



**Leistungsbeschreibung**

# Inhalt

<b>1 Planung und Beratung .....</b>	<b>4</b>
1.1 Ist-Analyse .....	4
1.2 Sollkonzeption.....	4
1.3 Strategieworkshop.....	4
<b>2 Entwicklung und Implementierung.....</b>	<b>4</b>
2.1 Projektleitung.....	4
2.2 Erstellung Lastenheft.....	4
2.3 Erstellung Pflichtenheft.....	5
2.4 Angebotsbewertung .....	5
2.5 Geschäftsprozessmodellierung.....	5
2.6 Geschäftsprozessoptimierung .....	5
2.7 Geschäftsprozessautomatisierung .....	5
2.8 Erstellen Berechtigungskonzept .....	6
2.9 Einrichten Berechtigungsverwaltung.....	6
2.10 Grundcustomizing / Basiseinrichtung eines Systems.....	6
2.11 Individuelles Customizing / Individuelle Systemeinrichtung .....	6
2.12 Individuelle Softwareentwicklung / Programmierung .....	7
2.13 Individuelle Formulargestaltung / Bescheidgestaltung .....	7
2.14 Altdatenmigration .....	7
2.15 Testdurchführung/-unterstützung .....	8
2.16 Abnahme.....	8
<b>3 Betrieb und Support .....</b>	<b>8</b>
3.1 ASP-Betrieb – Standardverfügbarkeit .....	8
3.2 ASP-Betrieb - erhöhte Verfügbarkeit .....	9
3.3 ASP-Betrieb - 7 x 24 .....	11
3.4 ASP-Betrieb - Auskunft und Archiv .....	12
3.5 ASP-Betrieb - Bereitstellung Testumgebung .....	13
3.6 Hosting - Standardverfügbarkeit.....	13
3.7 Hosting - erhöhte Verfügbarkeit.....	14
3.8 Hosting - 7 x 24 .....	14
3.9 Housing - Standardverfügbarkeit .....	15
3.10 Housing - erhöhte Verfügbarkeit.....	15
3.11 Housing - 7 x 24.....	16
3.12 Serveradministration.....	16
3.13 Datenbankadministration .....	17
3.14 Anwendungsadministration .....	17
3.15 Desktop-Administration .....	17
3.16 Schnittstellen-Betrieb.....	17
3.17 Schnittstellen-Monitoring .....	17
3.18 User-Request-Management.....	18
3.19 User-Administration - Key-User .....	18
3.20 User-Administration – umfassend .....	18
3.21 Anwendungssupport - 24 Stunden Reaktionszeit.....	18
3.22 Anwendungssupport - 4 Stunden Reaktionszeit .....	19
3.23 Anwendungssupport - 3 Stunden Reaktionszeit .....	19
3.24 Anwendungssupport - 2 Stunden Reaktionszeit .....	19
3.25 Anwendungssupport - 1 Stunde Reaktionszeit .....	20

3.26	Anwendersupport.....	20
3.27	Anwenderberatung.....	20
3.28	Sachbearbeitung im Auftrag.....	20
3.29	Druck.....	21
3.30	Kuvertierung.....	21
3.31	Beilagenkuvertierung.....	21
3.32	Versand/Postauflieferung.....	22
3.33	Postaustausch.....	23
<b>4</b>	<b>Application Services und Lösungen .....</b>	<b>25</b>
4.1	Softwarevermietung.....	25
4.2	Softwareüberlassung.....	25
4.3	Softwarepflege.....	25
4.4	Hardwarevermietung.....	25
4.5	Hardwareüberlassung.....	25
4.6	Hardwarewartung.....	25
4.7	Hardwarebereitstellung nach Auftragnehmer Standard.....	25
<b>5</b>	<b>Schulung .....</b>	<b>26</b>
5.1	Basisschulung.....	26
5.2	Vertiefung.....	26
5.3	Administratoren.....	26
5.4	Einweisung.....	27
5.5	Going-Live-Workshop.....	27
5.6	Going-Live-Coaching.....	27
5.7	Coaching beim Kunden.....	27
5.8	Deltakurs.....	28
<b>6</b>	<b>Definitionen.....</b>	<b>29</b>
6.1	Ausfallzeiten.....	29
6.2	Betriebszeit.....	29
6.3	Onlinezeit.....	29
6.4	Reaktionszeit.....	29
6.5	Servicezeit.....	29
6.6	Verfügbarkeit.....	29
6.7	Wartungszeit.....	29
6.8	Wiederherstellungszeit.....	29
	<b>Änderungsdokumentation .....</b>	<b>30</b>

# 1 Planung und Beratung

## 1.1 Ist-Analyse

Im Rahmen der Ist-Analyse erfolgt zunächst eine Ist-Aufnahme der bestehenden Strukturen, Prozesse, Ressourcen und der dazugehörigen Mengengerüste sowie von Schwachstellen. Dies geschieht situativ mit Hilfe von Fragebögen, Checklisten, Interviews oder Vorortbegehungen. Im Rahmen der Ist-Analyse erfolgen wahlweise ABC-Analysen, eine SWOT-Analyse oder eine Bewertung der Ist-Situation bzgl. zukünftiger Entwicklungen, Anforderungen, Ziele und Strategien der zu analysierenden Einheit. Die Ergebnisse werden in Schriftform (Papier und elektronisch) zur Verfügung gestellt und in einer Abschlussbesprechung präsentiert. Den methodischen Rahmen stellen die Richtlinien des Auftragnehmers für Projektmanagement dar.

## 1.2 Sollkonzeption

Ausgehend von den vorliegenden Ergebnissen einer Ist-Analyse wird - gegebenenfalls unter Berücksichtigung von Alternativen - ein Szenario (oder Szenarien) entwickelt, beschrieben und bewertet. Dabei werden insbesondere zukünftige Strukturen, Prozesse und benötigte Ressourcen aufgezeigt. Die Ergebnisse werden in Schriftform (Papier und elektronisch) zur Verfügung gestellt und in einer Abschlussbesprechung präsentiert. Den methodischen Rahmen stellen die Richtlinien des Auftragnehmers für Projektmanagement dar.

## 1.3 Strategieworkshop

Mit ausgewählten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kunden/Auftraggebers werden - abgeleitet aus der Vision und den Zielen des Auftraggebers - Strategien zu deren Erreichung in einem Workshop erarbeitet und entwickelt. Die Vorbereitung des Workshops erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Der Auftragnehmer moderiert den Workshop, bringt situativ Expertenwissen mit ein und erstellt eine Zusammenfassung der Ergebnisse (Papier und elektronisch).

# 2 Entwicklung und Implementierung

## 2.1 Projektleitung

Planung, Steuerung und Dokumentation des definierten Projektes werden nach den Methoden und Richtlinien des Projektmanagements des Auftragnehmers durchgeführt. Hierzu gehören u. a. die Formulierung des Projektauftrages und die ggf. im Verlauf des Projektes erforderlichen Change-Requests sowie Ressourcen- und Kostenplanung und -überwachung, Projektkommunikation (Statusberichte, Informationen), Durchführung von Arbeitsbesprechungen, Lenkungsausschusssitzungen, Dokumentation von Ergebnissen. Zur Verschränkung in die Organisation des Auftraggebers sind Ansprechpartner des Kunden in die Projektorganisation integriert.

## 2.2 Erstellung Lastenheft

Ausgehend von einer bestehenden Soll-Konzeption wird ein Lastenheft erarbeitet, in dem die Anforderungen an die zu schaffende Lösung aus Kunden-/Auftraggebersicht beschrieben wer-

den. Das Dokument wird auf Wunsch im Corporate Design des Auftraggebers erstellt. Auf Wunsch erfolgt die Beschreibung in Form eines neutralen Leistungsverzeichnisses als Basis für die Durchführung einer VOL-konformen Ausschreibung. Als Richtlinien für die Vorgehensweise gelten grundsätzlich die Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.

## **2.3 Erstellung Pflichtenheft**

Ausgehend von einem Lastenheft wird ein Pflichtenheft erstellt, in dem beschrieben wird, wie die Anforderungen aus dem Lastenheft inhaltlich, technisch und methodisch umgesetzt werden sollen. Im Falle eines Pflichtenheftes für Softwareentwicklungen werden unter anderem statische und dynamische Datenmodelle und Vorgaben für Entwicklungs- und Betriebsumgebungen erstellt. Die Beschreibung der Use-Cases für eine spätere Abnahme ist ebenfalls Bestandteil der zu erarbeitenden Dokumentation. Als Richtlinien für die Vorgehensweise gelten grundsätzlich die Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.

## **2.4 Angebotsbewertung**

Vorliegende Angebote werden unter formalen, fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten geprüft und bewertet. Das Ergebnis der Prüfung und Bewertung wird in Form eines Preisspiegels zur Verfügung gestellt und eine Vergabeempfehlung ausgesprochen.

## **2.5 Geschäftsprozessmodellierung**

Idealerweise werden ausgehend von einer Soll-Konzeption die Geschäftsprozesse (im Speziellen auch Verwaltungsakte oder -vorgänge) des Kunden/Auftraggebers toolbasiert in Form eines semantischen Modells so definiert, dass eine automatisierte Übernahme der Ergebnisse in die Business-Process-Management-Ablaufumgebung vorgenommen werden kann. Die Formate hierbei sind wahlweise ViFlow, BPMN 2.0 oder BPEL. Muster für Artefakte/Ein-/Ausgangsdokumente entlang des/der Geschäftsprozesse/s sind ebenfalls Ergebnis dieser Dienstleistung. Sollte kein Soll-Konzept vorliegen, so können bei einer überschaubaren Anzahl und Dimension von Geschäftsprozessen alternativ Workshops unter Beteiligung von Auftragnehmer und Auftraggeber als Grundlage für die Prozessdefinitionen dienen. Als Richtlinien für die Vorgehensweise gelten grundsätzlich die Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.

