

Absender - genaue Anschrift des Auftraggebers / der Auftraggeberin

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber:

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer*:

* wird durch Dataport nach Auftragseingang ausgefüllt

Leitweg-ID Auftraggeber, sofern vorhanden:

dProjectTracking Auftrag

Hiermit beauftrage ich verbindlich die Bereitstellung von **dProjectTracking** zu den Konditionen des Preisblattes und der Anlagen.

Bestellangaben: Anzahl User / Größe des optionalen Speicherpaketes / Optionale Projekte

dProjectTracking – Service (einschließlich Einrichtung) zum:

Servicepaket (Anzahl User):

Speicherpaket:

Einrichtung von Projekten:

Bitte senden Sie das von Ihnen vollständig ausgefüllte *Auftragsformular* zusammen mit der in diesem Dokument enthaltenen *Antrag zur Projekt- und Benutzereinrichtung in Jira* und die *Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung* an das nachstehende Funktionspostfach: vertrag.dprojecttracking@dataport.de

Auftragsbeginn ist das gewünschte Realisierungsdatum. Der Auftrag kann jederzeit unter Wahrung einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats per E-Mail an das Funktionspostfach beendet werden.

**Name Auftraggeber/in
bzw. Projektleiter/in:**

E-Mail-Adresse:

Telefonnummer:

Mobilfunknummer:

Mit der Online-Versendung dieses Auftrags versichert der Absender, dass er zur Bestellung autorisiert ist und die u.a. **dProjectTracking**-Anlagen gelesen hat und mit den dort enthaltenen Rechten und Pflichten dieser einverstanden ist: Preisblatt, Leistungsbeschreibung, Rechtliche Bedingungen, Support und Allgemeine Geschäftsbedingungen.

Hier bestätigen:

Auftragsformular dProjectTracking

1 Sonstige Vereinbarungen

1.1 Allgemeines

Es gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.

1.2 Umsatzsteuer

1.2.1 Umsatzsteuer für Leistungen, die bis zum 31.12.2024 erbracht werden

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

1.2.2 Umsatzsteuer für Leistungen, die ab dem 01.01.2025 erbracht werden

Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen ab dem 01.01.2025 der Umsatzsteuer, soweit sie nicht aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung (Bsp. § 20 Abs. 3 FVG oder § 126 GBO) nur von juristischen Personen des öffentlichen Rechts erbracht werden dürfen (§ 2b Abs. 3 Nr. 1 UStG).

Der Auftragnehmer hat die Option gem. § 27 Abs. 22 UStG zur Anwendung des § 2b UStG genutzt, so dass die Anwendung des bisherigen Rechts (§ 2 Abs. 3 in der am 31.12.2015 geltenden Fassung) zum 31.12.2024 ausläuft. Der Auftragnehmer wird die Umsatzsteuer für alle Leistungen ausweisen, für die keine gesetzliche Grundlage der Nichtsteuerbarkeit ab dem 01.01. 2025 vorliegt.

Sollte der Auftragnehmer Leistungen ohne Umsatzsteuer ausgewiesen haben und sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde dennoch eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, gegebenenfalls auch rückwirkend.

1.3 Auftragsdatenverarbeitung

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

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an das Funktionspostfach [Dataport dProjectTracking](mailto:Dataport.dProjectTracking).

dProjectTracking: Antrag zur Projekt- und Benutzereinrichtung in Jira

Hinweis: Zentraler Ansprechpartner / Verantwortlicher des Projekts (Projektleiter):

Der im Auftragsformular genannte Projektleiter des Projektes steht als zentraler Ansprechpartner/in gegenüber dem Auftragnehmer für alle Abstimmungen als fachlicher und allgemeiner Ansprechpartner zur Verfügung. Beachten Sie, dass lediglich ein Projektleiter benannt werden darf.

Bezeichnung des Projekts:

Der Projekt-Name darf max. 80 Zeichen lang sein.

