Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. B/15/3186-01	Termin 16.12.2013	Rat der Stadt
Beschlussvorlage			öffentlich

Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss-kontrolle*
09.12.2013	Haupt- und Finanzausschuss	V		
16.12.2013	Rat der Stadt	B		

Beratungsgegenstand

Neuausrichtung IT-Landschaft bei der Stadt Oberhausen

Beschlussvorschlag

1. Der Rat der Stadt stimmt dem Abschluss des als Entwurf vorliegenden Vertrags zu IT- und TK-Leistungen mit der OGM GmbH zu.

2. Der Rat der Stadt nimmt die Neuausrichtung der IT-Aufgaben bei der Stadt Oberhausen zur Kenntnis.

Stellv.Bereichsleiter Bereich 4-1	Dezernent Dezernat 0	Kämmerer	Oberbürgermeister
Nößler 27.11.2013	Schmidt 27.11.2013	Tsalastras 27.11.2013	Wehling 28.11.2013

* Vorlage zur:	* Ergebnis :	Beschlusskontrolle:	Beteiligung:
Anhörung (A) Kenntnisnahme (K) Vorberatung (V) Beschlussfassung (B)	Zustimmung (Z) Ablehnung (A) Änderung (Ä) Anhörung vollzogen (AV) Kenntnisnahme (K)	Ja oder nein	Personalrat [X] Gleichstellungsstelle [X]

Stadt Oberhausen	Drucksache Nr. B/15/3186-01	Termin 16.12.2013	Rat der Stadt

Bezug

Konsequenzen

a) Finanzielle

keine [ ]

ja [X] siehe Begründung

b) Sonstige

Begründung

Die Anpassung der Verträge zu den IT und TK Diensten war vor allem im Teil B (Leistungsverzeichnis/Leistungsbeschreibung) mit einem erheblichen Arbeits- und Abstimmungsaufwand zwischen allen Projektbeteiligten (OGM, Ernst & Young, Gemeindeprüfungsanstalt und Stadtverwaltung) verbunden. Neben den 29 Leistungsbeschreibungen wurden auch umfangreiche Detailspezifikationen zu den einzelnen Leistungsbeschreibungen erstellt. Darüber hinaus wurden Steckbriefe mit jeweils rund 60 Fragen zu 66 Fachverfahren und 78 Desktopverfahren erstellt, ausgefüllt und abgestimmt. Die Kategorisierung der Fachverfahren wurde anschließend anhand der ausgewerteten Steckbriefe vorgenommen und abgestimmt (Service Level Agreements). Aufgrund dieser sehr zeitaufwendigen Projektarbeit konnten die Vertragsteile zu den IT und TK Diensten dem Rat der Stadt erst zu der Sitzung im Dezember 2013 zur Entscheidung vorgelegt werden.

Mit der Zustimmung des Rates zu den IT und TK Verträgen werden die geänderten Vertragsbeziehungen zwischen der Stadt Oberhausen und der OGM GmbH zum 01.01.2014 wirksam. Der Vertrag über die IT und TK Dienste der Stadt Oberhausen hat insbesondere umfangreiche organisatorische Folgen für den Fachbereich 4-1-60/Informationstechnologie, der in seiner kompletten Aufgabenstruktur betroffen ist. Darüber hinaus hat der Vertrag auch Auswirkungen auf die Bereiche / Fachbereiche, bei denen dezentrale IT-Koordinatoren angesiedelt sind (0-5/Medien, 3-2/Soziales, 4-5-10/Statistik, 5-2-30/ Liegenschaftskataster und 9-7/Pressestelle, Virtuelles Rathaus). Die genannten Bereiche / Fachbereiche sind hinsichtlich der ermittelten operativen und strategischen IT-Tätigkeiten betroffen, alle sonstigen Aufgaben und Zuständigkeiten bleiben unverändert bestehen.

Der Vertragsteil C wurde im Gegensatz zu den übrigen Vertragsteilen nicht verändert und enthält weiterhin eine Pauschalvergütung für die OGM GmbH. Nach Abstimmung mit der Geschäftsführung der OGM GmbH werden im Jahr 2014 bei der OGM GmbH mit Unterstützung der Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) und unter Beteiligung des strategischen IT-Managements die gesamten IT-Kosten des Vorjahres erfasst, daraus die Ermittlung von Einheitspreisen der Detailspezifikationen (vgl. Vertragsteil B) vollzogen und ein neues Abrechnungssystem erarbeitet. Die Einheitspreise der Detailspezifikationen und das neue Abrechnungssystem sollen dann ab dem 01.01.2015 für die gesamte Verwaltung gelten. Der Vertragsteil C wird mithin zum Ende des Jahres 2014 entsprechend angepasst und dem Rat dann erneut zur Entscheidung vorgelegt.

Ausgangssituation

Die IT-Aufgaben sind in der bisherigen Struktur dezentral organisiert.

Neben dem Fachbereich 4-1-60/Informationstechnologie nehmen auch die dezentralen IT-Koordinatoren administrative Aufgaben war, geben Schulungen und entwickeln in Abstimmung mit der OGM GmbH die jeweils eingesetzte Software eigenständig weiter.

Angesichts dieser bisher praktizierten dezentralen Ausrichtung betrachtet jeder Bereich / Fachbereich hinsichtlich strategischer IT-Entscheidungen nur den eigenen Verantwortungsbereich. Ein übergreifender Austausch, bzw. eine übergreifende Gesamtstrategie mit Blick auf die Entwicklung des Eigenbedarfs und des Gesamtbedarfes der Stadtverwaltung Oberhausen konnte sich nicht etablieren.

Methodische Vorgehensweise bei der Aufgabenanalyse

Aufgrund der geänderten Vertragsbeziehungen zwischen der Stadt Oberhausen und der OGM GmbH und deren Auswirkung auf die Aufgabenstruktur und Arbeitsabläufe mussten alle IT-bezogenen Aufgaben hinsichtlich ihrer zukünftigen Zuordnung einer Begutachtung unterzogen werden. Die neue Ausrichtung sieht vor, operative Aufgaben des IT-Managements auf die OGM GmbH zu übertragen und strategische Aufgaben in einer neu einzurichtenden Organisationseinheit weiterhin bei der Stadtverwaltung wahrzunehmen.

In einem ersten Schritt erfolgte durch den Bereich 4-1/Personal und Organisation eine Ist-Aufnahme aller IT-bezogenen Aufgaben der betroffenen Bereiche auf der Grundlage der jeweiligen Arbeitsplatzbeschreibungen bzw. der derzeitigen Tätigkeiten sowie die Ergebnisse der externen Organisationsuntersuchung durch die Firma Steria Mummert Consulting. Alle relevanten Aufgaben wurden hinsichtlich ihres Inhalts und ihres Zeitanteils tabellarisch erfasst. Während in den unterschiedlichen Bereichen der Stadtverwaltung die IT-bezogenen Aufgaben lediglich einen Teilaspekt im gesamten Aufgabenportfolio darstellen, wurden beim Fachbereich 4-1-60/ Informationstechnologie alle Aufgaben des Fachbereiches erfasst.

In einer nächsten Phase der Aufgabenanalyse fanden intensive Einzelgespräche mit den jeweiligen Bereichen statt. Dabei wurden die zusammengefassten Aufgaben diskutiert und offene Fragen zu einzelnen Aufgaben und Zeitanteilen geklärt, mit dem Ziel eine Klassifizierung der Aufgaben zu finden.

Vereinzelt konnte aufgrund der Besonderheit einzelner Fachaufgaben keine trennscharfe Aufteilung nach strategischer oder operativer Gattung erfolgen, so dass gelegentlich Aufgaben, die nach ihrer Art künftig dem Aufgabengebiet der OGM GmbH zuzuordnen wären, dennoch bei den jeweiligen Bereichen verbleiben mussten. An dieser Stelle mussten die jeweiligen Besonderheiten der Fachverwaltungen intensiv erläutert werden. Beispielhaft verbleiben fachlich strategische Aufgaben im Sachgebiet 5-2-30/Liegenschaftskataster, da diese lediglich im Sinne des Aufgabengebietes durchgeführt werden. Dies spiegelt sich durch die Tätigkeit in unterschiedlichen Arbeitsgruppen und Anwendergemeinschaften wider, wo das fachliche Wissen des Aufgabengebietes im Vordergrund steht.

Nach Abschluss der Ist-Aufnahme, Klärung von Unstimmigkeiten und der Einarbeitung aller Hinweise und Ergänzungen wurden die Aufgaben nach strategischer und operativer Ausrichtung getrennt ausgewertet. Dabei wurde für jede betroffene Stelle der Anteil operativer und strategischer Aufgabenanteile erfasst und in einer Gesamtübersicht dargestellt.

Bereich/Fachbereich	operativ	strategisch
4-1-60/Informationstechnologie	4,00	5,2
9-7/Pressestelle, Virtuelles Rathaus	0,35	0,59
5-2-30/Liegenschaftskataster	0,01	0,00
4-5-10/Statistik und Wahlen	0,05	0
2-4/Bürgerservice, öffentliche Ordnung	0	0
0-5/Medien	0,4	0
3-2/Jugendamt und soziale Angelegenheiten	0,1	0,2
Summe:	**4,91**	**5,99**

Im Ergebnis beträgt der Stellenbedarf zur Wahrnehmung strategischer Aufgaben 5,99 Stellen. Der Umfang rein operativer Aufgaben umfasst ein Volumen von 4,91 Stellen.

Zukünftige Ausrichtung und Ziele des strategischen IT-Managements

Im Gegensatz zu der bisherigen Struktur soll nun eine ganzheitliche Betrachtung und nachhaltige Steuerung des gesamten städtischen IT-Bedarfes durch ein strategisches IT-Management erfolgen. Die neue Ausrichtung des IT-Managements verfolgt das Ziel, die künftige IT-Entwicklung der Stadtverwaltung so zu steuern, dass sowohl die Bedürfnisse der Stadtverwaltung, als auch ein intensiverer Informations- und Kommunikationsaustausch zwischen Bürgern bzw. Unternehmen und Stadtverwaltung berücksichtigt werden. Dabei übernimmt das IT-Management die Entwicklung von IT-Strategien im Rahmen einer vorausschauenden und ganzheitlichen Planung.

Alle operativen IT-Aufgaben der oben dargestellten Organisationseinheiten gehen in den Zuständigkeitsbereich der OGM GmbH über. Die OGM GmbH unterstützt und berät die Stadt Oberhausen bei der Vorbereitung von strategischen Entscheidungen und begleitet die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen unter Beachtung wirtschaftlicher Gesichtspunkte.

Struktur der Aufbauorganisation des strategischen IT-Managements

Der Stellenbedarf von 5,99 Stellen beinhaltet weder die Leitungsfunktion noch eine Stelle im schreibtechnischen Dienst, sodass sich das komplette Stellenvolumen des strategischen IT-Managements auf 7,5 Stellen in einer Anfangsversion belaufen wird.

Aufgrund der Tatsache, dass die Strukturen der Verwaltung möglichst nicht ausgeweitet werden sollen, der Stellenwert und der Einfluss des strategischen IT-Managements aber dennoch verdeutlicht werden soll, wird von Seiten des Bereiches 4-1/ Personal und Organisation die Einrichtung einer Stabsstelle empfohlen, welche innerhalb des Dezernates 0/ Verwaltungsführung dem Personaldezernenten zuzuordnen ist.

Weil ein intensiver Wissenstransfer zwischen der Stadt Oberhausen und der OGM GmbH erfolgen muss, ist davon auszugehen, dass sich die Dauer des Übergangsmanagements auf ca. ein Jahr belaufen wird.

Da diese neue Struktur Veränderungsprozesse mit sich bringen wird, ist in einem zweiten Schritt im Rahmen der Evaluation nach einem Jahr anhand der Entwicklung eine dauerhafte Zuordnung vorzunehmen.
Die Stabsstelle wird aus unterschiedlichen Aufgabenfeldern bestehen die sich wie folgt zusammensetzen:

IT-Strategie – diese umfasst unter anderem die Festlegung von Standards und Richtlinien, die Planung von IT-Beschaffung, Konzepterstellung der IT-Landschaften an Schulen sowie die Anpassung der IT-Struktur an zukünftige Entwicklungen,

e-Government - hierzu zählt die Erarbeitung eines e-Governmentkonzeptes, Umsetzungskoordinierung sowie die Prüfung der Realisierbarkeit einzelner Maßnahmen,

Auftragsmanagement - die Freigabe und Abrechnung sowie die Dokumentation von IT-Beschaffungen zählen zu diesem Aufgabengebiet,

Budgetierung/Controlling – hierunter versteht man die Einhaltung des Sockel- und Projektbudgets sowie die Überwachung der Kostenstruktur,

Projektmanagement/ IT-Koordination – Ziel dieser Aufgabe ist die Umsetzung neuer Projektideen durch Projektgruppen sowie die Beratung der einzelnen Bereiche/Fachbereiche.

Diese Aufzählung ist nicht abschließend.

Die Trennung der operativen und der strategischen Aufgaben sowie die Streichung der in diesem Aufgabengebiet vakanten Stellen wird voraussichtlich eine Stelleneinsparung von 4,5 Stellen für die Stadt Oberhausen zur Auswirkung haben.

Bezüglich der personellen Auswirkungen erfolgt im Rahmen der Beteiligungsrechte der Beteiligungsgremien eine separate Vorlage.
Die Beteiligungsverfahren nach dem LGG und dem LPVG sind eingeleitet und stehen unter dem Vorbehalt der Zustimmung der Beteiligungsgremien.

Kurzfassung

Zur Umsetzung der Ergebnisse des Berichts der GPA NRW und E&Y vom 21.05.2012 hat die Verwaltung mit der OGM eine umfassende Neustrukturierung des Vertrages zu IT- und TK-Leistungen verhandelt. Der neue Vertrag ist geeignet, die von der GPA NRW und E&Y aufgezeigten Haushaltssanierungspotentiale ab dem 01.01.2014 zu realisieren; dies entspricht auch der Einschätzung der Kommunalaufsicht. Der Rat der Stadt wird gebeten, dem Abschluss des neuen Vertragswerkes zuzustimmen.

Ebenfalls nimmt der Rat der Stadt zur Kenntnis, dass das strategische IT-Management als Stabsstelle dem Dezernat 0/ Verwaltungsführung beim Personaldezernenten angegliedert wird.

Anlagen

Anlage 1: Vertrag Teil A
Anlage 2: Vertrag Teil B
Anlage 3: Zu Teil B OGM ITK-LVZ
Anlage 4: Zu Teil B OGM ITK Detail
Anlage 5: Vertrag Teil C

Vertrag zu IT- und TK-Leistungen

zwischen

der Stadt Oberhausen, vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Klaus Wehling und Herrn Beigeordneten Frank Motschull

- im Folgenden „Stadt“ - genannt

und

der OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH, vertreten durch die Geschäftsführer Herrn Hartmut Schmidt und Herrn Horst Kalthoff

- im Folgenden „OGM“ - genannt

Präambel

Die Stadt Oberhausen weist – wie im Gesetz- und Verordnungsblatt (GV. NRW.), Ausgabe 2011 Nr. 30 vom 16.12.2011 dargelegt – eine hohe Verschuldung aus, die sie aus eigener Kraft nicht maßgeblich reduzieren kann.

Vor diesem Hintergrund und aufgrund von vergleichbaren finanziellen Situationen in anderen Städten hat das Land Nordrhein-Westfalen das Gesetz zur Unterstützung der kommunalen Haushaltskonsolidierung im Rahmen des Stärkungspakts Stadtfinanzen (Stärkungspaktgesetz) verabschiedet. Auf dieser Grundlage stellt es in den Jahren 2011 bis 2020 Gemeinden in einer besonders schwierigen Haushaltssituation Sanierungshilfen zur Verfügung. Die begünstigten Kommunen sind im Gegenzug gehalten, durch wesentliche Sanierungsmaßnahmen in der Kernverwaltung und in den kommunalen Beteiligungen eigene Beiträge zur Haushaltssanierung zu leisten. Zur Dokumentation der Sanierungsbemühungen legen sie regelmäßig einen an den aktuellen Bedingungen ausgerichteten Sanierungsplan auf.

Daher haben die Stadt und die OGM das gemeinsame Interesse, die bisherigen vertraglichen Vereinbarungen zu den IT- und TK- Leistungen den veränderten Rahmenbedingungen anzupassen und entsprechend neu zu regeln.

Die bisherigen Regelungsbereiche des § 2 Absatz 1 Ziffer 10 des Leistungsvertrages nebst den im Leistungsverzeichnis 10 (LVZ 10) festgelegten Leistungspflichten der OGM, insbesondere

- Rechenzentrum/SAP/Druckmanagement
- Client-Server-Netze/Telekommunikation
- IT-Leistungen an Schulen

werden Gegenstand dieses Vertrages. Die weiteren Regelungsbereiche des § 2 des Leistungsvertrages werden in einzelne vertragliche Regelungen überführt.

Grundlage des Zusammenwirkens der Stadt und der OGM sind dabei die Ergebnisse des Gutachtens von Ernst & Young vom 21.05.2012 im Auftrag der Gemeindeprüfungsanstalt Nordrhein-Westfalen (GPA NRW) zur Untersuchung und Entwicklung von Sanierungsmaßnahmen der OGM sowie die darin enthaltenen Einsparpotenziale als Beteiligung der OGM am gesamten Haushaltssanierungspotenzial in der Stadt.

Im Einzelnen gehen Stadt und OGM von den nachstehenden Eckpunkten zur Steuerung der IT- und TK-Leistungen aus:

Strategische Ebene / IT-Management

Die bei der Stadt angesiedelte strategische Ebene wird IT-Ziele und Anforderungen der Stadt festlegen. Außerdem wird die strategische Ebene Vorschläge für IT-Investitions- und Desinvestitionsentscheidungen für den Verwaltungsvorstand und die Politik entscheidungsreif vorbereiten. Die Umsetzung von einzelnen Maßnahmen wird von der strategischen Ebene koordiniert, die Einhaltung eines dafür zu definierenden Budgets kontrolliert und die mit der jeweiligen Maßnahme angestrebte Zielerreichung überprüft.

Operative Ebene

Die operative Ebene ist bei der OGM GmbH angesiedelt und für die wirtschaftliche, zeitgerechte und qualitativ zufriedenstellende Erbringung von Leistungen nach dem Leistungsverzeichnis zuständig. Desweiteren entwickelt die operative Ebene aus den Vorgaben der strategischen Ebene geeignete Maßnahmen und organisiert diese unter Berücksichtigung der seitens der Stadt definierten Rahmenbedingungen. Dies beinhaltet nicht nur die Einhaltung inhaltlicher Anforderungen, sondern auch die Einhaltung eines definierten Budgetrahmens und die Identifikation von Möglichkeiten, Aufwände und Prozesse zu optimieren. Um den wechselnden Anforderungen zu genügen und die Vorteile des Marktes bzw. des Wettbewerbs zu nutzen, sind die jeweils erforderlichen Kompetenzen und Fähigkeiten sicherzustellen.

Dieser Vertrag besteht aus den folgenden drei Teilen

Teil A – Allgemeine Bestimmungen
Teil B – Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis
Teil C – Zahlungsansprüche der OGM und Rechnungslegung

Stadt und OGM sind sich einig, dass im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses Aspekte des Umweltschutzes, der Energieeffizienz sowie soziale und ethische Aspekte zu berücksichtigen sind.

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

§ 1
Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Regelung der Übernahme der in diesem Vertrag näher bezeichneten Aufgaben und Tätigkeiten durch die OGM.

(2) Dieser Vertrag gilt nicht für die eigenbetriebsähnlichen Einrichtungen „Alteneinrichtungen der Stadt Oberhausen (ASO)“ und „Theater Oberhausen“. Es bleibt der OGM unbenommen, IT- und TK-Leistungen für die vorgenannten Einrichtungen anzubieten.

§ 2
Leistungen der OGM

(1) Die OGM erbringt für die in Teil B dieses Vertrages näher beschriebenen Leistungen. Dabei handelt es sich um Leistungen aus den vier Leistungskategorien:

1. Arbeitsplätze
2. Dienstleistungen
3. Anwendungen und Fachverfahren
4. Technische Basisleistungen

Den vorstehend aufgeführten Leistungsbereichen sind im Teil B dieses Vertrags entsprechende Leistungsbeschreibungen zugeordnet.

(3) Sämtliche Leistungen können von der Stadt nach ihrem Bedarf in Anspruch genommen werden. Die OGM verpflichtet sich, im Rahmen ihres jeweiligen Gesellschaftszwecks dafür Sorge zu tragen, ihre Leistungen den Bedürfnissen der Stadt anzupassen, soweit dies wirtschaftlich vertretbar und für die OGM möglich ist. Über die Art und Weise solcher Leistungsanpassungen ist im Einzelfall eine schriftliche Vereinbarung zu treffen.

(4) Die OGM wird unmittelbar durch diesen Vertrag mit allen Leistungen gemäß § 1 beauftragt.

(5) Sofern die OGM gemäß § 3 Abs. 4 zur Auftragserfüllung Dritte einschaltet, ist sie berechtigt,

1. die Aufträge in eigenem Namen und auf eigene Rechnung zu erteilen oder

2. im Namen der Stadt Oberhausen Aufträge in deren Namen und auf deren Rechnung zu erteilen.

Ob die OGM die Variante 1. oder 2. nutzt, ist davon abhängig zu machen, welche Variante eine höhere Wirtschaftlichkeit erwarten lässt. Die OGM ist verpflichtet, die Erwartung der Wirtschaftlichkeit regelmäßig zu prüfen und der Stadt je Einzelfall die Verwendung der Alternative 1. oder 2. vorab schriftlich mitzuteilen.

(6) Die OGM wird Aufträge an Dritte jeweils auf das wirtschaftlichste Angebot erteilen. Sie sichert zu, die Wirtschaftlichkeit anhand geeigneter Instrumente zu prüfen und die dabei gewonnenen Ergebnisse entsprechend zu dokumentieren. Ausnahmen hiervon sind unter Mitteilung der aus den der OGM vorliegenden Angebote Dritter hervorgehenden Preise schriftlich zu vereinbaren, eventuelle Mehrkosten gehen dann zu Lasten der Stadt.

(7) Bei Maßnahmen, die mit öffentlichen Mitteln gefördert werden (Zuschussmaßnahmen), vergibt die OGM die Aufträge an Dritte im Namen und auf Rechnung der Stadt. Die OGM verpflichtet sich bei der Abwicklung von Zuschussmaßnahmen die jeweils gültigen Zuschussrichtlinien zu beachten.

(8) Fällt der Bedarf der Stadt hinsichtlich einer in Abs. 1 genannten Leistung vollständig und dauerhaft weg, ist die OGM verpflichtet, an einer Anpassung dieses Vertrages mitzuwirken, die den wirtschaftlichen Bedürfnissen beider Vertragspartner gerecht wird. Den Wegfall des Bedarfs hat die Stadt der OGM unter Einhaltung einer Frist von einem halben Jahr schriftlich mitzuteilen.