## **2.6 Geschäftsprozessoptimierung**

Ausgehend von einem formal beschriebenen Geschäftsprozessmodell werden folgende Aspekte der Geschäftsprozessoptimierung geprüft und gegebenenfalls in einem Umsetzungsfahrplan (Projektplan-Entwurf) beschrieben:

- Eliminieren von rechtlich bzw. verwaltungstechnisch nicht erforderlichen oder nicht wertschöpfenden Prozessschritten
- Verkürzung der Durchlaufzeiten durch Parallelisierung von Prozessschritten
- (veränderte) Nutzung bereits verfügbarer/eingeführter Fachapplikationen
- Identifizieren von Engpässen

Die Umsetzung erfolgt nach den Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.

## **2.7 Geschäftsprozessautomatisierung**

Ausgehend von einem formal beschriebenen Geschäftsprozessmodell erfolgt dessen Umsetzung alternativ mit einem Dokumenten-Management-System (interne Prozesse), einem web-

basierten Workflow-System (interne und externe Prozesse), einem Dokumenten-Management-System mit Anbindung von Fachapplikationen oder einem web-basierten Workflow-System mit Anbindung von Fachapplikationen. Die Umsetzung erfolgt nach den Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.

## **2.8 Erstellen Berechtigungskonzept**

Ausgehend von den Musterrollen der Lösungen werden die Rollen des Kunden/Auftraggebers definiert und die dazugehörigen Berechtigungen für das Softwaresystem festgelegt. Rollen und Berechtigungen werden in lösungs- bzw. anwendungsspezifischen Formularen oder anderen Dokumenten zusammengestellt. Bei entsprechender Dimension wird die Erarbeitung des Berechtigungskonzeptes in Projektform durchgeführt; es gelten dann die Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.

## **2.9 Einrichten Berechtigungsverwaltung**

Ausgehend von einem definierten Berechtigungskonzept wird die Berechtigungsverwaltung im System eingerichtet. Es erfolgt außerdem eine initiale Einrichtung der Benutzer im System und eine initiale Zuordnung der Benutzer zu den Berechtigungen.

## **2.10 Grundcustomizing / Basiseinrichtung eines Systems**

Dem aktuellen Auftragnehmer-Standard gemäß erfolgt die initiale Einrichtung des Systems. Hierbei werden nur minimale Individualisierungen vorgenommen, die im Rahmen einer Standardeinrichtung auf Checklistenbasis stringent abgearbeitet werden können. Die Checkliste kann auf Wunsch in Papierform oder elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Bei Systemen, die von dem Auftragnehmer im Modus des Application Service Providing angeboten werden, ist die Installation von Basiskomponenten, z. B. Betriebssystem, Datenbank, Anwendungssoftware, ebenfalls Bestandteil dieser Leistung. Für Anwendungssoftware, die in anderen Betriebsformen genutzt werden soll, z. B. auch auf Infrastruktur des Kunden/Auftraggebers, ist diese Installationsleistung grundsätzlich eine separate, individuell zu vereinbarende Leistung. Die Einrichtung erfolgt grundsätzlich zunächst in einer Test- und Entwicklungsumgebung und wird nach Freigabe durch den Kunden/Auftraggeber in die produktive Umgebung transportiert bzw. übertragen.

## **2.11 Individuelles Customizing / Individuelle Systemeinrichtung**

Auf Basis des vorliegenden Pflichtenheftes werden Systemeinstellungen nach den individuellen Anforderungen des Kunden vorgenommen. Die Einstellungen erfolgen grundsätzlich zunächst in einer Test- und Entwicklungsumgebung und werden nach der Freigabe durch den Kunden/Auftraggeber in die produktive Umgebung transportiert bzw. übertragen. Die Leistung wird grundsätzlich in Projektform nach dem Projektmanagement des Auftragnehmers erbracht. Individuelles Customizing oder individuelle Systemeinrichtungen werden in keiner Betriebsform - auch nicht in der Betriebsform des Application Service Providing - von dem Auftragnehmer automatisch weiterentwickelt oder gepflegt. Weiterentwicklungen oder Anpassungen an Versions- oder Funktionsänderungen im Zusammenspiel benötigter Komponenten sind immer separat durch den Kunden/Auftraggeber zu beauftragen.

## 2.12 Individuelle Softwareentwicklung / Programmierung

Auf Basis des vorliegenden Pflichtenheftes werden kundenindividuelle Softwareentwicklungen / Programmierungen nach den individuellen Anforderungen des Kunden erbracht. Die Entwicklungen erfolgen grundsätzlich zunächst in einer Test- und Entwicklungsumgebung und werden nach der Freigabe durch den Kunden/Auftraggeber in die produktive Umgebung transportiert bzw. übertragen. Für die Entwicklungs- und Programmierarbeiten gelten die Programmierrichtlinien (Die Richtlinien können auf Wunsch in Papierform oder elektronisch zur Verfügung gestellt werden) des Auftragnehmers. Dieser betreibt den Entwicklungsprozess als ITIL-konformen Developmentprozess. Die Leistung wird grundsätzlich in Projektform nach dem Projektmanagement des Auftragnehmers erbracht. Kundenindividuelle Softwareentwicklungen und Programmierungen werden in keiner Betriebsform - auch nicht in der Betriebsform des Application Service Providing - von dem Auftragnehmer automatisch weiterentwickelt oder gepflegt. Weiterentwicklungen oder Anpassungen an Versions- oder Funktionsänderungen im Zusammenspiel benötigter Komponenten sind immer separat durch den Kunden/Auftraggeber zu beauftragen.

## 2.13 Individuelle Formulargestaltung / Bescheidgestaltung

Auf Basis des vorliegenden Pflichtenheftes - inkl. Layout der zu gestaltenden Formulare/Bescheide - werden kundenindividuelle Formulare/Bescheide nach den individuellen Anforderungen des Kunden entwickelt bzw. gestaltet. Die Entwicklungen erfolgen grundsätzlich zunächst in einer Test- und Entwicklungsumgebung und werden nach der Freigabe durch den Kunden/Auftraggeber in die produktive Umgebung transportiert bzw. übertragen. Der Auftragnehmer betreibt die Formulargestaltung analog zum Entwicklungsprozess als ITIL-konformen Developmentprozess. Die Leistung wird grundsätzlich in Projektform nach dem Projektmanagement des Auftragnehmers erbracht. Kundenindividuelle Formular-/Bescheidgestaltungen werden in keiner Betriebsform -auch nicht in der Betriebsform des Application Service Providing - von dem Auftragnehmer automatisch weiterentwickelt oder gepflegt. Weiterentwicklungen oder Anpassungen an Versions- oder Funktionsänderungen im Zusammenspiel benötigter Komponenten sind immer separat durch den Kunden/Auftraggeber zu beauftragen.

## 2.14 Altdatenmigration

Auf Basis eines vorliegenden Pflichtenheftes werden Daten aus einem Altverfahren in die Struktur der perspektivisch genutzten Lösung übernommen. Gegebenenfalls sind aufgrund des Pflichtenheftes Programme und oder Skripte zu entwickeln. Dies erfolgt nach den Regeln des ITIL-konformen Auftragnehmer-Developmentprozesses. Mit der automatisierten Altdatenübernahme können naturgemäß Informationen nur im Hinblick auf ihr Format geändert werden. Anreicherungen von Informationen, die ggf. erforderlich sind, um das Zielsystem umfassend bedienen zu können, müssen grundsätzlich vom Auftraggeber manuell nachgearbeitet werden. Vor der produktiven Altdatenübernahme erfolgen Testdatenmigrationen in einer Testumgebung. Aufgrund der im Pflichtenheft vorgegebenen Abnahmekriterien gibt der Auftraggeber/Kunde die letzte Testmigration in schriftlicher Form frei. Erst danach erfolgt eine Datenmigration in die produktive Umgebung des Kunden. Auch hierfür erteilt der Kunde/Auftraggeber im Nachgang eine Freigabe. Die Migrationstools stehen dem Kunden grundsätzlich nur für eine einmalige Aktion zur Verfügung und verbleiben im Eigentum des Auftragnehmers.

Die Umsetzung erfolgt nach den Regeln des Projektmanagements des Auftragnehmers.



## 2.15 Testdurchführung/-unterstützung

Der Auftragnehmer stellt dem Kunden/Auftraggeber eine geeignete Testumgebung zur Verfügung, in der die eingerichteten Softwarefunktionen nach den in den Pflichtenheften spezifizierten Kriterien getestet werden können. Im Falle des Einsatzes von Standardpaketen - ohne Kundenindividualisierung und explizites Pflichtenheft - gelten die in der Funktionsbeschreibung vereinbarten Funktionen als Abnahmekriterien. Die jeweils relevanten Kriterien werden dem Kunden/Auftraggeber von dem Auftragnehmer als Anlage zum Angebot bzw. Vertrag zur Verfügung gestellt. Während des Tests stehen dem Kunden/Auftraggeber über den Service Desk des Auftragnehmers entsprechende Ansprechpartner zur Verfügung. Optional besteht die Möglichkeit der Bereitstellung eines entsprechenden Coachs. Für die Durchführung der Tests wird ein Testplan erarbeitet (gegebenenfalls in Projektform, siehe Projektmanagement Auftragnehmer).

