



LEISTUNGSSCHEIN

BIS-ORACLE- Infrastruktur

Zum Rahmenvertrag
Vertragsnr./Kennung



Version 1.0

Datum: 02. März 2026



INHALTSVERZEICHNIS

<u>1</u>	<u>SERVICELEISTUNGEN</u>	<u>4</u>
1.1	ALLGEMEIN	4
1.2	ANFORDERUNGEN AN DEN AUFTRAGNEHMER	4
<u>2</u>	<u>BESCHREIBUNG DES IT-SYSTEMS</u>	<u>5</u>
<u>3</u>	<u>BEGINN / DAUER / KÜNDIGUNG DER SERVICELEISTUNGEN</u>	<u>6</u>
3.1	BEGINN / DAUER DER SERVICELEISTUNGEN	6
3.2	KÜNDIGUNG VON SERVICELEISTUNGEN	6
<u>4</u>	<u>VERGÜTUNG</u>	<u>7</u>
4.1	VERGÜTUNGEN FÜR DIE SERVICELEISTUNGEN	7
4.1.1	LEISTUNGSABDECKUNG DURCH JAHRESPAUSCHALE	7
4.1.2	LEISTUNGSABDECKUNG DURCH AUFWANDSPAUSCHALEN	7
4.1.3	LEISTUNGSABDECKUNG DURCH TÄTIGKEITEN NACH AUFWAND	7
4.1.3.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	8
4.1.3.2	Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand	8
4.1.3.3	Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	8
4.1.3.4	Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	8
4.1.3.5	Während sonstiger Zeiten	9
4.2	VERGÜTUNG FÜR ERSATZGEGENSTÄNDE	9
4.3	PREISANPASSUNG	9
<u>5</u>	<u>SERVICE-, REAKTIONS- UND ERLEDIGUNGSZEITEN FÜR DIE SERVICELEISTUNGEN</u>	<u>10</u>
5.1	BEGRIFFSDEFINITIONEN	10
5.2	SERVICEZEITEN	10
5.3	REAKTIONS- UND ERLEDIGUNGSZEITEN	10
<u>6</u>	<u>TESTSYSTEM DES IT-SYSTEMS</u>	<u>11</u>
<u>7</u>	<u>ERSATZGEGENSTÄNDE</u>	<u>12</u>
7.1	VERGÜTUNG VON ERSATZGEGENSTÄNDEN	12



7.2	VORHALTEN VON ERSATZGEGENSTÄNDEN	12
8	<u>ART UND UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN.....</u>	13
8.1	BESTANDSAUFNAHME	13
8.2	WIEDERHERSTELLUNG DER BETRIEBSBEREITSCHAFT DES IT-SYSTEMS (STÖRUNGSBESEITIGUNG).....	13
8.2.1	LEISTUNGSUMFANG	13
8.2.2	KENNTNISERLANGUNG VON STÖRUNGEN	13
8.2.2.1	Störungsmeldung durch den Auftraggeber	13
8.2.2.2	Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen	13
8.3	AUFRECHTERHALTUNG DER BETRIEBSBEREITSCHAFT DES IT-SYSTEMS.....	13
8.4	ÜBERLASSUNG NEUER PROGRAMMSTÄNDE	13
8.4.1	ÜBERLASSUNG NEUER PROGRAMMSTÄNDE DER STANDARDSOFTWARE	13
8.4.2	INSTALLATION, CUSTOMIZING UND INTEGRATION BEREITGESTELLTER PROGRAMMSTÄNDE .	13
8.5	HOTLINE SERVICES	13
8.5.1	UMFANG DER LEISTUNG	13
8.6	RUFBEREITSCHAFT.....	14
8.7	VOR ORT-SERVICE, REGELMÄßIGE ANWESENHEIT BEIM AUFTRAGGEBER.....	14
8.8	LIZENZMANAGEMENT	14
8.9	ABWICKLUNG VON ANSPRÜCHEN DES AUFTRAGGEBERS GEGEN DRITTE	14
8.9.1	ART UND UMFANG DER LEISTUNG, ORT UND ZEITEN DER LEISTUNG.....	14
8.10	DATENSICHERUNGSSERVICES.....	14
8.11	BESONDERE SERVICELEISTUNGEN.....	14
8.11.1	AB- UND WIEDERAUFBAU VON SYSTEMKOMPONENTEN BEI DEREN VERLAGERUNG	14
8.11.2	MODIFIKATION VON SYSTEMKOMPONENTEN	14
8.11.3	EINRICHTEN VON NEUEN ODER AUSGEWECHSELTEN SYSTEMKOMPONENTEN.....	14
8.12	SCHULUNG	14
8.13	SONSTIGE SERVICELEISTUNGEN	15
9	<u>MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBERS.....</u>	16
10	<u>WEITERE REGELUNGEN</u>	17
10.1	TELESERVICE.....	17
11	<u>FALLBEISPIELE SERVICEEINSÄTZE</u>	18
12	<u>ANLAGEN.....</u>	19
12.1	TABELLENVERZEICHNIS	19
12.2	LISTE DER ABKÜRZUNGEN.....	19