§ 3
Vertragserfüllung und Nebenpflichten

(1) Die OGM ist verpflichtet, alle Maßnahmen technischer, verwaltungsmäßiger, beratender, planender und kaufmännischer Art zu ergreifen, die für die ordnungsgemäße und wirtschaftliche Erledigung der ihr übertragenen Aufgaben im Rahmen der Bereitstellung von IT- und TK-Diensten erforderlich sind. Sie hat dabei sicherzustellen, dass die Erledigung der ihr übertragenen Pflichten entsprechend den jeweils geltenden rechtlichen Bestimmungen sowie entsprechend den behördlichen Auflagen und Bedingungen erfolgt. Die OGM hat ihre Leistungen in eigener Verantwortung zu erbringen.

(2) Die OGM hat Rechtsvorschriften und behördliche Auflagen einzuhalten. Sie hat auch solche bestandskräftigen oder nach Ansicht der Stadt rechtmäßigen behördlichen Anordnungen zu erfüllen, die gegen die Stadt gerichtet sind, wenn die Verpflichtung aus dieser Anordnung in das Geschäftsfeld der OGM fällt; durch die Befolgung der Anordnung entstehende Mehrkosten der OGM trägt die Stadt.

(3) Sollte die OGM ihre Leistungen nicht, nur teilweise oder mit Mängeln erbringen, so ist die Stadt nach angemessener Nachfristsetzung berechtigt, die Leistungen auf Kosten der OGM durch Dritte ausführen zu lassen.

(4) Die OGM ist berechtigt, die ihr obliegenden Leistungen ganz oder teilweise durch fachkundige Dritte zu erbringen. Hierbei gewährleistet die OGM die sach- und fachgerechte Ausführung durch die von ihr beauftragten Dritten.

(5) Bei der Vergabe von Aufträgen an Dritte wird die OGM das rechtlich vorgeschriebene Vergabeverfahren anwenden. Dies gilt im Rahmen von Zuschussmaßnahmen auch für solche rechtlichen Vorgaben, die lediglich für die Stadt bindend sind.

(6) Die Stadt verpflichtet sich, für alle in § 2 Abs. 1 aufgeführten Leistungen ausschließlich die OGM als Generaldienstleisterin in Anspruch zu nehmen und noch bestehende operativ tätige Organisationseinheiten im Bereich IT- und TK-Dienste bei der Stadt so schnell als möglich abzubauen.

(7) Die OGM wird vierteljährlich im Rahmen eines Berichtswesens über Art, Inhalt und Umfang der Tätigkeiten gemäß § 1 dieses Vertrages Bericht erstatten.

(8) Die OGM ist bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Leistungspflichten in Abwägung mit den Erfordernissen der Wirtschaftlichkeit und der Haushaltssanierung

- der jeweils vom Rat der Stadt Oberhausen beschlossenen Fassung des Leitbilds der Stadt Oberhausen zum kommunalen Klimaschutz,
- den Zielen der Stadtentwicklung,
- der Förderung der Nachhaltigkeit und der Ressourcenschonung sowie
- zur vorrangigen Beschaffung von Fairtrade- Produkten

verpflichtet. Sie trägt im Rahmen ihrer Möglichkeiten zur Umsetzung der vorstehend genannten Ziele bei.

§ 4
Zahlungsansprüche der OGM

Für die in § 2 Abs. 1 aufgeführten und in Teil B dieses Vertrages konkretisierten Leistungen hat die OGM gegenüber der Stadt die in Teil C dieses Vertrages vereinbarten Zahlungsansprüche.

§ 5
Rechnungslegung

(1) Die OGM erteilt der Stadt prüfbare Rechnungen.

(2) Die Anforderungen an die Rechnungslegung richten sich nach der jeweiligen Struktur der in Teil C dieses Vertrages festgelegten Preise und sind im Einzelnen ebenfalls in Teil C geregelt.

§ 6
Überprüfung von Drittrechnungen

(1) Soweit die Rechnungslegung der OGM von Rechnungen Dritter abhängt, wird die OGM die betreffenden Rechnungen Dritter prüfen und – soweit zutreffend – mit dem Feststellungsvermerk „sachlich und rechnerisch richtig mit _____ Euro _____ Cent“ versehen. Der Feststellungsvermerk ist von der OGM zu unterzeichnen.

(2) Soweit Bestellungen über das SAP-Modul MM abgewickelt werden, erfolgt eine automatische Rechnungsprüfung, die (im SAP-System) protokolliert wird. In diesen Fällen entfällt der Feststellungsvermerk und wird durch das entsprechende SAP-Protokoll ersetzt.

(3) Im Rahmen des Feststellungsvermerks bzw. des SAP- Protokolls trägt die OGM die sachliche und finanzielle Verantwortung für die von ihr vorgenommene Prüfung der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit.

§ 7
Fälligkeit und Bezahlung der Rechnungen

(1) Alle Rechnungen sind jeweils vier Wochen nach Rechnungsdatum fällig.

(2) Alle Zahlungen der Stadt an die OGM sind unter Angabe des Verwendungszwecks und / oder der Rechnungsnummer auf die folgenden Konten zu überweisen:

Konto-Nummer 185975 bei der Stadtsparkasse Oberhausen (BLZ 365 500 00)
IBAN: DE45 3655 0000 0000 1859 75, BIC: WELADED1OBH

Konto-Nummer 4321250009 bei der Volksbank Rhein-Ruhr eG (BLZ 350 603 86)
IBAN: DE64 3506 0386 4321 2500 09, BIC: GENODED1VRR

§ 8
Zusammenarbeit

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, zur Gewährleistung einer wirtschaftlichen und sicheren Aufgabenerledigung jederzeit vertrauensvoll zusammenzuarbeiten, sich in diesem Sinne gegenseitig rechtzeitig und umfassend zu informieren und sich über Maßnahmen abzustimmen, die den Regelungsbereich dieses Vertrages betreffen.

(2) Die Stadt unterstützt alle Maßnahmen der OGM, die der Erfüllung dieses Vertrages dienen. Behördliche Anordnungen, die an die Stadt ergehen und für den Betrieb der Anlagen von Bedeutung sind, teilt die Stadt der OGM unverzüglich mit. Wenn die Anordnung nicht erfüllbar oder nach Ansicht der Stadt rechtswidrig ist, wird die Stadt die rechtlich erforderlichen Maßnahmen ergreifen, sofern der Bestand der Anordnung für die OGM unzumutbar ist.

(3) Im Sinne einer vertrauensvollen Zusammenarbeit verpflichten sich die Parteien wechselseitig, Meinungsverschiedenheiten über Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehen, nach Möglichkeit einvernehmlich zu lösen.

(4) Die Stadt unterstützt darüber hinaus alle Maßnahmen, die dazu beitragen, die Wirtschaftlichkeit der in § 2 dieses Vertrages angeführten Leistungen zu verbessern.

§ 9
Haushaltssanierung

(1) Im Rahmen der Haushaltssanierung nach dem Stärkungspaktgesetz ist die Stadt zur regelmäßigen Berichterstattung gegenüber der Kommunalaufsicht verpflichtet („HSP-Controlling“). Die OGM verpflichtet sich, gegenüber der Stadt in inhaltlich gleicher Weise über die Erreichung bzw. Nichterreichung der sich aus dem Gutachten von Ernst & Young vom 21.05.2012 ergebenden Konsolidierungsziele zu berichten, wie die Stadt ihrerseits zur Berichterstattung gegenüber der Kommunalaufsicht verpflichtet ist. Die Verpflichtung der OGM gilt auch, sofern und soweit die Berichtspflichten der Stadt gegenüber der Kommunaltaufsicht über die in § 3 Abs. 8 vereinbarten Berichtspflichten hinausgehen. In zeitlicher Hinsicht verpflichtet sich die OGM, der Stadt ihre Berichte jeweils spätestens zwei Wochen vor dem Zeitpunkt vorzulegen, zu dem die Stadt gegenüber der Kommunalaufsicht Bericht zu erstatten hat.

(2) Sofern und soweit die sich aus dem Gutachten von Ernst & Young vom 21.05.2012 ergebenden Konsolidierungsziele nicht oder nicht vollständig erreicht werden und der Ausgleich der wirtschaftlichen Konsequenzen der Nichterreichung dieser Ziele eine Anpassung dieses Vertrages zu IT- und TK Leistungen bedingt, werden die Parteien eine solche Vertragsanpassung unter wechselseitiger Berücksichtigung ihrer jeweiligen insbesondere wirtschaftlichen Interessen vereinbaren. Die gilt auch, wenn die vollständige oder teilweise Nichterreichung eines Konsolidierungsziels noch nicht feststeht, aber überwiegend wahrscheinlich ist.

§ 10
Kontroll- und Weisungsrecht der Stadt

(1) Dieser Vertrag lässt die öffentlich-rechtlichen Befugnisse und Pflichten der Stadt und sonstiger zuständiger Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung und Überwachung der übertragenen Aufgaben unberührt. Insbesondere wenn die Stadt für die ihr obliegenden öffentlichen Pflichtaufgaben in ihrer Gebietszuständigkeit verantwortlich bleibt, unterliegt die OGM dem Aufsichts- und Weisungsrecht der Stadt in rechtlicher und fachlicher Hinsicht. Vor der Erteilung von Weisungen ist der OGM Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben, es sei denn, die durch die Weisung bezweckte Maßnahme ist unaufschiebbar. Die Weisung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

(2) Die Stadt hat als Auftraggeber gegenüber der OGM Kontrollrechte über sämtliche technische Maßnahmen im Zusammenhang mit der Erfüllung der Pflichten der OGM aus diesem Vertrag. Die Stadt hat im erforderlichen Umfang und nach Anmeldung durch die von ihr benannten Beauftragten Zutritt zu allen relevanten Anlagen und Betriebsbereichen der OGM, die der Erfüllung ihrer Aufgaben aus diesem Vertrag dienen. Die OGM hat der Stadt die zur Wahrung ihrer Pflichten und Verantwortlichkeit erforderlichen Informationen zu erteilen und Einsicht in solche Unterlagen zu gewähren, die im Rahmen dieser Kontrollrechte von Bedeutung sind.

§ 11
Haftung, Versicherung

(1) Die Haftung der OGM gegenüber der Stadt aus der Erfüllung der vertraglich übernommenen Aufgaben und gegenüber Dritten richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften und den Bestimmungen dieses Vertrages.

(2) Zur Absicherung der sich hieraus ergebenden Risiken ist die OGM verpflichtet, die erforderlichen Versicherungen abzuschließen und der Stadt auf Verlangen nachzuweisen.

(3) Handelt die OGM auf schriftliche Anweisung der Stadt, stellt die Stadt die OGM von jeder Haftung für solche Schäden frei, die sich aus der Befolgung der Anweisung ergeben, sofern die OGM die Stadt schriftlich auf Bedenken hingewiesen hat, die gegen die Ausführung der Anweisung bestehen.

(4) Die OGM ist verpflichtet, etwaige betriebliche Störungen und Unterbrechungen, welche die ordnungsgemäße Erledigung der übertragenen Aufgaben gefährden können, unverzüglich zu beheben. Ist eine solche Behebung nicht oder nur mit unverhältnismäßigen Mitteln möglich, so ist die OGM berechtigt und verpflichtet, die Aufgabenerledigung anderweitig sicherzustellen. Die Stadt ist von dem Eintritt eines solchen Falles unverzüglich zu benachrichtigen.

(5) Sofern für die Stadt ein Schaden dadurch entstehen sollte, dass die OGM ihren Mitteilungs- und Auskunftspflichten aus diesem Vertrag gegenüber der Stadt nicht nachkommt, so haftet die OGM für diesen Schaden.

§ 12
Schutz betrieblicher Geheimnisse

(1) Die im Zusammenhang mit der Betriebsführung von der OGM gewonnenen schutzfähigen Erkenntnisse stehen der OGM zu. Sie hat das Recht, diese im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit zu nutzen.

(2) Im Übrigen verpflichten sich die Parteien, die jeweils aus dem Geschäfts- bzw. Organisationsbereich der anderen Partei bei der Durchführung dieses Vertrages gewonnenen Erkenntnisse vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Dies gilt insbesondere für solche Tatsachen, die von dem jeweils anderen Beteiligten ausdrücklich als vertraulich bezeichnet worden sind.

(3) Die Stadt ist zur Weitergabe von Erkenntnissen an Dritte berechtigt, wenn für sie eine Rechtspflicht hierzu besteht.

§ 13
Datenschutz

(1) Die OGM verpflichtet sich zur Einhaltung der für die Stadt geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere des DSG NRW. Das Nähere regelt die zwischen der Stadt und der OGM bestehende datenschutzrechtliche Vereinbarung.

(2) Die OGM wird ihre Beschäftigten auf die Einhaltung des Datengeheimnisses verpflichten.

(3) Die OGM stellt die Stadt für den Fall eines Verstoßes gegen ihre Verpflichtungen nach den Absätzen 1 und 2 von etwaigen Schadensersatzansprüchen Dritter frei.

(4) Die OGM ist verpflichtet, sich der Kontrolle der/des Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit zu unterwerfen, sofern sie Datenverarbeitung im Geltungsbereich des DSG NRW durchführt.

§ 14
Weitergabe von Vertragspflichten

(1) Bei Übertragung städtischer Aufgaben, die diesen Vertrag berühren, auf privatrechtliche Träger, wird die Stadt grundsätzlich verbindliche Regelungen treffen, wonach diese Träger vorbehaltlos und in vollem Umfang als Rechtsnachfolger der Stadt in den jeweils gültigen Vertrag mit der OGM eintreten. Im Umfang des Eintritts dieser Rechtsnachfolge wird die Stadt aus diesem Vertrag entlassen.

(2) Für begründete Ausnahmefälle verpflichten sich die Parteien bereits jetzt, eine von Abs. 1 abweichende einvernehmliche Regelung zu treffen, ohne dass hierdurch die wesentlichen Grundsätze dieses Vertrages beeinträchtigt werden.

§ 15
Vertragsdauer, Kündigungsrecht

(1) Die Dauer dieses Vertrages beginnt am 01.01.2014 und endet am 31.12.2021. Der zwischen den Parteien bestehende Leistungsvertrag vom 30.06.2009 nebst den hierzu jeweils abgeschlossenen Anpassungsvereinbarungen und etwaigen Änderungen und Nebenabreden wird mit Wirkung vom 31.12.2013 aufgehoben.

(2) Nach Ablauf der Vertragsdauer verlängert sich das Vertragsverhältnis jeweils um fünf weitere Jahre, wenn es nicht zuvor von einer der Vertragsparteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 24 Monaten vor Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

(3) Das Recht zur außerordentlichen vollständigen oder teilweisen Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist bleibt hiervon unberührt.

(4) Als wichtiger Grund gilt insbesondere, dass

1. nachweisbar feststeht, dass die OGM ihre Leistungen dauerhaft und endgültig nicht mehr erbringen kann oder

2. über das Vermögen der OGM das Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder

3. die OGM trotz schriftlicher Abmahnung und angemessener Fristsetzung ihren Pflichten zur ordnungsgemäßen Erfüllung der ihr übertragenen Aufgaben schuldhaft nicht nachkommt. Betrifft die Nichterfüllung nur eine oder einzelne Tätigkeiten oder Anlagen, so ist ein Grund zur vollständigen Kündigung nur dann gegeben, wenn die dadurch eingetretene Leistungsstörung ein derartiges Gewicht hat, dass dadurch oder im Zusammenhang mit anderen Leistungsstörungen eine wesentliche Störung in der ordnungsgemäßen Erfüllung der übertragenen Aufgaben insgesamt eintritt. Anderenfalls kann lediglich eine teilweise Kündigung des betroffenen Bereichs gerechtfertigt sein.

(5) Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

§ 16
Schriftformerfordernis, Nebenabreden

(1) Soweit gesetzlich keine strengere Form vorgeschrieben ist, bedürfen Änderungen und Ergänzungen sowie eine Aufhebung und Teilaufhebung dieses Vertrages zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dieses gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel selbst.

(2) Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

§ 17
Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollten sich in diesem Vertrag Lücken herausstellen, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. An Stelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige wirksame Bestimmung als vereinbart, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Im Falle von Lücken gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieses Vertrages vereinbart worden wäre, wenn man die Angelegenheit von vornherein bedacht hätte.

§ 18
Vertragsausfertigungen

(1) Die Teile A, B und C dieses Vertrages werden getrennt ausgefertigt und von beiden Vertragsparteien unterschrieben. Alle Teile dieses Vertrages werden jeweils zweifach ausgefertigt. Jede Partei erhält eine Ausfertigung des Vertrages.

(2) Dieser Vertrag wird nicht wirksam, bevor alle Vertragsteile (A, B, C) unterzeichnet sind.

(3) Die in diesem Vertrag vorgesehenen künftigen Anpassungen werden jeweils mit ihrer Wirksamkeit Bestandteil dieses Vertrages.

Oberhausen, den	Oberhausen, den
Stadt Oberhausen	OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH
_____	_____
Klaus Wehling -Oberbürgermeister-	Hartmut Schmidt -Geschäftsführer-
In Vertretung:	
_____	_____
Frank Motschull -Beigeordneter-	Horst Kalthoff -Geschäftsführer-

Teil B

zum Vertrag zu IT- und TK-Leistungen

Zwischen

der Stadt Oberhausen, vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Klaus Wehling und Herrn Beigeordneten Frank Motschull

und

der OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH, vertreten durch die Geschäftsführer Herrn Hartmut Schmidt und Herrn Horst Kalthoff

wird Folgendes vereinbart:

§ 1
Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis

Dieser Teil B des Vertrages zu IT- und TK-Leistungen enthält die Leistungsbeschreibung und das Leistungsverzeichnis zu den in Teil A § 2 Abs. 1 des Vertrages zu IT- und TK-Leistungen genannten Leistungen.

§ 2
Salvatorische Klausel

Die salvatorische Klausel in § 17 des Teils A dieses Vertrages zu IT- und TK-Leistungen gilt auch für diesen Teil B entsprechend.

Oberhausen, den	Oberhausen, den
Stadt Oberhausen	OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH
Klaus Wehling - Oberbürgermeister -	Hartmut Schmidt - Geschäftsführer -
In Vertretung:	
Frank Motschull - Beigeordneter -	Horst Kalthoff - Geschäftsführer -

IT- und TK-Leistungsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis

1. IT- und TK-Leistungsverzeichnis / Allgemeiner Teil 2
1.1 Einleitung 2
1.2 Rahmenbedingungen für IT- und TK-Leistungen 3
1.3 Begriffsdefinitionen 4
1.4 Abkürzungsverzeichnis 6
2. IT- und TK-Leistungsverzeichnis / Leistungsbeschreibungen 7
2.1 Beschaffung und Inbetriebnahme eines neuen PC-Arbeitsplatzes 8
2.2 Support und Wartung eines PC-Arbeitsplatzes 9
2.3 Beschaffung und Inbetriebnahme eines Peripherie-Geräts 10
2.4 Support und Wartung eines Peripherie-Geräts 11
2.5 Installation einer optionalen Arbeitsplatz-Software 12
2.6 Wartung einer optionalen Arbeitsplatz-Software 13
2.7 Konfiguration eines Computerfachraums 14
2.8 Einrichtung eines neuen Mobiltelefonvertrages sowie Bereitstellung eines Mobiltelefons 15
2.9 Betrieb, Wartung und Support eines Mobiltelefons / -vertrags 16
2.10 Beratung zu IT-Themen 17
2.11 Projektmanagement 18
2.12 Betrieb der „Service-Hotline" 19
2.13 Dokumentenaufbereitung 20
2.14 Einscannen eines Dokuments in das Archivsystem 21
2.15 Entwicklung/Bereitstellung eines neuen Fachverfahrens 22
2.16 Weiterentwicklung eines bestehenden Fachverfahrens 23
2.17 Betrieb, Wartung und Support eines Fachverfahrens 24
2.18 Entwicklung/Bereitstellung einer neuen sonstigen Anwendung 25
2.19 Weiterentwicklung einer bestehenden sonstigen Anwendung 26
2.20 Betrieb, Wartung und Support einer sonstigen Anwendung 27
2.21 File Services 28
2.22 Rechenzentrum (USV, Klimaanlage, Datensicherungshardware, Ausfallschutz,…) 29
2.23 Server inkl. Betriebssystem, Datenbank und Virtualisierungen 30
2.24 IT-Sicherheitstechnik 31
2.25 Aktive IP-Vermittlungstechnik 32
2.26 Telefonanlagen und –endgeräte 33
2.27 W-LAN Access Points 34
2.28 Netzanbindung von Gebäuden 35
2.29 Netzwerkdrucker 36

1. IT- und TK-Leistungsverzeichnis / Allgemeiner Teil

1.1 Einleitung

Das IT- und TK-Leistungsverzeichnis umfasst das Standard-Leistungsportfolio der IT- und TK-Leistungen der OGM. Das IT- und TK-Leistungsverzeichnis besteht aus vier Leistungskategorien

- Arbeitsplätze
- Dienstleistungen
- Anwendungen und Fachverfahren
- Technische Basisleistungen

mit insgesamt 29 Leistungen.