Auswahl des Projekttyps:

Wählen Sie einen Projekttypen aus.

Erklärungen der Projekttypen

Scrum - Softwareentwicklung

Verwenden Sie dieses Projekt, um die Agile-Entwicklungsaufgaben zu verwalten. Backlogs erstellen, Arbeit in Sprints sortieren, Fortschritte mit Berichten verfolgen und vieles mehr. Dieses Projekt umfasst ein Scrum-Board und einen einfachen Agile-Arbeitsablauf.

Kanban - Softwareentwicklung

Verwenden Sie dieses Projekt, um den Arbeitsablauf in Ihrem Entwicklungsprojekt zu optimieren. Fügen Sie Einschränkungen zu begonnenen Aufgaben hinzu, werten Sie aus, wie viel Zeit die Fertigstellung von Vorgängen in Anspruch nimmt, suchen Sie nach Engpässen in Ihrem Verfahren usw. Dieses Projekt umfasst ein Kanban-Board und einen einfachen Agile-Arbeitsablauf

Einfach Softwareentwicklung

Wählen Sie dieses Projekt aus, um an neuen Produktfunktionen zu arbeiten und Fehler zu verfolgen. Dieses Projekt stellt einen einfachen Arbeitsablauf bereit.

Projektmanagement

Aufgaben erstellen, organisieren, ihre Fortschritte verfolgen und Arbeit rechtzeitig abliefern. Schätzungen und Zeitverfolgung versetzen Sie in die Lage, jederzeit Bericht zum Fortschritt Ihres Projekts zu erstatten.

Prozessverwaltung

Aufgaben erstellen und jeden Schritt verfolgen, vom Beginn bis zum Ende. Sie können dieses Projekt verwenden, um Unterlagen zu prüfen, Spesen zu genehmigen usw.

Aufgabenerwaltung

Einfache Aufgaben erstellen, organisieren und erledigen. Sie können dieses Projekt verwenden, um Ihre Aufgaben zu verwalten oder anderen zuzuweisen.

dProjectTracking: Antrag zur Projekt- und Benutzereinrichtung in Jira

Projektadministrator(en)		
Nr.	Vollständiger Name (Vorname Nachname)	E-Mail-Adresse
1		
2		
3		

Projektbenutzer / -beobachter		
Nr.	Vollständiger Name (Vorname Nachname)	E-Mail-Adresse
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

Sollten Sie weitere Zeilen benötigen, können Sie uns gerne eine E-Mail an diese Adresse senden:
vertrag.dprojecttracking@dataport.de

Selbstauskunft Auftraggeber über Auftragsverarbeitung

Angaben zum Vertrag über Auftragsverarbeitung

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

Angaben zum Gegenstand der Auftragsverarbeitung¹

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

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

1.	Art und Zweck der Verarbeitung (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
2.	Beschreibung der Kategorien von personenbezogenen Daten (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO bzw. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c)
	darunter Kategorien besonderer personenbezogener Daten (siehe z. B. Art. 9 Abs.1 DSGVO)
3.	Beschreibung der Kategorien betroffener Personen (siehe z. B. Art. 28 Abs. 3 S. 1 DSGVO)
4.	ggf. Übermittlungen von personenbezogenen Daten an ein Drittland oder an eine internationale Organisation (siehe z. B. Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. e DSGVO)

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

Leistungsbeschreibung

Leistungen im Rahmen des Produktes **dProjectTracking**

Preisblatt dProjectTracking

1. Aufwände

Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Auftraggeber folgende aufwandsbezogene Preise:

1.1 Einmalige Aufwände

Optional

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeinheit	Einzelpreis
10	20003624	Schulung Anwender / Administratoren	1	Stunde	98,00 €
20	20003574	Beratung (Verfahren/Anwendungen)	1	Stunde	98,00 €

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

2. Festpreise

Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Auftraggeber folgende Preise:

2.1 Einmalige Festpreise

Verbindlich

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeinheit	Einzelpreis
30	20010844	dProjectTracking - Einrichtungspauschale	1	Stück	400,00 €

