12.2. Allgemeine Berichtspflicht

Jeder Vertragspartner gibt dem anderen Vertragspartner in den vereinbarten Berichtszeiträumen Auskunft über den Stand und Fortgang der Leistungen und gewährt Einsicht in die Unterlagen, die den Stand der Leistungen widerspiegeln. Jeder Vertragspartner unterrichtet den anderen unverzüglich über Bedenken in Bezug auf die erbrachten Leistungen und die künftige Entwicklung des Projektes.

13. ABNAHME, FREIGABE

13.1. Abnahme

Sofern in einer zu dieser Rahmenvereinbarung gehörenden Einzelvereinbarung eine Abnahme geregelt ist, finden vorbehaltlich abweichender schriftlicher Vereinbarungen folgende Regelungen Anwendung.

13.1.1. Voraussetzungen

Die Abnahme setzt voraus, dass die Leistungen zur Abnahme bereitgestellt, die Abnahmetests bestanden, etwaige vereinbarte Schulungen durchgeführt sind und ein Produktivbetrieb von drei Monaten (Abnahmebetrieb) stattgefunden hat.

13.1.2. Schrittweise Integration

Im Projektverlauf nachfolgende Projektstufen werden jeweils auf ihr vertragsgemäßes Zusammenwirken mit bereits abgenommenen Leistungen getestet (schrittweise Integration). Jede Abnahme steht unter dem Vorbehalt des fehlerfreien Zusammenwirkens der Projektleistungen mit den übrigen Teilleistungen in späteren Abnahmeprüfungen.

13.1.3. Abnahmeverfahren

Für die Abnahmeprüfung gilt das folgende Verfahren:

- a) Der *Auftraggeber* erstellt auf Basis des vom *Auftragnehmer* erstellten Abnahmeprotokolls die zwischen den Parteien abzustimmende fachliche Abnahmetestspezifikation. Diese enthält die Testfälle, die Testdaten und die erwarteten Ergebnisse.
- b) Der Integrations- und Abnahmetest wird in der Testumgebung gemeinsam auf der Basis der vereinbarten Abnahmetestspezifikation durchgeführt.
- c) Alle im Rahmen des Abnahmeverfahrens festgestellten Abweichungen von der fachlichen Feinspezifikation bzw. den in der Abnahmespezifikation beschriebenen Ergebnissen werden unter Berücksichtigung ggf. nachträglich vereinbarter Änderungen im gemeinsam und von beiden Parteien zu unterzeichnenden Abnahmeprotokoll dokumentiert, in dem die ggf. dann noch

- bestehenden Abweichungen dokumentiert werden.
- d) Alle bei der Abnahme auftretenden Abweichungen im Verhalten der getesteten Leistung gegenüber der Abnahmespezifikation werden in eine Fehlerliste aufgenommen und einvernehmlich in Abnahme hindernde Fehler und nicht Abnahme hindernde Fehler (Restpunkte) klassifiziert.
 - e) Während des Abnahmebetriebs auftretende Fehler werden unverzüglich analysiert und behoben.
 - f) Bei Vorliegen von Fehlern der Fehlerklasse 1 (im Verantwortungsbereich des *Auftragnehmers*) ist der *Auftraggeber* berechtigt, die Abnahme zu verweigern. Ebenso kann eine Abnahme beim Vorliegen von Fehlern aus anderen Fehlerklassen (im Verantwortungsbereich des *Auftragnehmers*) verweigert werden, sofern diese den produktiven Einsatz dauerhaft beeinflussen.
 - g) Nach Behebung der Abnahme hindernden Fehler werden *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* unverzüglich gemeinsam die Testzyklen, in denen die genannten Fehler aufgetreten sind, wiederholen und das Ergebnis gemeinsam protokollieren. Der Testzyklus muss so gewählt werden, dass aus der Fehlerbeseitigung resultierende Fehler auszuschließen sind.
 - h) Sobald keine Abnahme hindernden Fehler mehr vorliegen, stellt das von beiden Seiten unterzeichnete Abnahmeprotokoll die Abnahmeerklärung dar.

13.1.4. Mitwirkung des *Auftragnehmers*

Der *Auftragnehmer* nimmt an jeder Abnahme teil.

13.1.5. Abnahmefrist

Der *Auftragnehmer* wird den *Auftraggeber* durch schriftliche Erklärung zur Abnahme auffordern. Die Frist zur Durchführung der Abnahmeprüfung beträgt 20 Werktage (außer Samstag). Ist die Leistung vom *Auftragnehmer* zur Abnahme bereitgestellt und nutzt der *Auftraggeber* die Leistung des *Auftragnehmers* nach Beendigung des Abnahmebetriebs produktiv, ohne dass eine förmliche Abnahme erfolgt ist, gilt die Abnahme als erklärt.

13.2. Freigabe

Der *Auftragnehmer* hat das Recht, die Bestätigung von Zwischenergebnissen im Projektverlauf in Form von schriftlichen Freigabeerklärungen durch den *Auftraggeber* zu verlangen. Bestätigte Zwischenergebnisse dienen als Grundlage für die Fortführung der Projektarbeiten; Änderungen gegenüber den freigegebenen Projektleistungen bedürfen eines Change Requests. Die Bestätigung eines Zwischenergebnisses hat im Übrigen nicht die Rechtswirkungen einer werkvertraglichen Abnahme.

14. NICHT VERTRAGSGEMÄSSE LEISTUNGSERBRINGUNG

14.1. Leistungsqualität bei Leistungen mit Service Level Agreement

Auftraggeber und *Auftragnehmer* können im Rahmen der Leistungsvereinbarungen die wesentlichen und für den *Auftraggeber* geschäftskritischen Leistungsparameter der RZ-Leistungen in so genannten Service Level Agreements definieren. Die vereinbarten Service Level Agreements werden Qualitätskriterien, Mess- und Berechnungsmethoden sowie Regelungen für den Fall der Verfehlung dieser wesentlichen Leistungsparameter unter Einschluss etwaiger Nichterfüllungsgutschriften umfassen.

Soweit die vom *Auftragnehmer* zu erbringenden RZ-Leistungen – insbesondere Betriebsleistungen – in ihrer Qualität durch abgestimmte Service Level Agreements beschrieben werden, gilt ein solcher IT-Service als vertragsgemäß erbracht,

soweit die vereinbarten Service Level (Sollwerte) erfüllt werden. Der *Auftragnehmer* gewährleistet die Einhaltung des in den jeweiligen Einzelvereinbarungen beschriebenen Service-Levels.

Soweit bei den RZ-Leistungen des *Auftragnehmers* Leistungen entgegen § 14.1. nicht vertragsgemäß erbracht werden, wird der *Auftragnehmer* unverzüglich oder falls vereinbart im Rahmen der Wiederherstellzeiten den vertragsgemäßen Zustand wiederherstellen, sofern die Ursache der Leistungsstörung im Herrschafts- oder Verantwortungsbereich des *Auftragnehmers* liegt. Der *Auftragnehmer* berichtet monatlich über die Einhaltung der Service Level des Vormonats.

14.2. Leistungsqualität bei Leistungen ohne Service Level Agreement

Bei Leistungen, deren Qualität von den Parteien nicht in einem Service Level näher spezifiziert wird, gilt folgendes:

14.2.1. Nicht vertragsgemäße Leistungserbringung

Eine nicht vertragsgemäße Leistungserbringung durch den *Auftragnehmer* ist gegeben, sofern die Leistung nicht nur unerhebliche Mängel zeigt und diese dem *Auftragnehmer* schriftlich angezeigt wurden. Der *Auftraggeber* hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihre Ursachen erleichtern.

14.2.2. Folgen der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung

Soweit die vom *Auftragnehmer* erbrachten Leistungen mangelhaft sind, ist der *Auftragnehmer* zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Für die Art und Weise der Nacherfüllung gilt folgendes:

- a) Der *Auftraggeber* wird dem *Auftragnehmer* auftretende Mängel innerhalb von drei Werktagen mit genauer Beschreibung des Problems mitteilen. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform zu wiederholen.
- b) Der *Auftragnehmer* ist zur Entgegennahme von Fehlermeldungen werktags (Montag bis Freitag, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr über den Servicedesk (support@*Auftragnehmer*.de) erreichbar.
- c) Bei Meldung von Mängeln wird der *Auftragnehmer* die Reaktionszeiten und Lösungszeiten anwenden, die in den Einzelvereinbarungen geregelt sind.

Falls die Nacherfüllung nicht innerhalb eines gemeinsam festgelegten Zeitplans erfolgt, wird der *Auftraggeber* eine weitere angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung setzen. Nach fruchtlosem Ablauf der Nachfrist ist der *Auftraggeber* berechtigt, die gesetzlichen Rechtsbehelfe geltend zu machen.

14.3. Verspätete Leistungserbringung

Eine verspätete Leistungserbringung liegt vor, wenn die von den Parteien für die Leistungserbringung vereinbarten verbindlichen Termine und/oder Fristen durch den *Auftragnehmer* nicht eingehalten werden. Dabei gelten nur solche Termine und Fristen als bindend, die ausdrücklich und schriftlich von den Parteien als verbindlich bezeichnet werden.

14.4. Sonstige Ansprüche; Ausschlüsse

Soweit für die RZ-Leistungen ein Service Level Agreement vereinbart ist, sind mit den gemäß § 14.1 definierten Ansprüchen alle Ansprüche aus Minderung vom *Auftraggeber* für den jeweiligen Fall der nicht vertragsgemäß erbrachten Leistung abschließend geregelt. Weitergehende Ansprüche auf Schadensersatz- oder Aufwendungsersatz bleiben unberührt.

14.5. Außerordentliche Kündigung und Rücktritt

Ein etwaiges Recht zur Kündigung oder zum Rücktritt ist auf die betroffene Einzelleistung beschränkt. Falls die betroffene Einzelleistung wesentlicher Ge-

gegenstand der Einzelvereinbarung ist, erfasst das Recht zur Kündigung oder zum Rücktritt die betroffene Einzelvereinbarung. Hinsichtlich mangelfreier Leistungsvereinbarungen sind die Rechtsbehelfe nur dann eröffnet, wenn diese aufgrund des Mangels wirtschaftlich nicht sinnvoll genutzt werden können oder in anderer Weise das Vertragsinteresse daran wegfällt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt.

14.6. Haftungsbeschränkung bei Schadenersatz

Soweit Ansprüche auf Schadenersatz oder Aufwendungsersatz wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung oder sonstigen Pflichtverletzungen im Rahmen der Leistungserbringung bestehen, gelten die Haftungsgrenzen und Haftungsausschlüsse gemäß § 15.

14.7. Verjährung

Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Leistungserbringung, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren bei Kauf und Werkleistungen – außer in den Fällen des § 11 – ein (1) Jahr nach Gefahrenübergang, im Übrigen ein (1) Jahr nach der möglichen Kenntnisnahme durch den *Auftraggeber*, spätestens jedoch drei (3) Jahre nach dem schädigenden Ereignis.

15. RECHTE DRITTER

15.1. Nacherfüllung

Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der im Rahmen dieses Vertrages erstellten Arbeitsergebnisse Rechte Dritter verletzt und erheben Dritte wegen einer Verletzung von Rechten Dritter Ansprüche gegen den *Auftraggeber*, so wird der *Auftragnehmer* nach seiner Wahl auf eigene Kosten entweder

- a) dem *Auftraggeber* das Recht zur Nutzung der Leistungen verschaffen oder
- b) die Arbeitsergebnisse so umarbeiten, dass sie nicht mehr gegen Rechte Dritter verstoßen und mindestens die vertraglichen bedungenen Eigenschaften aufweisen.

15.2. Freistellung, Schadenersatz

Beruhet die Forderung des Dritten nicht auf Änderungen der Arbeitsergebnisse durch den *Auftraggeber* oder der Kombination des Arbeitsergebnisses mit einer nicht vom *Auftragnehmer* gelieferten Software, so wird der *Auftragnehmer* nach eigener Wahl den *Auftraggeber* auf erstes Anfordern verteidigen, entschädigen oder von jeglichen Schäden, die sich direkt aus einer solchen Forderung ergeben und gegen den *Auftraggeber* geltend gemacht werden, im Rahmen der Haftungsbeschränkungen aus Ziff. 18 freistellen und schadlos halten. Die Ersatzpflicht ist ausgeschlossen, wenn der *Auftragnehmer* nachweist, dass es die Verletzung von Rechten Dritter nicht zu vertreten hat.

15.3. Verfahren

Falls Dritte Schutzrechte gegen den *Auftraggeber* geltend machen, unterrichtet der *Auftraggeber* den *Auftragnehmer* hiervon unverzüglich schriftlich. Der *Auftraggeber* kann dem *Auftragnehmer* zur angemessenen Verteidigung gegen gerichtlich geltend gemachte Ansprüche aufgrund von Rechten Dritter oder zur Ausräumung der Verletzung von Rechten Dritter schriftlich eine Ausschlussfrist von mindestens 15 Kalendertagen (es sei denn, aus prozessualen Gründen ist eine kürzere Frist zwingend erforderlich), vom Zeitpunkt der Mitteilung über den geltend gemachten Anspruch setzen, um mit der Verteidigung gegen den behaupteten Anspruch zu beginnen. Sollte der *Auftragnehmer* nicht innerhalb der gesetzten Frist mit der Rechtsverteidigung beginnen oder dem *Auftraggeber* mitteilen, dass er sich gegen den Anspruch innerhalb der gesetzten Frist nicht

verteidigen wird, kann der *Auftraggeber* nach Ablauf der Frist alle notwendigen und angemessenen Maßnahmen ergreifen, insbesondere sich gerichtlich gegen die Ansprüche verteidigen oder gesetzliche Ansprüche des Dritten unter Vorbehalt befriedigen und wird vom *Auftragnehmer* unverzüglich insofern freigestellt, Zug um Zug gegen Abtretung der Rückforderungsansprüche des *Auftraggebers* gegen den Dritten.