## 2.16 Abnahme

Der Auftragnehmer begleitet und unterstützt den Kunden/Auftraggeber bei der Durchführung der Abnahmen von Lasten-, Pflichtenheften, Konzeptionen, Systemen und Dienstleistungen: Dies gilt für Leistungen, die der Auftragnehmer selbst erbracht hat, und für die Abnahme von Leistungen, die durch Dritte erbracht wurden.

Voraussetzung hierfür ist, dass Pflichtenhefte mit Abnahmekriterien oder Checklisten mit gleichwertigen Inhalten vorliegen. Der Auftragnehmer hilft bei der Prüfung der Leistungen, der Formulierung von Mängeln und der Erarbeitung von Strategien zur Mängelbeseitigung.

# 3 Betrieb und Support

## 3.1 ASP-Betrieb – Standardverfügbarkeit

Der Auftragnehmer stellt Lösungen und Funktionen zur Nutzung zur Verfügung (zur Veränderung dieser Funktionen durch Verändern von Systemeinstellungen ist ausschließlich der Auftragnehmer berechtigt). Um einen möglichst sicheren und reibungslosen Betrieb zu ermöglichen, werden hierfür folgende Leistungen erbracht:

- **Anwendungsadministration**

- Prüfung von Abhängigkeiten der Anwendungssoftware von und zu Betriebssystem-, Datenbank-, Netzwerk- und weiteren im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware eingesetzten Middleware-Komponenten
- Installation von Upgrades und Patches für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses
- Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Upgrades und Patches

- **Datenbankadministration**

- Pflege der Datenbanksoftware
- Update auf neuen Patch Level
- Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- Überwachung von Speicherplatzbedarf und bedarfsgemäßer Allokation weiterer Ressourcen
- Reorganisation
- Performanceoptimierungen



- o System-Monitoring (Event-Management)
- **Serveradministration**
  - o Pflege der Hardware und des Betriebssystems
  - o Einspielen notwendiger Betriebssystem- und Treiberupdates
  - o Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
  - o Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
  - o Beginn der Wiederherstellung: spätestens Next Business Day
  - o Pflege des Virenscanners
  - o Monitoring der SAN-Anbindung
  - o Monitoring der Netzwerkanbindung
  - o Integration in einen Verzeichnisdienst
  - o Dokumentation und Pflege des technischen Betriebskonzeptes
- **Schnittstellenbetrieb**
  - o Technischer Betrieb der Schnittstelle
  - o Überwachung des physischen Dateneingangs und Überprüfung der syntaktischen Korrektheit
  - o Überwachung des physischen Datenausgangs und Überprüfung der syntaktischen Korrektheit
- **Technischer Betrieb**
  - o Bereitstellen einer Linux-, Windows- oder Mainframe-Umgebung oder Appliance innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, USV, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
  - o 7 x 24 h proaktives Monitoring
  - o Automatisierte Verarbeitungssteuerung
  - o Second-Level Rufbereitschaft
  - o Wartungsfenster (System): Nach Bedarf i.d.R. sonntags. Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per E-Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.  
Bei zeitkritischen und dringlichen Arbeiten möglichst nach 20.00 Uhr wochentags ggf. mit kürzerer Ankündigungsfrist.
  - o Upgrade- /Update-Fenster (System) nach vorherigen Ankündigung 3 Monate vor dem Termin: Downtime bei Bedarf zwischen Donnerstag 20.00 Uhr und Montag 08.00 Uhr
  - o Betriebszeit (System): Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster und Upgrade/Update-Fenster für Anwendung, Batch und kleinere Updates o.ä.)
  - o Onlinezeit (System): Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen Wartungsfenster und Upgrade/Update-Fenster für Anwendung)
  - o Verfügbarkeit: 99,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen

### 3.2 ASP-Betrieb - erhöhte Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer stellt Lösungen und Funktionen zur Nutzung zur Verfügung (zur Veränderung dieser Funktionen durch Verändern von Systemeinstellungen ist ausschließlich der Auftragnehmer berechtigt). Um einen möglichst sicheren und reibungslosen Betrieb zu ermöglichen, werden hierfür folgende Leistungen erbracht:

- **Anwendungsadministration**
  - o Prüfung von Abhängigkeiten der Anwendungssoftware von und zu Betriebssystem-, Datenbank-, Netzwerk- und weiteren im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware eingesetzten Middleware-Komponenten
  - o Installation von Upgrades und Patches für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses

- o Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Upgrades und Patches
- **Datenbankadministration**
  - o Pflege der Datenbanksoftware
  - o Update auf neuen Patch Level
  - o Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
  - o Überwachung von Speicherplatzbedarf und bedarfsgemäßer Allokation weiterer Ressourcen
  - o Reorganisation
  - o Performanceoptimierungen
  - o System-Monitoring (Event-Management)
- **Serveradministration**
  - o Pflege der Hardware und des Betriebssystems
  - o Einspielen notwendiger Betriebssystem- und Treiberupdates
  - o Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
  - o Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
  - o Beginn der Wiederherstellung: spätestens Next Business Day
  - o Pflege des Virenscanners
  - o Monitoring der SAN-Anbindung
  - o Monitoring der Netzwerkanbindung
  - o Integration in einen Verzeichnisdienst
  - o Dokumentation und Pflege des technischen Betriebskonzeptes
- **Schnittstellenbetrieb**
  - o Technischer Betrieb der Schnittstelle
  - o Überwachung des physischen Dateneingangs und Überprüfung der syntaktischen Korrektheit
  - o Überwachung des physischen Datenausgangs und Überprüfung der syntaktischen Korrektheit
- **Technischer Betrieb**
  - o Bereitstellen einer Linux-, Windows- oder Mainframe-Umgebung oder Appliance innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, USV, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
  - o 7 x 24 h proaktives Monitoring
  - o Automatisierte Verarbeitungssteuerung
  - o Second-Level Rufbereitschaft
  - o Wartungsfenster (System): Nach Bedarf i.d.R. sonntags. Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per E-Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin. Bei zeitkritischen und dringlichen Arbeiten möglichst nach 20.00 Uhr wochentags ggf. mit kürzerer Ankündigungsfrist.
  - o Upgrade- /Update-Fenster (System) nach vorherigen Ankündigung 3 Monate vor dem Termin: Downtime bei Bedarf zwischen Donnerstag 20.00 Uhr und Montag 08.00 Uhr
  - o Betriebszeit (System): Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster und Upgrade/Update-Fenster für Anwendung, Batch und kleinere Updates o.ä.)
  - o Onlinezeit (System): Montag bis Freitag von 07:00 bis 20:00 Uhr (ausgenommen Wartungsfenster und Upgrade/Update-Fenster für Anwendung)
  - o Verfügbarkeit: 99,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen

### 3.3 ASP-Betrieb - 7 x 24

Der Auftragnehmer stellt Lösungen und Funktionen zur Nutzung zur Verfügung (zur Veränderung dieser Funktionen durch Verändern von Systemeinstellungen ist ausschließlich der Auftragnehmer berechtigt). Um einen möglichst sicheren und reibungslosen Betrieb zu ermöglichen, werden hierfür folgende Leistungen erbracht:

- **Anwendungsadministration**

- Prüfung von Abhängigkeiten der Anwendungssoftware von und zu Betriebssystem-, Datenbank-, Netzwerk- und weiteren im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware eingesetzten Middleware-Komponenten
- Installation von Upgrades und Patches für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses
- Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Upgrades und Patches

- **Datenbankadministration**

- Pflege der Datenbanksoftware
- Update auf neuen Patch Level
- Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- Überwachung von Speicherplatzbedarf und bedarfsgemäßer Allokation weiterer Ressourcen
- Reorganisation
- Performanceoptimierungen
- System-Monitoring (Event-Management)

- **Serveradministration**

- Pflege der Hardware und des Betriebssystems
- Einspielen notwendiger Betriebssystem- und Treiberupdates
- Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
- Beginn der Wiederherstellung: spätestens Next Business Day
- Pflege des Virens scanners
- Monitoring der SAN-Anbindung
- Monitoring der Netzwerkanbindung
- Integration in einen Verzeichnisdienst
- Dokumentation und Pflege des technischen Betriebskonzeptes

- **Schnittstellenbetrieb**

- Technischer Betrieb der Schnittstelle
- Überwachung des physischen Dateneingangs und Überprüfung der syntaktischen Korrektheit
- Überwachung des physischen Datenausgangs und Überprüfung der syntaktischen Korrektheit

- **Technischer Betrieb**

- Bereitstellen einer Linux-, Windows- oder Mainframe-Umgebung oder Appliance innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, USV, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- 7 x 24 h proaktives Monitoring
- Automatisierte Verarbeitungssteuerung
- Second-Level Rufbereitschaft
- Wartungsfenster (System): Nach Bedarf i.d.R. sonntags. Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per E-Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.

Bei zeitkritischen und dringlichen Arbeiten möglichst nach 20.00 Uhr wochentags ggf. mit kürzerer Ankündigungsfrist.