Optional

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeinheit	Einzelpreis
40	20010845	dProjectTracking - Projektanlage	1	Stück	99,00 €
50	20010846	dProjectTracking - Workflowanlage	1	Stück	99,00 €

2.2 Monatliche Festpreise

Verbindlich

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeinheit	Monatspreis
60	20005839	10 User	1	Paket	250,00 €
70	20005840	25 User	1	Paket	600,00 €
80	20005841	50 User	1	Paket	1.150,00 €
90	20005842	100 User	1	Paket	2.200,00 €
100	20005843	250 User	1	Paket	5.250,00 €
110	20005844	500 User	1	Paket	10.000,00 €

Optional

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Mengeinheit	Monatspreis
120	20006549	5 GB	1	Paket	10,00 €
130	20006550	10 GB	1	Paket	20,00 €
140	20006551	25 GB	1	Paket	50,00 €
150	20006552	50 GB	1	Paket	100,00 €
160	20006553	75 GB	1	Paket	150,00 €
170	20006554	100 GB	1	Paket	200,00 €

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich.

Leistungsbeschreibung dProjectTracking

1. Einleitung

Der Service dProjectTracking ist eine professionelle Webanwendung zur Nachverfolgung, Fehlerverwaltung und Problembehandlung, welches die Einfachheit aller Szenarien in einem Programm vereint. Hierbei ermöglicht die Webanwendung verschiedene Aufgabentypen (z.B. Software-Bugs, Projektaufgaben, Änderungswünsche, Verbesserungen) anzulegen, zu delegieren, zu priorisieren, zu verfolgen, zu prüfen und zu verwalten. Der Service dProjectTracking basiert auf der Jira Software und wird im Dataport Rechenzentrum betrieben. Der Zugriff erfolgt über das Internet.

2. Beschreibung der Leistung

In dem Servicemodell dProjectTracking wird dem Auftraggeber eine durch den Auftragnehmer verwaltete Jira-Umgebung zur Verfügung gestellt. Der Service umfasst die Bereitstellung von Projekten innerhalb der vom Auftragnehmer bereitgestellten Jira-Umgebung. Dabei liegt die Systemadministration beim Auftragnehmer (z.B. Einrichtung von Projekten und Benutzern). Es können einzelne Bereiche klar in der Jira Software voneinander abgegrenzt werden. Dies geschieht über Jira-Projekte, die eine weitgehend abgeschlossene Einheit darstellen. Einzig der Jira-Systemadministrator (hier: Auftragnehmer) besitzt einen systemweiten Zugriff auf Projektstrukturen (siehe auch Kapitel 4 Mitwirkungsrechte und -pflichten).

3. Übersicht der Serviceausprägung

dProjectTracking	
IT-Infrastruktur (Bereitstellung, Betrieb, Pflege)	enthalten
Jira-Systemadministrator	Dataport
Jira-Administrator	Dataport
Projektadministrator	Auftraggeber
Kündigungsfrist	1 Monat
Plug-Ins / Add-Ons	keine
Projekteinrichtung	Dataport (1 Projekt enthalten)
Erstellung von Benutzerkonten	Dataport (alle enthalten)
Speicher	inkl. 2 GB, erweiterbar

4. Mitwirkungsrechte und -pflichten

Der Auftraggeber benennt im Auftrag einen zentralen Ansprechpartner (Projektleiter), der gegenüber dem Auftragnehmer für alle Abstimmungen als fachlicher und allgemeiner Ansprechpartner seitens Auftraggeber zur Verfügung steht. Änderungen des Leistungsumfangs werden durch den Auftraggeber unter Verwendung des dProjectTracking [Änderungsformulars](#) per E-Mail an das Funktionspostfach dprojecttracking@dataport.de beauftragt.