15.4. Verjährungsfrist

Die Verjährungsfrist für Ansprüche aufgrund der Verletzung von Rechten Dritter beträgt zehn (10) Jahre ab Abnahme.

16. KÜNDIGUNG

Die Kündigung einzelner Einzelvereinbarungen ist unabhängig von der Kündigung dieser Rahmenvereinbarung gemäß der in den jeweiligen Einzelvereinbarungen vereinbarten Fristen möglich. Durch Kündigung einzelner Einzelvereinbarungen bleibt die Wirksamkeit der Rahmenvereinbarung und anderer Einzelvereinbarungen erhalten.

Das Recht der außerordentlichen Kündigung aufgrund Nichterfüllung des Vertrages, Verstoßes gegen das geltende Recht, fahrlässig oder grobfahrlässig dem *Auftraggeber* aufgrund der Handlungen des *Auftragnehmers* verursachten materiellen oder immateriellen Schäden bleibt davon unberührt. Ebenfalls unberührt bleibt das Recht der außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages aufgrund einer, durch Änderung des Leistungsumfanges oder der Preise der im Leistungsumfang ausgewiesenen Leistungen. Die Kosten der vom *Auftraggeber* beauftragten, über die im Leistungsumfang hinausgehenden Leistungen bleiben dabei unberücksichtigt.

17. VERTRAGSBEGINN, -LAUFZEIT UND -BEENDIGUNG

17.1. Vertragsbeginn

Vertragsbeginn ist das Datum, an dem diese Rahmenvereinbarung von beiden Vertragsparteien unterzeichnet ist. Die Einzelvereinbarungen treten zu dem dort genannten Datum in Kraft.

17.2. Leistungsbeginn

Der Leistungsbeginn richtet sich nach der Bestimmung in der jeweiligen Einzelvereinbarung.

17.3. Vertragslaufzeit

Diese Rahmenvereinbarung gilt zeitlich unbefristet, sie kann von jeder Partei mit einer Frist von sechs Monaten zum Jahresende schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung der Rahmenvereinbarung erstreckt sich nicht auf noch nicht erfüllte Einzelvereinbarungen. Bis zu deren Beendigung gelten alle Regelungen der Rahmenvereinbarung weiter. Die jeweiligen Laufzeit und die Kündigungsfristen sind in den Einzelvereinbarungen festgeschrieben.

Das Recht auf Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht auf Kündigung aus wichtigem Grund ist – soweit zumutbar – beschränkt auf die Kündigung derjenigen Leistungsvereinbarung, in deren Zusammenhang der Kündigungsgrund geschaffen wurde.

17.4. Beendigung des Vertrages, Migrationsunterstützung

Im Fall der Beendigung dieses Vertrages, gleich aus welchem Grund, kann der *Auftraggeber* durch schriftliche Mitteilung gegenüber dem *Auftragnehmer* verlangen, die vertraglichen Leistungen auch nach dem Wirksamwerden der Beendigung für eine vom *Auftraggeber* zu bestimmende Migrationsfrist von bis zu maximal zwölf (12) Monaten gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages in Anspruch zu nehmen. Für die Dauer der Migrationsfrist gelten die Bestimmungen dieses Vertrages (einschließlich der Zahlungsbestimmungen) fort. Gegebenenfalls aufgrund der Inanspruchnahme einer Migrationsfrist oder zusätzlichen Migrationsdienstleistungen, soweit diese nicht vertraglich abgedeckt sind, entstehende Mehrkosten sind vom *Auftraggeber* zu tragen.

Im Fall der Beendigung dieses Vertrages, gleich aus welchem Grund, wird der *Auftragnehmer* den *Auftraggeber* dabei unterstützen, die notwendigen Voraussetzungen zu schaffen, um eine möglichst reibungslose Fortsetzung des Geschäftsbetriebes durch den *Auftraggeber*, verbundene Unternehmen oder einen beauftragten Dritten im Bereich der Leistungen, die Gegenstand dieses Vertrages sind, zu ermöglichen.

Dies umfasst insbesondere:

- a) Aushändigung sämtlicher verfügbaren, *Auftraggeber*-spezifischen Informationen, Tools, Programme und Dokumentationen (insbesondere Schnittstellen), die zur Weiterentwicklung und zum Betrieb der Applikationen erforderlich sind, sofern die Nutzungsrechte auch nach Beendigung des Vertrages dem *Auftraggeber* zustehen;
- b) Abgleich der Inventurlisten sämtlicher Anlagegegenstände, die im Eigentum des *Auftraggebers* stehen und in Betriebsgebäuden des *Auftragnehmers* oder in durch den *Auftragnehmer* betriebenen Betriebsgebäuden stehen;
- c) Der *Auftragnehmer* bemüht sich, dass die für den Betrieb der Applikationen notwendigen Leistungen, die von Sublieferanten erbracht werden, mit Zustimmung dieser Sublieferanten vertraglich auf den *Auftraggeber* übergehen;
- d) Für die Übergabe im Rahmen des Migrationsprojektes sind folgende Unterlagen vom *Auftragnehmer* an den *Auftraggeber* zu übergeben:
 - Beschreibung der bisherigen Server- und Systemlandschaft
 - Beschreibung der bisher verwendeten Softwarepakete
 - Übergabe der Auflistung von Lizenzschlüsseln (sofern im Eigentum des *Auftraggebers*)
 - Liste beteiligter Sublieferanten
- e) Des Weiteren übergibt der *Auftragnehmer* an den *Auftraggeber* im Falle einer geplanten Migration auf Anforderung durch den *Auftraggeber*
 - Eine Kopie der *Auftraggeber*-eigenen gespeicherten Datenbestände in zu spezifizierenden für den *Auftraggeber* verwertbaren Formaten
 - Backup-Kopien sämtlicher Daten
 - Software, auf deren Lieferung der *Auftraggeber* aufgrund der Einräumung von Nutzungsrechten nach diesem Vertrag einen Anspruch hat.

Der *Auftraggeber* kann den *Auftragnehmer* mit der Durchführung der Migration separat beauftragen. Der *Auftragnehmer* wird hierzu nach Aufforderung durch den *Auftraggeber* ein marktkonformes Angebot unterbreiten. Diese Migrationsleistungen selbst werden gesondert vergütet und sind nicht von der in diesem Vertrag festgelegten Vergütung erfasst.

18. HAFTUNG, FREISTELLUNG

Die Parteien haften für sämtliche sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Schäden, gleich aus welchem tatsächlichen oder rechtlichen Grund nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften:

Der *Auftragnehmer* haftet dabei nicht für Fehlerhaftigkeit von Betriebssystemen und Programmen, Verarbeitungsdaten, Änderungen von Verarbeitungsdaten, Fehlerberichtigungen sowie Datenerfassung durch Datenerfassungsstellen, Servicebüros o.ä.. Eine Haftung des *Auftragnehmers* für nachweislich fehlerhafte Softwareinstallation oder nachweislich fehlerhaft durchgeführte Änderungen an Anwendungen durch Dritte, auch im Auftrag des *Auftraggebers* (z.B. Softwarehersteller), ist gleichermaßen ausgeschlossen.

Der *Auftragnehmer* tritt ggf. Ansprüche gegen Hersteller oder Lieferanten von fehlerhaften Programmen oder Programmteilen an den geschädigten *Auftraggeber* ab.

18.1. Unbeschränkte Haftung

Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, Ansprüchen nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften die Parteien unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.

18.2. Beschränkte Haftung

Im Übrigen beschränkt sich die Haftung der Parteien auf einen Höchstbetrag von [TO BE DEFINED] EUR (in Worten: [TO BE DEFINED] Euro). Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für den Fall des Datenverlusts.

19. VERSICHERUNG

Der *Auftragnehmer* ist verpflichtet, eine Haftpflichtversicherung für Sach-, Personen- und Vermögensschäden mit einer Deckungssumme in Höhe [TO BE DEFINED] EUR (in Worten: [TO BE DEFINED] Euro) auf eigene Kosten aufrecht zu halten. Der *Auftragnehmer* wird dem *Auftraggeber* auf Anforderung eine Deckungsbestätigung des Versicherers über den Umfang der Haftpflichtversicherung vorlegen.

20. DATENSCHUTZ, DATENSICHERHEIT

20.1. Zweckbestimmung

Der *Auftraggeber* beauftragt den *Auftragnehmer* mit der Verarbeitung von Daten der Mitarbeiter des *Auftraggebers* zum Zwecke der Erfüllung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten. Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, die Daten ausschließlich für die erforderlichen Arbeiten im Auftrag und nach Weisungen des *Auftraggebers* zu verwenden. Die Daten werden elektronisch in dem von den Parteien jeweils definierten Datenformat zur Verfügung gestellt bzw. dem *Auftragnehmer* ein geschützter Zugriff auf die zur Leistungserbringung erforderlichen Daten eingeräumt.

20.2. Datenverarbeitung im Auftrag, Weisungsrecht

Bei der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten ist der *Auftragnehmer* gemäß §8 der Anordnung über den kirchlichen Datenschutz (entsprechend §11 BDSG) verpflichtet, ausschließlich den Weisungen des *Auftraggebers*

bers zu folgen. Die Weisung bedarf der Schriftform.

Für die Zulässigkeit der Datenverarbeitung und -nutzung sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen ist der *Auftraggeber* verantwortlich. Der *Auftragnehmer* hat den *Auftraggeber* hierbei in geeigneter Weise zu unterstützen. Der *Auftragnehmer* weist den *Auftraggeber* unverzüglich darauf hin, wenn eine Weisung seiner Ansicht nach gegen Datenschutzbestimmungen verstößt. Der *Auftragnehmer* wird den *Auftraggeber* unverzüglich informieren, wenn er seinerseits Fehler oder Unregelmäßigkeiten, insbesondere bei der Prüfung von Ergebnissen, feststellt.

20.3. Berechtigungen

Der *Auftragnehmer* darf Zugriffsberechtigungen für die ihm zur Verfügung gestellten Daten nur an eigene Mitarbeiter in dem für ihre jeweilige Aufgabe erforderlichen Umfang vergeben. Sollte ein Mitarbeiter des *Auftragnehmers* aus dem Unternehmen ausscheiden oder erfolgt ein Wechsel in der Tätigkeit für den *Auftragnehmer*, mit der Folge, dass der Mitarbeiter keinen Zugriff auf die Daten des *Auftragnehmers* mehr benötigt, so ist die Zugriffsberechtigung dieses Mitarbeiters seitens des *Auftragnehmers* unverzüglich zu löschen. In diesem Fall verpflichtet sich der *Auftragnehmer* den *Auftraggeber* über den Wechsel oder das Ausscheiden des Mitarbeiters unverzüglich zu informieren, so dass der *Auftraggeber* seinerseits die notwendigen Schritte einleiten kann, um einen Zugriff unberechtigter Dritter zu unterbinden, d.h. insbesondere auch seinerseits die Zugriffsberechtigung sperren kann. Die Regelungen dieser Ziff. 20.3. gelten entsprechend für Zugriffsberechtigungen von Subunternehmern.

20.4. Kopien, Aufzeichnungen; Rückgabe der Daten

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, keinerlei Kopien oder andere Aufzeichnungen von den ihm zur Verarbeitung übergebenen bzw. zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten anzufertigen oder der Anfertigung durch Dritte zu dulden bzw. an Dritte weiterzugeben. Hiervon ausgenommen sind Kopien oder andere Aufzeichnungen, die im Zuge einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und -sicherung zwingend notwendig sind.

Überlassene Datenträger sowie sämtliche hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen verbleiben im Eigentum des *Auftraggebers*. Der *Auftragnehmer* hat diese sorgfältig zu verwahren, so dass sie Dritten nicht zugänglich sind.

Kopien sind, ebenso wie Unterlagen, Datenträger und sonstige elektronisch oder auf anderem Weg fixierte Informationen nach Beendigung der Zusammenarbeit unverzüglich und vollständig an den *Auftraggeber* herauszugeben. Auf Wunsch des *Auftraggebers* wird der *Auftragnehmer* dem *Auftraggeber* schriftlich bestätigen, nicht mehr im Besitz von Unterlagen der o.g. Art zu sein. Daten, die nur zu Testzwecken verarbeitet werden, sind unverzüglich nach Durchführung der Tests zu löschen, Zugriffsberechtigungen sind zu ändern.

20.5. Unzulässige Verwendung der Daten

Außerhalb von Weisungen darf der *Auftragnehmer* die ihm zur Verarbeitung oder Nutzung überlassenen Daten weder für ihre eigenen Zwecke noch für Zwecke Dritter verwenden oder Dritten den Zugang zu diesen Daten ermöglichen. Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich mithin insbesondere, die personenbezogenen Daten weder zu Wettbewerbszwecken an Dritte weiterzugeben oder selbst oder durch Dritte an die Mitarbeiter des *Auftraggebers* heranzutreten.