- o Upgrade- /Update-Fenster (System) nach vorherigen Ankündigung 3 Monate vor dem Termin: Downtime jeweils am Sonntag.
- o Betriebszeit (System): Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster und Upgrade/Update-Fenster für Anwendung, Batch und kleinere Updates o.ä.)
- o Onlinezeit (System): Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr (ausgenommen Wartungsfenster und Upgrade/Update-Fenster für Anwendung, Batch und kleinere Updates o.ä.)
- o Verfügbarkeit: 98,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen

### 3.4 ASP-Betrieb - Auskunft und Archiv

Für Lösungen und Funktionen, die der Kunde/Auftraggeber nicht mehr produktiv im ASP-Betrieb nutzt, wird die Möglichkeit geboten, Programme und Daten zu Auskunftszwecken für Revisions- und Prüfungsaufgaben weiter vorzuhalten. Damit dies gewährleistet werden kann, werden vom Auftragnehmer folgende Leistungen erbracht:

#### ● **Anwendungsadministration**

- o Prüfung von Abhängigkeiten der Anwendungssoftware von und zu Betriebssystem-, Datenbank-, Netzwerk- und weiteren im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware eingesetzten Middleware-Komponenten
- o Installation von Upgrades und Patches für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses
- o Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Upgrades und Patches

#### ● **Datenbankadministration**

- o Pflege der Datenbanksoftware
- o Update auf neuen Patch Level
- o Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- o Überwachung von Speicherplatzbedarf und bedarfsgemäßer Allokation weiterer Ressourcen
- o Reorganisation
- o Performanceoptimierungen
- o System-Monitoring (Event-Management)

#### ● **Serveradministration**

- o Pflege der Hardware und des Betriebssystems
- o Einspielen notwendiger Betriebssystem- und Treiberupdates
- o Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- o Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
- o Beginn der Wiederherstellung: spätestens Second Business Day
- o Pflege des Virens scanners
- o Monitoring der SAN-Anbindung
- o Monitoring der Netzwerkanbindung
- o Integration in einen Verzeichnisdienst
- o Dokumentation und Pflege des technischen Betriebskonzeptes

#### ● **Schnittstellenbetrieb**

- o Technischer Betrieb der Schnittstelle
- o Überwachung physischer Dateneingang und Überprüfung syntaktischer Korrektheit
- o Überwachung physischer Datenausgang und Überprüfung syntaktischer Korrektheit

### • **Technischer Betrieb**

- o Bereitstellen einer Linux-, Windows- oder Mainframe-Umgebung oder Appliance innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, USV, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o 7 x 24 h proaktives Monitoring
- o Automatisierte Verarbeitungssteuerung
- o Second-Level Rufbereitschaft
- o Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und viermal im Jahr jeweils am zweiten WE zu Quartalsbeginn. Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.
- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 97,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen

### **3.5 ASP-Betrieb - Bereitstellung Testumgebung**

Um Lösungen und Funktionen über die standardmäßig zur Verfügung stehende Testumgebung hinaus nutzen zu können, kann der Kunde/Auftraggeber auf Wunsch eine weitere separate Testumgebung seiner Lösung erhalten. Hierfür erbringt der Auftragnehmer folgende Leistungen:

- Kopieren der produktiven Systemumgebung
- Anonymisierung von Daten
- Anpassen und Integrieren der Systemkopie in die Rechenzentrums- und Netzwerkumgebung/-infrastruktur

Im Weiteren werden die Leistungen analog zum ASP-Betrieb - Standardverfügbarkeit - erbracht, allerdings mit folgenden Einschränkungen:

- o Verfügbarkeit: 97,0% im Jahr innerhalb der Betriebszeit ohne Berücksichtigung der geplanten Ausfallzeiten (z. B. Wartung). Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums (Knotenrouter gemessen)
- o Datensicherungen werden zum Zwecke der K-Fall-Vorsorge nicht ausgelagert
- o Es erfolgt kein proaktives Monitoring
- o Keine Second Level Rufbereitschaft
- o Keine garantierte Wiederherstellzeit

### **3.6 Hosting - Standardverfügbarkeit**

Für den Betrieb von Lösungen und Softwarepaketen, die sich im Eigentum des Kunden befinden, stellt und betreibt der Auftragnehmer die IT-Infrastruktur mit folgenden Leistungen:

- o Bereitstellen eines Linux- bzw. Windows-Server innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, getrennten Datenräumen, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o Netzwerkanbindung mit Ihren aktuellen Mbit/s.
- o Datensicherung per FTP oder Variante TSM
- o Ihr aktueller Traffic
- o Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
- o 7 x 24 h proaktives Monitoring
- o Second Level Rufbereitschaft innerhalb der Onlinezeit
- o Beginn der Wiederherstellung: Second Business Day

Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und zweimal im Jahr jeweils zur Uhrumstellung von Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 06:00 Uhr (s. ASP-Betrieb Standardverfügbarkeit). Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per E-Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.

- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 99,0 % im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen

### **3.7 Hosting - erhöhte Verfügbarkeit**

Für den Betrieb von Lösungen und Softwarepaketen, die sich im Eigentum des Kunden befinden, stellt und betreibt der Auftragnehmer die IT-Infrastruktur mit folgenden Leistungen:

- o Bereitstellen eines Linux- bzw. Windows-Server innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, getrennten Datenräumen, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o Netzwerkanbindung mit Ihren aktuellen Mbit/s.
- o Datensicherung per FTP oder Variante TSM
- o Ihr aktueller Traffic
- o Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
- o 7 x 24 h proaktives Monitoring
- o Second Level Rufbereitschaft innerhalb der Onlinezeit<sup>1</sup>
- o Beginn der Wiederherstellung: Next Business Day
- o Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und zweimal im Jahr jeweils zur Uhrumstellung von Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 06:00 Uhr (s. ASP-Betrieb Standardverfügbarkeit). Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.
- o Bereitstellung der Leistung innerhalb 4 Wochen nach Beauftragung
- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 99,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen

### **3.8 Hosting - 7 x 24**

Für den Betrieb von Lösungen und Softwarepaketen, die sich im Eigentum des Kunden befinden, stellt und betreibt der Auftragnehmer die IT-Infrastruktur mit folgenden Leistungen:

- o Bereitstellen eines Linux- bzw. Windows-Server innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, getrennten Datenräumen, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o Netzwerkanbindung mit Ihren aktuellen Mbit/s.
- o Datensicherung per FTP oder Variante TSM
- o Ihr aktueller Traffic
- o Tägliche Auslagerung der Datensicherungen zur K-Fall-Vorsorge gem. Wiederherstellklasse 4
- o 7 x 24 h proaktives Monitoring
- o Second Level Rufbereitschaft innerhalb der Onlinezeit<sup>1</sup>
- o Beginn der Wiederherstellung: Next Business Day

- o Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und zweimal im Jahr jeweils zur Uhrumstellung von Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 06:00 Uhr. (S. ASP-Betrieb Standardverfügbarkeit) die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.
- o Bereitstellung der Leistung innerhalb 4 Wochen nach Beauftragung
- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Freitag von 0:00 bis 24:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 98,0 % im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums gemessen.

### **3.9 Housing - Standardverfügbarkeit**

Zum Betrieb kunden-/auftraggebereigener Hardware in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers werden folgende Leistungen angeboten:

- o Bereitstellung von Rechenzentrumsfläche (je 1HE) innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, getrennten Datenräumen, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o Netzwerkanbindung mit Ihren aktuellen Mbit/s.
- o Datensicherung auf Anfrage
- o Monitoring auf Anfrage
- o Hands on auf Anfrage
- o Ihr aktueller Traffic
- o K-Fall-Vorsorge auf Anfrage
- o Zutritt zum Rechenzentrum während der Onlinezeit, nach vorheriger Anmeldung möglich
- o Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und zweimal im Jahr jeweils zur Uhrumstellung von Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 06:00 Uhr (s. ASP-Betrieb Standardverfügbarkeit). Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.
- o Bereitstellung der Leistung innerhalb 4 Wochen nach Beauftragung
- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 99,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums (Knotenrouter) gemessen

### **3.10 Housing - erhöhte Verfügbarkeit**

Zum Betrieb kunden-/auftraggebereigener Hardware in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers werden folgende Leistungen angeboten:

- o Bereitstellung von Rechenzentrumsfläche (je 1HE) innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, getrennten Datenräumen, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o Netzwerkanbindung mit Ihren aktuellen Mbit/s.
- o Datensicherung auf Anfrage
- o Monitoring auf Anfrage
- o Hands on auf Anfrage
- o Ihr aktueller Traffic
- o K-Fall-Vorsorge auf Anfrage
- o Zutritt zum Rechenzentrum während der Onlinezeit nach vorheriger Anmeldung möglich
- o Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und zweimal im Jahr jeweils zur Uhrumstellung von Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 06:00 Uhr (s. ASP-Betrieb Standardverfügbarkeit). Die



Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.