1 SERVICELEISTUNGEN

Für die Aufrechterhaltung des Betriebes der ORACLE Infrastruktur sind betriebsunterstützende Infrastruktur Services (BIS) erforderlich.

Der Auftragnehmer erbringt im Rahmen dieses Leistungsscheins die erforderlichen BIS-Leistungen in eigener Verantwortung. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers handeln hierbei im Zuge der Dienstleistungen eigenverantwortlich. In diesem Sinne erhält der Auftragnehmer die Leistungsanforderungen in Form von Aufträgen / Changes zur Bestandsinfrastruktur. Die Einsatzsteuerung des eingesetzten Personals obliegt, in Abstimmung mit der FSG, dem Auftragnehmer.

Im Rahmen des beschriebenen Konzeptes werden, für die Abrechnung der nachfolgenden Leistungen eine Jahrespauschale, Aufwandspauschalen und Tätigkeiten nach Aufwand für den Flughafen Stuttgart festgelegt.

1.1 Allgemein

Die ORACLE Infrastruktur stellt zum heutigen Zeitpunkt einen wichtigen Bestandteil innerhalb der Gesamtsysteme am Flughafen Stuttgart dar.

Durch den EVB-IT Servicevertrag und den Leistungsschein BIS-ORACLE-Infrastruktur wird sichergestellt, dass betriebliche Unterstützung der ORACLE Infrastruktur am Flughafen Stuttgart für einen reibungslosen Betrieb mit allen derzeit und zukünftig integrierten Komponenten gegeben ist (z.B. werden über diesen Leistungsschein betriebsbegleitende Leistungen, wie bspw. Konfigurationsänderungen, über die vereinbarten Stundensätze abgerufen).

1.2 Anforderungen an den Auftragnehmer

Ein zukünftiger Auftragnehmer muss die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Direkte und vertraglich abgesicherte Herstellerunterstützung für die am Flughafen Stuttgart eingesetzten Komponenten der Hersteller
- Ausreichend verfügbares, herstellertestifiziertes und geschultes Fachpersonal für die am Flughafen Stuttgart eingesetzten Komponenten
- Hotline mit kompetentem Fachpersonal zur Annahme der Aufträge und Changes und / oder Ticketsystem
- Bereithaltung von Spezialisten zur Sicherstellung der BIS-Leistungen
- Fachpersonal mit entsprechenden Orts- und Systemkenntnissen am Flughafen Stuttgart
- Kosten der Überprüfung, Ausweiserstellung und weiterer Kosten (falls erforderlich) sind vom Auftragnehmer zu tragen



2 BESCHREIBUNG DES IT-SYSTEMS

Der Servicevertrag beinhaltet alle Komponenten der ORACLE Infrastruktur einschließlich Hardware, Software und Lizenzen, die durch die FSG im Rahmen der Beauftragung Los 1 beschafft werden und für den reibungslosen Betrieb notwendig sind.



3 BEGINN / DAUER / KÜNDIGUNG DER SERVICELEISTUNGEN

3.1 Beginn / Dauer der Serviceleistungen

Der Beginn für die Erbringung der Serviceleistungen wird in Abhängigkeit der terminlichen Leistungserbringung aus Los 1 definiert und festgelegt. Der vereinbarte Zeitraum der ersten Vertragslaufzeit wird auf 3 Jahre definiert. Aktuell geplanter Termin für den Start des Servicevertrages: ...

3.2 Kündigung von Serviceleistungen

Die Serviceleistungen sind erstmals nach dem oben genannten Zeitraum von 3 Jahren zum Jahresende kündbar. Wenn der Vertrag nicht rechtzeitig gekündigt wird, verlängert er sich automatisch um ein weiteres Jahr. Abweichend von Ziffer 21.1. EVB-IT Service-AGB beträgt die Kündigungsfrist 6 Monate zum Ablauf eines Kalenderjahres.

Außerordentliche Kündigung

Die FSG behält sich ein außerordentliches Kündigungsrecht in folgenden Fällen vor:

- Aufkauf oder Fusion des Auftragnehmers durch oder mit anderen Firmen
- Wenn über das Vermögen eines der Vertragspartner das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens ansteht
- Wenn ein Vertragspartner in diesem Vertrag ausdrücklich geregelte Pflichten grob verletzt
- Aufkauf oder Fusion des Auftraggebers durch oder mit anderen Firmen

Kündigungsform

Eine Kündigung muss in jedem Fall schriftlich erfolgen.



4 VERGÜTUNG

4.1 Vergütungen für die Serviceleistungen

Die Vergütungen für die Serviceleistungen werden wie folgt gegliedert:

- Jahrespauschale für die Bereitstellung der BIS-Leistungen der ORACLE Infrastruktur:
 - Weitere Erläuterungen siehe Kapitel 4.1.1 Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale
- Aufwandspauschale für die Bereitstellung der BIS-Leistungen der ORACLE Infrastruktur:
 - Weitere Erläuterungen siehe Kapitel 4.1.2 Leistungsabdeckung durch Aufwandspauschalen
- Tätigkeiten nach Aufwand für die Bereitstellung der BIS-Leistungen der ORACLE Infrastruktur:
 - Weitere Erläuterungen siehe Kapitel 4.1.3 Leistungsabdeckung durch Tätigkeiten nach Aufwand

4.1.1 Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale

In der folgenden Tabelle werden die von der FSG erwarteten Serviceleistungen auf Basis einer Jahrespauschale definiert.

Nr.	Leistungsbeschreibung
1	Vorhaltung von qualifiziertem herstellertestifiziertem Personal zu den geforderten Servicezeiten
2	Hotline / Ticketsystem zur Annahme der Aufträge / Changes

Tabelle 4-1: Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale

Die Vergütung erfolgt gemäß Angebot Auftragnehmer im Leistungsverzeichnis.

4.1.2 Leistungsabdeckung durch Aufwandspauschalen

Für den Servicevertrag wird folgende Aufwandspauschale definiert. Diese Leistung wird über eine entsprechende Leistungsposition im Leistungsverzeichnis abgefragt.

Die im Leistungsverzeichnis enthaltene Anzahl von Anfahrtspauschalen basiert auf Erfahrungswerten aus der Vergangenheit und stellt die maximale Anzahl dar. Ein Anspruch auf den Abruf aller Anfahrten besteht nicht.

Nr.	Aufwandspauschale	Beschreibung
1	Anfahrtspauschale	Anfahrtspauschale für einen Vor Ort-Einsatz eines Technikers. Diese Pauschale beinhaltet Reisezeiten, Reisekosten und alle Nebenkosten. Die Anfahrtspauschale wird nur im Falle einer notwendigen Störungsbeseitigung vor Ort oder nach Aufforderung durch die FSG gewährt.

Tabelle 4-2: Leistungsabdeckung durch Aufwandspauschalen

Die Vergütung erfolgt gemäß Angebot Auftragnehmer im Leistungsverzeichnis.

4.1.3 Leistungsabdeckung durch Tätigkeiten nach Aufwand

Ausgenommen von den Serviceleistungen auf Basis einer Jahrespauschale müssen vom Auftragnehmer weitere Serviceleistungen erbracht werden. Diese Serviceleistungen werden gesondert nach tatsächlichem Aufwand vergütet. Hierfür muss der Auftragnehmer eine Aufstellung von Stundennachweisen der eingesetzten Projektmitarbeiter mit den vereinbarten Stundensätzen beifügen.

Die im Leistungsverzeichnis enthaltenen Aufwandsstunden basieren auf Erfahrungswerten aus der Vergangenheit und stellen den maximalen Aufwand dar. Ein Anspruch auf den Abruf aller Stunden besteht nicht.

Nr.	Tätigkeit	Bemerkung
1	<u>Auftrag / Change</u> Besondere Serviceleistungen	Auf Anforderung des Auftraggebers müssen folgende Tätigkeiten durchgeführt werden: - Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten - Modifikation von Systemkomponenten - Einrichten von neuen Systemkomponenten
2	<u>Auftrag / Change</u> Test- und Kontrollmessungen, die von FSG angefordert werden	Ausführung durch den Auftragnehmer in Verbindung mit der FSG-Fachabteilung FB.
3	<u>Auftrag / Change</u> Systemerweiterungen oder Optimierungen nach Anforderung von FSG	Ausführung durch den Auftragnehmer in Verbindung mit dem Auftraggeber.
4	Sonstige Tätigkeiten	Tätigkeiten, die für den Service nicht zwingend erforderlich sind, aber vom Auftraggeber gewünscht werden.

Tabelle 4-3: Leistungsabdeckung nach Aufwand

4.1.3.1 Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand

Kategorie	Bezeichnung	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 4.1.3.3 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 4.1.3.4 je Stunde	Preis innerhalb der Zeiten gemäß Nummer 4.1.3.5 je Stunde
1	☒	☒	☒	☒
2	☒	☒	☒	☒
3	☒	☒	☒	☒

Tabelle 4-4: Preiskategorie bei Vergütung nach Aufwand

Die Vergütung erfolgt gemäß Angebot Auftragnehmer im Leistungsverzeichnis.

4.1.3.2 Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht:

4.1.3.3 Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)

Wochentag	Uhrzeit
Montag bis Freitag	Von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Tabelle 4-5: Geschäftszeiten an Werktagen

4.1.3.4 Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)

Wochentag	Uhrzeit
Montag bis Freitag	Von 18:00 Uhr bis 07:00 Uhr

Tabelle 4-6: Außerhalb Geschäftszeiten an Werktagen



4.1.3.5 Während sonstiger Zeiten

Wochentag	Uhrzeit
Samstag	Von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Sonntag	Von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Feiertag am Erfüllungsort	Von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr

Tabelle 4-7: Sonstige Zeiten

4.2 Vergütung für Ersatzgegenstände

- Entfällt -

4.3 Preisanpassung

Die vereinbarte Vergütung ist bis zum Ende der ersten Vertragslaufzeit fixiert. Eine Erhöhung der Vergütung ist vom Auftragnehmer schriftlich darzulegen und kann mit Zustimmung durch den Auftraggeber angepasst werden. Die Erhöhung hat angemessen und marktüblich zu sein und darf maximal 3 % betragen.

Eine Erhöhung der Vergütung wird 3 Monate nach der Zustimmung durch den Auftraggeber wirksam.

Weitere Erhöhungen dürfen frühestens jeweils 12 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden.



5 SERVICE-, REAKTIONS- UND ERLEDIGUNGSZEITEN FÜR DIE SERVICELEISTUNGEN

5.1 Begriffsdefinitionen

Für die vertragsgerechte Bearbeitung werden folgende Begriffe definiert:

Reaktionszeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Serviceleistungen zu beginnen hat.

Erledigungszeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Serviceleistungen erfolgreich abzuschließen hat.

Servicezeiten (Zeitraum des Services)

Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.

5.2 Servicezeiten

Die FSG erwartet vom Auftragnehmer die in der Tabelle festgelegten Servicezeiten. Für die Serviceleistungen werden folgende Zeiten definiert:

Service	Servicezeiten (Zeitraum des Services)
Hotline / Ticketsystem (Montag - Freitag)	5 x 11 Stunden
BIS-Leistungen (Montag - Freitag)	5 x 11 Stunden

Tabelle 5-1: Servicezeiten für die Serviceleistungen

5.3 Reaktions- und Erledigungszeiten

Im Störfall werden folgende Reaktions- und Erledigungszeiten vorgegeben:

Störungsklasse	Reaktionszeit in Stunden	Erledigungszeit in Stunden
Auftrag / Change	innerhalb einer Woche	-----
Sonstige Tätigkeiten	Nach Terminabsprache	Nach Terminabsprache

Tabelle 5-2: Übersicht der Reaktions- und Erledigungszeiten nach Störungsklasse

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Beauftragung.

Die einzelnen Aktivitäten und Zeiten werden im Trouble Ticket System des Auftragnehmers gemessen und dokumentiert.

Die Notwendigkeit eines Vor Ort-Einsatzes muss mit der FSG abgestimmt werden.



6 TESTSYSTEM DES IT-SYSTEMS

- Entfällt -



7 ERSATZGEGENSTÄNDE

7.1 Vergütung von Ersatzgegenständen

- Entfällt -

7.2 Vorhalten von Ersatzgegenständen

- Entfällt -



8 ART UND UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN

8.1 Bestandsaufnahme

- Entfällt -

8.2 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems (Störungsbeseitigung)

8.2.1 Leistungsumfang

- Entfällt -

8.2.2 Kenntniserlangung von Störungen

8.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

- Entfällt -

8.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen

- Entfällt -

8.3 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems

- Entfällt -

8.4 Überlassung neuer Programmstände

8.4.1 Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware

- Entfällt -

8.4.2 Installation, Customizing und Integration bereitgestellter Programmstände

- Entfällt -

8.5 Hotline Services

Der Auftragnehmer bietet einen deutschsprachigen Hotline Service / Ticketsystem als zentrale Anlaufstelle (single point of contact) für alle unter Kapitel 4.1 genannten BIS-Leistungen an.

Die Aufträge / Changes und sonstige Tätigkeiten sind an folgende Adresse zu richten:

Kontaktdaten	Beschreibung
Name / Firma	[x]
Organisationseinheit / Abteilung	[x]
E-Mail	[x]
Web-Adresse (z.B. Adresse des Ticketsystems)	[x]

Tabelle 8-1: Kontaktdaten Auftragnehmer für BIS-Leistungen

8.5.1 Umfang der Leistung

Der Auftragnehmer gewährt Hotline Service und / oder ein Ticketsystem gemäß Ziffer 2.4 der EVB-IT Service-AGB zu den in Kapitel 5.2 vereinbarten Servicezeiten. Weiterhin müssen die nachfolgenden Leistungen durch die Hotline abgedeckt werden:



- Automatischer E-Mail-Versand an Auftraggeber bei
 - Ticketeröffnung
 - Ticketannahme
 - Wichtigen Änderungen im Ticket
 - Ticketabschluss
- Optional hat die FSG über ein Webportal lesenden Zugriff auf das Ticketsystem des Auftragnehmers und die Möglichkeit Online Tickets zu erfassen

8.6 Rufbereitschaft

- Entfällt -

8.7 Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber

Im Rahmen der BIS-Leistungen nach Terminvereinbarung.

8.8 Lizenzmanagement

- Entfällt -

8.9 Abwicklung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen Dritte

8.9.1 Art und Umfang der Leistung, Ort und Zeiten der Leistung

- Entfällt -

8.10 Datensicherungsservices

- Entfällt -

8.11 Besondere Serviceleistungen

8.11.1 Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten bei deren Verlagerung

Der Auftragnehmer ist auf Anforderung des Auftraggebers zum Ab- und Wiederaufbau von Systemkomponenten bei deren Verlagerung einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.1 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.

8.11.2 Modifikation von Systemkomponenten

Auf Anforderung des Auftraggebers ist der Auftragnehmer zur Modifikation von Systemkomponenten einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.2 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.

8.11.3 Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten

Auf Anforderung des Auftraggebers und nach seinen näheren Maßgaben ist der Auftragnehmer zum Einrichten von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems gemäß Ziffer 2.10.3 EVB-IT Service-AGB verpflichtet.

8.12 Schulung

- Entfällt -



8.13 Sonstige Serviceleistungen

- Entfällt -



9 MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBERS

Die im Rahmen des Servicevertrages zu erbringenden Leistungen des Auftraggebers werden in der nachfolgenden Tabelle grob definiert und im Anschluss näher erläutert.

Nr.	Leistungsbeschreibung
	Flughafen Stuttgart Fachabteilung FB
1	Meldung der BIS-Leistungen durch die FSG
2	Unterstützung des Auftragnehmers durch die FSG
3	Bereitstellung Teleservicezugang

Tabelle 9-1: Übersicht der Unterstützungsleistungen durch die FSG

Unterstützung des Auftragnehmers durch die FSG mit

- vorhandenen Informationen
- vorhandenen Konfigurationen
- vorhandenen Dokumentationen
- Personalbeistellung
- Sicherstellung der erforderlichen Zugänge in die entsprechenden Räume

Bereitstellung Teleservicezugang

Für die Erfüllung der Serviceleistungen bzw. der Einhaltung der SLA Zeiten kann von Seiten des Auftragnehmers nicht davon ausgegangen werden, dass immer ein Teleservicezugang zur Verfügung steht. Dieser Zugang wird als unterstützendes Mittel angesehen, kann aber nicht in jedem Falle garantiert werden.



10 WEITERE REGELUNGEN

10.1 Teleservice

Siehe „Ausführungsrichtlinie IT Infrastruktur“, Kapitel 10 „Remoteadministration“.



11 FALLBEISPIELE SERVICEEINSÄTZE

- Entfällt -



12 ANLAGEN

12.1 Tabellenverzeichnis

Tabelle 4-1:	Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale
Tabelle 4-2:	Leistungsabdeckung durch Aufwandspauschalen
Tabelle 4-3:	Leistungsabdeckung nach Aufwand
Tabelle 4-4:	Preiskategorie bei Vergütung nach Aufwand
Tabelle 4-5:	Geschäftszeiten an Werktagen
Tabelle 4-6:	Außerhalb Geschäftszeiten an Werktagen
Tabelle 4-7:	Sonstige Zeiten
Tabelle 5-1:	Servicezeiten für die Serviceleistungen
Tabelle 5-2:	Übersicht der Reaktions- und Erledigungszeiten nach Störungsklasse
Tabelle 8-1:	Kontakt Daten Auftragnehmer für BIS-Leistungen
Tabelle 9-1:	Übersicht der Unterstützungsleistungen durch die FSG

12.2 Liste der Abkürzungen

BIS	Betriebliche Infrastruktur Services
FSG	Flughafen Stuttgart GmbH
SLA	Service Level Agreement