20.6. Anfragen Betroffener an den Auftraggeber

Ist der *Auftraggeber* aufgrund geltender datenschutzrechtlicher Bestimmungen gegenüber einer Einzelperson verpflichtet, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten dieser Person zu geben, wird der *Auftragnehmer* den *Auftraggeber* dabei unterstützen, diese Informationen bereitzustellen.

20.7. Datensicherheit

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, alle Informationen und Daten des *AUF-Auftraggebers* und dessen Mitarbeitern nach dem Stand der Technik sofort wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Veränderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubter Übermittlung, anderweitiger unerlaubter Verarbeitung und sonstigem Missbrauch im Rahmen eines Sicherheitskonzeptes zu sichern.

Für Informationen und Daten, die der *Auftragnehmer* für den *Auftraggeber* erhebt, in seinen DV-Anlagen speichert, auf sonstige Weise verarbeitet oder nutzt, muss er sicherstellen, dass unberechtigte Dritte (z.B. andere Kunden des *Auftragnehmers*) nicht auf diese Daten und Informationen zugreifen können.

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, die übermittelten Daten an den *Auftraggeber* jederzeit herauszugeben oder auf Weisung zu löschen. Auf Anforderung des *Auftraggebers* wird der *Auftragnehmer* das Löschen der Daten schriftlich bestätigen.

20.8. Kontrolle

Der *Auftraggeber* oder dessen Beauftragter ist berechtigt, die Ausführung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und der Informationssicherheitsmaßnahmen gemäß den Anforderungen dieser Vereinbarung zu kontrollieren. Der *Auftragnehmer* wird die gewünschten Auskünfte erteilen und einen vollständigen Nachweis über die Umsetzung seiner Verpflichtungen innerhalb angemessener Zeit erbringen. Dem *Auftraggeber* oder dessen Beauftragten ist nach vorheriger Anmeldung zur Überprüfung der Einhaltung dieser Vereinbarungen, der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und der Angemessenheit der Informationssicherheitsmaßnahmen Zutritt zu den Räumen und DV-Anlagen, in oder auf denen Daten des *Auftraggebers* genutzt und verarbeitet werden, zu gewähren.

Der *Auftragnehmer* hat den *Auftraggeber* bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen, Sicherheitsverletzungen und anderen Störungen des Verarbeitungsablaufes unverzüglich zu informieren und sofort – in Abstimmung mit dem *Auftraggeber* – alle erforderlichen Schritte zur Aufklärung des Sachverhalts einzuleiten und weitere Datenschutz- und Sicherheitsverletzungen zu verhindern.

20.9. Verpflichtung auf das Datengeheimnis

Der *Auftragnehmer* ist verpflichtet, ausschließlich Mitarbeiter und Subunternehmer einzusetzen, die auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.

20.10. Übermittlung in Drittstaaten

Die Übermittlung von personenbezogenen Daten außerhalb des Gebietes der Bundesrepublik Deutschland ist dem *Auftragnehmer* nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung durch den *Auftraggeber* gestattet.

20.11. Vertragsstrafen

Sollte der *Auftragnehmer* entgegen den vorbenannten Regelungen die ihm überlassenen personenbezogenen Daten vorsätzlich oder grob fahrlässig für eigene Zwecke oder Zwecke Dritter nutzen oder verarbeiten, diese an Dritte übermitteln oder Dritten den Zugang zu den Daten einräumen, so ist er für jeden nachgewiesenen Einzelfall verpflichtet, auf erstes Anfordern an den *Auftraggeber* eine Vertragsstrafe in Höhe von [TO BE DEFINED] EUR (in Worten: [TO BE DEFINED] Euro), insgesamt jedoch beschränkt auf einen Höchstbetrag von [TO BE DEFINED] EUR (in Worten: [TO BE DEFINED] Euro) zu entrichten. Der *Auftragnehmer* verzichtet auf die Einrede des Fortsetzungszusammenhangs. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt hiervon unberührt; gezahlte Vertragsstrafen werden auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

21. VERTRAULICHKEIT

21.1. Umfang

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, diesen Vertrag und die ihnen unter diesem Vertrag von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art der jeweils anderen Vertragspartei erlangen, vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei nicht zu verwerten oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Die Weitergabe an Dritte, die einer gesetzlichen Verpflichtung zur Geheimhaltung unterliegen, ist nicht zustimmungspflichtig. Eine Nutzung dieser Information ist allein auf den Gebrauch für die Durchführung dieses Vertrages beschränkt.

21.2. Zulässige Weitergabe

Dritte im Sinne von Ziff. 21 sind nicht verbundene Einrichtungen, Subunternehmer oder beauftragte Dritte und deren Mitarbeiter, welche die Informationen zur Durchführung ihrer Tätigkeit im Rahmen des Projekts sowie zur Erbringung von Leistungen in Bezug auf dieses Projekt (insbesondere Wartung, Weiterentwicklung und Betrieb nach Beendigung des Projektes) und deren Ausschreibung benötigen. Die Parteien stellen sicher, dass solche verbundene Unternehmen, Subunternehmer oder beauftragte Dritte und deren Mitarbeiter an entsprechende Vertraulichkeitsverpflichtungen, wie in dieser Ziff. 21 vorgesehen, gebunden sind. Jede Partei informiert die andere Partei unverzüglich nach Kenntniserlangung über etwaige unbefugte Offenlegungen oder einen möglichen Verlust vertraulicher Informationen.

21.3. Abgrenzungen

Diese Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich

- die andere Partei von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhalten wird,
- bei Abschluss dieses Vertrages bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt wurden,
- bei der diese Informationen empfangenden Partei bereits vorhanden waren, oder
- bei der diese Informationen empfangenden Partei unabhängig von der Mitteilung entwickelt wurden.

21.4. Vorbehalt der Rechteeinräumung

Durch die Ziff. 21 oder durch die gegenseitige Mitteilung von Informationen, gleichgültig, ob hierfür Schutzrechte bestehen oder nicht, werden keine Eigentums-, Lizenz-, Nutzungs- oder sonstigen Rechte eingeräumt.

21.5. Offenlegungspflichten

Das Offenlegungsverbot gemäß vorstehender Ziff. 21 gilt nicht, soweit die Parteien gesetzlich oder durch gerichtliche oder behördliche Anordnungen zur Offenlegung der Informationen verpflichtet sind. In diesem Fall ist die zur Offenlegung verpflichtete Partei jedoch verpflichtet, vorab die andere Partei von der Offenlegung der Informationen zu benachrichtigen, damit die andere Partei die Möglichkeit hat, sich gegen eine solche Offenlegung zu verteidigen und diese zu verhindern oder zu beschränken. Die zur Offenlegung verpflichtete Partei wird sich nach besten Kräften gegenüber den die Offenlegung anordnenden behördlichen Stellen dafür einsetzen, dass sämtliche vertrauliche Informationen, die offen zu legen sind, vertraulich behandelt werden.

21.6. Dauer der Vertraulichkeitsbindung

Die Vertraulichkeitsbindungen dieses Vertrages bestehen auch nach Beendigung dieses Vertrages für einen Zeitraum von 3 Jahren fort. Hinsichtlich des Schutzes von personenbezogenen Daten gilt die Vertraulichkeitsbindung zeitlich unbegrenzt.

21.7. Vorbehalt datenschutzrechtlicher Bestimmungen

Die Bestimmungen hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit nach Ziff. 20 dieses Vertrages bleiben unberührt.

22. ESKALATION

Bei Meinungsverschiedenheiten tatsächlicher oder rechtlicher Art aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag werden sich die Vertragsparteien bemühen, diese zunächst in den vereinbarten Gremien auf gütlichem Wege beizulegen. Wird auf diesem Weg innerhalb angemessener Frist nach Erhalt der schriftlichen Mitteilung der Projektleitung keine Einigung erzielt, werden die Parteien den Sachverhalt dem geschäftsführenden Gremium des *Auftraggebers* und dem geschäftsführenden Gremium des *Auftragnehmers* zur Prüfung und Entscheidung vorlegen.

23. SONSTIGES

23.1. Einbeziehung

Die Präambel und die Anlagen zu diesem Vertrag sind wesentliche Bestandteile desselben.

23.2 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so bleibt seine Wirksamkeit im Übrigen unberührt. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, anstelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung eine wirksame Regelung zu treffen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich so nahe wie möglich kommt. Dasselbe gilt im Falle einer Lücke.

23.3. Schriftform

Jede Änderung oder Ergänzung dieses Vertrages bedarf der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

23.4. Gesamter Vertrag

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und geht allen vorhergehenden Abmachungen, Verträgen und anderen Mitteilungen zwischen den Parteien, unabhängig, ob diese mündlich oder schriftlich erfolgten, vor. Etwaige entgegenstehende oder abweichende Vorschriften oder Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vertragsparteien sind ausgeschlossen. Die Geltung entgegenstehender oder abweichender Vorschriften oder Allgemeiner Geschäftsbedingungen wird insbesondere auch nicht dadurch begründet, dass die eine Partei die jeweilige Lieferung oder Leistung der anderen Partei vorbehaltlos annimmt.

23.5. Schiedsgericht; Gerichtsstand

Alle Streitigkeiten, die sich aus diesem Vertrag und seiner Gültigkeit oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e. V. (DIS) unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig entschieden.

Der Ort des schiedsrichterlichen Verfahrens ist Karlsruhe. Die Sprache des schieds-

20

richterlichen Verfahrens ist deutsch.

Als Gerichtsstand wird für alle Streitigkeiten vor einem staatlichen Gericht Karlsruhe vereinbart.

23.6. Vertragsausfertigung

Der Vertrag ist in mindestens zwei (2) Exemplaren, von denen jede Partei eines erhält, ausgefertigt.

24. ANLAGENSPIEGEL

- Einzelvereinbarungen ...
- Glossar
- Service-Level-Definitionen
- ...

GLOSSAR

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Abnahme [Acceptance]		Formale Vereinbarung, dass ein IT Service, ein Prozess, ein Plan oder ein anderes Lieferergebnis vollständig, genau und zuverlässig ist und den dafür angegebenen Anforderungen gerecht wird. Vor der Abnahme erfolgen in der Regel Evaluationsverfahren oder Tests. Häufig ist eine Abnahme für den Übergang zur nächsten Phase eines Projekts oder Prozesses erforderlich.
Anwender		Eine organisatorische Einheit oder Rolle auf Seiten des Kunden, die für die Einhaltung der Service Level auf Seiten des Kunden verantwortlich und dahingehend entscheidungsbefugt ist. Anwender sind von Kunden zu unterscheiden, da manche Kunden die IT Services nicht unmittelbar nutzen.
Benutzer [User]		Eine Person, die einen IT Service im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben einsetzt. Benutzer sind von Anwendern zu unterscheiden, da deren Interessen nicht unbedingt gleich sein müssen.
Audit [Audit]		Formale Überprüfung und Analyse, um zu festzustellen, ob ein Standard oder ein Satz an Leitlinien eingehalten wird, ob Ergebnisse korrekt sind oder ob die Ziele in Bezug auf die gewünschte Effizienz und Effektivität erreicht wurden. Ein Audit kann von internen oder externen Gruppen durchgeführt werden.
Ausfall [Failure]	(Service Operation)	Verlust der Fähigkeiten, den Betrieb gemäß der Spezifikationen aufrechtzuerhalten oder den erforderlichen Output zu liefern. Der Begriff »Ausfall« kann in Bezug auf IT Services, Prozesse, Aktivitäten, etc. verwendet werden.
Ausfallsicherheit [Resilience]	(Service Design)	Die Resistenz eines IT Service oder eines identifizierbaren Teils des IT Service gegen Ausfälle bzw. dessen schnelle Wiederherstellbarkeit nach einem Ausfall. Zum Beispiel ein geschütztes Kabel, das auch unter hohen Belastungen funktioniert.
Ausfallzeit [Downtime]	(Service Design) (Service Operation)	Der Zeitraum, in dem ein IT Service oder ein identifizierbarer Teil eines IT Service während der vereinbarten Servicezeit am Leistungsübergabepunkt nicht verfügbar ist. Die Verfügbarkeit eines IT Service wird häufig mithilfe der vereinbarten Servicezeit und der Ausfallzeit berechnet.
Auslastung [Workload]		Die Ressourcen, die zur Bereitstellung eines identifizierbaren Teils eines IT Services oder eines kompletten IT Service erforderlich sind. Auslastungen können nach Benutzern, Benutzergruppen oder Funktionen innerhalb des IT Service kategorisiert werden. Diese Größe wird zur Unterstützung bei der Analyse und dem Management der Kapazität, Performance und Nutzung von IT Services eingesetzt. Der Begriff »Auslastung« wird gelegentlich als Synonym für Durchsatz verwendet.
Backup (Sicherheit) [Backup]	(Service Design) (Service Operation)	Kopieren von Daten zum Schutz vor Verlust der Integrität oder zur Sicherstellung der Verfügbarkeit der ursprünglichen Daten bei Ausfällen.
Baseline [Baseline]	(Continual Service Improvement)	<p>»Ein Zustand, die als Referenzpunkt verwendet wird. Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit einer Baseline als Ausgangspunkt können die Folgen eines Serviceverbesserungsplans gemessen werden. • Mit einer Performance Baseline können Änderungen in der Performance während der Lebensdauer eines IT Service gemessen werden. • Mit einer Capacity Management Baseline kann eine bekannte Konfiguration einer IT-Infrastruktur wiederhergestellt werden, wenn ein Change oder ein Release fehlschlägt.«