- o Bereitstellung der Leistung innerhalb 4 Wochen nach Beauftragung
- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Freitag von 08:00 bis 20:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 99,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums (Knotenrouter) gemessen

### 3.11 Housing - 7 x 24

Zum Betrieb kunden-/auftraggebereigener Hardware in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers werden folgende Leistungen angeboten:

- o Bereitstellung von Rechenzentrumsfläche (je 1HE) innerhalb eines klimatisierten Rechenzentrums mit Zugangssicherung, Brandschutz, getrennten Datenräumen, Notstromersatzanlage und Hochsicherheitsraum
- o Netzwerkanbindung mit Ihren aktuellen Mbit/s.
- o Datensicherung auf Anfrage
- o Monitoring auf Anfrage
- o Hands on auf Anfrage
- o Ihr aktueller Traffic
- o K-Fall-Vorsorge auf Anfrage
- o Zutritt zum Rechenzentrum während der Onlinezeit nach vorheriger Anmeldung möglich
- o Wartungsfenster außerhalb der Onlinezeit und zweimal im Jahr jeweils zur Uhrumstellung von Samstag 22:00 Uhr bis Sonntag 06:00 Uhr (s. ASP-Betrieb Standardverfügbarkeit.)Die Wartungsankündigung erfolgt durch den Auftragnehmer per Mail vier Wochen vor dem Wartungstermin.
- o Bereitstellung der Leistung innerhalb 4 Wochen nach Beauftragung
- o Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (Ausnahme Wartungsfenster)
- o Onlinezeit: Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr
- o Verfügbarkeit: 98,0% im Jahr innerhalb der Onlinezeit. Die Verfügbarkeit wird am Ausgang des Rechenzentrums (Knotenrouter) gemessen

### 3.12 Serveradministration

- Erstinstallation von Hardware und Betriebssystem (aktueller Patch-Level)
- Einrichten der Datensicherung
- Integration in das System-Management
- Installation eines Virenschanners
- Anbindung an das SAN
- Integration in das Netzwerk
- Integration in einen Verzeichnisdienst
- Dokumentation des technischen Betriebskonzeptes
- Pflege der Hardware und des Betriebssystems
- Update auf notwendige Patch Level
- Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- System-Monitoring (Event-Management)
- Pflege des Virenschanners
- Monitoring der SAN-Anbindung
- Monitoring und Netzwerkanbindung

### 3.13 Datenbankadministration

- o Pflege der Datenbanksoftware
- o Update auf neuen Patch Level
- o Durchführen und Überprüfen der Datensicherung
- o Überwachung von Speicherplatzbedarf und bedarfsgemäßer Allokation weiterer Ressourcen
- o Reorganisation
- o Performanceoptimierungen
- o System-Monitoring (Event-Management)

### 3.14 Anwendungsadministration

- Prüfung von Abhängigkeiten der Anwendungssoftware von und zu Betriebssystem-, Datenbank-, Netzwerk- und weiteren im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware eingesetzten Middleware-Komponenten
- Installation von Patches für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses
- Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Patches
- Installation von Upgrades für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses
- Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Upgrades

### 3.15 Desktop-Administration

- Die Dienstleistung beschränkt sich standardmäßig auf aktuelle Microsoft-Windows-Plattformen
- Installation der für eine Lösung benötigten Komponenten auf (neuen) Arbeitsplatzcomputern – manuell
- Installation der für eine Lösung benötigten Komponenten auf (neuen) Arbeitsplatz-Computern - mittels Softwareverteilungstool
- Installation / Einspielen von Patches an Arbeitsplatzcomputern – manuell
- Installation / Einspielen von Patches an Arbeitsplatzcomputern – mittels Softwareverteilungstool
- Installation / Einspielen von Upgrades an Arbeitsplatzcomputern – manuell
- Installation / Einspielen von Upgrades an Arbeitsplatzcomputern – mittels Softwareverteilungstool
- Nachbearbeiten von Einstellungen in den Arbeitsplatzkomponenten nach Installation von Patches oder Upgrades

### 3.16 Schnittstellen-Betrieb

- o Technischer Betrieb der Schnittstelle
- o Überwachung physischer Dateneingang und Überprüfung syntaktischer Korrektheit
- o Überwachung physischer Datenausgang und Überprüfung syntaktischer Korrektheit

### 3.17 Schnittstellen-Monitoring

- Kontrolle der Verfügbarkeit von Partnersystemen (auch externen Partnersystemen)
- Plausibilitätsprüfungen auf korrekte Übermittlung / Empfang und Verarbeitung der Daten
- Vollständigkeitskontrollen
- Inhaltliche Fehleranalysen
- Proaktive Fehlermeldungen an Kunden/Auftraggeber

### **3.18 User-Request-Management**

Der Auftragnehmer nimmt über den zentralen Service Desk alle Anfragen (Requests) des Kunden/ des Auftraggebers - üblicherweise im Umfeld einer Lösung (Funktionen und Dienstleistungen) - entgegen. Die Anfragen werden differenziert nach Anfragen zu neuen, zusätzlichen Dienstleistungen, Incidents (Störungen), Beschwerden etc. und über die entsprechenden Prozesse innerhalb des Auftragnehmers weitergeleitet, damit sie den weiteren Vereinbarungen entsprechend abgearbeitet werden. Der Kunde wird systematisch über den Bearbeitungsstand seiner Anfrage informiert. Dieser Service steht im Rahmen der Servicezeit, Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, zur Verfügung, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.19 User-Administration - Key-User**

Ausgehend von einem bestehenden Berechtigungskonzept und einer initial eingerichteten Berechtigungsverwaltung verwaltet der Auftragnehmer die Key-User eines Kunden / Auftraggebers (ausgewählte Benutzer) für die jeweilige Lösung innerhalb des Systems in den Funktionen "Anlegen", "Ändern", "Sperrern", "Entsperrern" und "Löschen" von Benutzern und weist den Key-Usern die entsprechenden Rollen gemäß dem jeweiligen Berechtigungskonzept / der jeweiligen Berechtigungsverwaltung zu. Diese Key-User sind dann in der Lage, die eingerichteten Rollen den jeweiligen Endbenutzern ihrer Organisation zuzuordnen. Aufträge über Änderungen der Key-User und deren Berechtigungszuordnung sind schriftlich per Post, per Fax oder per E-Mail zu erteilen. Angenommen werden diese Aufträge in der Servicezeit, Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind. Die Bearbeitung erfolgt innerhalb von 3 Werktagen nach Auftragsseingang.

### **3.20 User-Administration – umfassend**

Ausgehend von einem bestehenden Berechtigungskonzept und einer initial eingerichteten Berechtigungsverwaltung verwaltet der Auftragnehmer alle User eines Kunden / Auftraggebers (ausgewählte Benutzer) für die jeweilige Lösung innerhalb des Systems in den Funktionen "Anlegen", "Ändern", "Sperrern", "Entsperrern" und "Löschen" von Benutzern und weist diesen Usern die entsprechenden Rollen gemäß dem jeweiligen Berechtigungskonzept / der jeweiligen Berechtigungsverwaltung zu. Aufträge über Änderungen dieser User und deren Berechtigungszuordnung sind schriftlich per Post, per Fax oder per E-Mail zu erteilen. Angenommen werden diese Aufträge in der Servicezeit, Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind. Die Bearbeitung erfolgt spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Auftragsseingang.

### **3.21 Anwendungssupport - 24 Stunden Reaktionszeit**

Für den Fall, dass eine vertraglich vereinbarte Funktion einer Lösung nicht oder nur fehlerhaft zur Verfügung steht, kann vom Kunden/Auftraggeber eine entsprechende Störungsmeldung über den Service Desk des Auftragnehmers aufgegeben werden. Die Meldung kann über das Servicetelefon oder das Web-Frontend des Servicemanagementsystems des Auftragnehmers erfolgen. Dieser nimmt auf diesen beiden Wegen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Der Auftragnehmer beginnt mit der qualifizierten Bearbeitung einer Störungsmeldung während der Servicezeit spätestens innerhalb von 24 Stunden.

Unter qualifizierter Bearbeitung wird die erste Analyse der Störung - und eine erste konkrete Aussage über den Zeitpunkt der Behebung - verstanden. Die Servicezeit des Auftragnehmers ist Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.22 Anwendungssupport - 4 Stunden Reaktionszeit**

Für den Fall, dass eine vertraglich vereinbarte Funktion einer Lösung nicht oder nur fehlerhaft zur Verfügung steht, kann vom Kunden/Auftraggeber eine entsprechende Störungsmeldung über den Service Desk des Auftragnehmers aufgegeben werden. Die Meldung kann über das Servicetelefon oder das Web-Frontend des Servicemanagementsystems des Auftragnehmers erfolgen. Dieser nimmt auf diesen beiden Wegen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Der Auftragnehmer beginnt mit der qualifizierten Bearbeitung einer Störungsmeldung während der Servicezeit spätestens innerhalb von 4 Stunden.

Unter qualifizierter Bearbeitung wird die erste Analyse der Störung - und eine erste konkrete Aussage über den Zeitpunkt der Behebung - verstanden. Die Servicezeit des Auftragnehmers ist Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.23 Anwendungssupport - 3 Stunden Reaktionszeit**

Für den Fall, dass eine vertraglich vereinbarte Funktion einer Lösung nicht oder nur fehlerhaft zur Verfügung steht, kann vom Kunden/Auftraggeber eine entsprechende Störungsmeldung über den Service Desk des Auftragnehmers aufgegeben werden. Die Meldung kann über das Servicetelefon oder das Web-Frontend des Servicemanagementsystems des Auftragnehmers erfolgen. Dieser nimmt auf diesen beiden Wegen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Der Auftragnehmer beginnt mit der qualifizierten Bearbeitung einer Störungsmeldung während der Servicezeit spätestens innerhalb von 3 Stunden.

Unter qualifizierter Bearbeitung wird die erste Analyse der Störung - und eine erste konkrete Aussage über den Zeitpunkt der Behebung - verstanden. Die Servicezeit des Auftragnehmers ist Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.24 Anwendungssupport - 2 Stunden Reaktionszeit**

Für den Fall, dass eine vertraglich vereinbarte Funktion einer Lösung nicht oder nur fehlerhaft zur Verfügung steht, kann vom Kunden/Auftraggeber eine entsprechende Störungsmeldung über den Service Desk des Auftragnehmers aufgegeben werden. Die Meldung kann über das Servicetelefon oder das Web-Frontend des Servicemanagementsystems des Auftragnehmers erfolgen. Dieser nimmt auf diesen beiden Wegen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Der Auftragnehmer beginnt mit der qualifizierten Bearbeitung einer Störungsmeldung während der Servicezeit spätestens innerhalb von 2 Stunden.