Die Leistungsbeschreibung erfolgt in einem standardisierten einseitigen DIN A4-Template mit den folgenden acht Inhaltsblöcken:

- Name:
  Eindeutiger Name / Titel der Leistung
- Kurzbeschreibung:
  Aussagekräftige Kurzbeschreibung der Leistung
- Ausprägung:
  Abrufbare Ausprägungen der Leistung (z.B. Standard Handy oder Smartphone)
- Leistungsumfang:
  Beschreibung des Leistungsumfangs
- Leistungsübergabepunkt:
  Beschreibung des Übergabepunkts, an dem die Leistung als erbracht gilt (z.B. Produktivsetzung der Verfahrensanpassung)
- Qualitätsmerkmale:
  Beschreibung der Qualitätsmerkmale, die die Güte der erbrachten Leistung beschreiben (z.B. 1st Level Support: Erstlösungsrate x %)
- Mitwirkungspflichten:
  Beschreibung der Mitwirkungspflichten, die bei Abruf der Leistung vom Auftragnehmer zu erbringen sind (z.B. Beantwortung von Rückfragen bei Support-Anfragen)
- Sonderfälle:
  Beschreibung von Sonderfällen der Leistung (z.B. Anforderung eines Peripheriegeschäfts, das nicht in den vordefinierten und abrufbaren Ausprägungen aufgeführt ist)

1.2 Rahmenbedingungen für IT- und TK-Leistungen

Für alle IT- und TK-Leistungen finden die folgenden Rahmenbedingungen Anwendung:

- **Festlegung der Leistungsausprägungen und der Bezugsberechtigten:**
  Der Auftraggeber definiert die erforderlichen Leistungsausprägungen der einzelnen Leistungen. Auf Anforderung des Auftraggebers unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber hierbei. Des Weiteren legt der Auftraggeber fest, welche Personengruppen jeweils bezugsberechtigt sind und welche Genehmigungswege einzuhalten sind.
- **Bündelung von Anforderungen:**
  Der Auftraggeber beauftragt fachlich zusammengehörende Leistungen nach Möglichkeit gemeinsam (z. B. Beauftragung eines neuen PC-Arbeitsplatzes gemeinsam mit den benötigten Peripherie-Geräten).
- **Aktive Mitwirkung und Termineinhaltung:**
  Der Auftraggeber nimmt - im Rahmen der Leistungserbringung des Auftragnehmers - aktive Mitwirkungsleistungen wahr. Diese umfassen insbesondere die zeitnahe Beantwortung von Rückfragen, die Ermöglichung und Wahrnehmung von Terminen und die Unterstützung bei Fehler- und Störungsanalysen sowie deren Behebung.
- **Erbringung der Leistungen:**
  Leistungen werden so erbracht, dass eine Behinderung oder störende Beeinflussung von Geschäftsprozessen des Auftraggebers soweit möglich reduziert wird. Sollten dennoch wesentliche Behinderungen oder störende Beeinflussungen im Rahmen der Leistungserbringung absehbar sein, so informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber proaktiv. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn Wartungstätigkeiten, die die IT- und TK-Leistungen vorübergehend einschränken, außerhalb der Wartungsfenster notwendig sind.
- **Abruf von Leistungen:**
  Auftraggeber und Auftragnehmer definieren einen für beide Seiten verbindlichen Prozess zum Abruf von Leistungen und wenden diesen an.
- **Genehmigung von Remote-Zugriffen:**
  Möchte der Auftragnehmer eine Leistung remote erbringen, so hat der Auftraggeber dies zuzulassen, z.B. durch die Genehmigung eines Remote-Zugriffs auf den PC-Arbeitsplatz**.**
- **Abnahme von Leistungen:**
  Auftraggeber und Auftragnehmer definieren einen für beide Seiten verbindlichen Prozess zur Abnahme der Leistungen und wenden diesen für die nachfolgenden Leistungen an.
- **Priorisierung der IT- und TK-Leistungen im Krisenfall bzw. bei weitreichenden Störungen:**
  Sollten weitreichende Störungen (z.B. durch Naturkatastrophen oder Brände) auftreten, so können weite Teile der IT- und TK-Leistungen betroffen sein. Der Auftraggeber legt die Prioritäten und die Reihenfolge der Leistungswiederherstellung fest und teilt diese dem Auftragnehmer mit. Diese Prioritätenliste ist ein Bestandteil der Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers.

- **Reaktion auf Sicherheitsvorfälle:**
  Bei aufgetretenen schwerwiegenden Sicherheitsvorfällen leitet der Auftragnehmer die notwendigen Erstmaßnahmen sofort ohne Information des Auftraggebers ein. Dies kann beispielsweise auch das temporäre Abschalten eines Fachverfahrens bedeuten.
- **Unterlassung eigener technischer Arbeiten:**
  Der Auftraggeber führt keine eigenständigen Aktivitäten in den durch die nachfolgenden Leistungsbeschreibungen abgedeckten Leistungsbereichen aus, die nicht zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer schriftlich vereinbart sind. Dies beinhaltet insbesondere Aktivitäten der technischen Wartung, der Installation und Deinstallation von Hard- und Software sowie der technischen Konfiguration von Hardware, Software und Applikationen. Sollte der Auftraggeber auf Basis einer solchen schriftlichen Vereinbarung selbständig Tätigkeiten durchführen, so trägt er – im Rahmen seiner Tätigkeiten - selbst die Verantwortung für die ordnungsgemäße Funktion, Lizensierung und Sicherheit der betroffenen Hard- und Software. Diese Verantwortung muss in der jeweiligen schriftlichen Vereinbarung spezifiziert werden. Unter Berücksichtigung der aus den Tätigkeiten und den dazu notwendigen Berechtigungen resultierenden Schadenspotenziale kann es notwendig sein, dass der Auftragnehmer seine Verantwortung aus den IT- und TK-Leistungen für diese Fälle einschränkt oder ausschließt.
- **Durchführung von Ausschreibungen:**
  Ausschreibungen zu IT- und TK-Leistungen werden durch den Auftragnehmer durchgeführt und im weiteren Verlauf in den einzelnen Leistungsbeischreibungen nicht explizit erwähnt. Regelungen zu Ausschreibungen finden sich in dem Leistungskatalog zur Beschaffung.

1.3 Begriffsdefinitionen

Definition ausgewählter Begriffe, die im Rahmen der IT- und TK-Leistungsbeschreibung verwendet werden:

Auftraggeber

Der Auftraggeber ist laut dem Vertrag zu IT- und TK-Leistungen die Stadt Oberhausen.

Auftragnehmer

Der Auftragnehmer ist laut dem Vertrag zu IT- und TK-Leistungen die Oberhausener Gebäudemanagement GmbH.

Betriebszeit

Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die der Leistung zugrunde liegende Technik betrieben wird (z.B. Server werden in der Regel an 7 Tagen der Woche zu 24 Stunden betrieben). Die Betriebszeit beinhaltet Servicezeiten und erforderliche Wartungsfenster.

Datenroaming

Datenroaming ist die Benutzung der Datenoption eines Mobilfung-Vertrages außerhalb der BRD.

Erfüllungsgrad

Der Erfüllungsgrad gibt die Übereinstimmung der erbrachten Leistung mit der Spezifikation der Leistung an. Sofern eine Leistung vollständig die Spezifikation der beauftragten Ausprägung erfüllt, hat sie einen Erfüllungsgrad von 100%. Nicht erfüllte Attribute der Spezifikation mindern den Erfüllungsgrad.

Remote

Einige Leistungen können „remote“ erbracht werden. Hierunter wird verstanden, dass der Auftragnehmer die Leistung nicht vor Ort erbringt, sondern über Mittel des Fernzugriffs und der Fernkommunikation (z.B. per E-Mail, Telefon oder Fernzugriff auf PCs und Geräte).

Reguläre Servicezeit

Als Servicezeit wird die Zeit definiert, in der der Auftragnehmer den vereinbarten Leistungsumfang zu den vereinbarten Qualitätsmerkmalen garantiert. Außerhalb der Servicezeit erfolgt keine garantierte Bereitstellung des vereinbarten Leistungsumfangs und keine garantierte Einhaltung vereinbarter Qualitätsmerkmale.

Die reguläre Servicezeit der OGM IT umfasst Montag bis Donnerstag 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr und Freitag 07:30 Uhr bis 13:30 Uhr (ohne gesetzliche Fest- und Feiertage).

Software-Update

Unter einem Software-Update wird die Aktualisierung einer Software verstanden, die in der Regel die Beseitigung von Fehlern und/oder die Durchführung kleinerer Verbesserungen der Software beinhaltet.

Software-Upgrade

Unter einem Software-Upgrade wird die Änderung und/oder Erweiterung der Software verstanden, die wesentliche Änderungen und/oder Erweiterungen der technischen und/oder der fachlichen Funktionalität beinhaltet.

Sonderfälle in den IT-Leistungsbeschreibungen

Sonderfälle sind Leistungsumfänge von Leistungen, die nicht durch den festgelegten standardisierten Leistungsumfang abgedeckt sind, thematisch der Leistung aber zugeordnet werden können (z.B. Bestellung eines von den Standardausprägungen abweichenden Notebooks). Bekannte Sonderfälle werden innerhalb der Leistungsbeschreibung als solche beschrieben. Eine Beauftragung von Sonderfällen kann durch den Auftraggeber erfolgen, erfordert aber jeweils eine individuelle Vereinbarung (inkl. gesonderter Abrechnung) zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Wartungsfenster

Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen eine IT- und TK-Leistung gewartet wird. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert.

Als Wartungsfenster ist vereinbart: jedes zweite Wochenende im Monat von Freitag 15:00 Uhr bis Sonntag 24:00. Weitere Wartungsfenster nach Absprache. Wartungsfenster der Dienstleister sind dabei ausgenommen.

1.4 Abkürzungsverzeichnis

BRD	Bundesrepublik Deutschland
CD	Compact Disk
DIN	Deutsches Institut für Normung
DSL	Digital Subscriber Line
DVD	Digital Versatile Disk
GB	Gigabyte
GSM	Global System for Mobile Communication
HW	Hardware
IP	Internet Protocol
IT	Informationstechnologie
ITIL	IT Infrastructure Library
LAN	Local Area Network
MB	Megabyte
OGM	Oberhausener Gebäudemanagement GmbH
PC	Personal Computer
PT	Personentage
SL	Service Level
SLA	Service Level Agreement
SW	Software
TK	Telekommunikation
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
USB	Universal Serial Bus
USV	unterbrechungsfreie Stromversorgung
VPN	Virtual Private Network
W-LAN	Wireless Local Area Network

2. IT- und TK-Leistungsverzeichnis / Leistungsbeschreibungen

Nummer: L.1 **Name:** Beschaffung und Inbetriebnahme eines neuen PC-Arbeitsplatzes	**Kurzbeschreibung:** Die Leistung umfasst die Bereitstellung eines PC-Arbeitsplatzes. Sie umfasst die Beschaffung und Inbetriebnahme der Technik, die Installation der Standard-PC-Arbeitsplatzsoftware sowie den Austausch existierender PC-Arbeitsplätze durch einen neuen PC-Arbeitsplatz. Die Leistung erfolgt nicht turnusmäßig und erfordert eine Beauftragung durch den Auftraggeber. Die Behebung von Defekten und Störungen erfolgt über die Leistung „Support und Wartung eines PC-Arbeitsplatzes“. Die Leistungseinheit ist ein PC-Arbeitsplatz.

Leistungsausprägungen:
Ein standardisierter PC-Arbeitsplatz kann in verschiedenen Ausprägungen vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

1. Beschaffung des beauftragten PC-Arbeitsplatzes
2. Installation und Konfiguration des PC-Arbeitsplatzes*
3. Funktionstest des PC-Arbeitsplatzes (in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers)
4. Koordination des Übergabetermins mit dem Auftraggeber
5. Datenübernahme im beauftragten Umfang
6. Aufbau, Test und Übergabe des PC-Arbeitsplatzes am Arbeitsplatz des Anwenders
7. Sicherstellung der ordnungsgemäßen Lizensierung der Standard-Software
8. Inventarisierung der verwendeten Hardwarekomponenten
9. Entsorgung/Verwertung zurückgegebener Hardwarekomponenten

*Die Leistung beinhaltet die Einrichtung inkl. Standardsoftware, Vernetzung, Windows-Benutzerkonto, E-Mail-Postfach und Druckmöglichkeiten (z.B. Installation der Druckertreiber und Anbindung an zentrale Netzwerkdrucker), sofern gewünscht und möglich.

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist der abgenommene PC-Arbeitsplatz am Arbeitsplatz des Anwenders.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Realisierungszeit der Bereitstellung*** Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des PC-Arbeitsplatzes bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben. Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Auswahl der Leistungsausprägungen durch den Auftraggeber inkl. Auswahl des Umfangs der Datenübernahme
- Abnahme der Leistung
- Vollständige Rückgabe des PC-Arbeitsplatzes (z.B. bei einem Austausch des PC-Arbeitsplatzes)
- Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am PC-Arbeitsplatz durch den Auftraggeber

Sonderfälle:

- Bereitstellung eines nicht als Standard definierten PC-Arbeitsplatzes
- Einrichtung eines Heimarbeitsplatzes

<table>
<tr><td>Nummer: L.2

Name:
Support und Wartung eines PC-Arbeitsplatzes</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Wartung eines PC-Arbeitsplatzes zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit (z.B. Hardware, Betriebssystem, Standard-Software, etc.) sowie eine erweiterte Anwenderbetreuung (2nd Level-Support) für einen PC-Arbeitsplatz. Hierzu zählen insbesondere die reaktive Behebung von Störungen und Defekten sowie das proaktive Einspielen von Software-Updates der Standard PC-Arbeitsplatzsoftware.

Die Leistungseinheit ist ein PC-Arbeitsplatz.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Support und Wartung eines standardisierten PC-Arbeitsplatzes werden in verschiedenen Ausprägungen unterschieden. Darüber hinaus werden Tätigkeiten mit hohem Aufwand, die unregelmäßiger als die Standardausprägungen, aber dennoch wiederkehrend erfolgen (z.B. Umzüge von PC-Arbeitsplätzen), als eigene Ausprägung definiert. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Annahme von weitergeleiteten erweiterten Supportanfragen der Service-Hotline und Steuerung der Anfragen an den Hersteller
Lösung von Störfällen und Defekten zur Wiederherstellung der Funktionalität
Wartung der Standardsoftware durch proaktive Einspielung von Software-Updates inkl. vorhergehender Validierung der Kompatibilität</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist der funktionsfähige PC-Arbeitsplatz am Arbeitsplatz des Anwenders.
Die Leistungserbringung kann remote erfolgen.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Wartungsfenster
Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen PC-Arbeitsplätze gewartet werden. In den Wartungsfenstern kann es notwendig sein, den PC vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen.

Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen PC-Arbeitsplatzes durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Stunden während der Servicezeiten angegeben.

Aktualisierungszeit
Die Aktualisierungszeit ist die Zeitspanne von der Entscheidung zur Einspielung eines Software-Updates bis zu dessen Installation. Softwareaktualisierungen erfolgen innerhalb der regulären OGM IT-Servicezeit und werden im Hintergrund auf den Systemen installiert (sofern dies technisch möglich ist). Die Aktualisierungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
Bestätigung/Ermöglichung von Software-Updates, wenn eine Aufforderung hierzu erscheint (z.B. Meldung „MS Office muss zur Installation des Updates geschlossen werden“)
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am PC-Arbeitsplatz durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Support und Wartung eines nicht als Standard definierten PC-Arbeitsplatzes
Individuelle tiefgehende Anwender-Unterstützung bei oder nach einem Betriebssystem- oder Standard-Software-Update</td></tr>
</table>

Nummer: L.3 **Name:** Beschaffung und Inbetriebnahme eines Peripherie-Geräts	**Kurzbeschreibung:** Die Leistung umfasst die Bereitstellung eines Peripherie-Geräts. Dies beinhaltet die Beschaffung, die Konfiguration, den Aufbau und die Inbetriebnahme sowie den Austausch des Peripherie-Geräts. Die Leistung erfolgt nicht turnusmäßig und erfordert eine Beauftragung durch den Auftraggeber. Bei nicht mobilen Peripherie-Geräten kann der feste Einbau (z.B. bei Decken-Beamern) als Sonderfall beauftragt werden. Die Leistungseinheit ist ein Peripherie-Gerät.

Leistungsausprägungen:
Es können verschiedene standardisierte Peripherie-Geräte vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

1. Beschaffung des Peripherie-Geräts
2. Inbetriebnahme und Konfiguration des Peripherie-Geräts
3. Funktionstest des Peripherie-Geräts
4. Koordination des Übergabetermins mit dem Auftraggeber
5. Übergabe des funktionsfähigen Peripherie-Geräts am Leistungsübergabepunkt (alternativ: Versand des Geräts an den Empfänger, sofern beauftragt)
6. Installation der Treiber/Software, soweit notwendig
7. Inventarisierung des Peripherie-Geräts
8. Entsorgung/Verwertung zurückgegebener Peripherie-Geräte

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt für mobile Peripherie-Geräte ist die Abholung des Peripherie-Geräts durch den Auftraggeber bei dem Auftragnehmer bzw. der Versand des Geräts, sofern dieser beauftragt ist. Leistungsübergabepunkt für nicht mobile Peripherie-Geräte ist der jeweilige PC-Arbeitsplatz.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Realisierungszeit der Bereitstellung*** Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des Peripherie-Geräts bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben. Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Auswahl der Leistungsausprägungen durch den Auftraggeber
- Abholung des mobilen Peripherie-Geräts bei dem Auftragnehmer
- Vollständige Rückgabe des Peripherie-Geräts (z.B. bei einem Austausch des Peripherie-Geräts)
- Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am Peripherie-Gerät durch den Auftraggeber

Sonderfälle:

- Bereitstellung eines nicht als Standard definierten Peripherie-Geräts
- Festeinbau von Peripherie-Geräten (z.B. Installation von Decken-Beamern)

<table>
<tr><td>Nummer: L.4

Name:
Support und Wartung eines Peripherie-Geräts</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Wartung des Peripherie-Geräts zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit sowie eine erweiterte Anwenderbetreuung (2nd Level-Support) für ein Peripherie-Gerät. Hierzu zählen insbesondere die reaktive Behebung von Störungen und Defekten sowie der reaktive Austausch von Verschleißteilen.

Die Leistungseinheit ist ein Peripherie-Gerät.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Der Support und die Wartung eines standardisierten Peripherie-Geräts werden in verschiedene Ausprägungen unterschieden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistungen sind die folgenden Aktivitäten:
Annahme von weitergeleiteten erweiterten Supportanfragen der Service-Hotline und Steuerung der Anfragen an den Hersteller
Lösung von Störfällen und Defekten zur Wiederherstellung der Funktionalität
Wartung des Peripherie-Geräts durch reaktiven Ersatz von Verschleißteilen</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt für mobile Peripherie-Geräte ist die Abholung des Peripherie-Geräts durch den Auftraggeber bei dem Auftragnehmer bzw. der Versand des Geräts, sofern dieser beauftragt ist.

Leistungsübergabepunkt für nicht mobile Peripherie-Geräte ist der jeweilige PC-Arbeitsplatz.

Die Leistungserbringung kann remote erfolgen.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von der Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Peripherie-Geräts durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
Abgabe defekter mobiler Peripherie-Geräte bei dem Auftragnehmer
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am Peripherie-Gerät durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Support und Wartung eines nicht als Standard definierten Peripherie-Geräts</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.5

Name:
Installation einer optionalen Arbeitsplatz-Software</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Bereitstellung einer optionalen PC-Arbeitsplatz-Software. Dies beinhaltet die Beschaffung und die Installation der vom Auftraggeber beauftragten optionalen Arbeitsplatz-Software.

Die Leistungseinheit ist eine Arbeitsplatz-Software.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Optionale PC-Arbeitsplatz-Software kann in verschiedenen standardisierten Ausprägungen vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
1. Beschaffung der optionalen Arbeitsplatz-Software
2. Installation und Standard-Konfiguration der Arbeitsplatz-Software (auf dem PC-Arbeitsplatz des Auftraggebers)
3. Funktionstest der beauftragten Arbeitsplatz-Software
4. Management der Software-Lizenzen</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die funktionsfähige Arbeitsplatz-Software auf dem PC-Arbeitsplatz des Anwenders.
Die Installation und Konfiguration kann remote über Standard-Installationspakete erfolgen.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung der optionalen Arbeitsplatz-Software bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
• Auswahl der Leistungsausprägungen durch den Auftraggeber
• Information des Auftragnehmers, wenn die optionale Arbeitsplatz-Software nicht mehr benötigt wird
• Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten an der Arbeitsplatz-Software durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
• Beauftragung individueller PC-Arbeitsplatz-Software
• Sollte der Auftraggeber auf Basis einer schriftlichen Vereinbarung selbständig Software installieren, so ist er für die ordnungsmäßige Lizensierung und Funktion der Software verantwortlich.</td></tr>
</table>

Nummer: L.6 **Name:** Wartung einer optionalen Arbeitsplatz-Software	**Kurzbeschreibung:** Die Leistung umfasst die Wartung optionaler Arbeitsplatz-Software zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit sowie eine erweiterte Anwenderbetreuung (2nd Level-Support) für optionale Arbeitsplatz-Software. Hierzu zählt insbesondere die reaktive Behebung von Software-Problemen. Proaktiv wird die Arbeitsplatz-Software durch das Einspielen von Software-Updates auf einem aktuellen Stand gehalten. Die Leistungseinheit ist eine optionale Arbeitsplatz-Software.

Leistungsausprägungen:
Der Support und die Wartung einer standardisierten optionalen Arbeitsplatz-Software werden in verschiedene Ausprägungen unterschieden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

- Annahme von weitergeleiteten Supportanfragen von der Service-Hotline und Steuerung der Anfragen an den Hersteller
- Beantwortung von fachlichen Fragestellungen, sofern diese mit geringem Aufwand direkt beantwortbar sind (hierfür werden keine Qualitätsmerkmale vereinbart)
- Lösung des Software-Problems zur Wiederherstellung der technischen Funktionalität der optionalen Arbeitsplatz-Software
- Proaktives Einspielen von Software-Updates der Arbeitsplatz-Software inkl. vorhergehender Validierung der Kompatibilität
- Sicherstellung der ordnungsgemäßen Lizensierung der Software

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist die funktionsfähige Arbeitsplatz-Software auf dem PC-Arbeitsplatz des Anwenders. Die Leistungserbringung kann remote erfolgen.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität*** Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung der optionalen PC-Arbeitsplatz-Software durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Stunden während der Servicezeit angegeben. ***Aktualisierungszeit*** Die Aktualisierungszeit ist die Zeitspanne von der Entscheidung zur Einspielung eines Software-Updates bis zu dessen Installation. Softwareaktualisierungen erfolgen innerhalb Servicezeit und werden im Hintergrund auf den Systemen installiert (sofern dies technisch möglich ist). Die Aktualisierungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben. Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
- Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten an der Arbeitsplatz-Software durch den Auftraggeber

Sonderfälle:

- Support und Wartung einer nicht als Standard definierten optionalen PC-Arbeitsplatz-Software

Nummer: L.7 **Name:** Konfiguration eines Computerfachraums	**Kurzbeschreibung:** Die Leistung umfasst die Konfiguration eines Computerfachraums inkl. der Konfiguration der Computerfachraum-PCs in Schulen oder der VHS. Sie ergänzt damit die Leistungen zu PC-Arbeitsplätzen um schulspezifische Bedarfe im Bezug auf die PC-Konfiguration und die technische Konfiguration des Computerfachraums vor Ort. Die Leistungseinheit ist ein konfigurierter Computerfachraum.

Leistungsausprägungen:
Die Konfiguration eines Computerfachraums kann in verschiedenen standardisierten Ausprägungen vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

1. Beschaffung der für den standardisierten Computerfachraum benötigten zusätzlichen spezifische Hardware und/oder Software (über die PC-Arbeitsplätze hinaus)
2. Konfiguration der Computerfachraum-PCs
3. Konfiguration des Computerfachraum-Netzwerks sowie Inbetriebnahme der speziellen Netzwerktechnik inkl. Einbindung in das jeweilige Netzwerk (in den Räumlichkeiten des Auftraggebers)
4. Funktionstest des Computerfachraums (in den Räumlichkeiten des Auftraggebers)
5. Beschaffung und Management der benötigten Software-Lizenzen
6. Inventarisierung der verwendeten Hardwarekomponenten

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist die funktionsfähige Konfiguration des Computerfachraums in den Räumlichkeiten des Auftraggebers.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Realisierungszeit der Bereitstellung*** Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des Computer-fachraums bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben. Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Auswahl der Leistungsausprägungen durch den Auftraggeber
- Abnahme der Leistung
- Vollständige Rückgabe alter Computerfachraum-PCs bei Nutzungsende
- Information des Auftragnehmers, wenn zusätzliche computerfachraumspezifische Hardware und/oder Software nicht mehr benötigt wird
- Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten an Computerfachraum-PCs sowie der im Computerfachraum installierten Netzwerktechnik durch den Auftraggeber

Sonderfälle:

- Beauftragung der Konfiguration eines nicht als Standard definierten Computerfachraums mit individueller Ausstattung
- Beauftragung von Support und technischer Wartung über die Standardleistungen zu PC-Arbeitsplätzen, optionaler Software und/oder Peripherie-Geräten hinaus
- Konfiguration von Computerfachräumen, deren PCs nicht von der OGM betreut werden oder deren Ausstattung nicht den Standardausprägungen entspricht

<table>
<tr><td>Nummer: L.8

Name:
Einrichtung eines neuen Mobiltelefonvertrags sowie Bereitstellung eines Mobiltelefons</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Bereitstellung eines Mobiltelefons. Sie beinhaltet die Konfiguration und die Einrichtung eines neuen Mobiltelefonvertrags sowie die Beschaffung und Inbetriebnahme eines standardisierten Mobiltelefons.