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Benchmark [Benchmark]	(Continual Service Improvement)	<p>»Der erfasste Zustand eines Elements zu einem bestimmten Zeitpunkt. Eine Benchmark kann für eine Konfiguration, einen Prozess oder einen beliebigen anderen Satz von Daten erstellt werden. Eine Benchmark kann beispielsweise in folgendem Bereich verwendet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacity Management, um Performance-Merkmale während des normalen Betriebs zu dokumentieren Siehe Benchmarking, Baseline.«
Benchmarking [Benchmarking]	(Continual Service Improvement)	Vergleich einer Benchmark mit einer Baseline. Der Begriff »Benchmarking« wird auch für die Erstellung einer Reihe von Benchmarks über einen bestimmten Zeitraum hinweg und den Vergleich der Ergebnisse verwendet, um den Fortschritt oder Verbesserungen zu messen.
Betrieb/Betriebsablauf [Operation]	(Service Operation)	Tägliche Verwaltung eines IT Service, eines Systems oder eines anderen identifizierbaren Teils eines IT Service. Mit »Betriebsablauf« werden darüber hinaus alle vordefinierten Aktivitäten oder Transaktionen bezeichnet. Beispielsweise das Einlegen eines Magnetbands, die Annahme von Geld bei der Bezahlung oder das Lesen von Daten von einem Plattenlaufwerk.
Betriebszeiten		Die Betriebszeit ist die Zeit (Zeitfenster), in welchem der Servicegeber die Funktionalität gemäß vereinbarter Service-Level-Ziele am Leistungsübergabepunkt i.d.R. zur Verfügung stellt, aber nicht zwingend garantiert. (Zum Beispiel, wenn ein Service nachts nicht abgeschaltet wird, aber keine Personalressourcen für den Support bereitgehalten werden.) Ein Störfall wird nur in dem Teil der Betriebszeit bearbeitet, welcher in die Servicezeit fällt.
Capacity Management [Capacity Management]	(Service Design)	Der Prozess, bei dem sichergestellt wird, dass die Kapazität der IT Services und die IT-Infrastruktur ausreicht, um die vereinbarten Service Level Ziele wirtschaftlich und zeitnah erreichen zu können. Beim Capacity Management werden alle Ressourcen, die für die Erbringung von IT Services erforderlich sind, sowie Pläne für kurz- mittel- und langfristige Geschäfts-Anforderungen berücksichtigt.
Change [Change]	(Service Transition)	Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT Services haben könnte. Der Umfang eines Change sollte sämtliche IT Services, identifizierbare Teile eines IT Service, Prozesse, Dokumentationen, etc. einschließen.
Change Advisory Board (CAB) [Change Advisory Board (CAB)]	(Service Transition)	Eine Gruppe von Personen, die den Change Manager bei der Bewertung, Festlegung von Prioritäten und zeitlichen Planung in Bezug auf Changes beraten. Dieses Gremium setzt sich in der Regel aus Vertretern aller Bereiche des IT Service Providers und den Drittparteien wie z. B. Dienstleistern zusammen.
Change Management [Change Management]	(Service Transition)	Der Prozess, der für die Steuerung des Lebenszyklus aller Changes verantwortlich ist. Wichtigstes Ziel des Change Management ist es, die Durchführung von lohnenden Changes bei einer minimalen Unterbrechung der IT Services zu ermöglichen.
Change Request (Change-Antrag) [Change Request]	(Service Transition)	Synonym für »Request for Change«. Der formale Antrag zur Durchführung eines Change. Ein Change Request (kurz: CR) beinhaltet Details zum beantragten Change und kann auf Papier oder elektronisch erfasst werden.
Change-Zeitfenster [Change Window]	(Service Transition)	Eine reguläre vereinbarte Zeitdauer, während derer Veränderungen und Arbeiten, z.B. Wartungen, Changes oder Releases mit minimalen Auswirkungen auf die Services, implementiert werden können. Change-Zeitfenster werden in der Regel in SLAs dokumentiert.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Entwicklungsumgebung [Development Environment]	(Service Design)	Eine Umgebung, in der IT Services oder Anwendungen erstellt oder modifiziert werden. Entwicklungsumgebungen unterstehen in der Regel nicht demselben Grad der Steuerung und Kontrolle wie Test- oder Produktions-Umgebungen.
Eskalation [Escalation]	(Service Operation)	Eine Aktivität, bei der zusätzliche Ressourcen eingeholt werden, wenn diese erforderlich sind, um den Service Level-Zielen oder Kundenerwartungen gerecht zu werden. Eskalationen können innerhalb aller IT Service Management Prozesse erforderlich sein, werden jedoch meistens mit dem Störungs Management, dem Problem Management und dem Kundenbeschwerde-Management in Verbindung gebracht. Es sind zwei Eskalationstypen definiert: funktionale Eskalation und hierarchische Eskalation.
Fehler [Incident]	(Service Operation)	Ein Fehler ist das Synonym zum Begriff Störung.
Fehlerklassifikation		Die Fehlerklasse eines Fehlers (Störungsmeldung) wird durch den Störungsmeldenden vorgeschlagen. Nach der ersten Analyse durch den Auftragnehmer wird der Fehler (Störung) geprüft. Durch die Prüfung kann in begründeten Fällen eine andere, als die durch den Auftraggeber vorgeschlagene, Einstufung des Fehlers (Störung) erfolgen.
First-Level Support [First-line Support]	(Service Operation)	Die erste Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die an der Lösung von Störungen (Incidents) beteiligt sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder andere Ressourcen verfügbar. Siehe Eskalation.
Geplante Nicht-Verfügbarkeit [Planned Downtime]	(Service Design)	Vereinbarte Zeit, zu der ein IT Service (geplant) nicht verfügbar ist. Die geplante Nicht-Verfügbarkeit wird häufig bei Wartungsarbeiten, Upgrades und Tests eingesetzt. Siehe Change-Zeitfenster, Ausfallzeit.
Hochverfügbarkeit [High Availability]	(Service Design)	Ein Ansatz oder ein Design, bei dem die Folgen eines Ausfalls eines identifizierbaren Teils eines IT Services auf die Anwender oder einen IT Service minimiert werden oder nicht mehr relevant sind. Hochverfügbarkeitslösungen sind so konzipiert, dass ein vereinbarter Verfügbarkeits-Level erreicht wird, und verwenden Techniken wie Fehlertoleranz, Ausfallsicherheit und schnelle Wiederherstellung, um die Anzahl der Störungen (Incidents) und deren Auswirkungen zu reduzieren.
Instandsetzung [Recovery]	(Service Design) (Service Operation)	Das Zurücksetzen eines identifizierbaren Teils eines IT Service oder eines gesamten IT Service in einen funktionierenden Zustand. Die Instandsetzung eines IT Service beinhaltet häufig die Wiederherstellung von Daten oder Programmen im zuletzt bekannten konsistenten Zustand. Nach der Wiederherstellung sind ggf. weitere Schritte erforderlich, damit der IT Service den Anwendern verfügbar gemacht werden kann (Siehe Wiederherstellen).
IT Service [IT Service]		Ein Service, der für einen oder mehrere Kunden von einem IT Service Provider bereitgestellt wird. Ein IT Service basiert auf dem Einsatz der Informationstechnologie und unterstützt die Business-Prozesse des Kunden. Ein IT Service besteht aus einer Kombination von Personen, Prozessen und Technologie und sollte in einem Service Level Agreement definiert werden.
IT Service Continuity Plan [IT Service Continuity Plan]	(Service Design)	Ein Plan, der die erforderlichen Schritte für eine Wiederherstellung eines oder mehrerer IT Services definiert. Der Plan identifiziert darüber hinaus die Bedingungen für das Auslösen des Plans, die darin zu berücksichtigenden Mitarbeiter, Kommunikationsaspekte etc..
IT Service Provider [IT Service Provider]	(Service Strategy)	Ein Service Provider, der IT Services für interne Kunden oder externe Kunden bereitstellt.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
ITIL [ITIL]		Ein Satz an Best Practice Leitlinien für das IT Service Management. Inhaber von ITIL ist das OGC. ITIL umfasst eine Reihe von Publikationen, die Leitlinien zur Bereitstellung von qualitätsbasierten IT Services sowie zu den Prozessen und Einrichtungen bieten, die zur Unterstützung dieser Services erforderlich sind. Weitere Informationen dazu unter: http://www.itil.co.uk/ .
Kapazitäts-Planung [Capacity Planning]	(Service Design)	Die Aktivität innerhalb des Capacity Management, die für die Erstellung eines Kapazitäts-Plans verantwortlich ist.
Klassifizierung [Classification]		Zuordnung einer Kategorie zu einem Element. Die Klassifizierung soll eine konsistente Verwaltung und Berichterstellung sicherstellen. Identifizierbare Teile eines IT Service, Störungen, Probleme, Changes etc. werden in der Regel klassifiziert.
Konfiguration Management [Configuration Management]	(Service Transition)	Der Prozess, der für die Pflege von Informationen zu identifizierbaren Teilen eines IT Service einschließlich der zugehörigen Beziehungen verantwortlich ist, die für die Erbringung eines IT Service erforderlich sind. Diese Informationen werden über den gesamten Lebenszyklus eines identifizierbaren Teils eines IT- Service hinweg verwaltet. Das Konfiguration Management ist Teil eines umfassenden Service Asset and Konfiguration Management Prozesses.
Konformität [Compliance]		Sicherstellen, dass ein Standard oder Satz an Leitlinien eingehalten wird oder dass ordnungsgemäße, konsistente Nachweise oder andere Verfahren eingesetzt werden.
Kunde [Customer] <Servicenehmer>		Person, die Waren oder Services erwirbt. Der Kunde eines IT Service Providers ist die Person oder Gruppe, mit der die Service Level Ziele definiert und vereinbart werden. Der Begriff »Kunde« kann sich in einem informellen Kontext auch auf »Anwender« beziehen.
Lebenszyklus [Lifecycle]		Die unterschiedlichen Phasen während der Lebensdauer eines IT Service, identifizierbaren Teils eines IT Service, Störung, Problems, Change etc. Der Lebenszyklus enthält die Statuskategorien sowie die erlaubten Statusübergänge.
Leistungsübergabepunkt		Der Leistungsübergabepunkt ist die Stelle, an der der Service durch den Servicegeber unter Einhaltung der geltenden Service Level zur Verfügung gestellt wird. Der Leistungsübergabepunkt wird für jeden Service separat vereinbart.
Lösungszeit [Recovery Time Objective (RTO)]	(Service Operation)	Die Lösungszeit ist ein Synonym mit dem in diesem Glossar definierten Begriff maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall.
Maximale Anzahl Störungsfälle		Die maximale Anzahl an Störungen gibt die Anzahl der Störungen an, die innerhalb eines zu definierenden Zeitintervalls maximal zulässig sind.
Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall [Recovery Time Objective (RTO)]	(Service Operation)	Die maximal zulässige Zeitspanne für die Wiederherstellung eines IT Service im Anschluss an eine Unterbrechung. Der einzuhaltende Service Level kann dabei unter den normalen Service Level Zielen liegen. RTOs sollten für jeden IT Service verhandelt, vereinbart und dokumentiert werden.
Mean Time Between Failures (Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF) [Mean Time Between Failures (MTBF)]		Dieser Service Parameter kann auch differenziert auf bestimmte Schweregrade (Severity) von Störfällen angewendet werden.
Mean Time To Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur, MTTR) [Mean Time To Repair (MTTR)]		Die durchschnittliche Zeit, die für die Reparatur eines identifizierbaren Teils eines IT Service oder kompletten IT Service nach einem Ausfall benötigt wird. Die MTTR wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls bis zur Fertigstellung der Reparatur gemessen. Die MTTR umfasst nicht die Zeit, die zur Instandsetzung oder Wiederherstellung selbst erforderlich ist. Die MTTR wird manchmal fälschlicherweise in der Bedeutung von Mean Time to Restore Service (MTTRS) verwendet.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Mean Time to Restore Service (Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service, MTTRS) [Mean Time to Restore Service (MTRS)]		Die durchschnittliche Zeit, die für die Wiederherstellung eines identifizierbaren Teils eines IT Service oder kompletten IT Service nach einem Ausfall benötigt wird. Die MTTRS wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls bis zur vollständigen Wiederherstellung der vereinbarten Funktionalität gemessen. Siehe auch Wiederanlaufzeit, Mean Time to Repair.
Monitoring (Überwachung) [Monitoring]		»Aktives Monitoring: Monitoring eines identifizierbaren Teils eines IT Service oder eines IT Service, bei dem eine automatisierte und regelmäßige Prüfung zur Feststellung des aktuellen Status vorgenommen wird. Passives Monitoring: Monitoring eines identifizierbaren Teils eines IT Service oder eines IT Service, bei dem eine Prüfung zur Feststellung des aktuellen Status vorgenommen wird. Das passive Monitoring wird manuell angestoßen.«
Notfall-Change [Emergency Change]	(Service Transition)	Ein Change, der so bald wie möglich eingeführt werden muss, beispielsweise um eine Störung (Incident) mit schwerwiegenden Auswirkungen zu lösen oder um einen Sicherheits-Patch zu installieren. Der Change Management Prozess bietet in der Regel ein bestimmtes Verfahren für die Behandlung von Notfall-Changes.
Performance [Performance]		Ein Maß dafür, was von einem System, einer Person, einem Team, einem Prozess oder einem IT Service erreicht oder bereitgestellt wird.
Performance Indicator (KPI) [Key Performance Indicator (KPI)]	(Continual Service Improvement)	Eine Messgröße, die einen Prozess, einen IT Service oder eine Aktivität unterstützen soll. Es können Messungen anhand von zahlreichen Messgrößen erfolgen, es werden jedoch nur die wichtigsten dieser Größen als KPIs definiert und für eine aktive Verwaltung und Berichterstellung in Bezug auf den Prozess, den IT Service oder die Aktivität eingesetzt. Bei der Auswahl der KPIs sollte die Sicherstellung von Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit berücksichtigt werden.
Performance Management [Performance Management]	(Continual Service Improvement)	Der Prozess, der für die täglichen Kapazitäts Management Aktivitäten verantwortlich ist. Dazu gehören Monitoring, Erkennung von Grenzwerten, Performance-Analysen und Tuning sowie die Implementierung von Änderungen in Verbindung mit der Performance und der Kapazität.
Pilottest [Pilot]	(Service Transition)	Ein eingeschränktes Bereitstellen eines IT Service, eines Release oder eines Prozesses in der Produktions-Umgebung. Ein Pilottest wird verwendet, um Risiken zu minimieren, Feedback der Anwender einzuholen und die Akzeptanz der Benutzer zu erreichen. Für einen Pilottest werden meist mehr Ressourcen zur Verfügung gestellt als für den späteren Normalbetrieb um Störungen und Probleme schneller identifizieren und abfangen zu können.
Priorität [Priority]	(Service Transition) (Service Operation)	Eine Kategorie, die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit einer Störung, Problems oder Change zu identifizieren. Die Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Ein SLA kann beispielsweise angeben, dass Störungen der Priorität 2 innerhalb von 12 Stunden behoben werden müssen.
Problem [Problem]	(Service Operation)	Die Ursache für einen oder mehrere Störungen (Incidents). Zum Zeitpunkt der Aufzeichnung eines Problem Datensatzes ist die Ursache in der Regel unbekannt. Für die weitere Untersuchung ist der Problem Management Prozess verantwortlich.
Problem Management [Problem Management]	(Service Operation)	Der Prozess, der für die Verwaltung des Lebenszyklus aller Probleme verantwortlich ist. Wichtigstes Ziel des Problem Management ist es, Störungen (Incidents) zu verhindern bzw. die Auswirkungen von Störungen zu minimieren, die nicht verhindert werden können.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Produktionsumgebung [Production Environment]	(Service Transition)	Eine gesteuerte Umgebung, die eingesetzt wird, um IT Services für Kunden bereitzustellen.
Projekt [Project]		Eine temporäre Organisation, bei der durch das Zusammenwirken von Personen und anderen Ressourcen ein bestimmtes Ziel oder ein bestimmtes Ergebnis erreicht werden soll. Jedes Projekt verfügt über einen eigenen Lebenszyklus, der in der Regel Projektstart, Planung, Ausführung, Abschluss etc. umfasst. Projekte werden häufig mit Hilfe einer formalen Methodik wie PRINCE2 gesteuert.
Reaktionszeit [Responsiveness]		Beschreibt die Geschwindigkeit, mit der auf bestimmte Ereignisse reagiert wird. Dies könnte die Geschwindigkeit sein, mit der ein IT Service Provider auf eine Störung (Incident) oder Change Request usw. reagiert. Die Reaktionszeit beschreibt nicht den Zeitraum, der zur Lösung der Störung (Incident) oder zur Umsetzung des Change Requests benötigt wird.
Rechte [Rights]	(Service Operation)	Die Berechtigungen oder Befugnisse, die einem Anwender, einem Benutzer oder einer Rolle gewährt werden. Beispielsweise die Berechtigung zum Modifizieren bestimmter Daten oder zur Autorisierung eines Change.
Redundanz [Redundancy]		Hier steht Redundanz für das Vorhandensein funktional gleicher oder vergleichbarer identifizierbarer Teile eines IT Service, wenn diese bei einem störungsfreien Betrieb im Normalfall nicht benötigt werden.
Release [Release]	(Service Transition)	Eine Zusammenstellung von Hardware, Software, Dokumentation, Prozessen oder anderen Komponenten, die für die Implementierung eines oder mehrerer genehmigter Changes an IT Services erforderlich sind. Die Inhalte jedes Releases werden als eine Einheit verwaltet, getestet und implementiert.
Release Management [Release Management]	(Service Transition)	Der Prozess, der für die Planung, den zeitlichen Ablauf und die Steuerung des Übergangs von Releases in Test- und Produktions-Umgebungen verantwortlich ist. Das wichtigste Ziel des Release Management ist es, sicherzustellen, dass die Integrität der Produktions-Umgebung aufrechterhalten wird und dass die richtigen Komponenten im Release enthalten sind.
Review [Review]		Die Evaluierung eines durchgeführten Change, gelösten Problems, durchgeführten Prozesses oder Projekts usw. Reviews werden in der Regel an bestimmten vorher festgelegten Punkten des Lebenszyklus durchgeführt, vor allem nach dem Abschluss. Zweck eines Reviews ist die Sicherstellung, dass alle Liefsergebnisse erbracht worden sind, sowie die Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten.
Risiko [Risk]		Ein mögliches Event, das in negativem Fall zu einem Schaden oder Verlust führen oder das Erreichen von Zielen beeinträchtigen könnte. Im positiven Fall kann ein Risiko auch als Chance gewertet werden. Ein Risiko wird anhand der Wahrscheinlichkeit des Eintritts und der potenziellen Auswirkungen des Risikos gemessen.
Risikobewertung [Risk Assessment]		Die ersten Schritte im Riskomanagement. Die Risikobewertung versucht, ein erkanntes Risiko zu quantifizieren. Dieses geschieht in zwei Schritten. Zunächst werden die Eintrittswahrscheinlichkeit und das Ausmaß bei Eintritt bestimmt. Durch Multiplikation dieser beiden Kennzahlen entsteht eine Art »Risikopotential«. Eine Risikobewertung kann quantitativ (auf der Grundlage numerischer Daten) oder qualitativ erfolgen.
Risikomanagement [Risk Management]		Der Prozess, der für die Identifizierung, Bewertung und Steuerung von Risiken verantwortlich ist.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Rolle [Role]		Ein Satz von Verantwortlichkeiten, Aktivitäten und Kompetenzen, die einer Person oder einem Team zugewiesen sind. Eine Rolle wird in einem Prozess definiert. Einer Person oder einem Team können mehrere Rollen zugewiesen sein. Die Rolle des Konfiguration Managers und des Change Managers können beispielsweise von ein und derselben Person wahrgenommen werden.
Schwellwert [Threshold]		Der Wert einer bestimmten Messgröße, die einen Alarm auslösen oder Maßnahmen durch das Management zur Folge haben sollte. Beispiele: »Störung mit Priorität 1 wurde nicht innerhalb von vier Stunden gelöst«; »mehr als 5 Datenträgerfehler in einer Stunde«; »mehr als 10 fehlgeschlagene Changes in einem Monat«
Second-Level Support [Second-line Support]	(Service Operation)	Die zweite Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die mit der Lösung von Störungen (Incidents) und der Untersuchung von Problemen befasst sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.
Service [Service]		Eine Möglichkeit einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse und Ziele erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.
Service Desk [Service Desk]	(Service Operation)	Der erste und einzige Kontaktpunkt (Single Point of Contact/SPOC) für die Kommunikation zwischen Service Provider und Anwendern oder Benutzern. Ein Service Desk bearbeitet in der Regel Störungen (Incidents) und Service Requests und ist für die Kommunikation mit den Anwendern und Benutzern zuständig.
Service Level [Service Level]		Messbare und nachweisbare Ergebnisse, die im Hinblick auf ein oder mehrere Service Level Ziele erreicht werden. Der Begriff »Service Level« wird im Sprachgebrauch auch als Synonym für Service Level Ziel verwendet.
Service Level Agreement (Service Level Vereinbarung, SLA) [Service Level Agreement (SLA)]	(Service Design) (Continual Service Improvement)	Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem Kunden. Das SLA beschreibt den jeweiligen IT Service, dokumentiert Service Level Ziele und legt die Verantwortlichkeiten des IT Service Providers und des Kunden fest. Ein einzelnes SLA kann mehrere IT Services oder mehrere Kunden abdecken.
Service Level Anforderung (Service Level Requirement, SLR) [Service Level Requirement (SLR)]	(Service Design) (Continual Service Improvement)	Eine Kundenanforderung für einen Aspekt eines IT Service. SLRs basieren auf Geschäfts-Zielen und werden zur Aushandlung vereinbarter Service Level Ziele eingesetzt.
Service Level Management (SLM) [Service Level Management (SLM)]	(Service Design) (Continual Service Improvement)	Der Prozess, der für das Verhandeln von Service Level Agreements sowie deren Einhaltung verantwortlich ist. Das SLM soll sicherstellen, dass alle IT Service Management Prozesse für die vereinbarten Service Level Ziele angemessen sind. SLM ist für das Monitoring und die Berichterstattung in Bezug auf Service Levels sowie für die regelmäßige Durchführung von Kunden-Reviews zuständig.
Service Manager [Service Manager]		Ein Rolle, die für das Management des gesamten Lebenszyklus von einem oder mehreren IT Services verantwortlich ist. Am häufigsten wird der Begriff für Business Relationship Manager, Prozess-Manager, Account Manager oder leitende Mitarbeiter verwendet, die allgemein für IT Services verantwortlich sind.
Service Reporting [Service Reporting]	(Continual Service Improvement)	Der Prozess, mit dem Berichte zu Ergebnissen und Trends hinsichtlich bestimmter Service Levels erstellt und bereitgestellt werden. Beim Service Reporting sollte das Format, der Inhalt und die Häufigkeit der Berichte zuvor mit den jeweiligen Kunden abgesprochen werden.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Service Request (Serviceantrag) [Service Request]	(Service Operation)	Eine Anfrage eines Anwenders nach Informationen, Beratung, einem Standard-Change oder nach Zugriff auf einen IT Service. Dabei könnte es sich beispielsweise um das Zurücksetzen eines Passworts oder die Bereitstellung standardmäßiger IT Services für einen neuen Benutzer handeln. Service Requests werden in der Regel von einem Service Desk bearbeitet und erfordern üblicherweise nicht die Einreichung eines RFC.
Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria, SAC) [Service Acceptance Criteria (SAC)]	(Service Transition)	Eine Reihe von Kriterien, anhand derer sichergestellt werden soll, dass ein IT Service den vereinbarten Anforderungen an Funktionalität und Qualität entsprechen und dass der IT Service Provider dazu bereit ist, den neuen IT Service nach dessen Implementierung zu betreiben.
Servicegeber [Service Provider] <Anbieter>	(Service Strategy)	Eine Organisation, die einem oder mehreren internen Kunden oder externen Kunden Services zur Verfügung stellt. »Service Provider« wird häufig als Kurzform des Begriffs IT Service Provider verwendet.
Servicekatalog [Service Catalogue]	(Service Design)	Eine Datenbank oder ein strukturiertes Dokument mit Informationen zu allen IT Services, einschließlich der Services, die für das Deployment verfügbar sind. Der Servicekatalog ist der einzige Bestandteil des Serviceportfolios, der an die Kunden ausgehändigt wird. Er unterstützt den Vertrieb und die Bereitstellung von IT Services. Der Servicekatalog enthält Angaben zu Lieferergebnissen, Preisen, Bestellungen und Anfragen sowie Kontaktinformationen.
Servicezeit [Service Hours]		Die Servicezeit ist die Zeit (Zeitfenster), in welcher der Servicegeber die Funktionalität am Leistungsübergabepunkt gemäß vereinbarter Service-Level-Ziele garantiert.
Single Point of Contact [Single Point of Contact]	(Service Operation)	Der Single Point of Contact dient als einzige, konsistente Schnittstelle für die Kommunikation mit einer Organisation oder einem Geschäftsbereich. Der Single Point of Contact eines IT Service Providers wird in der Regel als »Service Desk« bezeichnet.
Single Point of Failure (SPOF) [Single Point of Failure (SPOF)]	(Service Design)	Jeder identifizierbare Teil eines IT Service, welcher durch einen Fehler eine Störung verursachen kann und für das noch keine Gegenmaßnahme implementiert wurde. Ein SPOF kann eine Person, ein Schritt in einem Prozess oder einer Aktivität oder eine Komponente der IT-Infrastruktur sein.
Skalierbarkeit [Scalability]		Die Fähigkeit eines IT Service, Prozesses, usw., die dafür vereinbarte Funktion auszuführen, wenn sich die Auslastung oder der Umfang ändern.
Standard-Change [Standard Change]	(Service Transition)	Ein vorab genehmigter Change, der von geringem Risiko und relativ häufig eingesetzt wird und einem bestimmten Verfahren oder einer Arbeitsanweisung folgt. Zum Beispiel die Zurücksetzung eines Passworts oder die Bereitstellung der Grundausstattung für einen neuen Mitarbeiter. Für die Implementierung von Standard-Changes sind keine RFCs erforderlich. Sie werden über andere Mechanismen erfasst und verfolgt, wie z. B. über einen Service Request.
Standby [Standby]	(Service Design)	Der Begriff wird für Ressourcen verwendet, die nicht zur aktiven Erbringung von IT Services erforderlich sind, sondern zur Unterstützung von IT Service Continuity Plänen dienen.
Störung [Incident]	(Service Operation)	Eine nicht geplante Unterbrechung eines IT Service oder eine Qualitätsminderung eines IT Service. Auch ein Ausfall eines identifizierbaren Teil eines IT Service ohne Auswirkungen auf einen Service ist eine Störung (Incident). Beispiel: Ein Ausfall einer oder mehrerer Festplatten in einer gespiegelten Partition.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Störungs Management	(Service Operation)	Der Prozess, der für die Verwaltung des Lebenszyklus aller Störungen (Incidents) verantwortlich ist. Wichtigstes Ziel des Störungs Management ist eine schnellstmögliche Wiederherstellung des IT Service für die Benutzer.
Support-Stunden [Support Hours]	(Service Design) (Service Operation)	Die Zeiten, zu denen der Support den Anwendern zur Verfügung steht. In der Regel bezieht sich dies auf die Zeiten, in denen der Service Desk erreichbar ist. Support-Stunden sollten in einem Service Level Agreement definiert werden. Sie können von den Servicestunden abweichen. Beispielsweise könnten sich die Servicestunden über 24 Stunden pro Tag, Support-Stunden hingegen auf die Zeit zwischen 07:00 und 19:00 Uhr erstrecken.
Testumgebung [Test Environment]	(Service Transition)	Eine gesteuerte Umgebung, in der identifizierbare Teile eines IT Service, Builds, IT Services, Prozesse usw. getestet werden.
Third-Level Support [Third-line Support]	(Service Operation)	Die dritte Ebene in einer Hierarchie von Support-Gruppen, die mit der Lösung von Störungen (Incidents) und der Untersuchung von Problemen befasst sind. Mit jeder Ebene sind mehr Know-how und Fertigkeiten von Experten vorhanden bzw. mehr Zeit oder weitere Ressourcen verfügbar.
Tolerierter Datenverlust aufgrund von Ausfällen (Recovery Point Objective, RPO) [Recovery Point Objective (RPO)]	(Service Operation)	Die maximale Menge an Daten, die bei der Wiederherstellung eines Service nach einer Unterbrechung verloren gehen darf. Der RPO wird als Zeitspanne vor dem Ausfall ausgedrückt. Ein RPO von einem Tag kann beispielsweise durch tägliche Backups unterstützt werden, so dass maximal Datenmengen aus dem Zeitraum von 24 Stunden verloren gehen können. RPOs sollten für jeden IT Service verhandelt, vereinbart, dokumentiert und anschließend als Anforderungen für das Service Design und IT Service Continuity Pläne verwendet werden.
Benutzerverwaltung [User-Management]		Ein Service, der die Einrichtung und Verwaltung der Benutzerberechtigungen für den Zugriff auf IT-Anwendungen regelt.