Unter qualifizierter Bearbeitung wird die erste Analyse der Störung - und eine erste konkrete Aussage über den Zeitpunkt der Behebung - verstanden. Die Servicezeit des Auftragnehmers ist Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.25 Anwendungssupport - 1 Stunde Reaktionszeit**

Für den Fall, dass eine vertraglich vereinbarte Funktion einer Lösung nicht oder nur fehlerhaft zur Verfügung steht, kann vom Kunden/Auftraggeber eine entsprechende Störungsmeldung über den Service Desk des Auftragnehmers aufgegeben werden. Die Meldung kann über das Servicetelefon oder das Web-Frontend des Servicemanagementsystems des Auftragnehmers erfolgen. Dieser nimmt auf diesen beiden Wegen täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Der Auftragnehmer beginnt mit der qualifizierten Bearbeitung einer Störmeldung während der Servicezeit spätestens innerhalb von 1 Stunde.

Unter qualifizierter Bearbeitung wird die erste Analyse der Störung - und eine erste konkrete Aussage über den Zeitpunkt der Behebung - verstanden. Die Servicezeit des Auftragnehmers ist Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.26 Anwendersupport**

Für den Fall, dass ein Benutzer/Anwender nicht ausreichend mit der Bedienung des Systems (i. d. R. Softwarefunktion) vertraut ist, um die gewünschte Funktion im System auszuführen, kann über den Service Desk des Auftragnehmers eine entsprechende Hilfestellung gegeben werden. Als Anwendersupport können dabei lediglich Anfragen von Benutzern bearbeitet werden, die einerseits grundsätzlich über das Wissen aus den Basisschulungen und den Vertiefungen zur jeweiligen Lösung verfügen. Außerdem muss über das erforderliche fachliche Wissen verfügt werden, um inhaltliche Anforderung, die mit Hilfe der Anwendungsfunktion umgesetzt werden soll, hinreichend fachlich präzise und rechtlich valide beschreiben zu können. Dieser Service wird im Rahmen der Servicezeit, Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, angeboten, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.27 Anwenderberatung**

Für den Fall, dass ein Benutzer/Anwender eine fachliche Empfehlung benötigt, wie die gewünschte inhaltliche Anforderung fachlich und rechtlich valide abzubilden ist, kann diese Empfehlung vom Auftragnehmer grundsätzlich im Rahmen einer Beratung als erweiterte Supportleistung erbracht werden. Als Beratungsfälle können dabei lediglich Anfragen von Benutzern bewertet werden, die seitens des Auftragnehmers einen zeitlichen Gesamtbearbeitungsaufwand von 30 Minuten nicht übersteigen. Andernfalls sind komplexere Fragestellungen über ein entsprechend zu beauftragendes "Beratungsprojekt" zu lösen. Dieser Service wird im Rahmen der Servicezeit, Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, angeboten, soweit diese Tage keine bundesweiten bzw. gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg sind.

### **3.28 Sachbearbeitung im Auftrag**

Der Auftragnehmer übernimmt konkrete Sachbearbeitung im Auftrag des Kunden/Auftraggebers. Hierfür erhalten namentlich festgelegte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von entsprechenden Partnern Zugriff auf die erforderlichen Systeme, Funktionen und Daten des Kunden/Auftragnehmers, um ausschließlich die beauftragten Funktionen und die Vorgangsbearbeitung vornehmen zu können. Die entsprechenden Verpflichtungen dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Datenschutz und Geheimhaltungspflichten sind Bestandteil des Vertrages bzw. Auftrages.

Kompetenzen, Servicelevel und Haftungsfragen werden, soweit nicht in den AABs oder AGBs des Auftragnehmers festgelegt, in einer individuellen Ergänzung/Anlage vereinbart.

### 3.29 Druck

Leistung:

Für unsere Kunden wurde eine kostengünstige Möglichkeit geschaffen, alle anfallenden Druckausgaben durch den Auftragnehmer erstellen zu lassen.

Durch die Unterstützung offener Standards wie Postscript und PCL ist das Druckzentrum in der Lage, Druckdaten aus allen heute marktüblichen Betriebssystem-Umgebungen wie OS/390 (ZOS) oder Windows entgegenzunehmen. Anschließend besteht die Möglichkeit, die Druckausgaben weiter zu verarbeiten.

Die versandfertige Aufbereitung erfolgt nach datenschutzrechtlichen Vorgaben im Rechenzentrum und wird zum Transport bereitgestellt.

Servicelevel:

Die tagesaktuelle Verarbeitung ist 8 Stunden nach der Druckbereitstellung zu 98,5 % fehlerfrei gedruckt, versandfertig aufbereitet und zur Auslieferung bereitgestellt.

Zyklische Verarbeitungen und Einzelaufträge erfolgen - in Abstimmung mit dem Kunden - in einem festgelegten Zeitraster (Terminplan). Der Vorlauf zur Terminierung ist abhängig vom Druckvolumen: Druckaufträge bis zu 5.000 Blatt 2 Arbeitstage; bis zu 50.000 Blatt 5 Arbeitstage, darüber hinausgehende Aufträge 15 Arbeitstage. Mit einem Kunden wird die termingerechte und fehlerfreie Produktion zu 98,5 % vereinbart.

Diese Zusicherung bezieht sich auf alle Druckaufträge eines Kunden, wobei eine gleitende Beobachtungsperiode von einem Jahr zugrunde gelegt wird.

### 3.30 Kuvertierung

Leistung:

Folgende Kuvertiervarianten sind möglich:

- Einfach-Kuvertierung (Format DIN A3, A4) im Endlosformat
- Einzelblattkuvertierung (DIN A3, A4)
- Mehrfachkuvertierung (2-Kanalwendungen)
- OMR Lesung / Steuerung (Mehrfachkuvertierung / Sicherheit)
- Selektives Beisteuern von bis zu 3 Beilagen
- Verschlussene oder unverschlossene Kuvertierung
- Kuvertierung in unseren Standardkuverts (DIN Lang)

Servicelevel:

Die tagesaktuelle Verarbeitung wird, sofern sie 24 Stunden vor Abfahrt der Kuriere zum Druck zur Verfügung steht, zu 98,5 % fehlerfrei gedruckt, kuvertiert, versandfertig aufbereitet und zur Auslieferung bereitgestellt (aktuell gibt es Einzelvereinbarungen für Großkunden, die davon abweichen).

Zyklische Verarbeitungen und Einzelaufträge erfolgen - in Abstimmung mit dem Kunden - in einem festgelegten Zeitraster (Terminplan). Der Vorlauf zur Terminierung beträgt abhängig vom Volumen: bis 5000 Kuvertierungen 2 Arbeitstage, bis 50.000 Kuvertierungen 5 Arbeitstage, darüber hinausgehende Aufträge 15 Arbeitstage. Mit einem Kunden wird die termingerechte und fehlerfreie Produktion zu 98,5 % vereinbart.

Die Zusicherung bezieht sich auf alle Kuvertieraufträge eines Kunden, wobei eine gleitende Beobachtungsperiode von einem Jahr zugrunde gelegt wird.

### 3.31 Beilagenkuvertierung

Leistung:

Eine Zusteuerung von Beilagen ist im Rahmen der Kuvertierung optional möglich. Bei Erstellung der Beilagen durch den Kunden sind nachfolgende Vorgaben einzuhalten:

- Papierqualität mindestens 80 Gramm/m<sup>2</sup>
- Postkartenformat 4 Zoll bis 297 mm (DIN A 4)
- DIN A4 ungefalzt
- Keine Recycling-Papiere
- Wickelfalz
- Andere Formate und Papierqualitäten sind vorab mit dem Auftragnehmer abzustimmen.

Bei Abweichung von diesen Vorgaben sind dem Auftragnehmer die Beilagen für einen Test in ausreichender Menge zur Verfügung zu stellen.

Optional können Beilagen durch den Auftragnehmer erstellt werden.

Vom Kunden zur Verfügung gestellte Beilagen sind fünf Arbeitstage vor dem Produktionstermin dem Auftragnehmer anzuliefern.

Servicelevel:

Die tagesaktuelle Verarbeitung wird, sofern sie 24 Stunden vor Abfahrt der Kuriere zum Druck zur Verfügung steht, zu 98,5 % fehlerfrei gedruckt, kuvertiert, versandfertig aufbereitet und zur Auslieferung bereitgestellt (aktuell gibt es Einzelvereinbarungen für Großkunden, die davon abweichen).

Zyklische Verarbeitungen und Einzelaufträge erfolgen in Abstimmung mit dem Kunden in einem festgelegten Zeitraster (Terminplan). Der Vorlauf zur Terminierung beträgt abhängig vom Volumen: bis 5000 Kuvertierungen 2 Arbeitstage, bis 50.000 Kuvertierungen 5 Arbeitstage, darüber hinausgehende Aufträge 15 Arbeitstage. Mit einem Kunden wird die termingerechte und fehlerfreie Produktion zu 98,5 % vereinbart.

Die Zusicherung bezieht sich auf alle Kuvertieraufträge eines Kunden, wobei eine gleitende Beobachtungsperiode von einem Jahr zugrunde gelegt wird.

### **3.32 Versand/Postauflieferung**

Leistung:

Postsendungen werden von dem Auftragnehmer je nach Versendungsart, Auflage, Abmessungen und Gewicht zu den günstigsten Porto-Tarifen gefertigt und zur Postauflieferung bereitgestellt. Abhängig von der Menge übernehmen wir direkt die Einlieferung bei der Deutschen Post AG oder einem anderen Postdienstleister inkl. aller Formalitäten. Das Postentgelt und die Kosten der Auflieferung werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Information zur Postauflieferung:

Die Postauflieferung erfolgt mit der „Postcard“ (ohne PIN) des Kunden, diese muss dem Auftragnehmer rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Alternativ erfolgt die Einlieferung im Auftrag des Auftragnehmers und wird dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt. Der Versand der Sendungen erfolgt durch die Deutsche Post AG. Andere Postdienstleister können im Einzelfall - im Auftrag des Kunden - die Versendung übernehmen.

Folgende Sendungsarten werden angeboten:

- Standardbriefe
- Infobriefe
- Infopost (ab einer bestimmten Mindestmenge)
- Sendungsverfolgung

Zusatzleistungen, z. B. Nachsendeauftrag mit Adressdatenermittlung, sind abhängig vom Postdienstleister und können im Einzelfall vereinbart werden.



#### Infobrief:

Als INFOBRIEF können kleinere Mengen inhaltsgleicher Sendungen einfach und preiswert versendet werden. Für größere Mengen gibt es die INFOPOST-Einlieferung. Inhaltsgleich bedeutet dies, dass alle Sendungen inhalts-, -format- und gewichtsgleich sind.

#### Infopost:

Voraussetzungen: Mindestens 4.000 Stück nach Postleitzahlen sortiert oder mindestens 250 Stück in derselben Leitregion oder mindestens 50 Stück für den Leitbereich der Einlieferungsstelle.

#### Servicelevel:

Zyklische Verarbeitungen und Einzelaufträge erfolgen - in Abstimmung mit dem Kunden - in einem festgelegten Zeitraster (Terminplan). Der Vorlauf zur Terminierung ist abhängig vom Auftragsvolumen: bis 5.000 Sendungen 2 Arbeitstage, bis 50.000 Sendungen 5 Arbeitstage, darüber hinausgehende Aufträge 15 Arbeitstage.

Mit einem Kunden wird die termingerechte und fehlerfreie Produktion zu 98,5 % vereinbart. Die Zusicherung bezieht sich auf einen Kundenauftrag, wobei eine Beobachtungsperiode von einem Jahr zugrunde gelegt wird.

### 3.33 Post austausch

#### Leistungsbeschreibung:

Einsammeln von Sendungen durch die beauftragten, regionalen Kurierdienstunternehmen des Auftragnehmers für die Absender und Empfänger innerhalb einer Region (Nord, Mitte, Süd) im Einzugsbereich des Auftragnehmers. Der Service erfolgt nach den mit den Kunden innerhalb der Auftragnehmer-Dienstleistung "Kurierdienst" fix vereinbarten Zyklen der Fahrtrouten. Die Umsortierung der Sendungen erfolgt nach dem Zugang in den Betriebsstätten des Auftragnehmers. Die Zustellung erfolgt mit dem nächstmöglichen Kurierdienst, abhängig vom jeweiligen Zyklus der Fahrtroute.

#### Kapazität:

Die Sendungen (Briefe und Päckchen) dürfen folgende Packungsgrößen nicht überschreiten:  
DIN B4 (250 x 353 mm)

Max. Gewicht 1 kg

#### Inhalte / Werte / Transportgut:

Schecks, Bargeld und Wertgegenstände sind von der Beförderung ausgeschlossen. Der Austausch von Urkunden und Ausweispapieren erfolgt auf eigenes Risiko des Absenders.

Medien können nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftragnehmer befördert werden.

#### Kennzeichnung und Verpackung der Sendungen:

Alle Sendungen sind, entsprechend den Vorgaben des Auftragnehmers, mit Absender- und Empfängerinformation zu kennzeichnen. Die hierfür erforderlichen Informationen stehen im Kundenbereich des Intranets unter [www.kivbf.de](http://www.kivbf.de) > Kundenbereich zur Verfügung.

Die Sendungen sind nach den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes ausschließlich verschlossen in Auftrag zu geben.

Für nicht ausreichend gekennzeichnete oder verpackte Sendungen besteht kein Beförderungsanspruch.

#### Enthaltene Grundleistung:

Versand und Zustellung von Sendungen innerhalb des regionalen Einzugsbereiches der Auftragnehmer (Nord, Mitte, Süd)

Kundenkreis:

Ausschließlich für Kunden des Auftragnehmers, die Arbeitsergebnisse aus IT-Lösungen in Anspruch nehmen und Teilnehmer am Kurierdienst sind.

Vereinbartes Servicelevel:

Ab der Annahme einer Sendung sichern wir zu 98,5 % zu, dass die Sendung nach 24 Stunden umverteilt ist und zur Auslieferung bereitsteht.

Zur Klarstellung:

Die Zustellung zum Empfänger kann - vom Zeitpunkt der Annahme einer Sendung an gerechnet - bis zu 5 Arbeitstage dauern. Dies ist abhängig von den mit den Kunden des Auftragnehmers vereinbarten Zustellzyklen.

Nicht zustellbare Sendungen werden an den Absender zurückgesandt oder bereits bei der Annahme von der Beförderung ausgeschlossen.

## 4 Application Services und Lösungen

### 4.1 Softwarevermietung

Die Softwarevermietung erfolgt auf Basis von EVB-IT (Softwarevermietung). Die detaillierten Beschreibungen nach EVB-IT können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

### 4.2 Softwareüberlassung

Die Softwareüberlassung erfolgt auf Basis von EVB-IT (Softwareüberlassung). Die detaillierten Beschreibungen nach EVB-IT können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

### 4.3 Softwarepflege

Die Softwarepflege erfolgt auf Basis von EVB-IT (Softwarepflege). Die detaillierten Beschreibungen nach EVB-IT können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

### 4.4 Hardwarevermietung

Die Hardwarevermietung erfolgt auf Basis von BVB-Miete (Hardwarevermietung). Die detaillierten Beschreibungen nach BVB-Miete können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

### 4.5 Hardwareüberlassung

Die Hardwareüberlassung erfolgt auf Basis von EVB-IT (Hardwareüberlassung). Die detaillierten Beschreibungen nach EVB-IT können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

### 4.6 Hardwarewartung

Die Hardwarewartung erfolgt auf Basis von EVB-IT (Hardwarewartung). Die detaillierten Beschreibungen nach EVB-IT können auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

### 4.7 Hardwarebereitstellung nach Auftragnehmer Standard

Der Auftragnehmer stellt Lösungen und Funktionen zur Nutzung zur Verfügung (zur Veränderung dieser Funktionen durch Verändern von Systemeinstellungen ist ausschließlich der Auftragnehmer berechtigt). Um einen möglichst sicheren und reibungslosen Betrieb zu ermöglichen, werden hierfür folgende Leistungen erbracht:

- **Anwendungsadministration:**
  - Prüfung von Abhängigkeiten der Anwendungssoftware von und zu Betriebssystem-, Datenbank-, Netzwerk- und weiteren im Zusammenhang mit der Anwendungssoftware eingesetzten Middleware-Komponenten
  - Installation von Upgrades und Patches für die Fach-Anwendung nach interner Prüfung und Freigabe auf Basis des standardisierten Implementierungsprozesses
  - Nachbearbeitung von Einstellungen in den Anwendungen nach Installation von Upgrades und Patches
- **Serveradministration am Kundenstandort:**
  - Pflege der Hardware und des Betriebssystems
  - Einspielen notwendiger Betriebssystem- und Treiberupdates
  - Sicherung der Konfiguration nach Installation und Änderungen
  - Beginn der Wiederherstellung: spätestens Next Business Day

- o Bei Einsatz eines von dem Auftragnehmer bereitgestellten Virenscanners übernimmt die dieser die Pflege der Virenscannersoftware
- o Monitoring der Netzwerkanbindung
- o Integration in einen Verzeichnisdienst
- o Dokumentation und Pflege des technischen Betriebskonzeptes
- **Technischer Betrieb am Kundenstandort:**
- o Bereitstellen einer Linux-, Windows-Umgebung oder Appliance
- o 7 x 24 h proaktives Monitoring
- o Ersatzteilbevorratung und Ersatz defekter Hardware mit Servicelevel next Business Day
- o First-Level Rufbereitschaft

## 5 Schulung

### 5.1 Basisschulung

Im Rahmen der Basisschulung werden die Grundzüge und Bedienprinzipien der Anwendung bzw. der Softwarefunktionen vermittelt. Die Schulung ermöglicht dem Endanwender einer Softwarelösung, die zentralen Standardgeschäftsvorfälle im Rahmen der Lösung abarbeiten zu können. Voraussetzung für die Teilnahme an einer Basisschulung ist die grundsätzliche Vertrautheit mit der Arbeit mit einem PC-Arbeitsplatz (im Besonderen der Umgang mit Maus und Tastatur). Ferner ist der Schulungsteilnehmer vertraut mit dem fachlichen Hintergrund der schulenden Softwarefunktionalität. Die Schulungskonzeption beinhaltet die Vermittlung konzeptioneller und struktureller Eigenschaften der Softwarefunktionen, praktische Demonstration der Funktionsweise und einen aktiven Übungsteil mit vorbereiteten Übungsaufgaben. Die Schulungsteilnehmer erhalten einen entsprechenden Teilnahmenachweis.

Die Basisschulung kann wahlweise in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers oder bei geeigneter Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden/Auftragnehmers erfolgen. Alternativ besteht in geeigneten Fällen die Möglichkeit die Schulung auch per Telekonferenz (z. B. Video-Konferenz, Desktop-Sharing) durchzuführen.

### 5.2 Vertiefung

Im Rahmen der Vertiefung werden weitergehende Funktionen und der Umgang mit speziellen Vorgängen/Geschäftsvorfällen vermittelt. Voraussetzung für die Teilnahme an einer Vertiefung ist die Teilnahme an einer zugehörigen Basisschulung und den dort genannten Voraussetzungen oder nachweislich vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten. Die Schulungskonzeption beinhaltet die Vermittlung konzeptioneller und struktureller Eigenschaften der Softwarefunktionen, praktische Demonstration der Funktionsweise und einen aktiven Übungsteil mit vorbereiteten Übungsaufgaben. Die Schulungsteilnehmer erhalten einen entsprechenden Teilnahmenachweis. Die Vertiefung kann wahlweise in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers oder bei geeigneter Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden/Auftragnehmers erfolgen.

### 5.3 Administratoren

Im Rahmen der Schulung für Administratoren werden Kenntnisse vermittelt, um Systemeinstellungen selbständig vornehmen zu können. Hierzu gehören in Abhängigkeit von der jeweiligen Lösung Themen wie Parametrisierung, Berechtigungsverwaltung, Formulargestaltung. Voraussetzung für die Teilnahme an einer Schulung für Administratoren ist die Teilnahme an

einer entsprechenden Basisschulung und, falls vorhanden, entsprechende Vertiefungen unter den dort genannten Voraussetzungen oder nachweislich vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten. Die Schulungskonzeption beinhaltet die Vermittlung konzeptioneller und struktureller Eigenschaften der Softwarefunktionen, praktische Demonstration der Funktionsweise und einen aktiven Übungsteil mit vorbereiteten Übungsaufgaben. Die Schulungsteilnehmer erhalten einen entsprechenden Teilnahmenachweis. Die Schulung für Administratoren kann wahlweise in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers oder bei geeigneter Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden/Auftragnehmers erfolgen.

#### **5.4 Einweisung**

Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter des Kunden/des Auftraggebers werden in die konkrete Implementierung der Lösungen und/oder Funktionen eingewiesen. Die dokumentierten spezifischen Einstellungen werden dem Kunden/Auftraggeber in Form einer angemessenen Beschreibung ausgehändigt. Voraussetzung für eine Einweisung ist, dass falls Basisschulungen oder situativ Administratorenschulungen existieren, diese von den einzuweisenden Personen besucht wurden oder diese über vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen.

#### **5.5 Going-Live-Workshop**

Zeitnah vor der produktiven Nutzung einer Lösung oder Funktion wird für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kunden/Auftraggebers ein Workshop abgehalten, in dem kritische, sowie zentrale Geschäftsprozesse und Funktionen besprochen werden, Fragen beantwortet, Funktionen nochmals geübt und die konkrete Vorgehensweise bei der Aufnahme der produktiven Tätigkeit in Form eines Briefings mit auf den Weg gegeben wird. Der Going-Live-Workshop kann wahlweise in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers oder bei geeigneter Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden/Auftragnehmers erfolgen.

#### **5.6 Going-Live-Coaching**

Der Auftragnehmer stellt Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter ab, die beim Kunden/Auftraggeber vor Ort die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kunden/Auftraggebers begleiten und Hilfestellung in der ersten Zeit unmittelbar nach Produktivsetzung der Lösung / der Funktion geben. Hierzu gehören Hinweise zur optimierten Bedienung der Systemfunktionen und Hinweise zur stringenten Bearbeitung einzelner Vorfälle bzw. Prozessschritte.

Allerdings ersetzt dieses Coaching grundsätzlich nicht den Besuch einer Basisschulung oder Vertiefung.

In einem Abschlussbericht über die Coaching-Aktivität gibt der "Coach" Hinweise für weitere Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen und eventuell umfassendere Geschäftsprozessoptimierungen und -automatisierungen.

#### **5.7 Coaching beim Kunden**

Der Auftragnehmer stellt Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter ab, die beim Kunden/Auftraggeber vor Ort die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kunden/Auftraggebers die tägliche Arbeit mit den Lösungen/Funktionen des Auftragnehmers begleiten und Hilfestellungen geben. Hierzu gehören Hinweise zur optimierten Bedienung der Systemfunktionen, Hinweise zur stringenten Bearbeitung einzelner Vorfälle bzw. Prozessschritte.

Allerdings ersetzt dieses Coaching grundsätzlich nicht den Besuch einer Basisschulung oder Vertiefung.

In einem Tätigkeits- und Abschlussbericht über die Coaching-Aktivität gibt der "Coach" u. a. Hinweise für weitere Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen und eventuell umfassendere Geschäftsprozessoptimierungen und -automatisierungen.

## **5.8 Deltakurs**

Im Rahmen eines Deltakurses werden neue und geänderte Funktionen einer Lösung aufgrund von Weiterentwicklungen, Upgrades oder neuen Releases vorgestellt und der Umgang mit diesen neuen Funktionen gegebenenfalls geübt. Voraussetzung für die Teilnahme an einem Deltakurs ist die Teilnahme an einer zugehörigen Basisschulung unter den dort genannten Voraussetzungen oder nachweislich vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten. Die Schulungskonzeption beinhaltet die Vermittlung konzeptioneller und struktureller Eigenschaften der neuen oder geänderten Softwarefunktionen, praktische Demonstration der Funktionsweise und einen aktiven Übungsteil mit vorbereiteten Übungsaufgaben. Die Schulungsteilnehmer erhalten einen entsprechenden Teilnahmenachweis. Der Deltakurs kann wahlweise in den Räumlichkeiten des Auftraggebers oder bei geeigneter Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden/Auftragnehmers erfolgen.

## 6 Definitionen

### 6.1 Ausfallzeiten

Ausfallzeit - Zeitraum, in dem Ressourcen nach einem Notfall bzw. nach einer Störung nicht genutzt werden können. Die Ausfallzeit entspricht bei der Notfallvorsorge der Zeit bis zum Beginn des Notbetriebs, also der Wiederanlaufzeit.

### 6.2 Betriebszeit

Die Zeitspanne, in der eine Lösung für die Nutzung durch den Kunden zur Verfügung steht. Es steht kein Personal für Dienstleistung aus der Lösung heraus (Probleme, Störungen, Anfragen, Support o.ä.) zur Verfügung. Techn. Leistungen zur Aufrechterhaltung der Nutzung werden erbracht. In dieser Zeit könnte die Online-Nutzung der Lösung bspw. durch Batch-Läufe o.ä. nicht möglich sein.

### 6.3 Onlinezeit

Online-Zeit ist das Zeitfenster, in dem die spezifizierte Verfügbarkeit des Systems für den Benutzer gewährleistet wird. Im Rahmen der Betriebszeit (falls diese über den Zeitrahmen der Online-Zeit hinaus geht) steht das System grundsätzlich auch in dieser Zeit zur Nutzung zur Verfügung. Über die Verfügbarkeit wird aber keine verbindliche Aussage getroffen.

### 6.4 Reaktionszeit

Die Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Servicezeit von der Annahme einer Anfrage, einer Störung, eines Problems, eines Supportfalls o.ä. bis zu einer ersten qualifizierten Bearbeitung. Unter einer qualifizierten Bearbeitung verstehen wir hier die erste fachkundige Einschätzung der Anforderung und eine erste konkrete Aussage über den voraussichtlichen Zeitpunkt der Erledigung. Die Tiefe der benötigten Fachkenntnis wird durch den zeitlichen Aspekt, d.h. eine erste Auskunft abgegrenzt.

### 6.5 Servicezeit

Die Zeitspanne, in der wir Dienstleistung für unsere Kunden erbringen.

### 6.6 Verfügbarkeit

Der Prozentsatz, den der Auftragnehmer für die Erbringung der vereinbarten Servicelevels zusichert. Für die Berechnung der Verfügbarkeit wird eine Beobachtungsperiode von 1 Jahr zugrunde gelegt.

### 6.7 Wartungszeit

Die Zeitspanne, in der eine Lösung für die Nutzung durch den Kunden nicht zur Verfügung steht, da Wartungsarbeiten notwendig sind.

### 6.8 Wiederherstellungszeit

Zeitspanne, in der ein notwendiger Notbetrieb mit reduzierter Funktionalität in den Normalbetrieb (Regelbetrieb) zurückgeführt wird.



# Copyright

Copyright 2010 ZV KIVBF. Alle Rechte vorbehalten.

Die Weitergabe und Vervielfältigung dieser Dokumentation oder Teilen daraus sind ohne die ausdrückliche Genehmigung durch die KIVBF nicht gestattet.

Die KIVBF weist darauf hin, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert bzw. ergänzt werden können.

## Verfahren

Peter Wöhrle  
Fon 0761 1300 472  
Peter.Woehrle@kivbf.de  
www.kivbf.intra

# Änderungsdokumentation

Datum	Beschreibung	Kapitel	Autor
23.05.2012	Komplette Überarbeitung		Wöhrle
25.05.2012	Übernahme in CD		Dahmen
15.10.2013	Anpassung KIVBF/KRBF an Auftragnehmer und Definitionen eingefügt		Wöhrle
01.04.2014	Neue Verfügbarkeitsdefinitionen (Technischer Betrieb)	3.1, 3.2, 3.3	Heinrich & Steinhilber