Die Leistungseinheit ist ein Mobiltelefonvertrag sowie ein Mobiltelefon.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Standardisierte Mobiltelefone und Mobiltelefonverträge können in verschiedenen Ausprägungen vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
1. Beschaffung und Aktivierung eines standardisierten Mobiltelefonvertrags
2. Beschaffung des beauftragten standardisierten Mobiltelefons
3. Inbetriebnahme und Konfiguration des Mobiltelefons (soweit notwendig, z.B. bei Smartphones)
4. Funktionstest des Mobiltelefons in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers (soweit notwendig, z.B. bei Smartphones)
5. Koordination des Übergabetermins mit dem Auftraggeber
6. Übergabe des funktionsfähigen Mobiltelefons
7. Inventarisierung des Mobiltelefons</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die Abholung des funktionsfähigen Mobiltelefons durch den Auftraggeber bei dem Auftragnehmer.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des Mobiltelefons bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
• Auswahl der Leistungsausprägungen durch den Auftraggeber
• Abnahme der Leistung inkl. Bestätigung des Empfangs und der relevanten Sicherheitsbelehrungen bei Leistungsübernahme
• Keine Verbindung der Mobiltelefone mit dem Arbeitsplatz-PC ohne schriftliche Vereinbarung mit dem Auftragnehmer (z.B. Kabel- oder Funkverbindung)
• Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am Mobiltelefon sowie Anpassungen am Mobilfunkvertrag durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
• Bereitstellung eines nicht als Standard definierten Mobiltelefons und/oder -vertrags
• Datenübernahme von dem vorherigen Mobiltelefon mit individueller Datenmenge</td></tr>
</table>

Nummer: L.9 **Name:** Betrieb, Wartung und Support eines Mobiltelefons / -vertrags	**Kurzbeschreibung:** Die Leistung umfasst die Wartung eines Mobiltelefons / -vertrags zur Aufrechterhaltung der mobilen Erreichbarkeit sowie eine erweiterte Anwenderbetreuung (2nd Level-Support) für ein Mobiltelefon sowie den dazugehörigen Mobiltelefonvertrag. Hierzu zählen insbesondere die Behebung von Störungen und Defekten am Mobiltelefon sowie die Verwaltung des Mobiltelefonvertrages inkl. der proaktiven Optimierung der Vertragskonditionen. Die Leistungseinheit ist ein Mobiltelefonvertrag und ein Mobiltelefon.

Leistungsausprägungen:
Der Support und die Wartung eines standardisierten Mobiltelefons sowie eines Mobiltelefonvertrags werden in verschiedene Ausprägungen unterschieden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

- Annahme von weitergeleiteten erweiterten Supportanfragen von der Service-Hotline
- Lösung von Störfällen oder Defekten zur Wiederherstellung der Funktionalität (Mobiltelefon sowie Mobiltelefonvertrag)
- Optimierung der Rahmenverträge
- Regelmäßige Weitergabe der Umsatzlisten an den Auftraggeber (Mindestinhalte: Benutzer, Rufnummer, Umsatz)

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt für ein Mobiltelefon ist die Abholung des funktionsfähigen Mobiltelefons durch den Auftraggeber bei dem Auftragnehmer.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität*** Als Lösungszeit wird die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Mobiltelefons durch den Auftragnehmer verstanden. Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
- Einhaltung der jeweils geltenden Nutzungsbedingungen
- Bestätigung/Einspielung von Softwareupdates, wenn eine Aufforderung hierzu besteht
- Rückgabe bzw. Abholung des Mobiltelefons im allgemeinen Supportfall (Reparatur, Service, Austausch) bei dem Auftragnehmer
- Vollständige Rückgabe des Mobiltelefons, wenn es nicht mehr benötigt wird
- Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am Mobiltelefon sowie Anpassungen am Mobilfunkvertrag durch den Auftraggeber

Sonderfälle:

- Support und Wartung eines nicht als Standard definierten Mobiltelefons
- Vertragsumstellung (auf Anforderung des Auftraggebers)

<table>
<tr><td>Nummer: L.10

Name:
Beratung zu IT-Themen</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die individuelle Beratung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer zu allen relevanten IT-Themen und sonstigen Fragestellungen.

Die Leistungseinheit ist ein Beratungsauftrag.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Beratungsleistung wird individuell je Bedarfsfall mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist abhängig von der Komplexität des individuellen Bedarfsfalls, wird in Personentagen gemessen und orientiert sich an der Tätigkeit und der Qualifikation der Berater. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Beratung zu den beauftragten IT-Themen (inkl. aktiver Teilnahme an Gremiensitzungen bzw. Diskussionsrunden, die Bezug zu dem Beratungsauftrag haben)
Weitere Aktivitäten nach individueller Vereinbarung</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die im vereinbarten Umfang erbrachte Beratungsleistung.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Budgetabweichung
Die Budgetabweichung ist die Abweichung des Ist-Budgets für diese Leistung von dem vorab individuell vereinbarten Plan-Budget. Die Budgetabweichung wird als prozentualer Anteil angegeben.

Leistungszeitraum
Der Leistungszeitraum und die zugehörigen Meilensteine werden individuell je Beratungsauftrag abgestimmt.

Ergebnisse der Leistung
Die gewünschte Art und der erwartete Umfang der Ergebnisse werden individuell je Beratungsauftrag abgestimmt.

Sofern erforderlich, werden weitere Qualitätsmerkmale für die Leistung individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Abstimmung des Auftragsgegenstands inkl. eindeutiger Benennung und Beschreibung der erwarteten Beratungsergebnisse
Bereitstellung aller relevanten Informationen / Unterlagen des Vorhabens vor Beginn der Beratungsaktivität
Erfüllung der spezifischen Mitwirkungspflichten im Projekt (gemäß individueller Vereinbarung)
Abnahme der Leistung</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

Nummer: L.11 **Name:** Projektmanagement	**Kurzbeschreibung:** Die Leistungen umfasst die Planung, Steuerung und den Abschluss von IT-Projekten oder IT-Teilprojekten inkl. Risiko- und Qualitätsmanagement. Bei Abruf der Leistung übernimmt der Auftragnehmer das Projektmanagement für ein mit dem Auftraggeber abgestimmtes (Teil-) Projekt. Der Umfang des beauftragten Projekts wird klar beschrieben. Die Leistungseinheit ist ein Projekt.

Leistungsausprägungen:
Die Durchführung des Projektmanagements wird individuell je Bedarfsfall mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist u.a. abhängig von der Komplexität und der Laufzeit des Projekts und wird in Personentagen gemessen. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

- Übernahme des Projektmanagements im vereinbarten Rahmen
- Planung, Steuerung und Management des Projekts (inkl. Risiko- und Qualitätsmanagement)
- Aktive Teilnahme an Gremiensitzungen bzw. Diskussionsrunden mit Projektbezug
- Bei gemeinsam durchgeführten Projekten: Aktive Abstimmung mit dem fachlichen Projektmanagement des Auftraggebers

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist der formale Projekt-abschluss.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Budgetabweichung*** Die Budgetabweichung ist die Abweichung des Ist-Budgets für diese Leistung von dem vorab individuell vereinbarten Plan-Budget. Die Budgetabweichung wird als prozentualer Anteil angegeben. ***Leistungszeitraum*** Der Leistungszeitraum und die zugehörigen Meilensteine werden individuell je Projektauftrag abgestimmt. ***Ergebnisse der Leistung*** Die gewünschte Art und der erwartete Umfang der Ergebnisse werden individuell je Projektauftrag abgestimmt. Die Definition weiterer Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Abstimmung des Projektgegenstands inkl. eindeutiger Benennung und Beschreibung der erwarteten Projektergebnisse
- Bereitstellung aller relevanten Informationen / Unterlagen des Vorhabens vor Beginn des Projekts
- Bei gemeinsam durchgeführten Projekten: Durchführung des fachlichen Projektmanagements
- Erfüllung der spezifischen Mitwirkungspflichten im Projekt (gemäß individueller Vereinbarung)
- Abnahme des Projekts

Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.

<table>
<tr><td>Nummer: L.12

Name:
Betrieb der „Service-Hotline“</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Bereitstellung einer zentralen Anlaufstelle (1st Level-Support) für die Endanwender bei Störungsmeldungen, Bestellungen oder technischen Fragen. Die Kontaktaufnahme kann telefonisch, per E-Mail, per Ticket oder per Fax erfolgen. Bei Abruf dieser Leistung wird ein Service-Ticket erstellt, um die Anfrage zu dokumentieren. Die Ticketnummer erlaubt die Verfolgung der Bearbeitung.
Bei weiterreichenden Störungen/Anfragen wird das Ticket vom 1st Level- an den 2nd Level-Support übergeben.

Die Leistungseinheit ist eine Service-Anfrage.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Leistung besteht aus der Bereitstellung einer zentralen „Service-Hotline“. Die Service-Hotline steht unter den folgenden Anschriften/Nummern zur Verfügung:
Ticket-Portal
Telefon: 594-7594
Fax: 594-7502
E-Mail: hotline@ogm.de
Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Annahme von Vorfällen und Dokumentation in einem Ticket-Tool-System
Analyse, Erstlösung und/oder qualifizierte Weiterleitung von Störungen im Rahmen des 1st Level-Support nach Handlungsanweisung
Einbindung und Zusammenarbeit mit dem 2nd Level-Support des Auftragnehmers für die Störungsbeseitigung
Überwachung und Eskalation offener Tickets
Regelmäßiges Reporting an den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist das Schließen des Tickets nach dessen Lösung bzw. dessen Weitergabe an den 2nd Level-Support.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Erreichbarkeit der „Service-Hotline“
Die Erreichbarkeit ist der prozentuale Anteil der innerhalb der definierten Zeitspanne (exkl. Bandansagen) angenommenen Anrufe von allen auf der Telefonanlage der OGM-Service-Hotline eingegangenen Anrufen. Die Erreichbarkeit wird in Prozent innerhalb der Servicezeit angegeben.
Erstlösungsrate
Die Erstlösungsrate ist das Verhältnis der von der Service-Hotline ohne Weiterleitung an einen 2nd Level-Support im ersten Anruf selbst gelösten Störungen/Anfragen zu allen von der Service-Hotline entgegengenommenen Störungen/Anfragen. Da die Erstlösungsrate u.a. von Anzahl und Inhalt der eingehenden Anfragen abhängt, unterliegt sie natürlichen Schwankungen und sollte als Mittel der Optimierung des Supports angesehen werden.
Die Erstlösungsrate wird in Prozent innerhalb der Servicezeit angegeben.
Reaktionszeit
Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Meldung durch den Auftraggeber und dem Beginn der Bearbeitung durch die Service-Hotline. Eine Ausnahme bildet hierbei eine Krisensituation. Die Reaktionszeit wird in Minuten angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
Vollständige Bereitstellung aller notwendigen Informationen bei der Meldung (z.B. Beschreibung der Störung, Standort des gestörten Systems oder Anschlusses, Auswirkungen auf den Geschäftsprozess des Auftraggebers, verantwortlicher Ansprechpartner vor Ort)
Einhaltung der definierten Meldewege</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.13

Name:
Dokumentenaufbereitung</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Dokumentenaufbereitung für Druck, Archivierung und/oder Vorschau.
Bei Abruf der Leistung bereitet der Auftragnehmer Dokumente auf, damit sie von der Zentral-Druckerei des Auftragnehmers gedruckt, in das zentrale Archiv importiert und/oder dem Auftraggeber als Vorschau zur Verfügung gestellt werden.

Die Leistungseinheit ist ein Ausgabeauftrag, er wird nach der Anzahl der aufzubereitenden Seiten bemessen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Dokumentenaufbereitung wird individuell je Bedarfsfall mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist u.a. abhängig von der Komplexität und der Laufzeit des individuellen Projekts und wird in Personentagen gemessen. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Entwicklung von Darstellungsvorlagen für den jeweiligen Verwendungszweck
Entwicklung und Wartung dokumentenspezifischer Datenschnittstellen zur Bereitstellung der Dokumentendaten
Entgegennahme der Formulardaten vom Auftraggeber
Vorbereitung der Ausgabeaufträge auf Grundlage der Dokumentdaten und der Darstellungsvorlagen
Koordination von Großaufträgen (Terminüberwachung, Erstellung von Auswertungen, technische Auftragsaufteilung und -optimierung)
Übergabe der vorbereiteten Ausgabeaufträge an die Nachverarbeitungssysteme.</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die Übergabe der erzeugten Ausgabe-aufträge an das Nach-verarbeitungssystem.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung der Druckvorbereitung bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben.

Die Definition weiterer Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Benennung und Übergabe der zu übernehmenden Formulardaten im abgestimmten Format
Abnahme der Leistung</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.14

Name:
Einscannen eines Dokuments in das Archivsystem</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst das Einscannen und die Archivierung von Dokumenten. Bei Abruf der Leistung nimmt der Auftragnehmer die Dokumente vom Auftraggeber entgegen, scannt die Dokumente ein und archiviert diese elektronisch im Archivsystem.

Die Leistungseinheit ist ein Dokument.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Der Aufwand ist abhängig von Anzahl und Art der zu scannenden Dokumente. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Entgegennahme der Dokumente vom Auftraggeber
Vorbereitung und Einscannen der Dokumente
Ggfs. dokumentenweise Abfrage von Importdaten aus Verfahrensdatenbanken bzw. Schnittstellen
Elektronische Archivierung der eingescannten Dokumente in dem Archivsystem des Auftragnehmers
Vernichtung/Entsorgung der Papierdokumente oder Rückgabe der Papierdokumente an den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die Speicherung der eingescannten Dokumente auf dem Archivsystem des Auftragnehmers bzw. die Vernichtung der Papierdokumente (sofern beauftragt).</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Realisierungszeit
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Übergabe der Papierdokumente bis zu dessen Archivierung, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Tagen angegeben.

Die Definition weiterer Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Gemeinsame frühzeitige Planung umfangreicher Archivierungsaufträge mit dem Auftragnehmer
Übergabe der zu archivierenden Dokumente an den Auftragnehmer
Festlegung der Löschbedingungen für die Dokumente
Freigabe der Vernichtung/Entsorgung der Papierdokumente
Abnahme der Leistung</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.15

Name:
Entwicklung/Bereitstellung eines neuen Fachverfahrens</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Bereitstellung eines funktionsfähigen Fachverfahrens durch dessen Entwicklung bzw. Koordination eines externen Dienstleisters sowie die Konfiguration und Inbetriebnahme.

Die vorhergehende Anforderungserhebung und Auswahl eines Fachverfahrens ist nicht Bestandteil dieser Leistung und erfolgt über die Leistung „Beratung zu IT-Themen“.

Die Leistungseinheit ist ein Projekt zur Entwicklung/Bereitstellung eines neuen Fachverfahrens.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Leistung wird individuell je Projekt mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist u.a. abhängig von der Komplexität und dem Umfang des Projekts sowie dem Umfang erforderlicher Fremddienstleistungen (z.B. externe Beratung und/oder Entwicklungskapazität). Es ist übergreifend oder je Fachverfahren festzulegen, ob und in welchem Umfang die fachliche Betreuung durch den Auftragnehmer oder durch den Auftraggeber erfolgt.
Jedes neue Fachverfahren wird individuell betrachtet, geplant und kalkuliert und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Projektmanagement inkl. der Steuerung externer Dienstleister
Spezifikation und Planung der Einführung des Fachverfahrens
Beschaffung bzw. Entwicklung des Fachverfahrens (ggfs. durch Koordination externer Dienstleister)
Konfiguration des Fachverfahrens
Technischer und funktionaler Test des Fachverfahrens (ggfs. unter Einbindung des betroffenen Fachbereichs des Auftraggebers)
Terminkoordination mit dem Auftraggeber
Einweisung des Auftraggebers
Fachliche Administration (wenn fachlicher Support durch den Auftragnehmer erfolgt)</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die Inbetriebnahme des Fachverfahrens.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des Fachverfahrens bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben. Die zugehörigen Meilensteine werden individuell je Fachverfahren abgestimmt.
Budgetabweichung
Die Budgetabweichung ist die Abweichung des Ist-Budgets für diese Leistung von dem vorab individuell vereinbarten Plan-Budget. Die Budgetabweichung wird als prozentualer Anteil angegeben.
Anforderungserfüllung
Abnahmekriterien werden individuell je Fachverfahren abgestimmt.

Die Ausprägung der Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Festlegung fachlicher Ansprechpartner
Festlegung des Funktionsumfangs und Definition der fachlichen Anforderungen
Unterstützung der funktionalen Tests des Fachverfahrens
Erfüllung der spezifischen Mitwirkungspflichten im Projekt
Fachliche Administration (wenn fachlicher Support nicht mit dem Auftragnehmer vereinbart)
Abnahme des Fachverfahrens
Keine Änderung der technischen Konfiguration des Fachverfahrens durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.16

Name:
Weiterentwicklung eines bestehenden Fachverfahrens</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst Weiterentwicklungen eines bestehenden Fachverfahrens gemäß der in der Planung definierten Anforderungen des Auftraggebers. Sie umfasst die Entwicklung bzw. Bereitstellung sowie die Konfiguration und Inbetriebnahme der Weiterentwicklung eines bestehenden Fachverfahrens.
Die vorhergehende Anforderungserhebung ist nicht Bestandteil der Leistung und erfolgt über Leistung „Beratung zu IT-Themen“.

Die Leistungseinheit ist ein Projekt zur Weiterentwicklung eines bestehenden Fachverfahrens.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Leistung wird individuell je Projekt mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist u.a. abhängig von der Komplexität und dem Umfang des Projekts sowie dem Umfang erforderlicher Fremddienstleistungen (z.B. externe Beratung und/oder Entwicklungskapazität). Es ist übergreifend oder je Fachverfahren festzulegen, ob und in welchem Umfang die fachliche Betreuung durch den Auftragnehmer oder durch den Auftraggeber erfolgt.
Jede Weiterentwicklung eines Fachverfahrens wird individuell betrachtet, geplant und kalkuliert und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
1. Projektmanagement inkl. der Steuerung externer Dienstleister
2. Planung der Einführung der Weiterentwicklung des Fachverfahrens
3. Beschaffung bzw. Weiterentwicklung des Fachverfahrens
4. Konfiguration des weiterentwickelten Fachverfahrens
5. Technischer und funktionaler Test des weiterentwickelten Fachverfahrens (ggfs. unter Einbindung des betroffenen Fachbereichs des Auftraggebers)
6. Terminkoordination mit dem Auftraggeber
7. Einweisung des Auftraggebers
8. Fachliche Administration (wenn fachlicher Support durch den Auftragnehmer erfolgt)</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die serverseitige Inbetriebnahme des technisch weiterentwickelten Fachverfahrens.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung der Weiterentwicklung des Fachverfahrens bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben. Die zugehörigen Meilensteine werden individuell je Fachverfahren abgestimmt.
Budgetabweichung
Die Budgetabweichung ist die Abweichung des Ist-Budgets für diese Leistung von dem vorab individuell vereinbarten Plan-Budget. Die Budgetabweichung wird als prozentualer Anteil angegeben.
Anforderungserfüllung
Abnahmekriterien werden individuell je Fachverfahren abgestimmt.

Die Ausprägung der Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
• Festlegung fachlicher Ansprechpartner
• Festlegung des Funktionsumfangs und Definition der fachlichen Anforderungen
• Erfüllung der spezifischen Mitwirkungspflichten im Projekt
• Abnahme des Fachverfahrens
• Keine Änderung der technischen Konfiguration des weiterentwickelten Fachverfahrens durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.17

Name:
Betrieb, Wartung und Support eines Fachverfahrens</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit des Fachverfahrens und eine erweiterte Anwenderbetreuung (2nd Level-Support) für das Fachverfahren. Hierzu zählen insbesondere die reaktive Behebung von Störungen und Defekten sowie die proaktive technische Wartung durch zeitnahe Einspielung von Hersteller-Updates des Fachverfahrens. Die technische Wartung der Infrastruktur wie Hardware, Betriebssystem, Datenbank wird durch die Leistung „Server inkl. Betriebssystem, Datenbank und Virtualisierung“ realisiert.

Die Leistungseinheit ist ein Fachverfahren.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Der Support und die Wartung (fachlich und technisch) eines Fachverfahrens werden in verschiedenen Ausprägungen unterschieden. Es ist übergreifend oder je Fachverfahren festzulegen, ob die fachliche Betreuung durch den Auftragnehmer oder durch den Auftraggeber erfolgt. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Betrieb des Fachverfahrens (Fachverfahren-Software, Datensicherung, technische Überwachung etc.)
Annahme von weitergeleiteten erweiterten Supportanfragen von der Service-Hotline
Lösung von Problemen zur Wiederherstellung der Funktionalität
Lösung von Supportanfragen (ggf. unter Einbindung des Herstellers)
Steuerung der Anfragen an den Hersteller</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist der Netzwerkport des jeweiligen Servers.</td><td>Qualitätsmerkmale:
Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die vereinbarten Wartungsfenster zählen nicht zur Servicezeit. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Wartungsfenster
Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen das Fachverfahren gewartet wird. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, das Fachverfahren vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt.
Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.
Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem das Fachverfahren, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.
Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Fachverfahrens durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Stunden während der Servicezeiten angegeben.
Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit des Fachverfahrens ist der Anteil der Servicezeit, in der das Fachverfahren für den Auftraggeber zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
Festlegung der fachlichen Betreuung für das Fachverfahren sowie fachlicher Ansprechpartner
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten am Fachverfahren durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Außerplanmäßige Aktualisierung eines Fachverfahrens
Das Software-Upgrade eines Fachverfahrens ist über Leistung „Weiterentwicklung eines bestehenden Fachverfahrens“ zu beauftragen.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.18

Name:
Entwicklung/Bereitstellung einer neuen sonstigen Anwendung</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Bereitstellung einer funktionsfähigen sonstigen Anwendung.

Sonstige Anwendungen sind serverseitige Anwendungen, die von Endanwender genutzt werden, jedoch nicht als Fachverfahren klassifiziert sind (z.B. E-Mail).