BEGRIFF [ENGLISCHER ORIGINALBEGRIFF]	ITIL V3 KERNPROZESS	DEFINITION
Verfügbarkeit [Availability]	(Service Design)	<p>»Fähigkeit eines IT Service oder eines identifizierbaren Teils eines IT Service, bei Bedarf die vereinbarte Funktion auszuführen. Die Verfügbarkeit wird durch Aspekte in Bezug auf Zuverlässigkeit, Wartbarkeit, Servicefähigkeit, Performance und Sicherheit bestimmt. Die Verfügbarkeit wird in der Regel als Prozentwert ausgedrückt, der häufig basierend auf der vereinbarten Servicezeit und der Ausfallzeit berechnet wird. Die Verfügbarkeit wird mithilfe von Messgrößen aus dem Geschäfts-Ergebnis des IT Service berechnet.</p> <p>garantierte Verfügbarkeit in % = $100 - \text{Ausfallzeiten} \times 100 \text{ Servicestunden}$ Gemessen wird über ein definiertes Zeitintervall, welches im SLA festzulegen ist.«</p>
Verfügbarkeitsplan [Availability Plan]	(Service Design)	Ein Plan, mit dem sichergestellt wird, dass bestehende und zukünftige Verfügbarkeitsanforderungen für IT Services unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit bereitgestellt werden können.
Verzeichnisdienst [Directory Service]	(Service Operation)	Eine Anwendung, die die Informationen zu der in einem Netzwerk verfügbaren IT-Infrastruktur und zu den zugehörigen Zugriffsrechten der Anwender verwaltet.
Wiederanlaufzeit (Time to Restore Service)		Die Zeit, welche für die Wiederherstellung nach einem Ausfall benötigt wird. wird ab dem Zeitpunkt des Ausfalls bis zur vollständigen Wiederherstellung der normalen Funktionalität gemessen.
Wiederherstellen [Restore]	(Service Operation)	Die Maßnahmen, mit denen ein IT Service den Anwendern im Anschluss an Reparatur und Instandsetzung nach einer Störung wieder zur Verfügung gestellt wird. Dies ist das wichtigste Ziel des Störungs Management.
Workaround (Umgehungslösung) [Workaround]	(Service Operation)	Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Störungen oder Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar sind, z. B. durch den Neustart eines ausgefallenen identifizierbaren Teil eines IT Service. Workarounds werden generell dokumentiert.
Zuverlässigkeit [Reliability]	(Service Design) (Continual Service Improvement)	Ein Richtwert, der wiedergibt, wie lange ein IT Service oder ein identifizierbarer Teil eines IT Service seine vereinbarte Funktion ohne Unterbrechung ausführen kann. Wird in der Regel als MTBF angegeben. Der Begriff »Zuverlässigkeit" bezeichnet auch die Wahrscheinlichkeit, dass Prozesse, Funktionen etc. den gewünschten Output erzielen. Siehe Verfügbarkeit.