Grundsätzlich findet keine Einsicht von Projektinhalten durch Jira-Systemadministratoren (Auftragnehmer) statt. Sollte technische Unterstützung vom Auftraggeber gewünscht sein, hat der Auftraggeber das Benutzerkonto Jira-Systemadministrator explizit auf das Projekt zu berechtigen. Der Jira-Systemadministrator erhält damit Zugriff und Einsicht auf alle Projektinhalte (Vorgänge, Boards, Berichte, Projektstände etc.). Nach Beendigung der technischen Unterstützung hat der Auftraggeber die Pflicht, unverzüglich den Jira-Systemadministrator aus dem Projekt zu entfernen.

5. Bereitstellung und Kündigung

Eine Kündigung ist jederzeit innerhalb eines Monats möglich. Die Kündigung entfaltet ihre Wirkung zum Ende des darauffolgenden Monats. Unabhängig von der Kündigungswirkung kann die Deaktivierung von Benutzerkonten auf Wunsch sofort erfolgen.

Änderungen am Umfang der benötigten Service- und/oder Speicherpakete können durch den Auftraggeber jederzeit beauftragt werden. Erstmalige Bereitstellungen oder Erhöhungen werden nach der Einrichtung wirksam, hierbei wird dieser Monat unabhängig vom Tag der Bereitstellung vollumfänglich berechnet. Es gelten für die monatliche Abrechnung immer die zuletzt beauftragten Service- und Speicherpakete. Reduzierungen werden immer erst zum 01. des Folgemonats wirksam. Nach einer Kündigung werden die Daten vollständig gelöscht, ein Vorhalten der Daten findet nicht statt.

6. Abgrenzungen

Der Service dProjectTracking wird von dem Auftragnehmer selbständig betrieben. Der Auftragnehmer trägt keine Verantwortung für die Inhalte innerhalb der Projekte des Auftraggebers und für die administrativen Tätigkeiten der Projektadministratoren.

7. Besondere Vereinbarungen

Bei Bestellung eines Testzugangs wird dProjectTracking dem Auftraggeber für eine Testphase von mindestens 30 Tagen jeweils bis zum 15. oder 30. eines Monats ein Projekt mit 5 Usern kostenfrei zur Verfügung gestellt. Die Testphase läuft automatisch aus und die Benutzerkonten, wie auch das in Jira eingerichtete Projekt, werden automatisch gelöscht.

Sollte der Auftraggeber eine über die Testphase hinausgehende weitergehende Nutzung von dProjectTracking wünschen, so kann der Auftraggeber eine verbindliche Beauftragung von dProjectTracking auch bereits innerhalb der Testphase vornehmen. Es fallen dann ebenso wie bei einer Direktbeauftragung einmalig die obligatorischen Einrichtungsgebühren an. Monatlich ist dann das beauftragte Servicepaket zu zahlen.

Für den Aufruf der Webanwendung Jira Software ist stets der aktuelle, vom Hersteller Atlassian empfohlene Webbrowser¹ zu verwenden. Zum jetzigen Zeitpunkt wird für die Jira Software ausschließlich und dringend die Nutzung des Browsers Microsoft Edge empfohlen.

¹ <https://confluence.atlassian.com/cloud/supported-browsers-744721663.html>

Sicherheitshinweise dProjectTracking

Die Lösung entspricht den IT-Sicherheitsanforderungen des BSI IT-Grundschutz hoch. Die Einsichtnahme in das Sicherheitskonzept kann auf Wunsch des Auftraggebers erfolgen. Der Auftraggeber ist für die Beachtung von Datenschutz und Datensicherheit innerhalb der von ihm beauftragten Projekte selbst verantwortlich.

1. Passwortrichtlinien

Für alle Passwörter, die im Rahmen von dProjectTracking verwendet werden, gelten die Kriterien zur Passwortvergabe und Passwortänderung.