Die vorhergehende Anforderungserhebung ist nicht Bestandteil der Leistung und erfolgt über Leistung „Beratung zu IT-Themen“.

Die Leistungseinheit ist ein Projekt zur Entwicklung/Bereitstellung einer neuen Anwendung.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Leistung wird individuell je Projekt mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist u.a. abhängig von der Komplexität und dem Umfang des Projekts sowie dem Umfang erforderlicher Fremddienstleistungen (z.B. externe Beratung und/oder Entwicklungskapazität). Jede neue Anwendung wird individuell betrachtet, geplant und kalkuliert und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Projektmanagement inkl. der Steuerung externer Dienstleister
Spezifikation und Planung der Einführung der Anwendung
Beschaffung bzw. Entwicklung der Anwendung (ggfs. durch Koordination externer Dienstleister)
Konfiguration und Administration der Anwendung
Technischer und funktionaler Test der Anwendung
Terminkoordination mit dem Auftraggeber
Einweisung des Auftraggebers in die Anwendung</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist die Inbetriebnahme der sonstigen Anwendung.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung der Anwendung bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben. Die zugehörigen Meilensteine werden individuell je Anwendung abgestimmt.

Budgetabweichung
Die Budgetabweichung ist die Abweichung des Ist-Budgets für diese Leistung von dem vorab individuell vereinbarten Plan-Budget. Die Budgetabweichung wird als prozentualer Anteil angegeben.

Anforderungserfüllung
Abnahmekriterien werden individuell je Fachverfahren abgestimmt.

Die Ausprägung der Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Festlegung fachlicher Ansprechpartner (sofern erforderlich)
Festlegung des Funktionsumfangs und Definition der fachlichen Anforderungen (sofern erforderlich)
Erfüllung der spezifischen Mitwirkungspflichten im Projekt
Abnahme der Anwendung
Keine Änderung der technischen Konfiguration der Anwendung durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.</td></tr>
</table>

Nummer: L.19 **Name:** Weiterentwicklung einer bestehenden sonstigen Anwendung	**Kurzbeschreibung:** Die Leistung umfasst Weiterentwicklungen einer bestehenden sonstigen Anwendung gemäß den in der Planung definierten Anforderungen des Auftraggebers. Sie umfasst die Entwicklung bzw. Bereitstellung sowie die Konfiguration und Inbetriebnahme der Weiterentwicklung einer bestehenden Anwendung. Die vorhergehende Anforderungserhebung ist nicht Bestandteil der Leistung und erfolgt über Leistung „Beratung zu IT-Themen“. Die Leistungseinheit ist ein Projekt zur Weiterentwicklung einer bestehenden Anwendung.

Leistungsausprägungen:
Die Leistung wird individuell je Projekt mit dem Auftraggeber abgestimmt. Der Aufwand ist u.a. abhängig von der Komplexität und dem Umfang des Projekts sowie dem Umfang erforderlicher Fremddienstleistungen (z.B. externe Beratung und/oder Entwicklungskapazität). Jede Weiterentwicklung einer Anwendung wird individuell betrachtet, geplant und kalkuliert und mit dem Auftraggeber abgestimmt. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

1. Projektmanagement inkl. der Steuerung externer Dienstleister
2. Planung der Einführung der Weiterentwicklung der Anwendung
3. Beschaffung bzw. Weiterentwicklung der Anwendung
4. Konfiguration und Administration der weiterentwickelten Anwendung
5. Technischer und funktionaler Test der Anwendung
6. Terminkoordination mit dem Auftraggeber
7. Technische Einweisung des Auftraggebers in die weiterentwickelte Anwendung

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist die funktionsfähige Inbetriebnahme der weiterentwickelten Anwendung.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Realisierungszeit der Bereitstellung*** Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung der Weiterentwicklung der Anwendung bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben. Die zugehörigen Meilensteine werden individuell je Anwendung abgestimmt. ***Budgetabweichung*** Die Budgetabweichung ist die Abweichung des Ist-Budgets für diese Leistung von dem vorab individuell vereinbarten Plan-Budget. Die Budgetabweichung wird als prozentualer Anteil angegeben. ***Anforderungserfüllung*** Abnahmekriterien werden individuell je Fachverfahren abgestimmt. Die Ausprägung der Qualitätsmerkmale für die Leistung wird individuell je Bedarfsfall vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:

- Festlegung fachlicher Ansprechpartner (sofern erforderlich)
- Festlegung des Funktionsumfangs und Definition der fachlichen Anforderungen (sofern erforderlich)
- Erfüllung der spezifischen Mitwirkungspflichten im Projekt
- Abnahme der Anwendung
- Keine Änderung der technischen Konfiguration der weiterentwickelten Anwendung durch den Auftraggeber

Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese Leistung.

<table>
<tr><td>Nummer: L.20

Name:
Betrieb, Wartung und Support einer sonstigen Anwendung</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der sonstigen Anwendung und eine erweiterte Anwenderbetreuung (2nd Level-Support) für die Anwendung. Hierzu zählen insbesondere die reaktive Behebung von Störungen und Defekten sowie die proaktive technische Wartung durch die Einspielung von Hersteller-Updates. Die technische Wartung der Infrastruktur wie Hardware, Betriebssystem, Datenbank wird durch die Leistung „Server inkl. Betriebssystem, Datenbank und Virtualisierung“ realisiert.

Die Leistungseinheit ist eine Anwendung.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Der Support und die Wartung einer Anwendung werden in verschiedene Ausprägungen unterschieden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Technischer Betrieb der Anwendung (Anwendungs-Software, Datensicherung, technische Überwachung etc.)
Annahme von weitergeleiteten erweiterten Supportanfragen von der Service-Hotline
Lösung von Problemen zur Wiederherstellung der Funktionalität
Lösung von Supportanfragen (ggf. unter Einbindung des Herstellers)
Steuerung der Anfragen an den Hersteller</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist der Netzwerkport des jeweiligen Servers.</td><td>Qualitätsmerkmale:
Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die vereinbarten Wartungsfenster zählen nicht zur Servicezeit. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Wartungsfenster
Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen die Anwendung gewartet wird. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, die Anwendung vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt. Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.
Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Anwendung, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.
Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung einer funktionsfähigen Anwendung durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Stunden während der Servicezeiten angegeben.
Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit der Anwendung ist der Anteil der Servicezeit, in der die Anwendung für den Auftraggeber zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten an der Anwendung durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Individuelle oder außerplanmäßige Aktualisierung einer Anwendung
Das Software-Upgrade einer Anwendung ist über Leistung „Weiterentwicklung einer bestehenden sonstigen Anwendung“ zu beauftragen.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.21

Name:
File Services</td><td>Kurzbeschreibung:
Die Leistung umfasst die Bereitstellung von File Services für einen PC-Arbeitsplatz des Auftraggebers. Der Fileserver wird für eine gezielte Freigabe des beauftragten Netzwerklaufwerks konfiguriert.

Die Leistungseinheit ist ein Netzwerklaufwerk.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die Bereitstellung von Netzwerklaufwerken wird in verschiedenen Ausprägungen unterschieden. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Konfiguration des Fileservers für die Bereitstellung von Netzwerklaufwerken
Sicherung der Daten der Netzwerklaufwerke
Annahme von weitergeleiteten erweiterten technischen Supportanfragen von der Service-Hotline
Lösung technischer Probleme zur Wiederherstellung der Funktionalität</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist der Netzwerkport des jeweiligen Fileservers.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die vereinbarten Wartungsfenster zählen nicht zur Servicezeit. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Wartungsfenster
Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen die Netzwerklaufwerke gewartet werden. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, die Netzwerklaufwerke vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt.
Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.
Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Netzwerklaufwerke, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung stehen. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung. Die Betriebszeit wird als Zeitraum pro Tag angegeben.
Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Netzwerklaufwerks durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Stunden während der Servicezeit angegeben.
Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit der Netzwerklaufwerke ist der Anteil der Servicezeit, in der die Netzwerklaufwerke für den Auftraggeber zur Verfügung stehen. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben.
Speichergröße
Die Speichergröße ist der für den Auftraggeber verfügbare Speicherplatz auf dem beauftragten Netzwerklaufwerk. Die Speichergröße wird in Anzahl Gigabyte angegeben.

Die Qualitätsmerkmale je Leistungsausprägung sind der anliegenden Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Aktive Mithilfe bei der Fehleraufnahme, -qualifizierung und -behebung
Benutzung der Netzwerklaufwerke ausschließlich für berufliche Zwecke und gemäß der jeweils gültigen Sicherheitsrichtlinie
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten an den Netzwerklaufwerken durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Bereitstellung von nicht als Standard definierten Netzwerklaufwerken</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.22

Name:
Rechenzentrum (USV, Klimaanlage, Datensicherungshardware, Ausfallschutz,…)</td><td>Kurzbeschreibung:
Die technische Basisleistung umfasst die Bereitstellung und den Betrieb des zentralen Rechenzentrums des Auftragnehmers. Unter der Bereitstellung und dem Betrieb des Rechenzentrums werden umfangreiche Aktivitäten verstanden, die die Funktionsfähigkeit des Rechenzentrums inkl. der technischen Infrastruktur langfristig sichern.
Als Rechenzentrum werden alle Ressourcen verstanden, die für einen ordnungsgemäßen Betrieb der im Rechenzentrum befindlichen Systeme dienen. Dazu gehören z.B. die Wartung und der Betrieb einer USV, Klimaanlage, Datensicherungshardware und Überwachungssysteme.

Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung.

Die Leistungseinheit ist ein Rechenzentrum.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Das Rechenzentrum wird durch den Auftragnehmer eigenverantwortlich geplant, betrieben und gewartet. Es dient als technische Basisleistung für weitere Leistungen. Der Aufwand ist abhängig von Art und Umfang der betriebenen Fachverfahren und Anwendungen.
Die Leistung kann durch den Auftraggeber nicht separat abgerufen werden.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Beschaffung der für die Bereitstellung der Leistung benötigten Ressourcen (Hardware, Software, Lizenzen)
Herstellung und Aufrechterhaltung des Rechenzentrumsbetriebs während der vereinbarten Servicezeiten für Fachverfahren und weitere Leistungen
Sicherung des Rechenzentrums durch z.B. Zutrittskontrollen oder eine restriktive Zutrittsgewährung
Technische Wartung des Rechenzentrums durch Inspektionen und Instandsetzung im Störungsfall
Überwachung der im Rechenzentrum enthaltenen IT- und TK-Ressourcen
Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist das bereitgestellte funktionsfähige Rechenzentrum.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Wartungsfenster
Die Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen Teile des Rechenzentrums gewartet werden. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, Teile des Rechenzentrums vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt.
Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.

Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem das Rechenzentrum, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.

Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Auftretende Störungen sind derart zu lösen, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.

Verfügbarkeit
Auftretende Störungen sind derart zu lösen, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Es existieren keine Mitwirkungspflichten für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.23

Name:
Server inkl. Betriebssystem, Datenbank und Virtualisierung</td><td>Kurzbeschreibung:
Die technische Basisleistung umfasst die Bereitstellung von funktionsfähigen Server-Systemen, die die Basis für Fachverfahren, Anwendungen und weitere Leistungen des Auftragnehmers bilden.
Als funktionsfähiges Server-System wird die vollständige Server-Hardware (ggfs. virtualisiert) mit der notwendigen Basis-Software (insb. Betriebssystem und Datenbank) und deren Lizenzen verstanden.
Es liegt in der Entscheidung des Auftragnehmers, die Server als physische oder virtuelle Einheiten bereitzustellen.

Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung.

Die Leistungseinheit ist ein physischer oder virtueller Server.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Das benötigte Server-System wird durch den Auftragnehmer eigenverantwortlich geplant, betrieben und gewartet. Es dient als technische Basisleistung für weitere Leistungen. Der Aufwand ist abhängig von Art und Umfang der betriebenen Fachverfahren und Anwendungen.
Die Leistung kann durch den Auftraggeber nicht separat abgerufen werden.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Beschaffung der für die Bereitstellung der Leistung benötigten Ressourcen (Hardware, Software, Lizenzen)
Installation der Basis-Software zum Betrieb der Server-Plattform
Konfiguration der Server-Systeme und der Basis-Software
Datensicherung entsprechend der auf dem jeweiligen Server betriebenen Fachverfahren und sonstigen Applikationen
Aufrechterhaltung des Serverbetriebs
Wartung der Server-Systeme durch regelmäßige Aktualisierung der eingesetzten System-Software
Überwachung der Server-Systeme
Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist das bereitgestellte funktionsfähige Server-System.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Wartungsfenster
Die Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen ein Server gewartet wird. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, einen Server vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt. Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.

Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem ein Server, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.

Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Auftretende Störungen sind derart zu lösen, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.

Verfügbarkeit
Auftretende Störungen sind derart zu lösen, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Es existieren keine Mitwirkungspflichten für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.</td></tr>
</table>

Nummer: L.24 **Name:** IT-Sicherheitstechnik	**Kurzbeschreibung:** Die technische Basisleistung umfasst den Einsatz von Sicherheitstechniken für die vom Auftragnehmer betriebenen IT- und TK-Systeme zur Absicherung von Daten und Systemen hinsichtlich der Vertraulichkeit, Verbindlichkeit und Integrität. Zur Umsetzung der IT-Sicherheit können Hard- und Software, technische und bauliche Sicherungen eingesetzt werden. Außerdem werden in der Aufbauorganisation sowie in den Prozessen des Auftragnehmers Sicherheitsbelange berücksichtigt. Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung. Die Leistungseinheit ist die individuelle IT-Sicherheitstechnik.
Leistungsausprägungen: Der Auftragnehmer sorgt eigenverantwortlich für die Erfüllung der IT-Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers. Die hierzu notwendige IT-Sicherheitstechnik wird durch den Auftragnehmer eigenverantwortlich geplant, betrieben und gewartet. Die Leistung kann vom Auftraggeber nicht separat abgerufen werden.	
Leistungsumfang des Auftragnehmers: Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten: • Beschaffung, Betrieb und Wartung der für die Leistungserbringung benötigten Hard- und Software sowie technische und bauliche Sicherungen • Berücksichtigung der Sicherheitsbelange in den IT-Prozessen des Auftragnehmers • Erfüllung der IT-Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers • Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller	
Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist die abgesicherte Bereitstellung von Leistungen.	**Qualitätsmerkmale:** ***Betriebszeit*** Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem IT-Sicherheitstechniken, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung stehen. Während Wartungsarbeiten wird die IT-Sicherheit über gesonderte Maßnahmen aufrechterhalten. ***Wartungsfenster*** Die Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen IT-Sicherheitstechniken gewartet werden. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, IT-Sicherheitstechniken vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt. Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben. ***Verfügbarkeit*** Die Verfügbarkeit der IT-Sicherheitstechniken ist der Anteil der Servicezeit, in der die IT-Sicherheitstechniken für den Auftraggeber zur Verfügung stehen. Die Verfügbarkeit der Sicherheitstechnik ist so auszugestalten, dass die Qualitätsmerkmale aller erbrachten IT- und TK-Leistungen eingehalten werden.
Mitwirkungspflichten des Auftraggebers: • Definition von Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers • Einhaltung der jeweils gültigen IT-Sicherheitsrichtlinien • Mitteilung von durch den Auftraggeber bemerkten IT-Sicherheitsproblemen	
Sonderfälle: Es existiert kein Sonderfall für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.	

Nummer: L.25 **Name:** Aktive IP-Vermittlungstechnik	**Kurzbeschreibung:** Die technische Basisleistung umfasst den Betrieb der aktiven IP-Vermittlungstechnik. Unter aktiver IP-Vermittlungstechnik wird diejenige Technik verstanden, die das Netzwerk innerhalb eines Gebäudes aktiv steuert (z.B. Netzwerk-Switch). Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung. Die Leistungseinheit ist das betriebene IP-Netzwerk.

Leistungsausprägungen:
Die benötigte aktive IP-Vermittlungstechnik wird eigenverantwortlich vom Auftragnehmer geplant, betrieben und gewartet. Sie dient als technische Basisleistung für weitere Leistungen.
Die Leistung kann vom Auftraggeber nicht separat abgerufen werden.

Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:

- Beschaffung und Betrieb der für die Leistungserbringung benötigten technischen Komponenten
- Technische Wartung der aktiven IP-Vermittlungstechnik sowie deren Überwachung
- Bereitstellung und Betrieb der IP-Adressverwaltung für den Auftraggeber
- Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller

Leistungsübergabepunkt: Leistungsübergabepunkt ist der Port der aktiven Netzwerkkomponente.	**Qualitätsmerkmale:** ***Servicezeit*** Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben. ***Wartungsfenster*** Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen die aktive IP-Vermittlungstechnik gewartet wird. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, die aktive IP-Vermittlungstechnik vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt. Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben. ***Betriebszeit*** Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die aktive IP-Vermittlungstechnik, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung. **Verfügbarkeit** Die Verfügbarkeit der aktiven IP-Vermittlungstechnik ist der Anteil der Servicezeit, in der die aktive IP-Vermittlungstechnik für den Auftraggeber zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Es existieren keine Mitwirkungspflichten für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.

Sonderfälle:
Es existiert kein Sonderfall für diese technische Basisleistung des Auftragnehmers.

<table>
<tr><td>Nummer: L.26

Name:
Telefonanlagen und –endgeräte</td><td>Kurzbeschreibung:
Die technische Basisleistung umfasst die Bereitstellung funktionsfähiger Telefone für den Auftraggeber sowie den Betrieb und die Wartung der Telefonanlagen.

Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung.

Die Leistungseinheit ist ein Telefonendgerät.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die benötigte Telefonanlage wird eigenverantwortlich vom Auftragnehmer geplant, betrieben und gewartet und dient als Vermittlungsstelle und Schnittstelle in das externe Telefonnetz.
Die Telefonanlage kann vom Auftraggeber nicht separat abgerufen werden.
Es können standardisierte Telefonendgeräte vom Auftraggeber beauftragt werden. Die Leistungsausprägungen der Telefonendgeräte sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Abschluss und Verwaltung der Festnetzverträge
Beschaffung und Bereitstellung der vom Auftraggeber beauftragten Telefonendgeräte
Aufbau und Einrichtung des Telefons inkl. des TK-Anschlusses am Arbeitsplatz des Anwenders
Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller
Beschaffung und Betrieb der für die Bereitstellung der Leistung benötigten Telefonanlagen und der zentralen Telefon-Vermittlungsstelle des Auftraggebers
Technische Wartung der Telefonanlagen sowie deren Überwachung
Bereitstellung und Betrieb der internen TK-Adressverwaltung
Regelmäßige Übermittlung der privaten Telefongebühren an den Auftraggeber, sofern möglich</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist das funktionsfähige Telefonendgerät am Arbeitsplatz des Anwenders.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Wartungsfenster
Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen die Telefonanlagen gewartet werden. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, die Telefonanlagen vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt.
Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.
Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des Telefonendgerätes bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben.
Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Telefonanlage, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.
Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit der Telefonanlage ist der Anteil der Servicezeit, in der die Telefonanlage für den Auftraggeber zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technische Administrations- und Wartungsarbeiten am Telefon oder der Telefonanlage durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Bereitstellung eines nicht als Standard definierten Telefonendgeräts (z.B. DECT-Telefon)
Temporäre Einrichtung von Sonderrufnummern und dazugehörigen Endgeräten (z.B. Bürgertelefon, Wahlergebniserfassung)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.27

Name:
W-Lan Access Points</td><td>Kurzbeschreibung:
Die technische Basisleistung umfasst die Bereitstellung von drahtlosen Netzwerk-Verbindungsmöglichkeiten für mobile Endgeräte (wie Notebook, Mobiltelefon, Tablet). Zu der Leistung gehören neben Bereitstellung, Betrieb und Wartung der W-Lan Access Points (als Hardware-Komponente) auch deren Konfiguration sowie deren Einbindung an einen Internetanschluss (z.B. DSL).

Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung.

Die Leistungseinheit ist ein W-Lan Access Point.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Es können standardisierte drahtlose Netzwerk-Verbindungsmöglichkeiten in Form von Access Points vom Auftraggeber beauftragt werden. Die für den mobilen drahtlosen Netzwerkzugang benötigten W-Lan Access Points werden eigenverantwortlich vom Auftragnehmer geplant, betrieben und gewartet. Die Leistungs-ausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Beschaffung der beauftragten W-Lan Access Points
Aufbau und Einrichtung der W-Lan Access Points an einen verfügbaren Internetanschluss
Konfiguration der W-Lan Access Points (Verbindung mit dem Internet, Sicherheit etc.)
Betrieb und Wartung der W-Lan Access Points
Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist das funktionsfähige W-Lan-Netz.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Wartungsfenster
Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen die W-Lan Access Points gewartet werden. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, die W-Lan Access Points vorüber-gehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt.
Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.

Realisierungszeit der Bereitstellung
Die Realisierungszeit ist die Zeitspanne von der Beauftragung des W-Lan Access Points bis zur Leistungsübergabe, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Realisierungszeit wird in Anzahl Wochen angegeben.

Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die W-Lan Access Points, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung stehen. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.

Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit der W-Lan Access Points ist der Anteil der Servicezeit, in der die W-Lan Access Points für den Auftraggeber zur Verfügung stehen. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, Administrations- und Wartungsarbeiten an W-Lan Access Points durch den Auftraggeber</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Bereitstellung eines benötigten Internetanschlusses (z.B. DSL) für den W-Lan Access Point (sofern noch nicht vorhanden)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.28

Name:
Netzanbindung von Gebäuden</td><td>Kurzbeschreibung:
Die technische Basisleistung umfasst die IT- und TK-Anbindung der Gebäude des Auftraggebers und ist Grundlage für weitere Leistungen. Die Anbindung eines Gebäudes an das IT- und TK-Netz wird durch Datenleitungen mit der jeweiligen Bandbreite bereitgestellt. Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung.

Die Leistungseinheit ist eine IT- oder TK-Netzanbindung eines Gebäudes.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Die benötigte Netzanbindung der Gebäude des Auftraggebers wird nach Vorgabe der Bandbreite durch den Auftraggeber vom Auftragnehmer geplant und kann in verschiedenen Ausprägungen bereitgestellt werden.
Es können standardisierte Netzanbindungen von Gebäuden vom Auftraggeber beauftragt werden. Die für die Netzanbindung benötigten Ressourcen werden eigenverantwortlich vom Auftragnehmer geplant, betrieben und gewartet. Die Leistungsausprägungen sind der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Unterstützung bei der Festlegung der notwendigen Bandbreite der Leitungen je Gebäude
Verwaltung der Verträge mit den Dienstleistern inkl. der proaktiven Optimierung der Verträge
Bereitstellung der beauftragten IT- oder TK-Leitung (zum Teil durch externe Dienstleister)
Überwachung der Leitung und Abwicklung von Störungsfällen im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an externe Dienstleister</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist der zentrale Port der jeweiligen Leitung im jeweiligen Gebäude des Auftraggebers.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.

Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Netzanbindung, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung. Die Absicherung im Störungsfall vereinbart der Auftragnehmer vertraglich mit dem externen Dienstleister.

Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit der Netzanbindung ist der Anteil der Servicezeit, in der die Netzanbindung eines Gebäudes für den Auftraggeber zur Verfügung steht. Die Verfügbarkeit wird in Prozent angegeben und gleichwertig vertraglich mit dem externen Dienstleister vereinbart.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Festlegung der benötigten Bandbreite der jeweiligen Leitungen</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Beschaffung und Inbetriebnahme einer redundanten Netzanbindung eines Gebäudes</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Nummer: L.29

Name:
Netzwerkdrucker</td><td>Kurzbeschreibung:
Die technische Basisleistung umfasst die Bereitstellung und Wartung von funktionsfähigen Netzwerkdruckern in den Gebäuden des Auftraggebers. Als funktionsfähiger Netzwerkdrucker wird ein Netzwerkdrucker verstanden, der vor Ort aufgebaut, eingerichtet und an das Netzwerk angebunden ist, so dass er den PC-Arbeitsplätzen zur Verfügung steht.
Ein Netzwerkdrucker kann ein Multifunktionsgerät sein, das neben dem Drucken auch Scannen, Faxen und Kopieren kann.

Der Auftragnehmer betreut diese Basisleistung eigenverantwortlich über den gesamten Lebenszyklus von der Beschaffung bis zur Ablösung.

Die Leistungseinheit ist ein Netzwerkdrucker.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsausprägungen:
Der Auftraggeber legt initial die Anzahl und die Standorte fest. Bei Änderungen (z.B. bei geänderter Flächennutzung) werden diese aktualisiert.
Die benötigten Netzwerkdrucker werden eigenverantwortlich vom Auftragnehmer geplant, betrieben und gewartet und dienen als technische Basisleistung für weitere Leistungen. Die Leistung kann vom Auftraggeber nicht separat abgerufen werden. Die Leistungsausprägung ist der Detailspezifikation zu entnehmen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Leistungsumfang des Auftragnehmers:
Bestandteil der Leistung sind die folgenden Aktivitäten:
Beschaffung der benötigten Netzwerkdrucker (Hardware) und evtl. benötigter Software
Installation und Konfiguration der Netzwerkdrucker (in den Räumlichkeiten des Auftraggebers)
Wartung der Netzwerkdrucker (z.B. durch die Einspielung notwendiger Software-Updates)
Fehlerbehebung im Rahmen des 2nd Level-Support und Steuerung der Anfragen an den Hersteller</td></tr>
<tr><td>Leistungsübergabepunkt:
Leistungsübergabepunkt ist der bereitgestellte funktionsfähige Netzwerk-drucker.</td><td>Qualitätsmerkmale:

Servicezeit
Die Servicezeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem die Leistung erbracht wird. Die Servicezeit wird als definierter Zeitraum pro Tag angegeben.
Wartungsfenster
Die Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen der Netzwerkdrucker gewartet wird. In den Wartungsfenstern wird die Verfügbarkeit nicht garantiert, da es für verschiedene Wartungsaktivitäten notwendig ist, den Netzwerkdrucker vorübergehend abzuschalten. Wartungsfenster können inner- oder außerhalb der Servicezeit liegen. Wartungsfenster werden proaktiv über den Wartungskalender an den Auftraggeber kommuniziert und – soweit möglich – außerhalb des Parteiverkehrs durchgeführt.
Wartungsfenster werden als definierte Zeiträume im Monat angegeben.
Betriebszeit
Die Betriebszeit ist der Zeitraum pro Tag, in dem der Netzwerkdrucker, abzüglich der Wartungsfenster, technisch zur Verfügung steht. Der vollständige Leistungsumfang (Wartung und Support) steht in der definierten Servicezeit zur Verfügung.
Lösungszeit bis zur Wiederherstellung der Funktionalität
Die Lösungszeit ist die Zeitspanne von Meldung des Störfalls durch den Auftraggeber bis zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Netzwerkdruckers durch den Auftragnehmer, abzüglich eventueller Wartezeiten des Auftragnehmers bei Rückfragen. Die Lösungszeit wird in Anzahl Stunden während der Servicezeit angegeben.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Mitwirkungspflichten des Auftraggebers:
Festlegung der Geräteanzahl und der Anforderungen sowie der Standorte der Netzwerkdrucker
Bestellung (bei dem Auftragnehmer) und Wechsel von Verbrauchsmaterialien (Toner und Papier)
Nutzung anderer Netzwerkdrucker im Störungsfall
Keine Durchführung eigener Installations-, Deinstallations-, technischer Administrations- und Wartungsarbeiten an den Netzwerkdruckern</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sonderfälle:
Bereitstellung eines nicht als Standard definierten Netzwerkdruckers
Bereitstellung eines Netzwerkanschlusses, sofern die gewünschten Standorte nicht über einen ausreichenden Netzwerkanschluss verfügen
Support und Wartung eines nicht als Standard definierten Netzwerkdruckers</td></tr>
</table>

IT- und TK-Leistungsverzeichnis – Detailspezifikationen – Vorwort

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 2

2. Allgemeine Hinweise 3

1. Einleitung

Die nachfolgenden Detailspezifikationen bilden die Anlage der Leistungsbeschreibungen des IT- und TK-Leistungsverzeichnisses.

Die Detailspezifikationen erfolgen je Leistung in einer standardisierten DIN A4-Vorlage mit den folgenden inhaltlichen Blöcken:

- **Leistungsausprägungen:**
  Unterteilung der Leistung in mögliche verschiedene Ausprägungen (z.B. Standard Arbeitsplatz-PC, Grafischer Arbeitsplatz-PC)
- **Leistungsmerkmale:**
  Beschreibung der Qualitätsmerkmale für jede Leistungsausprägung, die die Güte der erbrachten Leistung beschreiben (z.B. 1st Level Support: Erstlösungsrate x %) sowie weiterer Leistungsmerkmale (z.B. Ausstattung eines Arbeitsplatz-PC, Bereitstellung von Standard-Software)

Kurzbeschreibung

Für jede IT- und TK-Leistung werden im Rahmen der Detailspezifikationen Leistungsausprägungen definiert, die in verschiedenen Leistungsmerkmalen beschrieben werden. Leistungsmerkmale können z.B. Servicezeiten, Lösungszeiten, Realisierungszeiten etc. sein.

2. Allgemeine Hinweise

Für die Detailspezifikationen der IT- und TK-Leistungsbeschreibungen sind die folgenden Hinweise zu beachten:

- **Überprüfung und Anpassung der Detailspezifikationen:**
  Die Stadt Oberhausen und die OGM werden die Detailspezifikationen in einem Rhythmus von 12 Monaten, oder bei Bedarf, hinsichtlich ihrer Angemessenheit - nach Art und Umfang - überprüfen und in beidseitiger Abstimmung bei Bedarf anpassen.
- **Hinweise zu Lösungszeiten:**
  Die aktuellen Verträge mit nachgeschalteten Dienstleistern beinhalten aus wirtschaftlichen Gründen i.d.R. keine zugesicherten Lösungszeiten. Somit sind die in den Detailspezifikationen dokumentierten Lösungszeiten zunächst nur als Richtwert anzusehen und werden nicht garantiert. Beim Abschluss neuer Verträge mit nachgeschalteten Dienstleistern können Lösungszeiten bei Bedarf angepasst und verbindlich vereinbart werden.
- **Definition der Zeiteinheit „Tage“:**
  Bei der Verwendung der Zeiteinheit „Tage“ ist ein Tag als ganzer Tag innerhalb der Servicezeit definiert (z.B. Meldung einer Störung am Montag um 14:00 Uhr. Mit einer vereinbarten Lösungszeit von 2 Tagen wird die Störung bis zum Ende der Servicezeit am Mittwoch behoben.).
- **Hinweise zu Maximalwerten:**
  Bei den Qualitätsmerkmalen wie z.B. Realisierungszeiten, Lösungszeiten werden Zeiträume in Stunden bzw. Tagen angegeben. Diese repräsentieren den jeweiligen Maximalwert (z.B. Eine Lösungszeit von 4 Stunden bedeutet eine Lösung in maximal 4 Stunden.).

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**	**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.1 **Name:** Beschaffung und Inbetriebnahme eines neuen PC-Arbeitsplatzes inkl. Standardinstallation	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Standard Arbeitsplatz-PC	Grafischer Arbeitsplatz-PC (CAD)	Notebook	Klassenraum-PC Grundschule	Klassenraum-PC weiterführende Schule	Grafischer Klassenraum-PC (CAD)	Notebook Schulen
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen
	PC-Ausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	stationär	stationär	mobil	stationär	stationär	stationär	mobil
		Prozessor	<mind. X GHz, Dual Core>	Dual Core	Dual Core	Dual Core	Dual Core	Dual Core	Dual Core	Dual Core
		Arbeitsspeicher	<mind. x Giga Byte>	mind. 4 GB	mind. 8 GB	mind. 4 GB	mind. 4 GB	mind. 4 GB	mind. 8 GB	mind. 4 GB
		Grafikkarte	<onboard / separat>	onboard	separat, mind. 1 GB	onboard	onboard	onboard	separat, mind. 1 GB	onboard
		Festplatte	<mind. x Giga Byte>	500 GB	500 GB	320 GB	500 GB	500 GB	500 GB	320 GB
		Display*	<eingebaut / separat>	separat	separat	eingebaut	separat	separat	separat	eingebaut
		Display-Größe	<Größe in Zoll>	19 Zoll LED	22 Zoll LED	ca. 15 Zoll	19 Zoll LED	19 Zoll LED	22 Zoll LED	ca. 15 Zoll
		Zubehör*	<Laptoptasche, kabelgebundene Maus, kabelgebundene Tastatur>	Kabelgebundene Maus, Kabelgebundene Tastatur	Kabelgebundene Maus, Kabelgebundene Tastatur	Kabelgebundene Maus, Notebook-Tasche	Kabelgebundene Maus, Kabelgebundene Tastatur	Kabelgebundene Maus, Kabelgebundene Tastatur	Kabelgebundene Maus, Kabelgebundene Tastatur	Kabelgebundene Maus
		Betriebssystem	<Windows x>	Windows 7 Pro	Windows 7 Pro	Windows 7 Pro	Windows 7 Pro	Windows 7 Pro	Windows 7 Pro	Windows 7 Pro
		Datenübernahme	<ja, nein>	ja	ja	ja	nein	nein	nein	ja
		Vernetzung mit einem Netzwerk	<Stadt-Verwaltung-Netzwerk, Kita-Netzwerk, Pädagogisches Netzwerk>	Stadt-Verwaltung-Netzwerk, Kita-Netzwerk	Stadt-Verwaltung-Netzwerk	Stadt-Verwaltung-Netzwerk, Kita-Netzwerk	Pädagogisches Netzwerk	Pädagogisches Netzwerk	Pädagogisches Netzwerk	Pädagogisches Netzwerk
		Windows-Benutzerkonto inkl. Berechtigungen	<ja>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		E-Mail-Postfach	<ja, nein>	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein
		Druckmöglichkeit	<ja, nein>	ja	ja	ja	Abhängig von Computerfachraum			
		Festplatten-verschlüsselung	<ja, nein>	nein	nein	ja	nein	nein	nein	nein
	Bereitstellung von Standard-Software	7-ZIP	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Adobe PDF Reader	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		CD Burner XP	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Festplatten-verschlüsselung	<ja, nein>	nein	nein	ja	nein	nein	nein	nein
		Flash-Plug-In	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Microsoft Internet Explorer	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Java Runtime Environment	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Microsoft Access 2010 Runtime	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Microsoft Office 2010s	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Paint.NET	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		PDF-Creator	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Antiviren-Software	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		VLC Media Player	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

* optional

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**	**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.2 **Name:** Support und Wartung eines PC-Arbeitsplatzes	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Standard Arbeitsplatz-PC	Grafischer Arbeitsplatz-PC (CAD)	Notebook	Klassenraum-PC Grundschule	Klassenraum-PC weiterführende Schule	Grafischer Klassenraum-PC (CAD)	Notebook Schulen
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Performance Level	Lösungszeit	<Anzahl Stunden>	2 Tage	2 Tage	3 Tage	5 Tage	5 Tage	5 Tage	5 Tage
		Aktualisierungszeit*	<Anzahl Tage>	20 Tage	20 Tage	20 Tage	20 Tage	20 Tage	20 Tage	20 Tage
	Support eines PC-Arbeitsplatzes	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support
	Wartung von Standard-Software	7-ZIP	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Adobe PDF Reader	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		CD Burner XP	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Festplatten-verschlüsselung	<ja, nein>	nein	nein	ja	nein	nein	nein	nein
		Flash-Plug-In	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Java Runtime Environment	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Microsoft Access 2010 Runtime	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Microsoft Internet Explorer	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Microsoft Office 2010s	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Paint.NET	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		PDF-Creator	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		Sophos Antivir	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
		VLC Media Player	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

Die IT- und TK-Leistung "Support und Wartung eines PS-Arbeitsplatzes" inkludiert Standard-Umzüge von Einzel-PC-Arbeitsplätzen. Ein Umzug ist zwei Wochen vorher anzukündigen.
Eine Neubeschaffung im Rahmen von Support- und Wartungsarbeiten orientiert sich an der zu der Zeit gültigen Ausstattung von PC-Arbeitsplätzen (gemäß L.1).

* Gilt nur für PC-Arbeitsplätze, die über das Stadt-Verwaltung-Netzwerk bzw. das Kita-Netzwerk erreichbar sind, sowie nur für Software-Updates, die über die automatische Software-Verteilung verteilt werden können. Die Aktualisierungszeit bei PC-Arbeitsplätzen, die nicht über das Stadt-Verwaltung-Netzwerk bzw. das Kita-Netzwerk erreichbar sind, wird individuell vereinbart. Der Umgang mit Sicherheitsupdates geschieht gemäß der vom Auftraggeber definierten IT-Sicherheitsrichtlinie.

Drucker

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Lokaler Drucker Schwarz/Weiß	Lokaler Drucker Farbe
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil	mobil
		Technologie	<Laser, Tinte>	Laser	Tinte
		Farbe	<Schwarz/Weiß, Farbe>	Schwarz/Weiß	Farbe
		Format	<DIN A3, DIN A4>	DIN A4	DIN A4

Externe Speichermedien

	Leistungsausprägung		Spezifikation	USB-Stick
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil
		USB Stick - Verschlüsselung	<ja, nein>	ja
		USB Stick - Speichergröße	<Größe in Giga Byte>	Mind. 8 GB

Interaktive Tafel

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Interaktive Tafel mobil	Interaktive Tafel stationär	Interaktive Tafel Audiosystem
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil	stationär	mobil
		Beamer - Auflösung	<HD Ready, Full HD>	HD Ready	HD Ready	n/a
		Größe	<Größe Diagonale in cm>	Ca. 80 Zoll	Ca. 80 Zoll	n/a
		Integrierter PC	<ja, nein>	ja	ja	n/a

Anzeigegeräte

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Beamer - mobil	Beamer - stationär	PC-Monitor 19 Zoll	PC-Monitor 22 Zoll	Interaktive Tafel Dokumentenkamera
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil	stationär	stationär	stationär	mobil
		Auflösung	<HD Ready, Full HD>	HD Ready	HD Ready	n/a	n/a	n/a
		Größe	<Größe Diagonale in cm/Zoll>	n/a	n/a	19 Zoll	22 Zoll	n/a

Fotokamera

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Digitale Fotokamera Kompaktkamera
Leistungsmerkm	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil
		Speicherkarte	<ja / nein>	ja

Lautsprecher

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	PC-Lautsprecher
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil

Scanner

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	Flachbett-Scanner	Einzug-Scanner
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	4 Wochen	4 Wochen
	Geräteausstattung	Mobilität	<mobil / stationär>	mobil	mobil
		Auflösung	<Anzahl dpi>	mind. 600 dpi	mind. 600 dpi

* Vorbehaltlich der Lieferbarkeit

Drucker

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	Lokaler Drucker Schwarz/Weiß	Lokaler Drucker Farbe
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	3 Tage	3 Tage
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support	2nd Level-Support

Externe Speichermedien

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	USB-Stick
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	5 Tage
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support

Interaktive Tafel

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	Interaktive Tafel mobil	Interaktive Tafel stationär	Interaktive Tafel Audiosystem
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	2 Wochen	1 Woche	2 Wochen
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support

Anzeigegeräte

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	Beamer - mobil	Beamer - stationär	PC-Monitor 19 Zoll	PC-Monitor 22 Zoll	Interaktive Tafel Dokumentenkamera
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	2 Wochen	2 Wochen	2 Tage	2 Tage	2 Wochen
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support

Fotokamera

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	Digitale Fotokamera Kompaktkamera
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	2 Wochen
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support

Lautsprecher

Leistungsmerkmal	Leistungsausprägung		Spezifikation	PC-Lautsprecher
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	2 Wochen
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support

Scanner

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Flachbett-Scanner	Einzug-Scanner
Leistungsmer	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Tage>	2 Wochen	2 Wochen
	Support eines Peripherie-Geräts	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support	2nd Level-Support

* Der aktuelle Dienstleister-Vertrag ermöglicht keine Garantie einer Lösungszeit. Die hier dokumentierten Werte sind als mittelfristiges Ziel anzusehen und werden nicht garantiert. Neuverhandlungen sind ab 2014 möglich, in diesem Rahmen können Lösungszeiten vereinbart werden.

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.5	**Name:** Installation einer optionalen Arbeitsplatz-Software	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Arbeitsplatz-Software
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je optionaler Arbeitsplatz-Software
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung*	<Anzahl Tage>	je optionaler Arbeitsplatz-Software *
	Weitere Software-Merkmale	Software Version	<Version x>	je optionaler Arbeitsplatz-Software
		Anschaffungskosten	<Euro>	
		Lizenzmodell	<Freeware, Kostenpflichtig>	

Optionale Arbeitsplatz-Software mit breitem Anwenderspektrum (fachbereichsübergreifend)

	Service Level	**Performance Level**	**Weitere Merkmale**	
Software Name	**Servicezeit**	**Realisierungszeit der Bereitstellung***	**Software Version**	**Lizenzmodell**
ABBYY FineReader	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Version 11	Kostenpflichtig
Adobe Acrobat Writer	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Version XI	Kostenpflichtig
Adobe Bridge	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Adobe Photoshop	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Adobe Photoshop Elements	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Version 11	Kostenpflichtig
AED Kataster-DRV	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
ArcView 3.2 (Vorläufer von ArcGIS)	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Audacity	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Version 2	Freeware
Auftragsbuch (Excellösung)	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
AutoCAD LT	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
CASABLANCA	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Co²-Modell	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Corel Draw	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
C-Plan	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Crystal Reports	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Dac10pcd	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Docuware	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
E.Wahl.D	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
eAntrag	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
EDMOND NRW - Atombau & Atommodelle real3D	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Edrawings	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
e-Formulare Personal öD, Kindergeld	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Elfried	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
Epi Info	Reguläre Servicezeit	5 Tage		

Bereitstellung von optionaler Arbeitsplatz-Software**	FamRZ Datenbank	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Filezilla	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Free Mind	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Version 1	Freeware
	Gimp (Freeware)	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Google Earth	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Handlungshilfe	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	HPR Pensionszurückstellung	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	IBIS	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Imagenation	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	IMMI	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	InstantAtlas Desktop	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	ISC	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	KATRIN	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	KKG kommunale Beitragssachbearbeitung	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Laborsoftware (Excellösung)	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	LINIV	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Macromedia Freehand NXW	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	MicroStation (Bentley)	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	MindManager	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	MS Office 2010 Pro	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Version 2010	Kostenpflichtig
	MS Vroni	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	NIGRA	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	OCULUS-Centerfield	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	PC-Gehalt 2012	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	PGP Verschlüsselungs-programm	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Photo Impact	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Plateia - Autodesk MAP 3D 2012	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Printkey	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	PTV Visum	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Quark Express	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Runkel Ruhegehalt	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	SAmAs	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Scandy	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	SketchUp	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Sodatis	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Sprengnetter-AKuK	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Sprengnetter-Bibliothek	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	SPSS	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	StarMoney Business	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Stotax Gehalt u. Lohn	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Straßenverkehrslärm (-schutz) Berechnungsprogramm	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	SurvStar @ Rki	Reguläre Servicezeit	5 Tage		

	SVS	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Technobox TafficSite	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	TeleForm	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	TextPad	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Total Commander	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Trabbi 2D	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Trabbi 3D	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Trans200	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	Trimble Survey Manager mit Wibukey	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	TV-Länder-Kommentar	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	UB-Media	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	VPN-Programm	Reguläre Servicezeit	5 Tage	Entscheidung der OGM	Kostenpflichtig
	WIN GR	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	WinAWOS	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	WinKafka	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	WkArchiv /WkCold	Reguläre Servicezeit	5 Tage		
	XnView (Freeware)	Reguläre Servicezeit	5 Tage		

* Gilt nur für PC-Arbeitsplätze, die über das Stadt-Verwaltung-Netzwerk bzw. das Kita-Netzwerk erreichbar sind, sowie nur für Arbeitsplatz-Software, die über die automatische Software-Verteilung verteilt werden kann.