SERVICE-LEVEL-DEFINITIONEN

SERVICEZEITEN

Zeit, während der der zugesicherte IT-Service zur Nutzung zur Verfügung steht (ausgenommen sind vereinbarte Wartungsfenster und Datensicherungszeiten während der Servicezeiten).

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Zeitraum	Montag–Freitag: ■ Uhr–■ Uhr	Montag–Sonntag: ■ Uhr–■ Uhr (9×7×365)	Montag–Sonntag: ■ Uhr–■ Uhr (24×7×365)
	■ Std/Woche	■ Std/Woche	■ Std/Woche


SUPPORTZEITEN

Die Zeiten, zu denen der Support den Anwendern zur Verfügung steht. In der Regel bezieht sich dies auf die Zeiten, in denen der Service Desk erreichbar ist. Supportzeiten für vereinbarte IT-Services werden in der jeweiligen Einzelvereinbarung definiert. Sie können von den Servicezeiten abweichen.

Beispielsweise könnten sich die Servicestunden über ... Stunden pro Tag, Support-Stunden hingegen auf die Zeit zwischen ...:00 Uhr und ...:00 Uhr erstrecken.

Zeitraum	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Erreichbarkeit der Supportmitarbeiter (u.a. telefonisch)	Montag–Donnerstag: ■ Uhr–■ Uhr Freitag: ■ Uhr–■ Uhr	Montag–Freitag: ■ Uhr–■ Uhr	Montag–Freitag: ■ Uhr–■ Uhr
	■ Std/Woche	■ Std/Woche	■ Std/Woche
Störungsannahme per eMail an	Montag–Sonntag: ■ Uhr–■ Uhr (24×7×365)	Montag–Sonntag: ■ Uhr–■ Uhr (24×7×365)	Montag–Sonntag: ■ Uhr–■ Uhr (24×7×365)
	■ Std/Woche	■ Std/Woche	■ Std/Woche













REAKTIONSZEITEN

Zeit bis zur Bestätigung des Erhalts (durch ) einer Störungsmeldung.

Die zur Verfügung stehende Reaktionszeit endet mit Ablauf der Zeit der Supportzeit und beginnt wiederum am darauffolgenden Werktag (Mo–Fr) mit Beginn der Supportzeit.

Die Reaktionszeit spezifiziert den spätesten Zeitpunkt nach Eingang der Störungsmeldung und innerhalb der vereinbarten Supportzeit, zu dem mit der fachlich qualifizierten Bearbeitung begonnen wird.

Die Reaktionszeiten werden pro Fehlerklasse festgelegt. Dabei kann eine Störungsmeldung durch den *Auftragnehmer* nach erster fachlich qualifizierter Überprüfung in eine andere, als die durch den *Auftraggeber* vorgeschlagene Fehlerklasse eingestuft werden. Dies ist dem Störungsmeldenden innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit begründet mitzuteilen.

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Reaktionszeit bei Störungen der Fehlerklasse 1			
Reaktionszeit bei Störungen der Fehlerklasse 2			
Reaktionszeit bei Störungen der Fehlerklasse 3			
Reaktionszeit bei Störungen der Fehlerklasse 4			

LÖSUNGSZEITEN

Zeit bis zur Wiederherstellung eines vereinbarten IT-Services nach vorangegangener Störungsmeldung. Die Lösungszeit beginnt mit Ablauf der zur Verfügung stehenden Reaktionszeit innerhalb der jeweiligen Fehlerklasse. Die zur Verfügung stehende Lösungszeit endet mit Ablauf der vereinbarten Supportzeit und beginnt wiederum am darauffolgenden Werktag mit Beginn der Supportzeit. Sollte die Lösung einer gemeldeten Störung der Fehlerklasse 1 nicht innerhalb der Supportzeit möglich sein, ist die weitere Vorgehensweise und Dringlichkeit der Wiederherstellung des betroffenen IT-Service mit dem *Auftraggeber* abzustimmen.

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Lösungszeit bei Störungen der Fehlerklasse 1	■	■	■
Lösungszeit bei Störungen der Fehlerklasse 2	■	■	■
Lösungszeit bei Störungen der Fehlerklasse 3	■	■	■
Lösungszeit bei Störungen der Fehlerklasse 4	■	■	■

VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit spezifiziert die Anforderung an die Verfügbarkeit des IT-Service als Anteil am Gesamtjahr bezogen auf die im Leistungsschein definierte Servicezeit.


Als Verfügbarkeit wird der Prozentsatz angegeben, in der der entsprechende Service verfügbar ist. Sie dokumentiert das Verhältnis aus fehlerbedingter Störung (= Ausfallzeit) zu Gesamtlaufzeit des Service.

Verfügbarkeiten (z. B. für das Reporting) werden gemäß nachstehender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (availability)} = \frac{\sum \text{nutzbare Zeit (usage time)}}{\sum \text{Servicezeit (service time)}} = \frac{\sum \text{Servicezeit (service time)} - \sum \text{Ausfallzeit (down time)}}{\sum \text{Servicezeit (service time)}}$$



	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Verfügbarkeit bei Servicezeit in Stufe 1 (Basis ■ h/Woche)	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche
Verfügbarkeit bei Servicezeit in Stufe 2 (Basis ■ h/Woche)	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche
Verfügbarkeit bei Servicezeit in Stufe 3 (Basis ■ h/Woche)	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche	■ % Entspricht einer Ausfallzeit von ■ h/Woche

BACKUP

Backup beschreibt die Sicherung eines schnell wiederherzustellenden Datenstandes als Absicherung gegen Datenverlust. Die Datensicherung von Anwendungen und Daten des *Auftraggebers* erfolgt täglich wie folgt nach Vorgaben . Davon abweichende Regelungen sind in den Einzelvereinbarungen zu vereinbaren.

Bei allen Backups ist zu definieren, welche Meldungen beim Wiedereinspielen des Backups ausgelöst werden müssen.

Die Wahl der angemessenen Art des Backups (inkrementell, voll, etc.) liegt beim *Auftragnehmer*. Welche Daten zu sichern sind benennt der *Auftraggeber*.

	Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3
Backup- Aufbewahrungs- zeiten	 Arbeitstage	 Arbeitstage	 Arbeitstage

WIEDERHERSTELLUNGSZEITEN FÜR BACKUPS

Die Wiederherstellungszeit beschreibt den maximalen Zeitraum, der dem *Auftragnehmer* zur Verfügung steht, um Backup-Daten wieder herzustellen. Aufgrund der unterschiedlichen Größe von Backups muss diese Angabe im Vorfeld einer Festlegung durch ein Testscenario ermittelt werden und kann nicht pauschalisiert angegeben werden.

ARCHIVIERUNG UND RECHTSSICHERE ARCHIVIERUNG

Archivierung beschreibt die Auslagerung von Daten auf ein i. A. langsames Medium mit höherer Kapazität (z. B. von Festplatte auf Magnetband). Rechtssichere Archivierung ist die Langzeitarchivierung im Einklang mit externen regulatorischen Auflagen. Archivierung bezeichnet die zuverlässige und sichere dauerhafte Aufbewahrung von digital entstandener, durch archivfachliche Bewertung verdichteter und für die Benutzung aufbereiteter Information. Im Gegensatz zum Backupmanagement wird bei der Service-Leistung »Archivierung« ein zu definierender Datensatz für einen definierten Zeitraum oder ohne definiertes Ende gespeichert, um einen historischen Datenstand abzubilden. Archivierungsleistungen sind pro Leistungsschein zu definieren und nicht mit Backups zu vermischen. Die Archive sind nicht zum Zurückspielen gedacht wie Backups sondern zum Betrachten. Es muss ein Konzept vorliegen, wie die archivierten Daten zu nutzen sind.

Archivierungsleistungen (Standard und rechtssicher) sind – soweit vom *Auftraggeber* gewünscht – als Teil der IT-Sicherheit im Einklang mit dem Gesamt-IT-Sicherheitsprozess des *Auftraggebers* anzulegen.

FEHLERKLASSEN

Ein Fehler ist durch eine mangelhafte Konzeption oder eine Fehlfunktion, die zum Ausfall eines IT-Service führt, definiert. Bei einem Versehen einer Person oder einem gestörten Prozess mit Auswirkungen auf einen IT-Service handelt es sich ebenfalls um einen Fehler.

Die Fehlerklasse einer Störungsmeldung wird durch den Störungsmeldenden des *Auftraggebers* vorgeschlagen und nach erster Analyse durch den *Auftragnehmer* geprüft. Dabei kann eine Störungsmeldung durch den *Auftragnehmer* in eine andere, als die durch den *Auftraggeber* vorgeschlagene Fehlerklasse eingestuft werden. Dies ist dem Störungsmeldenden des *Auftraggebers* innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit begründet mitzuteilen.

AUSWIRKUNGEN DER STÖRUNG DES SERVICE (Business Impact)

		groß	mittel	klein	
		1 Ein gesamter wesentlicher Service ist nicht benutzbar 2 Risiko für hohen finanziellen oder Image-Schaden für den <i>Auftraggeber</i> 3 Risiko für Rechtsverstöße 4 Gefahr im Verzug (z.B. bei Information Security Incident)	5 Die Nutzung eines wesentlichen Service ist eingeschränkt, wesentliche Teile bzw. Module sind nicht benutzbar 6 Wichtige Arbeiten sind stark behindert 7 Information Security Incident ohne Gefahr im Verzug bzw. mit mittlerem Risiko	8 Die Nutzung des Service ist eingeschränkt nur einige Teile bzw. Module sind nicht benutzbar 9 Die Arbeit ist zumutbar behindert 10 Information Security Incident ohne Gefahr im Verzug bzw. mit geringem Risiko	
SICHTBARKEIT DER STÖRUNG DES SERVICE (Visibility)	groß	11 Anzahl betroffener Nutzer ist groß 12 <i>Auftraggeber</i> ist als Ganzes betroffen 13 Als VIPs eingestufte Personen sind betroffen 14 Sichtbarkeit außerhalb des <i>Auftraggebers</i> 15 Imageschaden für den <i>Auftraggeber</i>	1	2	3
	mittel	16 Viele Nutzer sind betroffen 17 Ganze Organisationseinheiten des <i>Auftraggebers</i> sind betroffen	2	3	4
	klein	18 Nur einige Nutzer sind betroffen	3	4	4

STANDARDISIERTE RASCI-MATRIX

Die Kategorisierung von Aktivitäten nach RASCI soll dazu dienen, zu beschreiben, welche Rolle für welche Aktivitäten verantwortlich ist, und welche Rollen zu beteiligen sind, usw. So gelangt man zu einer klaren Beschreibung der entsprechenden Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten.

Aktivität	ZUSTÄNDIGKEITEN			
	Rolle 1	Rolle 2	Rolle 3	Rolle 4
Aktivität 1				
Aktivität 2				
Aktivität 3				
Aktivität ...				
Aktivität n				
Beispielaktivität	A	R	S	C

Dabei werden die Begriffe wie folgt interpretiert:

- Responsible – verantwortlich (Durchführungsverantwortung) für die eigentliche Durchführung der Aktivität. Die Person bzw. Rolle, die die Initiative für die Durchführung (auch durch Andere) gibt oder die die Aktivität selbst durchführt. Wird auch als Verantwortung im disziplinarischen Sinne interpretiert.
- Accountable – rechenschaftspflichtig (Kostenverantwortung). Die Person oder Rolle, die die Kostenverantwortung trägt, verantwortlich sicher auch im Sinne von »genehmigen«.
- Supportive – unterstützend. Die Person oder Rolle die eine unterstützende Rolle übernehmen oder Betriebsmittel für die Durchführung der Aktivität zur Verfügung stellen kann.
- Consulted – zu konsultieren (Fachverantwortung). Eine Person/Rolle, deren Rat eingeholt wird. Wird meist als Verantwortung in fachlicher Hinsicht interpretiert.
- Informed – zu informieren (Informationsrecht). Eine Person, die Informationen über den Verlauf bzw. das Ergebnis der Tätigkeit erhält, oder die Berechtigung besitzt, Auskunft zu erhalten.

In der Regel sollte pro Aktivität nur eine Person (Rolle) Accountable sein. Dagegen können mehrere Personen bei einer Aktivität Responsible, Consulted oder Informed sein. Ebenso kann es vorkommen, dass eine Person für eine Aktivität gleichzeitig Accountable und Responsible ist.

Im angezeigten Beispiel ist die Rolle 2 verantwortlich für die Durchführung der Aktivität (auch wenn die eigentliche Aktivität selbst durch andere Rollen durchgeführt wird). Rolle 1 übernimmt die Verantwortlichkeit für die Kosten, während Rolle 3 unterstützend tätig wird und Rolle 4 die fachliche Verantwortung trägt. Eine Informationspflicht hinsichtlich dieser Aktivität besteht in diesem Beispiel nicht.

EINZELVEREINBARUNGEN

STANDARDINHALTE EINER EINZELVEREINBARUNG

Standardinhalte bzw. prinzipieller SLA-Aufbau bei IT-Dienstleistungen
für kirchliche Anwender

Verfasser, Datum, Status
Änderungen (Historie)

Einzelvereinbarung (Service Level Agreement)

Zwischen
<Name des Servicenehmers(Kunden)> (Servicenehmer)

und

<Name des Servicegebers(Anbieter)> (Servicegeber)

Freigabe erteilt für Servicenehmer am: <Datum> durch: <Name des Kunden>

Freigabe erteilt für Servicegeber am: <Datum> durch: <Name des Servicegebers>

1. Allgemeines

1.1. Vertragsgegenstand

Der Servicegeber erbringt die Leistungen für die vereinbarten Services.

1.2. Dokumente mit unmittelbarem Bezug auf Inhalte in dieser Vereinbarung

Die Liste solcher Dokumente beinhaltet u.a.:

- Rahmenvereinbarung mit den vereinbarten Anlagen

1.3. Laufzeit des Vertrages

Diese Servicevereinbarung ist für eine Zeit vom <tt.mm.jjjj> bis <tt.mm.jjjj> geschlossen und tritt nach Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt <X Monate>.

1.4. Kündigungsregelungen

Diese Servicevereinbarung kann von beiden Parteien mit einer Frist von <X Monaten> zum <Zeitpunkt> gekündigt werden, erstmals jedoch nach der Mindestvertragslaufzeit. Die Kündigung kann nur durch den Servicegeber oder Servicenehmer erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung hat in jedem Falle schriftlich per eingeschriebenen Brief zu erfolgen.

1.5. Umgang mit den Einzelvereinbarungen

Änderungen am geforderten Leistungsumfang sind vom Servicenehmer an den <SERVICEGEBER> zu kommunizieren. Daraufhin legt die <SERVICEGEBER> ein Angebot zur Bepreisung des veränderten Leistungsumfangs vor.

Änderungen am Mengengerüst bzw. den benötigten Ressourcen sind, soweit bekannt, ebenfalls vom Servicenehmer an die <SERVICEGEBER> anzuzeigen.

Änderungen an organisatorischen Vereinbarungen (z. B. Wechsel von Ansprechpartner) sind ebenfalls vom Servicenehmer an die <SERVICEGEBER> zu kommunizieren.

Ändern sich die Eigentumsverhältnisse eines Vertragspartners, so wird der betroffene Vertragspartner den anderen Vertragspartner darüber unverzüglich informieren.

2. Vereinbarte Service(s)

2.1. <Service (Kurz-)Name Service 1>

2.1.1. Kurzbeschreibung des Serviceinhaltes

2.1.2. Geschäftshintergrund und angestrebter Nutzen

Der Service unterstützt den Servicenehmer in folgenden Geschäftsfunktionen:

- <Auflistung der Geschäftsfunktionen>

Folgender Beitrag wird durch die Erbringung des Services geleistet:

- <Auflistung der Beiträge, die der Service zur Erreichung der Geschäftsziele leistet>

- 2.1.3. Beschreibung der Schnittstellen zu anderen Serviceleistungen
Z.B. Verweis auf Anwendungsbetrieb auf Ebene der Fachanwendung, welcher für den Anwender erst den Geschäftszweck nutzbar macht (z.B. bei Finanzwesenverfahren das Buchen in der Kasse). Grafische Darstellung.
- 2.2. **Leistungsbeschreibung**
- 2.3. **Leistungsübergabepunkt**
- 2.4. **Service- und Betriebszeit**
- 2.5. **Support-Zeit**
- 2.6. **Service Performance**
Hier sind Referenzen zu definieren, beispielsweise Prozesse oder Referenzsysteme, sowie eine Basiswerte (Baseline).
Hier werden die zu ermittelnden Messwerte festgelegt, beispielsweise Anzahl der Anwender(innen), Anzahl Transaktionen bzw. Buchung pro Zeit, Anzahl Supportanfragen pro Zeitabschnitt, etc.
- 2.7. **Service Verfügbarkeit**
- 2.8. **Nicht-Verfügbarkeit**
- 2.9. **Ausfallsicherheit**
2.9.1.1. Service Kontinuität
- 2.10. **Fehlerklassen und Priorisierung von Störungen**
Zusammenhang von Fehlerklassen, Reaktionszeiten und Lösungszeiten
- 2.11. **Änderungsmanagement**
<Hinweis auf die betrieblichen Change Management Verfahren (Changeprozess)>
- 2.12. **IT-Sicherheit und Datenschutz**
Verweis auf den Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung und weiterer rechtlich relevanter Dokumente.
- 2.13. **Backup und Archivierung, rechtssichere Archivierung**
- 2.14. **Kosten und Abrechnung**
2.14.1. Bonus und Malus
- 2.15. **Information und Kommunikation**
2.15.1. Kontaktdaten
2.15.2. Kundenbetreuung
2.15.3. Eskalationswege
2.15.4. Servicebericht / Reporting / Review
Der Servicebericht bezieht sich u.a. auf die unter 2.5, 2.6 und 2.7 definierten Messwerte.
2.15.5. Kundenzufriedenheit
<Verfahren zur Messung und Bewertung der Kundenzufriedenheit>
- 2.16. **Anlagen**
<- Auflistung der Anlagen zur Servicevereinbarung (Konzepte, Prozesse, Listen, Übersichten u.ä. aus dieser Vereinbarung, insbesondere Rollen und Personenzuordnung zur vereinfachten Änderung)

ANLAGEN ZU SERVICEVEREINBARUNGEN

ASYS-01 – KOMMUNIKATION

Gegenstand:

Bereitstellung der notwendigen Soft- und Hardwaretechnik, sowie aller organisatorischen Mittel für die Herstellung der Verbindung (ohne die Verbindung selbst).

Für den Betrieb gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten, zurzeit [REDACTED]. Der *Auftragnehmer* behält sich vor, nach vorheriger Ankündigung den Lieferanten zu wechseln.

Zum Gegenstand der hardwaretechnischen Infrastruktur für die Verbindung gehören auch die organisatorischen Mittel für die Herstellung der Verbindung, nicht aber die Verbindung selbst. Die Verfügbarkeit dieser Kommunikationskomponenten entspricht der Verfügbarkeit der Hardwarebereitstellung.

Folgende Dienstleistungen werden vom *Auftragnehmer* erfüllt:

- Wartung oder Betreuung der Verbindungstechnologie, sofern diese durch den *Auftragnehmer* selbst zur Verfügung gestellt wird.
- Koordination externer Partner, soweit dies zur Erfüllung dieser Verpflichtung und zur Erbringung der vereinbarten Leistung notwendig ist.

Folgende Dienstleistungen fallen nicht in die Zuständigkeit des *Auftragnehmers*:

- Wartung oder Betreuung der Verbindungstechnologie, soweit diese nicht durch den *Auftragnehmer* selbst zur Verfügung gestellt wird und somit nicht im Verantwortungsbereich des *Auftragnehmers* liegt.

Der *Auftragnehmer* ist verpflichtet, alle technischen Vorkehrungen zu treffen, damit die hardwaretechnische Infrastruktur (nicht die Anwendung selbst) das vereinbarte Verfügbarkeitslevel erreicht (ausgenommen davon sind angekündigte, notwendige Wartungszeiträume, Verschulden Dritter oder höhere Gewalt).

Jede Maßnahme zur Störungsbehebung durch den *Auftragnehmer*, die den laufenden Betrieb beeinträchtigen könnte, muss angekündigt werden. Notwendige Wartungsfenster werden durch den *Auftragnehmer* in der Regel im Voraus angekündigt und sind generell vorab mit dem *Auftraggeber* abzustimmen. Durch Dritte oder höhere Gewalt verschuldete Störungen der technischen Infrastruktur zur Herstellung der Verbindung müssen schnellstmöglich, je nach Grad der Erheblichkeit der Störung für den laufenden Betrieb, behoben werden. Grundsätzlich wird der *Auftragnehmer* alles Notwendige unternehmen, um auch kurzfristig derartige Einsätze durchführen zu können.

Alle Änderungen an der kundenseitigen Infrastruktur, die die Verbindung beeinflussen können, müssen dem *Auftragnehmer* mindestens [REDACTED] Werktagen (Mo–Fr) vor einem gewünschten Termin bekannt gegeben werden und sind einvernehmlich zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* festzulegen.

Störungen der zugesicherten Funktionalität sind dem *Auftragnehmer*, wenn möglich schriftlich, schnellstmöglich anzuzeigen. Mündliche und fernmündliche Fehlermeldungen sind vom *Auftraggeber* zusätzlich schnellstmöglich (auch nachträglich) schriftlich zu bestätigen.

Der *Auftragnehmer* garantiert eine Verfügbarkeit von (Ruf-)Bereitschaften auch außerhalb des beaufsichtigten Betriebes unter Einhaltung einer Anforderungsfrist von [REDACTED] Werktagen (Mo–Fr). Diese besonderen Bereitschaften werden nach erfolgten und angenommenen Angebot mit dem aktuell gültigen Dienstleistungssatz gesondert in Rechnung gestellt.

ASYS-02 – SOFTWARELIZENZEN

Gegenstand:

Bereitstellung notwendiger Softwarelizenzen

Die zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistung notwendigen Softwarelizenzen werden, sofern nicht anders vereinbart, durch den *Auftragnehmer* bereitgestellt.

Für die angebotenen bzw. installierten Softwarelizenzen gelten die Lizenzbestimmungen und Funktionsbeschreibungen des jeweiligen Softwareherstellers.

Die Konditionen der Nutzung bzw. des Erwerbs der jeweiligen Softwarelizenzen sind Bestandteil der entsprechenden Einzelvereinbarung.

Sofern Softwarelizenzen durch den *Auftraggeber* für den Betrieb bereitgestellt werden, wird dabei von gemäß den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwareherstellers von rechtmäßig erworbenen Lizenzen ausgegangen. Sollten Softwarehersteller im Rahmen von technischen Weiterentwicklungen eine Anpassung von überlassenen und installierten Lizenzen fordern, verpflichtet sich der *Auftraggeber* – auch für eventuell erweiterte Software im Zuge der Anpassung an gesetzliche Änderungen – notwendige Änderungen oder Erweiterungen an Softwarelizenzen nach vorheriger Abstimmung zur Verfügung stellen.

Für Lizenzen, die der *Auftraggeber* vom *Auftragnehmer* käuflich erwirbt, gelten jeweils im Einzelfall abzuschließende Vereinbarungen.

ASYS-03 – HARDWARE, INFRASTRUKTUR

Gegenstand:

Betrieb geeigneter Serverhardware und Infrastruktur zur Nutzung der für den *Auftraggeber* gehosteten Applikationen.

Folgende Dienstleistungen werden vom *Auftragnehmer* erfüllt:


- Bereitstellung der technischen, für den Betrieb der definierten Softwaresysteme notwendigen Server-Infrastruktur gemäß den jeweiligen Anforderungen der Softwarehersteller.
- Unterstützung der Softwarehersteller der jeweiligen Softwaresysteme bei der Störungsbeseitigung, Fehleranalyse und -bereinigung an den gehosteten Applikationen im Auftrag des *Auftraggebers*.

Besondere über den definierten Leistungsumfang hinausgehende Aufwände des *Auftragnehmers* sind vom *Auftraggeber* zuerst zu genehmigen.


Der *Auftragnehmer* wird, soweit dies für neue Versionen der Anwendungssoftware erforderlich ist, ggf. auch neue Versionen des Betriebssystems oder sonstige, zur Nutzung der Anwendungssoftware erforderliche Hard- und Software-Umgebung betriebsbereit zur Verfügung stellen (exklusive der notwendigen Lizenzen). Die dadurch eventuell anfallenden Kosten trägt der *Auftraggeber*. Daher ist dazu eine vorherige Beauftragung notwendig.

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, den Datenbestand regelmäßig durch ein geeignetes Verfahren zu sichern.

Jede Maßnahme zur Störungsbehebung durch den *Auftragnehmer*, die den laufenden Betrieb beeinträchtigen könnte, muss angekündigt werden. Notwendige Wartungsfenster werden durch den *Auftragnehmer* in der Regel im Voraus angekündigt und sind generell vorab mit dem *Auftraggeber* abzustimmen. Durch Dritte oder höhere Gewalt verschuldete Störungen der technischen Infrastruktur zur Herstellung der Verbindung müssen schnellstmöglich, je nach Grad der Erheblichkeit der Störung für den laufenden Betrieb, behoben werden. Grundsätzlich wird der *Auftragnehmer* alles Notwendige unternehmen, um auch kurzfristig derartige Einsätze durchführen zu können.

Alle Änderungen an der kundenseitigen Infrastruktur, die die Verbindung beeinflussen können, müssen dem *Auftragnehmer* mindestens  Werktagen (Mo–Fr) vor einem gewünschten Termin bekannt gegeben werden und sind einvernehmlich zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* festzulegen.

Störungen der zugesicherten Funktionalität sind dem *Auftragnehmer* wenn möglich schriftlich, schnellstmöglich anzuzeigen. Mündliche und fernmündliche Fehlermeldungen sind vom *Auftraggeber* zusätzlich schnellstmöglich (auch nachträglich) schriftlich zu bestätigen

Der *Auftragnehmer* garantiert eine Verfügbarkeit von (Ruf-)Bereitschaften auch außerhalb des beaufsichtigten Betriebes unter Einhaltung einer Anforderungsfrist von  Werktagen (Mo–Fr). Diese besonderen Bereitschaften werden nach erfolgten und angenommenen Angebot mit dem aktuell gültigen Dienstleistungssatz gesondert in Rechnung gestellt.

ASYS-04 – BETRIEB DER ANWENDUNGSUMGEBUNG

Gegenstand:

Betrieb der Anwendungsumgebung

Folgende Dienstleistungen werden vom *Auftragnehmer* erfüllt:

- Erstinstallation und Betrieb der notwendigen Betriebssystemsoftware
- Administration und Wartung des Betriebssystems (Bugfixing, Einspielen neuer Versionen und ServicePacks)
- Einrichtung und Verwaltung der Nutzer auf Betriebssystemebene
- Unbeaufsichtigter Betrieb der Anwendungssoftware
- Sicherung der vom *Auftraggeber* benannten Datenbestände der Anwendungssoftware
- Virenschutz

Folgende Dienstleistungen werden nicht vom *Auftragnehmer* erfüllt:

- Erstinstallation, Versionswechsel, Erweiterungen der Anwendungssoftware
- Wartung der Anwendungssoftware (Fehleranalyse und Bugfixing)
- Administration der Anwendungssoftware
- Einrichtung und Verwaltung der Nutzer auf Anwendungssoftwareebene

Aktualisierungen, die den laufenden Betrieb beeinflussen, werden erst nach vorheriger Vereinbarung und Abstimmung eines Wartungsfensters mit dem *Auftraggeber* durchgeführt. Korrekturen der Betriebssystemsoftware, sogenannte Servicepacks oder Patches werden durch den *Auftragnehmer* nach erfolgreichem Test eingespielt.

Die laufende Pflege der Anwendungssoftware selbst erfolgt durch den Softwarehersteller nach vorheriger Vereinbarung und Abstimmung eines Wartungsfensters mit dem *Auftraggeber* und dem *Auftragnehmer*. Zu Wartungszwecken erhält der Softwarehersteller auf Anforderung einen Fernwartungszugang auf die gehostete Anwendungssoftware.

Zentraler First-Level-Support für die Anwendungssoftware erfolgt im Regelfall durch den Helpdesk des Softwareherstellers. Störungen, die ursächlich durch den *Auftragnehmer* zu bearbeiten sind, werden entsprechend weitergeleitet.

Der *Auftragnehmer* wird, soweit dies für neue Versionen der Anwendungssoftware erforderlich ist, auch neue Versionen des Betriebssystems oder sonstige, zur Anwendung der Anwendungssoftware erforderliche Hard- und Software-Umgebung betriebsbereit zur Verfügung stellen (exklusive der notwendigen Lizenzen und Aufwände zur Erstinstallation). Die dadurch eventuell anfallen-

den Kosten trägt der *Auftraggeber*. Daher ist dazu eine vorherige Beauftragung notwendig.

Jede Maßnahme zur Störungsbehebung durch den *Auftragnehmer*, die den laufenden Betrieb beeinträchtigen könnte, muss mit entsprechend vereinbarter Vorlaufzeit angekündigt werden. Notwendige Wartungsfenster werden durch den *Auftragnehmer* in der Regel im Voraus angekündigt und sind generell vorab mit dem *Auftraggeber* abzustimmen. Durch Dritte oder höhere Gewalt verschuldete Störungen der technischen Infrastruktur zur Herstellung der Verbindung müssen schnellstmöglich, je nach Grad der Erheblichkeit der Störung für den laufenden Betrieb, behoben werden. Grundsätzlich wird der *Auftragnehmer* alles Notwendige unternehmen, um auch kurzfristig derartige Einsätze durchführen zu können.

Alle Änderungen an der kundenseitigen Infrastruktur, die die Verbindung beeinflussen können, müssen dem *Auftragnehmer* mindestens Werktagen (Mo–Fr) vor einem gewünschten Termin bekannt gegeben werden und sind einvernehmlich zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* festzulegen. Störungen der zugesicherten Funktionalität sind dem *Auftragnehmer* wenn möglich schriftlich, schnellstmöglich anzuzeigen. Mündliche und fernmündliche Fehlermeldungen sind vom *Auftraggeber* zusätzlich schnellstmöglich (auch nachträglich) schriftlich zu bestätigen

Der *Auftragnehmer* garantiert eine Verfügbarkeit von (Ruf-)Bereitschaften auch außerhalb des beaufsichtigten Betriebes unter Einhaltung einer Anforderungsfrist von Werktagen (Mo–Fr). Diese besonderen Bereitschaften werden nach erfolgten und angenommenen Angebot mit dem aktuell gültigen Dienstleistungssatz gesondert in Rechnung gestellt.

Anzulegende Nutzer auf Betriebssystemebene sind dem *Auftragnehmer* durch den *Auftraggeber* in schriftlicher Form zu melden. Gleiches gilt für Änderungen oder Löschungen von Nutzern.

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, den Virenschutz stets auf aktuellem Stand zu halten.

Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich, den Datenbestand regelmäßig durch ein geeignetes Verfahren zu sichern. Der dazu notwendige Sicherungsjob ist durch den Softwarehersteller einzurichten oder durch eine korrekte und vollständige Dokumentation der zu sichernden Daten dem *Auftragnehmer* zu beauftragen.

ASYS-05 – ERZEUGUNG DES OUTPUTS

Gegenstand:

Druck und Publikation von Druckerzeugnissen der betriebenen Softwaresysteme

Folgende Dienstleistungen werden vom *Auftragnehmer* im Rahmen dieses Dienstleistungsbausteins erfüllt:

- s/w-Druck auf DIN A4-Papier (einseitig)
- Übermittlung von Daten aus Standardanwendungen (Onlineausgabe)

Zusätzliche, über den definierten Standardumfang der Druckausgaben der betriebenen Softwaresysteme hinausgehende Druckausgaben oder Wiederholungen bereits ausgelieferter Druckausgaben, sowie deren Publikation werden gemäß dem jeweils geltenden Leistungskatalog des *Auftragnehmers* in Rechnung gestellt.

Sonstige Dienstleistungen (Beiküvertierungen, Farbdruck, Sonderdruck, Sonderetikettierung, usw.) im Rahmen von Druck und Publikation von Druckerzeugnissen erfolgen nach Anforderung gemäß des jeweils geltenden Leistungskatalogs des *Auftragnehmers*.

ASYS-06 – DISTRIBUTION DES OUTPUTS

Gegenstand:

Konfektionierung und Versand von Druckerzeugnissen der betriebenen Softwaresysteme

Folgende Dienstleistungen werden vom *Auftragnehmer* im Rahmen dieses Dienstleistungsbausteins erfüllt:

- Konfektionierung der Unterlagen
- Versand der Unterlagen

Zusätzliche, über den definierten Standardumfang der Druckausgaben der im betriebenen Softwaresysteme hinausgehende, Druckausgaben oder Wiederholungen bereits ausgelieferter Druckausgaben, sowie deren Konfektionierung und Versand werden gemäß dem jeweils geltenden Leistungskatalog in Rechnung gestellt.

Der Versand erfolgt in der Regel bis zum Ende des übernächsten, auf den Abrechnungslauf folgenden Arbeitstag. Hierbei gilt der Arbeitszeitkalender des *Auftragnehmers*. Der Versand erfolgt mit einem Paketdienst, zurzeit mit der Firma UPS. Auf Anforderung können andere Versandmöglichkeiten angeboten werden.

Sonstige oder erweiterte Dienstleistungen (Beikuvertierungen, Farbdruck, Sonderdruck, Sonder-Etikettierung, usw.) im Rahmen von Druck und Publikation von Druckerzeugnissen erfolgen nach Anforderung gemäß des jeweils geltenden Leistungskatalogs des *Auftragnehmers*.

Herausgabe erfolgte unter finanzieller Unterstützung folgender Lieferanten der IT Dienstleistungen für kirchliche und kirchennahe Organisationen und Einrichtungen:



Stiftung Kirchliches Rechenzentrum Südwestdeutschland

Junkersring 10
76344 Eggenstein-Leopoldshafen
www.krz-swd.de
Telefon: 0721/7086-0

Ansprechpartner: Adalbert Bayer



ECKD GmbH
Ziegelstraße 8
63065 Offenbach
www.eckd.de
Telefon: 069/82984-0

Ansprechpartner: Jürgen Schuh



KIGST GmbH
Strahlenbergerstr. 112
63067 Offenbach am Main
www.kigst.de
Telefon: 069/6092-0

Ansprechpartner: Ingo Mahl



GiP mbH
Strahlenberger Str. 112
63067 Offenbach
www.gipmbh.de
Telefon: 069/61997-0

Ansprechpartner: Lars Scharfenberg



T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
D-60528 Frankfurt am Main
www.t-systems.de
Telefon: 069/20060-0

Ansprechpartner: Ralf Graf