1.1. Kriterien zur Passwortvergabe

1. Die Länge beträgt mindestens 10 Stellen und maximal 64.
2. Passwörter müssen Groß- und Kleinbuchstaben und mindestens ein Sonderzeichen und eine Ziffer enthalten.
3. Passwörter, die leicht zu erraten sind, dürfen nicht verwendet werden. Das sind insbesondere solche mit:
 - a. Zeichenwiederholungen
 - b. Zahlen und Daten aus dem Lebensbereich des Benutzers
 - c. Zeichenkombinationen, die nur unwesentlich von den vorherigen Passwörtern abweichen
 - d. einfache Ziffern- und Buchstabenkombinationen
 - e. Zeichen, die durch nebeneinander liegende Tasten eingegeben werden
 - f. Zeichenkombinationen, die Suchbegriffen in Wörterbüchern und Lexika entsprechen (Trivialpasswörter)

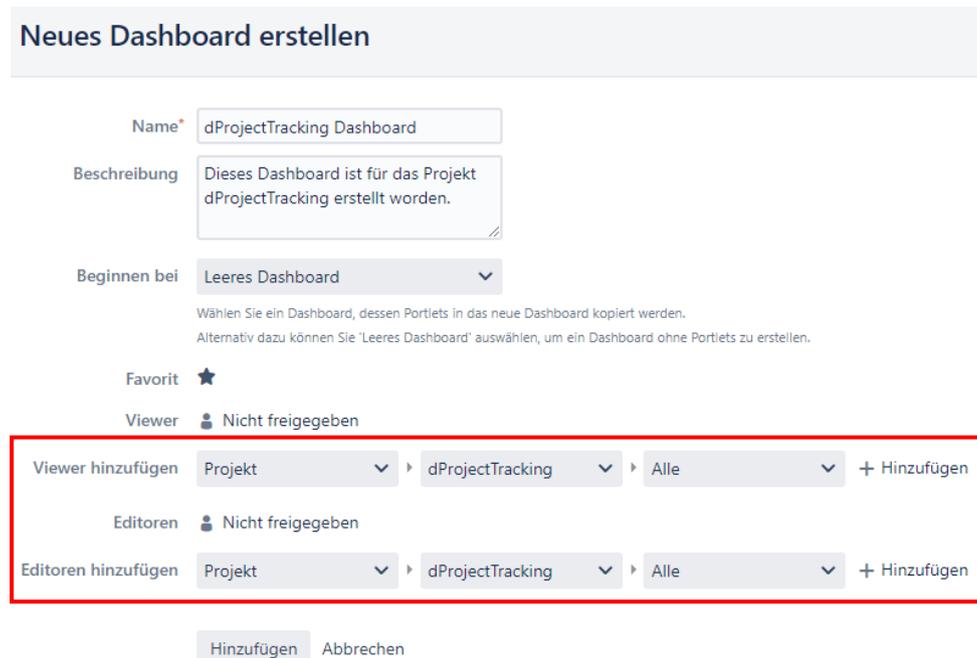
1.2. Kriterien zur Passwortänderung

1. Einstiegs- und Übergangspasswörter sind unverzüglich durch eigene Passwörter zu ersetzen.
2. Der Benutzer verpflichtet sich alle 90 Tage das Passwort eigenständig durch ein neues zu ersetzen (Passwortänderung).

2. Verwaltung von Dashboards / agilen Boards / Filter

Die Freigabe von bereits bestehenden oder neuen Dashboards, agilen Boards sowie Filtern ist ausschließlich über die Auswahl „Projekt“ zu realisieren. Dafür sind *Viewer* oder *Editoren* über „Projekt“ hinzuzufügen (vgl. Abbildung 1).

Sollte die Freigabe über „Gruppe“, „jeder angemeldeter Benutzer“ oder „jeder im Web“ erfolgen, werden Dritten (fremden Benutzern) eine projektübergreifende Nutzung des erstellten Dashboard-Templates und die Einsicht des ausgewählten Dashboard-Namens ermöglicht.



Neues Dashboard erstellen

Name*

Beschreibung

Beginnen bei

Wählen Sie ein Dashboard, dessen Portlets in das neue Dashboard kopiert werden.
Alternativ dazu können Sie 'Leeres Dashboard' auswählen, um ein Dashboard ohne Portlets zu erstellen.

Favorit

Viewer Nicht freigegeben

Viewer hinzufügen > > + Hinzufügen

Editoren Nicht freigegeben

Editoren hinzufügen > > + Hinzufügen

Abbildung 1: Freigabe über die Auswahl "Projekt" am Beispiel von Dashboards

3. Verwaltung der Rolle Projektadministrator

Die Rolle *Projektadministrator* ist so konfiguriert, dass dieser Rolle die gleichen Rechte wie dem des *Projektleiters* zugeordnet sind. Hierdurch können neben dem Projektleiter weitere Benutzer administrative Tätigkeiten innerhalb der Projekte übernehmen.

- a) Jede Änderung von Projektadministratoren muss dem Auftraggeber angezeigt werden, da der Auftraggeber die Rechteverwaltung auf globaler Ebene anpassen muss. Eine Anpassung auf Projektebene führt nicht zu einer automatischen Anpassung auf globaler Ebene, sodass bei Nichtanzeige Projektadministratoren weiterhin administrative Funktionen nutzen können, obwohl sie auf die Rollen *Projektbenutzer* oder *Projektbeobachter* umgestellt wurden.
- b) Sollte ein Benutzerkonto in mehr als einem Projekt der Rolle *Projektleiter* oder der Rolle *Projektadministrator* zugewiesen sein, erhält dieses Benutzerkonto in allen ihm zugewiesenen Projekten die Rechte, Boards zu erstellen, unabhängig von der zugewiesenen Projektkontrolle.

4. Vorgangssicherheit

Die Sicherheitsstufe für einen Vorgang legt fest, wer den Vorgang anzeigen kann und wer nicht. Einer Sicherheitsstufe können Gruppen bzw. einzelne Benutzer zugewiesen sein. Das Sicherheitsschema für Vorgänge legt fest, welche Sicherheitsstufen für dieses Projekt konfiguriert werden.

Bei Verwendung der Funktion *Vorgangssicherheit* in einem Vorgang haben ausschließlich der Autor des erstellten Vorgangs, der aktuelle Bearbeiter, die Rolle Projektadministrator und der Projektleiter Einsicht in diese eingeschränkten Vorgänge. Die anderen im Projekt berechtigten Rollen können diese Vorgänge nicht sehen.

Support dProjectTracking

1. Betriebszeiten

1.1 Onlineverfügbarkeit

Der Service dProjectTracking steht im Regelfall ganztägig zur Verfügung, d.h. an sieben Tagen in der Woche, 24 Stunden pro Tag – ausgenommen der unten angegebenen Einschränkungen (z.B. Wartungsfenster).

1.2 Support

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

1.3 Standard Supportzeit - Betreuter Betrieb²

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

In diesen Zeiten stehen Ansprechpartner mit systemtechnischen Kenntnissen für den Betrieb und zur Störungsbehebung zur Verfügung. Im Problem- und Störfall wird das entsprechende Personal des Auftragnehmers vom dProjectTracking -Administrator des Auftraggebers über das Callcenter des Auftragnehmers informiert.

1.3.1 Störungsannahme

Die Störungsannahme erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber über das Callcenter des Auftragnehmers.

Im Rahmen der Störungsannahme werden grundsätzlich Meldedaten sowie die Störungsbeschreibung erfasst und ausschließlich für die Störungsbehebung gespeichert. Der Störungsabschluss wird dem dProjectTracking -Administrator bekannt gegeben.

1.3.2 Incident-Management

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

1.4 Betriebszeit – Unbetreuter Betrieb

- Alle Zeiten außerhalb des betreuten Betriebes

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

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

1.5 Wartungsarbeiten

Die regelmäßigen, periodisch wiederkehrenden Wartungs- und Installationsarbeiten erfolgen i. d. R. außerhalb der definierten Servicezeiten des betreuten Betriebes. Derzeit ist ein Wartungsfenster in der Zeit von Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr und ein Neustart der Dienste wöchentlich für montags um 1:00 Uhr mit einer Unterbrechung von maximal 5 min. definiert. In dieser Zeit werden Wartungsarbeiten durchgeführt und das Arbeiten ist ggf. nur sehr eingeschränkt möglich. In Ausnahmefällen (z.B. wenn eine größere Installation erforderlich ist) werden diese Arbeiten nach vorheriger Ankündigung an den dProjectTracking -Administrator durchgeführt.

Rechte und Rollen dProjectTracking

1. Benutzer- und Rechtverwaltung

Die Benutzer und Rechteverwaltung in Jira bestehen aus mehreren Berechtigungskomponenten, die miteinander zusammenhängen. Unter Berechtigungen sind Einstellungen in Jira zu verstehen, die festlegen, welcher Benutzer welche Daten einsehen oder bearbeiten darf. Dabei wird zwischen globalen und projektspezifischen Berechtigungen unterschieden.

1.1 Globale Berechtigungen

Globale Berechtigungen legen fest, welche Benutzer welche Rechte erhalten und gelten projektübergreifend in der gesamten Jira-Instanz. Hierbei besitzt ausschließlich der Auftragnehmer die globalen Berechtigungen der gesamten Jira-Instanz.

1.2 Projektspezifische Berechtigungen

1.2.1 *Projektrolle: Projektadministrator / Projektleiter*

Der Projektadministrator (hier: Auftraggeber) und der Projektleiter (hier: Auftraggeber) besitzen identische Rechte in Projekten. Bei jeder Projekteinrichtung muss formal einmalig ein Projektleiter eingetragen werden, der für die erstmalige Administration zuständig ist. Beide Rollen besitzen die Fähigkeit, in Jira auf sie berechnigte Projekte verwalten bzw. gestalten zu können. Dazu zählen u.a.:

- Erstellen, Bearbeiten, Löschen oder Schließen von Vorgängen
- Löschen und Bearbeiten von allen Kommentaren, Anhängen, Arbeitsprotokollen
- Erstellung und Freigabe von agilen Bords
- Freigabe von Dashboards und Filtern für Projektrollen
- Festlegung der Vorgangssicherheit
- Verwaltung von Beobachtern
- Verwaltung von Sprints
- Zuweisung von Rollen an Benutzer
- Einsicht in für ihn freigegebene Arbeitsabläufe, Felder, Bildschirmmasken, Prioritäten, Berechtigungs- und Benachrichtigungsschemata

Die Administration eines Projekts liegt beim Auftraggeber.

1.2.2 *Projektrolle: Projekt-Benutzer*

Die Rolle des Projekt-Benutzers wird vom Auftraggeber wahrgenommen. Der Projekt-Benutzer arbeitet aktiv am Projekt und hat folgende Berechtigungen und Möglichkeiten:

- Einsicht in Projekte, die für den Projekt-Benutzer freigegeben sind
- Durchsuchung von Projekte und Vorgänge in der Jira-Instanz, die für den Projektbenutzer freigegeben sind
- Erstellen, Bearbeiten, Zuweisen, Lösen, Verschieben, Verknüpfen und Protokollieren von Vorgängen
- Löschen von eigenen Vorgängen, Anhängen, Kommentaren oder Arbeitsprotokollen
- Erstellen von Kommentaren
- Bearbeiten und Ändern der eigenen Dashboard-Ansicht
- Bearbeiten und Ändern von eigenen Boards

1.2.3 Projektrolle: Projekt-Beobachter

Die Rolle des Projekt-Beobachters wird vom Auftraggeber wahrgenommen. Der Projekt-Beobachter hat lediglich das Recht, ein ihm freigegebenes Projekt und dessen Inhalte einzusehen sowie Vorgänge zu kommentieren. Eine Bearbeitung und Löschung von beispielsweise Vorgängen sind nicht möglich.