** Eine finale Liste von standardisierter optionaler Arbeitsplatz-Software wird noch festgelegt.

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.6	**Name:** Wartung einer optionalen Arbeitsplatz-Software	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Arbeitsplatz-Software
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je optionaler Arbeitsplatz-Software
	Performance Level	Lösungszeit*	<Anzahl Stunden>	je optionaler Arbeitsplatz-Software
		Aktualisierungszeit***	<Anzahl Tage>	je optionaler Arbeitsplatz-Software
	Weitere Software-Merkmale	Software Version	<Version x>	je optionaler Arbeitsplatz-Software
		Laufende Kosten je Installation	<Euro in Zeitraum x>	
		Lizenzmodell	<Freeware, Kostenpflichtig>	

Optionale Arbeitsplatz-Software mit breitem Anwenderspektrum (fachbereichsübergreifend)

		Service Level	**Performance Level**	**Weitere Merkmale**	
	Software Name	**Servicezeit**	**Lösungszeit***	**Software Version**	**Lizenzmodell**
	ABBYY FineReader	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Version 11	Kostenpflichtig
	Adobe Acrobat Writer	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Version XI	Kostenpflichtig
	Adobe Bridge	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Adobe Photoshop	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Adobe Photoshop Elements	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Version 11	Kostenpflichtig
	AED Kataster-DRV	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	ArcView 3.2 (Vorläufer von ArcGIS)	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Audacity	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Version 2	Freeware
	Auftragsbuch (Excellösung)	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	AutoCAD LT	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	CASABLANCA	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Co²-Modell	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Corel Draw	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	C-Plan	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Crystal Reports	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Dac10pcd	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Docuware	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	E.Wahl.D	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	eAntrag	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	EDMOND NRW - Atombau & Atommodelle real3D	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Edrawings	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	e-Formulare Personal öD, Kindergeld	Reguläre Servicezeit	3 Tage		

Wartung von optionaler Arbeitsplatz-Software**	Elfried	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Epi Info	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	FamRZ Datenbank	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Filezilla	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Free Mind	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Version 1	Freeware
	Gimp (Freeware)	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Google Earth	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Handlungshilfe	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	HPR Pensionszurückstellung	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	IBIS	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Imagenation	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	IMMI	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	InstantAtlas Desktop	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	ISC	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	KATRIN	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	KKG kommunale Beitrags-sachbearbeitung	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Laborsoftware (Excellösung)	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	LINIV	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Macromedia Freehand NXW	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	MicroStation (Bentley)	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	MindManager	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	MS Office 2010 Pro	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Version 2010	Kostenpflichtig
	MS Vroni	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	NIGRA	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	OCULUS-Centerfield	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	PC-Gehalt 2012	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	PGP Verschlüsselungs-programm	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Photo Impact	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Plateia - Autodesk MAP 3D 2012	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Printkey	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	PTV Visum	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Quark Express	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Runkel Ruhegehalt	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	SAmAs	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Scandy	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	SketchUp	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Sodatis	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Sprengnetter-AKuK	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Sprengnetter-Bibliothek	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	SPSS	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	StarMoney Business	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Stotax Gehalt u. Lohn	Reguläre Servicezeit	3 Tage		

	Straßenverkehrslärm (-schutz) Berechnungsprogramm	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	SurvStar @ Rki	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	SVS	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Technobox TafficSite	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	TeleForm	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	TextPad	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Total Commander	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Trabbi 2D	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Trabbi 3D	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Trans200	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	Trimble Survey Manager mit Wibukey	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	TV-Länder-Kommentar	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	UB-Media	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	VPN-Programm	Reguläre Servicezeit	3 Tage	Entscheidung der OGM	Kostenpflichtig
	WIN GR	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	WinAWOS	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	WinKafka	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	WkArchiv /WkCold	Reguläre Servicezeit	3 Tage		
	XnView (Freeware)	Reguläre Servicezeit	3 Tage		

Für nicht aufgeführte Arbeitsplatz-Software nach individueller Vereinbarung. Support der pädagogischen Software im Rahmen der IT- und TK-Leistung L.12 "Betrieb der Service-Hotline".

* Gilt nur für PC-Arbeitsplätze, bei denen ein Fernwartungszugriff möglich ist.

** Eine finale Liste von standardisierter optionaler Arbeitsplatz-Software wird noch festgelegt.

*** Die Aktualisierungszeit gilt nur für standardisierte Arbeitsplatz-Software.

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.7	**Name:** Konfiguration eines Computerfachraums	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Computerfachraum Grundschule	Computerfachraum weiterführende Schule	Computerfachraum VHS	Notebook-Wagen klein	Notebook-Wagen groß
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	8 Wochen	8 Wochen	8 Wochen	8 Wochen	8 Wochen
	Ausstattung des Computerfachraums	Anzahl Notebooks	<Anzahl Notebooks, die angeschlossen werden können>	n/a	n/a	n/a	bis zu 12	bis zu 20
		Internetanschluss	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja*	ja*
		Netzwerktechnik	<Art und Beschreibung der Netzwerktechnik>	Kabel-Netzwerk	Kabel-Netzwerk	Kabel-Netzwerk	Drahtloses Netzwerk	Drahtloses Netzwerk
		Techniken/Verfahren zur Sicherstellung des Jugendschutzes (z.B. IP Fire)	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja**	ja**
		Anbindung an Server (z.B. Fileserver)	<ja, nein>	ja***	ja***	ja***	ja**/***	ja**/***
		Netzwerkdrucker	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja**	ja**
		Beamer	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja**	ja**
		Einrichtung eines Lehrerarbeitsplatzes	<ja, nein>	ja	ja	ja	ja	ja
		W-Lan	<ja, nein>	nein	nein	nein	ja	ja
		Notebook Ladestation	<ja, nein>	nein	nein	nein	ja	ja
	Bereitstellung von Computerfachraum-Software	Zentrale Bildschirmsteuerung	<ja - Version x, nein>	ja	ja	ja	ja	ja
		Virenschutz	<ja - Version x, nein>	ja****	ja****	ja****	ja****	ja****
		HDD-Sheriff	<ja - Version x, nein>	ja	ja	ja	ja	ja

* In dafür vorbereiteten Räumen
** Nicht zwingend eigene Lösung; Mitbenutzung vorhandener Techniken
*** Neubeschaffung, falls kein bestehender Server vorhanden ist
**** Virenschutz wird auf den Serverlaufwerken realisiert

Mobiltelefone inkl. Mobiltelefonverträge

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Standard Mobiltelefon - (aktuell: individuelles Mobiltelefon bis 40 €) + Standard Vertrag "Business Profi"	Standard Smartphone - Blackberry + Standard Vertrag "All Net"	Standard Tablet - iPad + Standard Vertrag "Internet"	Standard Vertrag "Nur Erreichbarkeit"
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	1 Woche	1 Woche	2 Wochen	1 Woche
	Ausstattung	Tastatur	<Hardware, Touch>	Hardware	Hardware	Touch	Es existiert kein Mobiltelefon zu diesem Mobiltelefonvertrag.
		Display	<Display>	n/a	Touch	Touch	
		Zubehör - Handytasche	<ja, nein>	nein	ja	ja	
		Daten-Synchronisation	<ja, nein>	nein	ja	nein	
	Vertrags-Details	Telefonnetz	<Dienstanbieter x>	T-Mobile	T-Mobile	T-Mobile	T-Mobile
		Telefon-Option	<Option>	300 Freiminuten	Flat-Festnetz, Flat-T-Mobile	n/a	n/a
		SMS-Option	<Option>	n/a	Flat-SMS	n/a	n/a
		Daten-Option	<Option>	n/a	Flat-UMTS	Flat-UMTS	n/a
		Daten-Roaming	<ja, nein>	nein	ja	ja	nein

Optionales Zubehör für das Mobiltelefon

Optionales Zubehör	Zubehör	Spezifikation	Bluetooth Freisprecheinrichtung
	Preis	<Euro>	Definition während der Bepreisung

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		Version 1.0 (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.9	**Name:** Betrieb, Wartung und Support eines Mobiltelefons / -vertrags	

Mobiltelefone inkl. Mobiltelefonverträge

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Standard Mobiltelefon - (aktuell: individuelles Mobiltelefon bis 40 €) in Kombination mit Standard Vertrag "Business Profi"	Standard Smartphone - Blackberry in Kombination mit Standard Vertrag "All Net"	Standard Tablet - iPad in Kombination mit Standard Vertrag "Internet"	Standard Vertrag "Nur Erreichbarkeit"
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Lösungszeit	<Anzahl Tage>	1 Woche	1 Woche	2 Wochen	1 Woche
	Support Mobiltelefon und Mobiltelefon-Vertrag	Erweiterte Anwenderbetreuung	<2nd Level-Support>	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support	2nd Level-Support

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Beratungsprojekt
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Leistungszeitraum	<Zeitraum in Tagen>	Leistungszeitraum + zugehörige Meilensteine individuell je Beratungsauftrag
	Performance Level	Budgetabweichung	<Prozentualer Anteil (Ist- von individuellem Plan.)>	Ist < Soll: keine Ist > Soll: 10%
		Ergebnisse der Leistung	<Art, Umfang>	Art und erwarteter Umfang der Ergebnisse individuell je Beratungsauftrag
	Mitarbeiter Stundensätze	Stundensatz - OGM Azubi	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Techniker	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Berater Strategie-Themen	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - Extern	<Euro>	Gemäß individueller Beauftragung

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Projekt
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Leistungszeitraum	<Zeitraum in Tagen>	Leistungszeitraum + zugehörige Meilensteine individuell je Beratungsauftrag
	Performance Level	Budgetabweichung	<Prozentualer Anteil (Ist- von individuellem Plan.)>	Ist < Soll: keine Ist > Soll: 10%
		Ergebnisse der Leistung	<Art, Umfang>	Art und erwarteter Umfang der Ergebnisse individuell je Beratungsauftrag
	Mitarbeiter Stundensätze	Stundensatz - OGM Azubi	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Techniker	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Berater Strategie-Themen	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - Extern	<Euro>	Gemäß individueller Beauftragung

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Service-Anfrage Ticket-System	Service-Anfrage Telefon	Service-Anfrage E-Mail	Service-Anfrage Fax
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Erreichbarkeit*	<Prozent innerhalb der Servicezeit>	In der regulären Servicezeit	In der regulären Servicezeit	In der regulären Servicezeit	In der regulären Servicezeit
		Erstlösungsrate**	<Prozent innerhalb der Servicezeit>	Geschätzt 60%	Geschätzt 10%	Geschätzt 10%	Geschätzt 10%
		Reaktionszeit***	<Anzahl Minuten>	<90 Minuten	<30 Minuten Persönliche Aufnahme abhängig vom Anruf-aufkommen. Für weitere Anrufe wird ein Anruf-beantworter bereit-gestellt.	<120 Minuten	<240 Minuten
	Kontaktaufnahme	Kontakt	<Kontaktinformation>	Intranet	594-7594	hotline@ogm.de	594-7502

* Kann aktuell technisch nicht ausgewertet werden. Die Erreichbarkeit wird zu einem späteren Zeitpunkt ausgewertet.

** Kann aktuell technisch nicht ausgewertet werden, da die dafür nötige Datengrundlage fehlt. Der Wert wird zu einem späteren Zeitpunkt im Echt-Betrieb gemessen und daraufhin angepasst.

*** Die Reaktionszeit beginnt nach erfolgter Übermittlung der Störungsmeldung (Eingabe der Service-Anfrage in das Ticket-System, Persönliche Service-Anfrage per Telefon, Meldung der Service-Anfrage auf den Anrufbeantworter, Übermittlung der Service-Anfrage per E-Mail bzw. Fax). Nach erfolgter Reaktion beginnt die Lösungszeit, die in den anderen Detailspezifikationen definiert ist.

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Dokumenten-aufbereitung (Entwicklung von Formularen, Schnittstellen)	Dokumenten-aufbereitung	Dokumenten-aufbereitung & Archivierung
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit*	<Anzahl Tage>	Wird individuell abgestimmt	Gemäß eines abgestimmten Produktionskalenders (z.B. auf Jahresbasis)	Gemäß eines abgestimmten Produktionskalenders (z.B. auf Jahresbasis)
	Weitere Merkmale	Komplexität der Formulare	<Komplexität>	Wird individuell abgestimmt		
		Schnittstellen	<Schnittstellen>	Wird individuell abgestimmt		
		Anzahl der aufzubereitenden Dokumente	<Anzahl in Stück>		Wird individuell abgestimmt	Wird individuell abgestimmt
		Qualität der aufzubereitenden Dokumente	<Durchschnittl. Bearbeitungszeit je Dokument>		Wird individuell abgestimmt	Wird individuell abgestimmt
		Archivierung der Dokumente	<Anzahl gesamte Seiten>			Wird individuell abgestimmt
			<Anzahl Dokumente>			Wird individuell abgestimmt
			<Speichervolumen>			Wird individuell abgestimmt
			<Archivierungsfrist>			Gemäß eines abgestimmten Produktionskalenders (z.B. auf Jahresbasis). Der Auftraggeber vermerkt das Löschen der Daten.

* Im Produktionskalender sollen die Lieferfristen des Auftraggebers aufgeführt werden.

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Eingescanntes Dokument
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
	Performance Level	Realisierungszeit*	<Anzahl Tage>	Gemäß eines abgestimmten Produktionskalenders (z.B. auf Jahresbasis)
	Weitere Merkmale	Anzahl der einzuscannenden Papier-Dokumente	<Anzahl Bandbreite von x bis y Stück>	Wird individuell abgestimmt
		Art der Bearbeitung der einzuscannenden Dokumente	<Farbe, Getackert, Auflösung, Doppelseitig>	Wird individuell abgestimmt
		Archivierung der Dokumente	<Anzahl gesamte Seiten>	Wird individuell abgestimmt
			<Anzahl Dokumente>	Wird individuell abgestimmt
			<Speichervolumen>	Wird individuell abgestimmt
			<Archivierungsfrist>	Gemäß eines abgestimmten Produktionskalenders (z.B. auf Jahresbasis). Der Auftraggeber vermerkt das Löschen der Daten.

* Im Produktionskalender sollen auch die Lieferfristen des Auftraggebers aufgeführt werden.

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Fachverfahren
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je Fachverfahren individuell
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	je Fachverfahren individuell (zugehörige Meilensteine individuell)
		Budgetabweichung	<Prozentualer Anteil (Ist- von individuellem Plan.)>	Ist < Soll: keine Ist > Soll: 10%
		Anforderungserfüllung	<Abnahmekriterien>	je Fachverfahren individuell
	Weitere Details zur Entwicklung	Stundensatz - OGM Azubi	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Techniker	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Berater Strategie-Themen	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - Extern	<Euro>	Gemäß individueller Beauftragung
		Anschaffungskosten	<Keine, Euro>	je Fachverfahren individuell
		zentraler Ansprechpartner je Fachverfahren	<Geschäftsbereich, Rolle, Name>	je Fachverfahren individuell

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Fachverfahren-Weiterentwicklung
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je Weiterentwicklung individuell
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	je Weiterentwicklung individuell (zugehörige Meilensteine individuell)
		Budgetabweichung	<Prozentualer Anteil (Ist- von individuellem Plan.)>	Ist < Soll: keine Ist > Soll: 10%
		Anforderungserfüllung	<Abnahmekriterien>	je Weiterentwicklung individuell
	Weitere Details zur Entwicklung	Stundensatz - OGM Azubi	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Techniker	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Berater Strategie-Themen	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - Extern	<Euro>	Gemäß individueller Beauftragung
		Anschaffungskosten	<Keine, Euro>	je Weiterentwicklung individuell
		zentraler Ansprechpartner je Fachverfahren	<Geschäftsbereich, Rolle, Name>	je Weiterentwicklung individuell

Aufwand für Betrieb, Wartung und Support

	Leistungsausprägung	Spezifikation	Leistungsgruppe			
Qualitätsmerkmale	**Service Level / Performance Level**	Service Level	Gering	Standard	Erweitert	Spezial
		Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit		individuell vereinbart
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7		individuell vereinbart
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard Wartungsfenster*		individuell vereinbart
		Performance Level	Gering	Standard	Erhöht	Spezial
		Verfügbarkeit	<Gemessen in %-Anteil in der Servicezeit>	Mind. 95%	Mind. 96%	Mind. 98%	individuell vereinbart
		Lösungszeit	<Anzahl Stunden/Tage innerhalb der Servicezeit>	Max. 4 Tage	Max. 3 Tage	Max. 2 Tage	individuell vereinbart
	Technische Komplexität	Technische Komplexität	Einfach	Medium	Komplex	Spezial

* Ausgenommen sind Wartungsfenster der Dienstleister.

Servergestützte Fachverfahren

Fachverfahren Name	Fachverfahren Hersteller	Fachverfahren Version	Service Level	Performance Level	Technische Komplexität
<Name>	<Hersteller Name>	<Version x>	<Gering, Standard, Erweitert>	<Gering, Standard, Erhöht>	<Einfach, Medium, Komplex>
ADViS	Kommunix GmbH		Erweitert	Erhöht	KRZN Betrieb
AKD SozNW, Duisburg			Erweitert	Erhöht	Komplex
ALKiS	AED SICAD AG		Erweitert	Erhöht	Spezial
Allris Sitzungsdienst und Allris NET	CC e-gov GmbH Competence Center electronic government	3.8.6	Erweitert	Erhöht	Medium
Amadee	Amadee AG	4.0	Gering	Gering	Medium
AMI	zetVisions AG	3.5	Gering	Gering	Medium
ArcGIS	ESRI	10	Erweitert	Erhöht	Komplex
ASDPC			Gering	Gering	Spezial
Asys-Online Begleitscheinverfahren	Bezirksregierung Düsseldorf		Gering	Gering	Einfach
Autista	Verlag für Standesamtswesen GmbH	Aktuell 9.612	Erweitert	Erhöht	KRZN Betrieb
Autocad Map 3D	Widemann Systeme e.K.	2013	Gering	Gering	Einfach
Butler Behörde	Prosozial GmbH	6.1.101	Gering	Gering	Einfach
Cobra Adress Plus	cobra computer's brainware GmbH	cobra 2011	Gering	Gering	Medium
Datenschutz-Verfahrensverzeichnis DuDat			Gering	Gering	
DUVA	KOSIS-Gemeinschaft DUVA	DUVA 4	Gering	Gering	Komplex
EASY-Archiv	Easy Software AG	eex 3.2 evo 38	Standard	Standard	Komplex
EasyWeb			Erweitert	Erhöht	Medium
Einbürgerung			Standard	Standard	
ElBib Elektronische Bibliothek für Standesämter	Verlag für Standesamtswesen GmbH		Gering	Gering	

Servergestützte Fachverfahren	ElsterFT	Elster	3.4	Gering	Gering	Einfach
	EWA/IWA	KRZN		Erweitert	Erhöht	KRZN Betrieb
	Ferienspiele	MCG Software Thomas Tieke		Gering	Gering	Medium
	Feuerwehr DSM Personaleinsatzplanung	Sieda GmbH	4.6	Standard	Standard	Medium
	Feuerwehr Einsatzleitstelle	Siemens		Spezial	Spezial	Siemens Betrieb
	Feuerwehr Gebührenabrechnung	Tyco Integrated Fire and Security		Standard	Standard	Komplex
	Feuerwehr Lagerverwaltung	MSA The safety company/ MSA Europe		Gering	Gering	Medium
	Führerscheinwesen (FSW)			Erweitert	Erhöht	KRZN Betrieb
	Fundus	GMS Bentheimer Softwarehaus GmbH		Gering	Gering	Einfach
	GEOGraf CAD + KIVID	HHK Datentechnik GmbH	6.6	Gering	Gering	Medium
	Georg 6 / GeorgNet	Geosoft Vermessungssysteme	6.0	Standard	Standard	Medium
	Hamlet bzw. BALVI iP	Balvi GmbH	Hamlet 2000	Gering	Gering	Medium
	HKR-TV		3	Gering	Gering	Medium
	Horizont	NTConsult Software & Service GmbH i.G.	4.4	Gering	Gering	Medium
	ISGA	Computer Zentrum Strausberg GmbH		Erweitert	Erhöht	Medium
	JUGiS Elternbeiträge	KRZN		Standard	Standard	KRZN Betrieb
	KA Plus	GeoDok GmbH		Gering	Gering	Medium
	KIBIZ	d-NRW - Land Nordrhein Westfalen		Gering	Gering	NRW Betrieb
	KLC spirit	KLC Ticketing GmbH		Gering	Gering	Medium
	LECARE	LECARE Gmbh	2.1.8.1043	Gering	Gering	Medium
	LIMAS	DREXLER Hard- u. Software e.K.	LIMAS 3.5	Gering	Gering	Medium
	Logodata - Software für Jugendhilfe (diverse Module)	Logodata Erfurt GmbH		Erweitert	Erhöht	Medium
	MESO	HSH GmbH		Erweitert	Erhöht	KRZN Betrieb
	Migewa	NavigaGmbH	8.6	Standard	Standard	Medium
	OK-Vorfahrt	ITK Rheinland		Erweitert	Erhöht	KRZN Betrieb
	Open Text	Open Text Software GmbH	10.1	Erweitert	Erhöht	Medium
	Ortsbuch Standesamtwesen	Verlag für Standesamtswesen GmbH		Gering	Gering	Einfach
	ProBaug	PROSOZ-Institut Herten GmbH	2012.0.1	Standard	Standard	Einfach
	ProSport	PROSOZ Herten GmbH	Prosport 2012	Standard	Standard	Medium
	Recos14 Plus	PROSOZ-Institut Herten GmbH	2012.1.3.1	Standard	Standard	Einfach
	Rose-Text	Elmar Rose		Gering	Gering	Einfach
	SAP FI/CO	SAP	ERP 6.0, SP 28, EHP 0	Erweitert	Erhöht	Spezial
	SAP HR	SAP	ERP 6.0, SP 28, EA-HR 602-75	Erweitert	Erhöht	Spezial
	SchildNRW			Gering	Gering	Spezial
	Schulen Online	KRZN		Dieses Fachverfahren existiert aussagegemäß der Stadt Oberhausen (17.10) nicht mehr.		
	SISIS Sunrise	OCLC GmbH	V4.1 PL2	Standard	Standard	Komplex

	SolumSTAR	Justiz-Online		Gering	Gering	NRW Betrieb
	SQL Basys	Kubus Software GmbH	Version KuferSQL 4.20.05.01	Standard	Standard	Medium
	TopCash	EDV Ermtraud		Standard	Standard	Medium
	VEMAGS	Vegmas		Gering	Gering	Einfach
	VIA Baumkataster	CAOS Computersoftware für Anwendungs Orientierte Systeme GmbH		Gering	Gering	Medium
	VIA BAUSTELLE	CAOS Computersoftware für Anwendungs Orientierte Systeme GmbH		Gering	Gering	Medium
	VIA Grünfläche	CAOS Computersoftware für Anwendungs Orientierte Systeme GmbH		Gering	Gering	Medium
	Vollkom			Erweitert	Erhöht	Medium
	WEP/SVG-Plugin	KRZN		Gering	Gering	KRZN Betrieb
	Winowig			Standard	Standard	Komplex
	Wohngeld Plus	AUCOTEAM GmbH	WGPlus 5 Version 1.0.0	Standard	Standard	Medium

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Sonstige Anwendung
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je sonstiger Anwendung individuell
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	je sonstiger Anwendung individuell (zugehörige Meilensteine individuell)
		Budgetabweichung	<Prozentualer Anteil (Ist- von individuellem Plan.)>	Ist < Soll: keine Ist > Soll: 10%
		Anforderungserfüllung	<Abnahmekriterien>	je sonstiger Anwendung individuell
	Weitere Details zur Entwicklung	Stundensatz - OGM Azubi	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Techniker	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Berater Strategie-Themen	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - Extern	<Euro>	Gemäß individueller Beauftragung
		Anschaffungskosten	<Keine, Euro>	je sonstiger Anwendung individuell
		zentraler Ansprechpartner je sonstiger Anwendung	<Geschäftsbereich, Rolle, Name>	je sonstiger Anwendung individuell

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Sonstige Anwendung - Weiterentwicklung
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je Weiterentwicklung individuell
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	je Weiterentwicklung individuell (zugehörige Meilensteine individuell)
		Budgetabweichung	<Prozentualer Anteil (Ist- von individuellem Plan.)>	Ist < Soll: keine Ist > Soll: 10%
		Anforderungserfüllung	<Abnahmekriterien>	je Weiterentwicklung individuell
	Weitere Details zur Entwicklung	Stundensatz - OGM Azubi	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Techniker	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - OGM Berater Strategie-Themen	<Euro>	Definition während der Bepreisung
		Stundensatz - Extern	<Euro>	Gemäß individueller Beauftragung
		Anschaffungskosten	<Keine, Euro>	je Weiterentwicklung individuell
		zentraler Ansprechpartner je sonstiger Anwendung	<Geschäftsbereich, Rolle, Name>	je Weiterentwicklung individuell

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.20	**Name:** Betrieb, Wartung und Support einer sonstigen Anwendung	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Archivierungssystem	E-Mail Postfach (Exchange Standard)	E-Mail Postfach (Exchange VIP)	E-Mail Postfach (Standard Windows Mail)	Internet-Filter
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7	24/7	24/7	24/7	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster
	Performance Level	Lösungszeit	<Anzahl Stunden>	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)
		Verfügbarkeit	<Prozentualer Anteil der Servicezeit>	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr
	Weitere Merkmale	Technische Voraussetzung	<Betriebssystem, Datenbank>	Windows Server	Windows Server	Windows Server	Linux Server	Linux Server
		Anzahl Benutzer	<Anzahl Benutzer>		ca. 1200 Benutzer	ca. 85 Benutzer	ca. 750 Benutzer	ca. 2500 Benutzer
		Lizenzmodell	<Kostenpflichtig, Freeware>	Kostenpflichtig	Kostenpflichtig*	Kostenpflichtig*	Open Source (Linux)*	Open Source (Linux)*
		Laufende Lizenz-Kosten je sonst. Anwendung	<Keine, Euro in Zeitraum x>	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)
		Sicherung (Backup)	<Backup-Zyklus>	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)
		Backup-Größe	<Giga Byte>	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)	(wird im Rahmen der Bepreisung definiert)
		Anzahl E-Mail-Postfächer	<Anzahl der Postfächer>		ca. 1400	ca. 100	ca. 750	
		Postfachgröße	<Mega Byte>		200 MB	500 MB	100 MB	
		Postfach-Client-Komponente	<Microsoft Outlook, ...>		Microsoft Outlook	Microsoft Outlook	Microsoft Outlook	
		Postfach-Restriktionen	<Art der Restriktion>		Kein Versand ab 250 MB	Keine	Kein Empfang ab 100 MB	

* Es wird serverseitig ein kommerzieller Virenscanner eingesetzt. Aktuell sind die Lizenzen über die Arbeitsplatz-Lizenz abgedeckt.

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Netzwerklaufwerk - Persönlich	Netzwerklaufwerk - Fachbereich
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster
	Performance Level	Lösungszeit	<Anzahl Stunden>	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)	(wird im Rahmen der Fachverfahren-Analyse definiert)
		Verfügbarkeit	<Prozentualer Anteil der Servicezeit>	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr
		Speichergröße	<Giga Byte>	2 GB	20 GB
	Backup-Regelung	Sicherung (Backup)	<Backup-Zyklus>	Täglich	Täglich
			<Backup Vorhaltezeit>	3 Versionen	3 Versionen

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Rechenzentrum
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard-Wartungsfenster sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.
	Performance Level	Die Leistungsmerkmale sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.		

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Server inkl. Betriebssystem, Datenbank und Virtualisierungen
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard-Wartungsfenster sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.
	Performance Level	Die Leistungsmerkmale sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.		

	Leistungsausprägung		Spezifikation	IT-Sicherheitstechnik
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard-Wartungsfenster sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.
	Performance Level	Die Leistungsmerkmale sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.		

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Aktive IP-Vermittlungstechnik
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard-Wartungsfenster sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.
	Performance Level	Die Leistungsmerkmale sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden.		

OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.26	**Name:** Telefonanlagen und –endgeräte	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Standard-Telefon	Standard Beistellmodul (als Erweiterung des Standard-Telefons)	Vermittlungsplatz	Standard-Fax
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7	24/7	24/7	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard Wartungsfenster		Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster
	Performance Level	Realisierungszeit der Bereitstellung	<Anzahl Wochen>	1 Woche bei existierender Telefonverkabelung	1 Woche	Aufgrund des Dienstleisters sind aktuell keine Angaben möglich	1 Woche bei existierender Telefonverkabelung
		Lösungszeit	<Anzahl Tage>	3 Tage	3 Tage	3 Tage	3 Tage
		Verfügbarkeit	<Prozentualer Anteil der Servicezeit>	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	n/a	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr	98% der Servicezeit innerhalb von einem Jahr
	Ausstattung	Telefon-Endgerät	<Standard, VoIP>	Standard		VoIP	Standard
		Headset	<ja, nein>	nein	nein	ja	nein

Optionale Ergänzung der Telefonanlage und -endgeräte	
Optionale Ergänzung	Anrufbeantworter Funktionalität

	Leistungsausprägung		Spezifikation	W-Lan Access Points - Schulen
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Individuell
	Performance Level	Realisierungszeit	<Anzahl Wochen>	4 Wochen
		Verfügbarkeit	<Prozentualer Anteil der Servicezeit>	n/a
	Technische Merkmale	Geschwindigkeit	<Bis 54 Mbit/s, Größer 54 Mbit/s>	Bis zu 54 Mbit/s
		Verschlüsselungsart	<WPA mit Schlüssel, ...>	WPA mit Schlüssel

Leistungsmerkmale	Leistungsausprägung		Spezifikation	Netzwerkanbindung
	Service Level	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	je Gebäude individuell
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	je Gebäude individuell
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	je Gebäude individuell
	Performance Level	Verfügbarkeit	<Prozentualer Anteil der Servicezeit>	je Gebäude individuell
	Weitere Merkmale	Anbindung	<Kupfer, Glasfaser>	je Gebäude individuell
		Bandbreite	<2 Mbit/s, 4 Mbit/s, 5 Mbit/s, 10 Mbit/s>	je Gebäude individuell
		Verschlüsselung	<ja, nein>	je Gebäude individuell
		Monatliche Kosten je Netzanbindung	<Euro>	je Gebäude individuell

Hinweis:
Es wird aktuell mit der Telekom ein neuer Vertrag (als Ziel) verhandelt.
Die Bandbreiten könnten dabei wie folgt sein: 2,5 / 5 / 10 Mbit/s

Hinweis:
Reguläre DSL-Anschlüsse sind nicht aufgeführt (auch T@School)

Netzwerkanbindung je Gebäude

	Gebäude		Service Level			Performance Level		Weitere Merkmale	
			Servicezeit	Betriebszeit	Wartungsfenster	Verfügbarkeit	Anbindung	Bandbreite	Verschlüsselung
	Netzwerkanbindung je Verwaltungs-Gebäude	Bert Brecht	Reguläre Servicezeit	24/7	Standard-Wartungsfenster sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden; unterliegen aber den allgemeinen Verträgen mit den Telekommunikationsdienstleistern.	Mit den Dienstleistern ist eine Verfügbarkeit von mind. 98% vertraglich vereinbart.	Kupfer	5 Mbit/s	nein
		Bücherei Osterfeld Westfälische Str. 17					Kupfer	2,5 Mbit/s	nein
		Bücherei Sterkrade, Finanzstr. 13					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		Concordiahaus					Kupfer	5 Mbit/s	nein
		Danziger Str. 11-13					Kupfer	2,5 Mbit/s	nein
		Elly-Heuß FB 3-2-20					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		Eschenstr. 60 - VHS Sonderlehrgänge					Kupfer	2,5 Mbit/s	nein
		Essener Str. 55 3-1					Kupfer	2 Mbit/s	nein
		Essener Str. 66 4-5					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		Feuerwache I, OB, Brücktorstr. 30					Kupfer	1,92 Mbit/s	nein
		Feuerwache II, Dorstenerstr. 119					Kupfer	2,5 Mbit/s	nein
		KFZ-Zulassung, Am Förderturm 28					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		Kulturvilla (Schwartzstr. 71)					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		Marktstr.186 STB Innenstadt					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		Musikschule Im Lipperfeld					Kupfer	1 Mbit/s	nein
		Rath. Sterkrade, Steinbrinkstr. 186					Kupfer	0,5 Mbit/s	nein
		Rathaus Oberhausen Schwartzstr. 72					Glasfaser	1 Gb/s	nein
		Rathaus Osterfeld, Bottroper Str. 183					Kupfer	2,5 Mbit/s	nein
		Schloss OB, Konrad-Adenauer-Allee 46					Kupfer	2 Mbit/s	nein
		Sedanstr. 34					Kupfer	1 Mbit/s	nein
		Stadt Duisburg					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
		STZ Alte Heid					Kupfer	0,5 Mbit/s	nein

Leistungsmerkmale

Gebäude		Service Level			Performance Level		Weitere Merkmale	
		Servicezeit	Betriebszeit	Wartungsfenster	Verfügbarkeit	Anbindung	Bandbreite	Verschlüsselung
	Tannenberstr. 11-13 (Gesundheitsamt)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
	Tirpitzstr. 19 (Gesundheitsamt)					Kupfer	1.92 Mbit/s	nein
Berufskollegs*		Reguläre Servicezeit	24/7	Standard-Wartungsfenster sind derart zu steuern, dass die für alle Fachverfahren und weiteren Leistungen vereinbarten Qualitätsmerkmale eingehalten werden; unterliegen aber den allgemeinen Verträgen mit den Telekommu-nikationsdienstleistern.	Mit den Dienstleistern ist eine Verfügbarkeit von mind. 98% der Betriebszeit vertraglich vereinbart.	Kupfer	2 Mbit/s	nein
Bibliotheken						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Gesamtschulen*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Grundschulen*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Gymnasien*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Hauptschulen*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Kindertageseinrichtungen*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Realschulen*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Sonderschulen*						Kupfer	2 Mbit/s	nein
Gedenkhalle-Lehrerseminar	0-8 / Gedenkhalle (Am Kaisergarten 52)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Psychologische Beratungsstellen*	Schulpsychologische u. Psychologische Beratung (Schwarzwaldstrasse 25)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Medienzentrum Oberhausen*	1-4-50 Medienzentrum (Hermann-Albertz-Str.110)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Drogenberatungsstelle	3-2-30 Drogenberatungsstelle (Dorstener Str. 52)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Stadtteilbüro Lirich	5-1-10 Stadtteilbüro Lirich (Wilmsstr. 47)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Regionale Arbeitsstelle Zuwanderung	2-6-00 Regionale Arbeitsstelle Zuwanderung (Mülheimer Straße 200)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Stadtarchiv Tackenberg	0-8-40 Stadtarchiv Tackenberg (Tackenbergstraße 56)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Stadtteilbibliothek Schmachtendorf	0-5 Schul- und Stadtteilbibliothek Schmachtendorf (Dudelerstr. 14)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Haus der Jugend	3-2-30 Haus der Jugend (Ebertplatz 4)					Kupfer	2 Mbit/s	nein
Grevenstr.	3-2-30 Grevenstr. / Presseklub Frau Inger (Grevenstr. 36)					Kupfer	2 Mbit/s	nein

* Pädagogische Netze nicht enthalten

Oberhausener Gebäudemanagement GmbH	**Detailspezifikation der IT- und TK-Leistung**		**Version 1.0** (Stand 18.10.2013)
	Nr.: L.29	**Name:** Netzwerkdrucker (Betrieb, Wartung und Support)	

	Leistungsausprägung		Spezifikation	Netzwerkdrucker - Schwarz/Weiß	Netzwerkdrucker - Farbe
Leistungsmerkmale	**Service Level**	Servicezeit	<Zeitraum pro Tag>	Reguläre Servicezeit	Reguläre Servicezeit
		Betriebszeit	<Zeitraum pro Tag>	24/7	24/7
		Wartungsfenster	<Zeitraum im Monat>	Standard Wartungsfenster	Standard Wartungsfenster
	Performance Level	Lösungszeit	<Anzahl Stunden>	Abhängig von dem Druckkonzept	Abhängig von dem Druckkonzept
	Technische Merkmale	Farbe	<Schwarz/Weiß, Farbe>	Schwarz/Weiß	Farbe
		Druckformat	<DIN A3, DIN A4>	DIN A3, DIN A4	DIN A3, DIN A4
		Scan & Ablage auf Bereichs-Netzlaufwerk	<ja, nein>	ja	ja

Teil C

zum Vertrag zu Dienstleistungen im Bereich IT- und TK-Dienste

Zwischen

der Stadt Oberhausen, vertreten durch Herrn Oberbürgermeister Klaus Wehling und Herrn Beigeordneten Frank Motschull

- im Folgenden „Stadt" - genannt

und

der OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH, vertreten durch die Geschäftsführer Herrn Hartmut Schmidt und Herrn Horst Kalthoff

- im Folgenden „OGM" - genannt

wird Folgendes vereinbart:

§ 1
Pauschalvergütung

(1) Für sämtliche Leistungen der OGM im Bereich IT- und TK-Dienste erhält die OGM eine pauschale Vergütung nach Maßgabe der Anlage „EV IT- und TK-Leistungen" dieses Vertrages zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

(3) Die Rechnungsstellung erfolgt gegenüber der zentral für IT- und TK-Angelegenheiten zuständigen Organisationseinheit der Stadt.

(4) Die Pauschalvergütung wird in jeweils 12 gleichen Monatsraten zum 3. Werktag eines jeden Monats zur Zahlung fällig.

§ 2
Überprüfung der Pauschalvergütung

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die zum 01.01.2014 vereinbarte Pauschalvergütung in einem Rhythmus von drei Jahren, mithin erstmals zum 01.01.2017, hinsichtlich ihrer Angemessenheit zu überprüfen. Als Basis für die Überprüfung dienen die von der OGM offenzulegenden Kostenrechnungsergebnisse des der jeweiligen Überprüfung vorangehenden Geschäftsjahres (bei erstmaliger Überprüfung somit die Ergebnisse vom 01.01. bis 31.12.2016) des Leistungsbereiches. Soweit die Überprüfung zu dem Ergebnis kommt, dass der OGM Überkompensationen dadurch entstehen, dass die Erträge (Pauschalvergütung und

sonstige Erlöse) nicht in einem angemessenen Verhältnis zu dem Aufwand der OGM stehen, verpflichtet sich diese, die Pauschalvergütung in einem ihr wirtschaftlich zumutbaren Umfang rückwirkend zum 01.01. des Jahres, in dem die Revision durchgeführt wird, zu reduzieren.

§ 3
Salvatorische Klausel

Die salvatorische Klausel in § 17 des Teils A dieses Vertrages zu Dienstleistungen im Bereich IT- und TK-Dienste gilt auch für diesen Teil C entsprechend.

Oberhausen, den	Oberhausen, den
Stadt Oberhausen	OGM Oberhausener Gebäudemanagement GmbH
Klaus Wehling - Oberbürgermeister -	Hartmut Schmidt - Geschäftsführer -
In Vertretung:	
Frank Motschull - Beigeordneter -	Horst Kalthoff - Geschäftsführer -

Vertrag IT- und TK-Leistungen

Teil C – Vergütung

Vertrag IT- und TK-Leistungen

Budget der OGM gemäß Ratsbeschluss der Stadt Oberhausen vom 25.06.2012	Netto [EUR]
• Pauschalentgelt	2.799.735,00
• Rechnungsjournal	1.647.889,00
• TK-Kosten	991.479,00
• Sonstiges z. B. Betreiberverträge	439.551,00
Summe des Budgets	5.878.654,00

Eigenes IT- und TK-Budget der Stadt Oberhausen	Brutto [EUR]
• Eigene Verträge mit Dienstleistern	580.733,00
• Personalkosten 4-1-60	559.256,00
• Personalkosten in der übrigen Verwaltung (z. B. 9-7, 1-1, 3-2)	615.628,00
• Schulen	-
Summe des Budgets	1.755.617,00

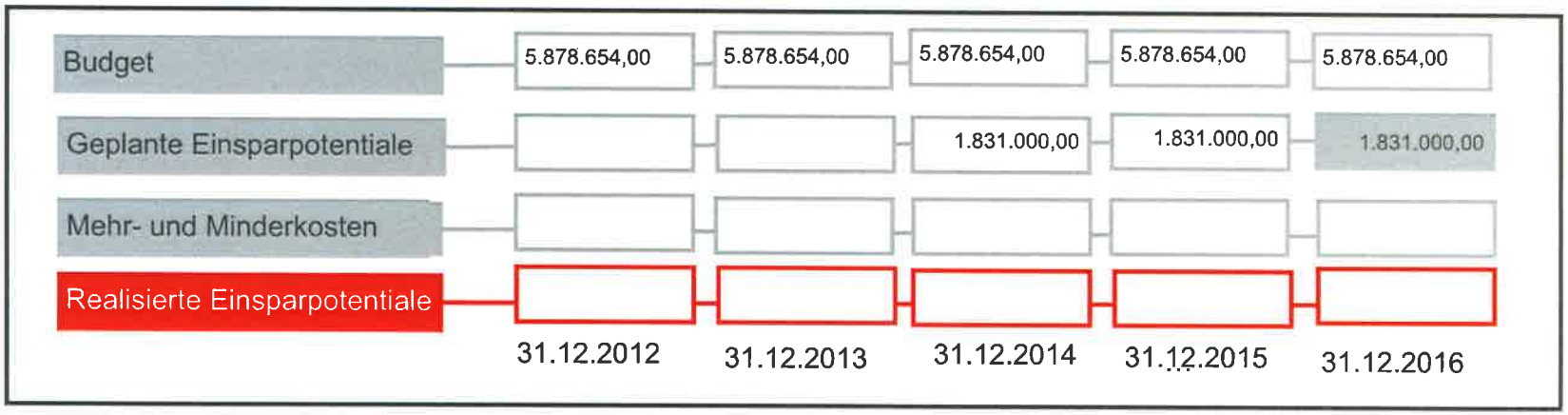
Die Einsparpotenziale und Budgets werden als Netto-Beträge ausgewiesen und sind zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

Einsparpotenziale in Anlehnung an das Gutachten von EY vom 21.05.2012 - Maßnahmen	Netto [EUR]	
	von	bis
• Reduzierung der Personalaufwendungen im IT-Bereich	662.000,00	662.000,00
• Kosteneinsparungen bei den Sachaufwendungen	1.169.000,00	1.169.000,00
Summe der Einsparpotenziale	**1.831.000,00**	**1.831.000,00**

Die Einsparpotenziale und Budgets werden als Netto-Beträge ausgewiesen und sind zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

Vertrag IT- und TK-Leistungen

• Summe der Einsparpotenziale in Anlehnung an das Gutachten von EY vom 21.05.2012	**1.831.000,00**	**1.831.000,00**



Die Einsparpotenziale und Budgets werden als Netto-Beträge ausgewiesen und sind zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

Vertrag IT- und TK-Leistungen

Teil C – Vergütung

Vertrag IT- und TK-Leistungen

Budget der OGM gemäß Ratsbeschluss der Stadt Oberhausen vom 25.06.2012	Brutto [EUR]
• Pauschalentgelt	3.331.685,00
• Rechnungsjournal	1.960.988,00
• TK-Kosten	1.179.860,00
• Sonstiges z. B. Betreiberverträge	523.066,00
Summe des Budgets	6.995.599,00

Eigenes IT- und TK-Budget der Stadt Oberhausen	Brutto [EUR]
• Eigene Verträge mit Dienstleistern	580.733,00
• Personalkosten 4-1-60	559.256,00
• Personalkosten in der übrigen Verwaltung (z. B. 9-7, 1-1, 3-2)	615.628,00
• Schulen	-
Summe des Budgets	1.755.617,00

Die Einsparpotenziale und Budgets werden als Brutto-Beträge ausgewiesen und sind einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

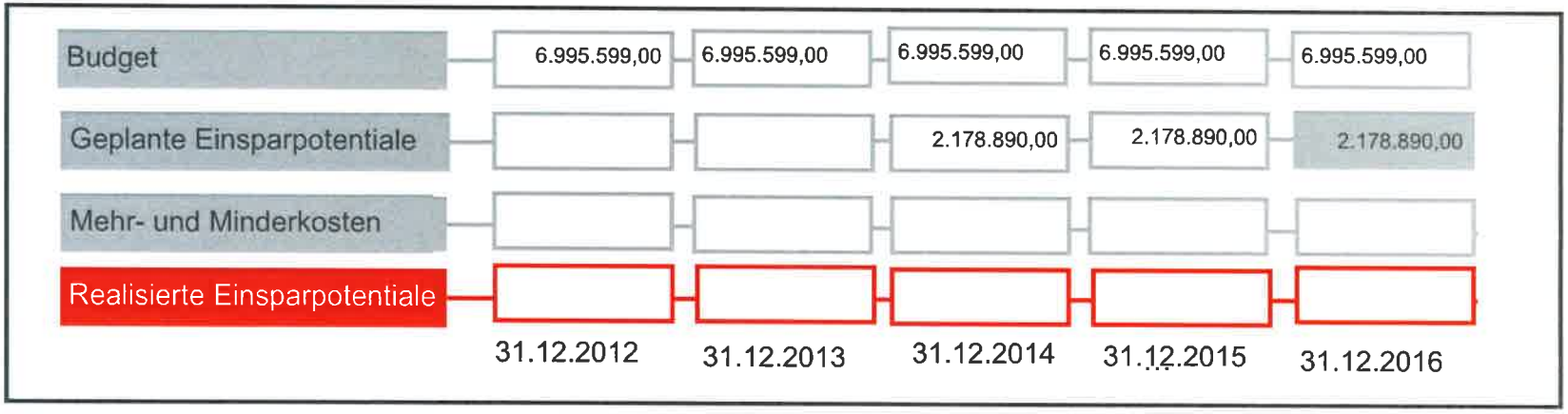
Vertrag IT- und TK-Leistungen

Einsparpotenziale in Anlehnung an das Gutachten von EY vom 21.05.2012 - Maßnahmen	Brutto [EUR]	
	von	bis
• Reduzierung der Personalaufwendungen im IT-Bereich	787.780,00	787.780,00
• Kosteneinsparungen bei den Sachaufwendungen	1.391.110,00	1.391.110,00
Summe der Einsparpotenziale	**2.178.890,00**	**2.178.890,00**

Die Einsparpotenziale und Budgets werden als Brutto-Beträge ausgewiesen und sind einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

Vertrag IT- und TK-Leistungen

• Summe der Einsparpotenziale in Anlehnung an das Gutachten von EY vom 21.05.2012	**2.178.890,00**	**2.178.890,00**



Die Einsparpotenziale und Budgets werden als Brutto-Beträge ausgewiesen und sind einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

EV IT- und TK-Leistungen

2012	Pauschale 2012 netto	Einsparung 2014 netto
EV IT- und TK-Leistungen	2.799.735,00	662.000,00

2014	Budget 2014 netto
EV IT- und TK-Leistungen	2.137.735,00

Indizierung ab 2015 um 1,5 %

Abrechnungsmodalität
Pauschalentgelt monatliche Abschlagzahlung

Hinweis:
Beabsichtigt ist, das Pauschalentgelt auf die verhandelten 29 Leistungsbeschreibungen/-verzeichnisse zuzuordnen; dann Spitzabrechnung pro Leistungsverzeichnis

nachrichtlich:
gleiches gilt für Rechnungsjournale und evtl. neu zu übernehmende Aufgaben der OGM von der Stadt Oberhausen

zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer