



LEISTUNGSSCHEIN

SIS-ORACLE- Infrastruktur

Zum Rahmenvertrag
Vertragsnr./Kennung



Version 1.0

Datum: 02. März 2026



INHALTSVERZEICHNIS

<u>1</u>	<u>SERVICELEISTUNGEN</u>	<u>5</u>
1.1	ALLGEMEIN.....	5
1.2	ANFORDERUNGEN AN DEN AUFTRAGNEHMER	5
<u>2</u>	<u>BESCHREIBUNG DES IT-SYSTEMS.....</u>	<u>6</u>
<u>3</u>	<u>BEGINN / DAUER / KÜNDIGUNG DER SERVICELEISTUNGEN</u>	<u>7</u>
3.1	BEGINN / DAUER DER SERVICELEISTUNGEN	7
3.2	KÜNDIGUNG VON SERVICELEISTUNGEN	7
<u>4</u>	<u>VERGÜTUNG</u>	<u>8</u>
4.1	VERGÜTUNGEN FÜR DIE SERVICELEISTUNGEN	8
4.1.1	LEISTUNGSABDECKUNG DURCH JAHRESPAUSCHALE	8
4.1.2	LEISTUNGSABDECKUNG DURCH AUFWANDSPAUSCHALEN	9
4.1.3	LEISTUNGSABDECKUNG DURCH TÄTIGKEITEN NACH AUFWAND.....	9
4.1.3.1	Vereinbarung der Preiskategorien bei Vergütung nach Aufwand	9
4.1.3.2	Zeiten der Leistungserbringung bei Vergütung nach Aufwand	9
4.1.3.3	Während der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	10
4.1.3.4	Außerhalb der Geschäftszeiten an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen am Erfüllungsort)	10
4.1.3.5	Während sonstiger Zeiten	10
4.2	VERGÜTUNG FÜR ERSATZGEGENSTÄNDE.....	10
4.3	PREISANPASSUNG	10
<u>5</u>	<u>SERVICE-, REAKTIONS- UND ERLEDIGUNGSZEITEN FÜR DIE SERVICELEISTUNGEN</u>	<u>11</u>
5.1	BEGRIFFSDEFINITIONEN	11
5.2	SERVICEZEITEN	11
5.3	REAKTIONS- UND ERLEDIGUNGSZEITEN	12
<u>6</u>	<u>TESTSYSTEM DES IT-SYSTEMS</u>	<u>13</u>
<u>7</u>	<u>ERSATZGEGENSTÄNDE</u>	<u>14</u>
7.1	VERGÜTUNG VON ERSATZGEGENSTÄNDEN.....	14



7.2	VORHALTEN VON ERSATZGEGENSTÄNDEN	14
8	<u>ART UND UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN.....</u>	15
8.1	BESTANDSAUFNAHME	15
8.2	WIEDERHERSTELLUNG DER BETRIEBSBEREITSCHAFT DES IT-SYSTEMS (STÖRUNGSBESEITIGUNG).....	15
8.2.1	LEISTUNGSUMFANG	15
8.2.2	KENNTNISERLANGUNG VON STÖRUNGEN	15
8.2.2.1	Störungsmeldung durch den Auftraggeber	15
8.2.2.2	Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen	15
8.3	AUFRECHTERHALTUNG DER BETRIEBSBEREITSCHAFT DES IT-SYSTEMS.....	16
8.4	ÜBERLASSUNG NEUER PROGRAMMSTÄNDE	16
8.4.1	ÜBERLASSUNG NEUER PROGRAMMSTÄNDE DER STANDARDSOFTWARE	16
8.4.2	INSTALLATION, CUSTOMIZING UND INTEGRATION BEREITGESTELLTER PROGRAMMSTÄNDE .	16
8.5	HOTLINE SERVICES	16
8.5.1	UMFANG DER LEISTUNG	16
8.6	RUFBEREITSCHAFT.....	17
8.7	VOR ORT-SERVICE, REGELMÄßIGE ANWESENHEIT BEIM AUFTRAGGEBER.....	17
8.8	LIZENZMANAGEMENT	17
8.9	ABWICKLUNG VON ANSPRÜCHEN DES AUFTRAGGEBERS GEGEN DRITTE	17
8.9.1	ART UND UMFANG DER LEISTUNG, ORT UND ZEITEN DER LEISTUNG.....	17
8.10	DATENSICHERUNGSSERVICES.....	17
8.11	BESONDERE SERVICELEISTUNGEN.....	17
8.12	SCHULUNG	17
8.13	SONSTIGE SERVICELEISTUNGEN	17
9	<u>MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBERS.....</u>	18
10	<u>WEITERE REGELUNGEN</u>	19
10.1	TELESERVICE.....	19
11	<u>FALLBEISPIELE SERVICEEINSÄTZE</u>	20
11.1	FALL 1: STÖRUNGSBEHEBUNG DURCH DIE FSG FACHABTEILUNG FB.....	20
11.2	FALL 2: STÖRUNGSMELDUNG ÜBER HOTLINE AN AUFTRAGNEHMER, STÖRUNGSBEARBEITUNG VOR ORT DURCH FSG-MITARBEITER	21
11.3	FALL 3: STÖRUNGSMELDUNG ÜBER HOTLINE AN AUFTRAGNEHMER, STÖRUNGSBEARBEITUNG DURCH TELESERVICE (FERNWARTUNG).....	22
11.4	FALL 4: STÖRUNGSMELDUNG ÜBER HOTLINE AN AUFTRAGNEHMER, STÖRUNGSBEARBEITUNG VOR ORT DURCH AUFTRAGNEHMER	23



12	ANLAGEN.....	24
12.1	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	24
12.2	TABELLENVERZEICHNIS	24
12.3	LISTE DER ABKÜRZUNGEN.....	24



1 SERVICELEISTUNGEN

Bei den bisher üblichen Wartungsverträgen wurde auf Basis der Investitionskosten ein prozentualer Anteil für die Wartungsgebühr angesetzt. In diesen Verträgen sind z.B. die Leistungen für die Personal- und Komponentenvorhaltung sowie die Reparaturkosten etc. in den turnusmäßig vereinbarten Gebühren berücksichtigt.

Im Gegensatz hierzu wird das weiter unten detailliert beschriebene Konzept mit Jahrespauschalen, Aufwandspauschalen und Tätigkeiten nach Aufwand für den Flughafen Stuttgart angestrebt.

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 SIS-ORACLE-Infrastruktur wird sichergestellt, dass bei Störungen der ORACLE Infrastruktur am Flughafen Stuttgart eine reibungslose Betriebswiederherstellung mit allen derzeit und zukünftig integrierten Komponenten gegeben ist.

Gleichzeitig können über diesen Servicevertrag betriebsbegleitende Leistungen, wie bspw. Konfigurationsänderungen oder Erweiterungen in der Infrastruktur, über die vereinbarten Stundensätze abgerufen werden.

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 für erste Fehler- und Problemdiagnosen und die Einleitung der ersten Schritte zur Fehlerbehebung
- Möglichkeit der Online Ferndiagnose und Fernwartung (Teleservice)
- Bereithaltung von Spezialisten zu den geforderten Servicezeiten
- Fachpersonal mit entsprechenden Orts- und Systemkenntnissen am Flughafen Stuttgart
- Kosten der Überprüfung, Ausweiserstellung und weiterer Kosten (falls erforderlich) sind vom Auftragnehmer zu tragen



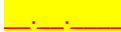
2 BESCHREIBUNG DES IT-SYSTEMS

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.



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 das IT-System (ORACLE Infrastruktur):
 - Weitere Erläuterungen siehe Kapitel 4.1.1 Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale
- Aufwandspauschale für das IT-System (ORACLE Infrastruktur):
 - Weitere Erläuterungen siehe Kapitel 4.1.2 Leistungsabdeckung durch Aufwandspauschalen
- Tätigkeiten nach Aufwand für das IT-System (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	Bereitstellung Teleservices
3	Hotline Services siehe Kapitel 8.5
4	Störungseingrenzung über Hotline oder Teleservice
5	Beseitigung von Funktionsstörungen in der ORACLE Infrastruktur über Hotline oder Teleservice gemäß Vorgaben Kapitel 5
6	Anschließend Funktionstests über Hotline oder Rufbereitschaft
7	Installation, Customizing und Integration bereitgestellter Programmstände Unter einem Programmstand ist eine neue Version, bzw. Patch, Update, Upgrade der SW zu verstehen
8	Halbjährliche Auditierung der ORACLE Infrastruktur mindestens mit den Punkten Software- und Firmwarestände, Auslastungsgrad, Abweichungen zu Best-Practice-Konfigurationsempfehlungen, inkl. Empfehlung des abgeleiteten Handlungsbedarfes
9	Abwicklung von Ansprüchen gegenüber Dritten (z.B. die Eröffnung und Bearbeitung eines Problem Calls beim Hersteller)
10	Übernahme der Betriebsverantwortung

Tabelle 4-1: Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale

Die Vergütung erfolgt gemäß Angebot Auftragnehmer im Leistungsverzeichnis.

Ergänzend zu Ziffer 14.2 EVB-IT Service-AGB werden Vertragsstrafen (siehe Rahmenvertrag, Kap. 18) für die Nichteinhaltung der Reaktions- und Erledigungszeiten vereinbart.

Mit der quartalsweisen Rechnung über die Servicepauschale muss der Nachweis über die Einhaltung der geforderten Reaktions- und Erledigungszeiten bei Störungen durch den Auftragnehmer erfolgen. Diese hat er als Bericht der Rechnung beizulegen.

Bei Nichteinhaltung der Reaktions- und Erledigungszeiten ist der Rechnungsbetrag entsprechend zu reduzieren.

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 nach 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	Beseitigung von Funktionsstörung über Vor Ort-Einsatz	Wenn eine Störungsanalyse oder -beseitigung über Teleservice nicht möglich ist.

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	[x]	[x]	[x]	[x]
2	[x]	[x]	[x]	[x]
3	[x]	[x]	[x]	[x]

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. Ist bereits bei der Störungsmeldung bzw. bei den eingeleiteten Maßnahmen erkennbar, dass der Remotezugang nicht zur Verfügung steht oder diese Störung nicht durch Teleservice behebbbar ist, wird schnellstmöglich (< 2 Stunden) das Eintreffen des Technikers vor Ort erwartet.

Erledigungszeit

Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Serviceleistungen erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

Servicezeiten (Zeitraum des Services)

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

In der Kommunikation mit dem Auftragnehmer werden die aufgetretenen Störungen durch die FSG Mitarbeiter in Störungsklassen eingeteilt. Die Einteilung richtet sich nach der Auswirkung und der Dringlichkeit. Es wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

Störungsklasse	Erläuterung
Betriebsverhindernde Störung	Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems (ORACLE Infrastruktur) ist durch die Störung nicht möglich oder schwerwiegend eingeschränkt.
Betriebsbehindernde Störung	Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems (ORACLE Infrastruktur) ist • durch die Störung erheblich eingeschränkt oder • wenn mehrere, leichte Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.
Leichte Störung	Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems (ORACLE Infrastruktur) ist • durch die Störung nur unwesentlich eingeschränkt bzw. behindert oder • die Störung ist umgehbar.

Tabelle 5-1: Definition Störungsklassen

Die Einstufung der Störung nach den oben genannten Störungsklassen wird durch Mitarbeiter der FSG vergeben. Sollten von der FSG keine Vorgaben erfolgen, so wird als Standard eine leichte Störung vereinbart. Innerhalb der Reaktionszeit hat der Auftragnehmer in Abstimmung mit der FSG die Möglichkeit die Störungsklasse anzupassen.

5.2 Servicezeiten

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



Service	Servicezeiten (Zeitraum des Services)
Erledigungszeit in der aktiv an der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft gearbeitet wird	7 x 24 Stunden
Hotline	7 x 24 Stunden
Rufbereitschaft	7 x 24 Stunden
Vor Ort-Service zur Störungserledigung	7 x 24 Stunden

Tabelle 5-2: Servicezeiten für die Serviceleistungen

5.3 Reaktions- und Erledigungszeiten

Im Störfall werden folgende Reaktions- und Erledigungszeiten vorgegeben:

Störungsklasse	Reaktionszeit in Stunden	Erledigungszeit in Stunden
Betriebsverhindernde Störung	< 1 Stunde	< 4 Stunden
Betriebsbehindernde Störung	< 2 Stunden	< 6 Stunden
Leichte Störung	Nächster Werktag	Übernächster Werktag oder nach Terminabsprache

Tabelle 5-3: Übersicht der Reaktions- und Erledigungszeiten nach Störungsklasse

Reaktions- und Erledigungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung erlangt hat oder hätte erlangen können.

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

Der Auftragnehmer verpflichtet sich bei Störungen die Betriebsbereitschaft des IT-Systems gemäß Ziffer 2.2.1 und 2.2.3 EVB-IT Service-AGB wiederherzustellen.

Die Behebung von Störungen bezieht sich ausschließlich auf die Funktionsfähigkeit und Erreichbarkeit der Datenbanken sowie der ORACLE Infrastruktur. Die inhaltliche Korrektheit sowie die Konsistenz der Daten innerhalb der Datenbanken sind nicht Bestandteil dieser Serviceleistung.

Beseitigung von Funktionsstörung über Teleservice

Damit eine Beseitigung von Funktionsstörungen im IT-System über Teleservice realisiert werden kann, ist durch den Auftragnehmer die Möglichkeit eines gesicherten Fernzugriffes (z.B. VPN) vorzusehen.

Der Remotezugang ist nur Fachpersonal mit FSG-Systemkenntnissen gestattet. Im Zweifelsfall muss eine Rücksprache mit einem FSG-Systemadministrator erfolgen. Zugriffe müssen vorher angemeldet werden.

Für die Erfüllung dieser 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.

Anschließende Funktionstests über Teleservice

Sind über Teleservice Störungen oder Unregelmäßigkeiten beseitigt worden, müssen anschließend geeignete Funktionstests durchgeführt werden, um eine einwandfreie Funktionalität des IT-Systems nachzuweisen.

8.2.2 Kenntniserlangung von Störungen

8.2.2.1 Störungsmeldung durch den Auftraggeber

In der Regel erfolgt die Störungsmeldung an folgende Adresse:

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

Tabelle 8-1: Kontaktdaten Auftragnehmer für SIS-Leistungen

8.2.2.2 Anderweitige Kenntniserlangung von Störungen

- Entfällt -



8.3 Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft des IT-Systems

Der Auftragnehmer ist dafür zuständig, dass die Funktionalität und Performance der ORACLE Infrastruktur gewährleistet ist (Übernahme der Betriebsverantwortung). Dies betrifft die Verfügbarkeit und Sicherheit der Datenbankumgebung, sowie die der ODAs. Der Auftragnehmer übernimmt sämtliche für die Betriebserhaltung notwendigen Tätigkeiten, wie die Überwachung von Auffälligkeiten, Störungsbehebungen, Administration und regelmäßige Wartungen.

Die Betriebsverantwortung umfasst nicht die inhaltliche Korrektheit der Daten innerhalb der Datenbanken, sowie Netzwerk- und Betriebssystemfehler.

8.4 Überlassung neuer Programmstände

8.4.1 Überlassung neuer Programmstände der Standardsoftware

- Entfällt -

8.4.2 Installation, Customizing und Integration bereitgestellter Programmstände

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, neue vom Hersteller bereitgestellte Programmstände zu installieren, zu customizen und in das IT-System zu integrieren. Dazu gehören auch alle notwendigen Maßnahmen, die für das Einbinden der jeweiligen Software benötigt werden. Nach erfolgreicher Einbindung des neuen Programmstandes ist die Dokumentation zu aktualisieren.

Auf die mit Einsatz des neuen Programmstandes verbundenen Konsequenzen für das IT-System hat der Auftragnehmer vor Leistungserbringung hinzuweisen. Hierzu zählen z.B. auch bekannte Inkompatibilitäten und bekannte Fehler sowie Änderungen der Nutzbarkeit von Software.

Sollten sich durch die Realisierung von Updates/Upgrades Probleme bzw. Funktionseinschränkungen im produktiven Umfeld ergeben, muss der letzte funktionsfähige Zustand des IT-Systems unverzüglich wiederhergestellt werden. Die Probleme bzw. Funktionseinschränkungen sind mit den Herstellern zu klären und zu beseitigen.

8.5 Hotline Services

Der Auftragnehmer bietet einen deutschsprachigen Hotline Service als zentrale Anlaufstelle (single point of contact) für alle unter Kapitel 2 genannten komponentenbezogenen Störungen und Fragen an.

8.5.1 Umfang der Leistung

Der Auftragnehmer gewährt Hotline Service 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:

- Zentrales Callmanagement für alle auftretenden Störungen
- Zentrale, deutschsprachige Hotline mit kompetentem Fachpersonal (sachlich und fachlich qualifiziert) für Fehler- und Problemdiagnosen
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine Störung, soweit möglich, auch durch Teleservice zu beseitigen
- Der Auftragnehmer dokumentiert die gemeldeten Störungen und Fehler in einem Trouble Ticket System
- Automatischer E-Mail-Versand an Auftraggeber bei
 - Ticketeröffnung
 - Ticketannahme
 - Wichtigen Änderungen im Ticket (z.B. Änderung Störungsklasse)
 - Ticketabschluss



- Optional hat die FSG über ein Webportal lesenden Zugriff auf das Ticketsystem des Auftragnehmers und die Möglichkeit Online Tickets zu erfassen
- Erste Incident-Analyse
- Zuordnung und Umsetzung von Sofortlösungen
- Bei Bedarf Ermittlung der Zuständigkeit und die zielgerichtete Weiterleitung des Tickets
- Bei Bedarf Kommunikation zwischen 1st und 2nd Level Support
- Bei Bedarf Koordination des Incidents bis zur Störungsbeseitigung
- Störungen dokumentieren (der Störungsablauf muss lückenlos von der Störungsmeldung bis zur Erledigung der Störung inkl. Ursache der Störung dokumentiert werden)
- Störungen abschließen (Call-Ownership)
- Störungsnachbearbeitung (z.B. bei Bedarf Dokumentation der FSG aktualisieren)

8.6 Rufbereitschaft

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eine Rufbereitschaft zu unterhalten. Hierzu hat er zu den in Kapitel 5.2 vereinbarten Zeiten telefonisch erreichbar zu sein. Zweck der Rufbereitschaft ist sicherzustellen, dass das vereinbarte besonders qualifizierte Personal zu den vereinbarten Zeiten zur Beratung und zur Störungsbeseitigung (telefonisch sowie per Teleservice oder bei Bedarf vor Ort) zur Verfügung steht.

8.7 Vor Ort-Service, regelmäßige Anwesenheit beim Auftraggeber

- Entfällt -

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

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der technisch-organisatorischen Abwicklung von Ansprüchen aus Serviceverträgen sowie Mängelansprüchen (Gewährleistung) und Garantieansprüchen aus Leasing-, Kauf-, Werklieferungs- und Werkverträgen, die zwischen dem Auftraggeber und Dritten im Hinblick auf das vertragsgegenständliche IT-System bestehen.

Hierzu stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer die entsprechenden Unterlagen im erforderlichen Umfang zur Verfügung.

8.10 Datensicherungsservices

- Entfällt -

8.11 Besondere Serviceleistungen

- Entfällt -

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	Störungsmeldung durch die FSG
2	Komponentenvorhaltung über Lagerhaltung sichergestellt
3	Unterstützung des Auftragnehmers durch die FSG
4	Bereitstellung Teleservicezugang

Tabelle 9-1: Übersicht der Unterstützungsleistungen durch die FSG

Störungsmeldung durch die FSG

Qualifizierte Störungsmeldung an die Hotline des Auftragnehmers unter Angabe der vereinbarten Störungsklasse.

Komponentenvorhaltung über Lagerhaltung sichergestellt

Die Komponentenvorhaltung wird durch die FSG vorgenommen und in einem speziellen Raum für den Servicefall vorgehalten.

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

Das grundlegende Servicekonzept kann durch die folgenden Fallbeispiele dargestellt werden:

11.1 Fall 1: Störungsbehebung durch die FSG Fachabteilung FB

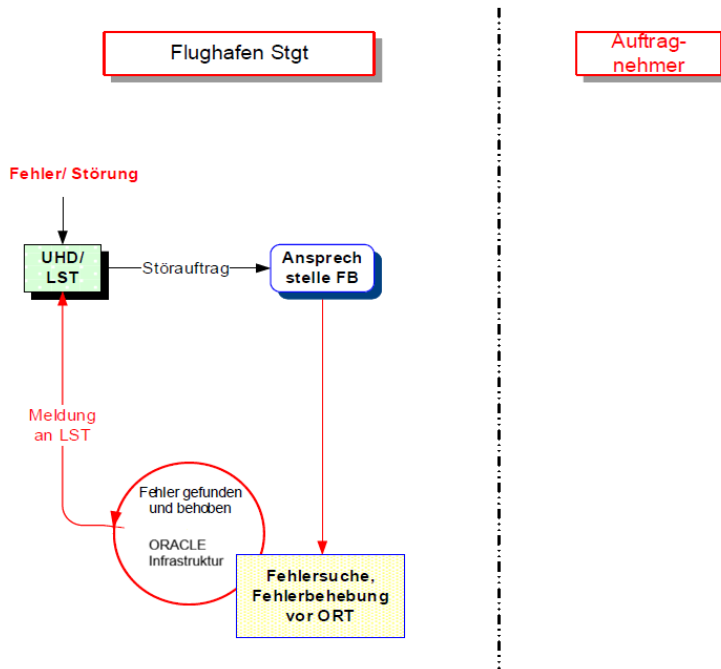


Abbildung 11-1: Fall 1 Störungsbehebung durch die FSG Fachabteilung FB

11.2 Fall 2: Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung vor Ort durch FSG-Mitarbeiter

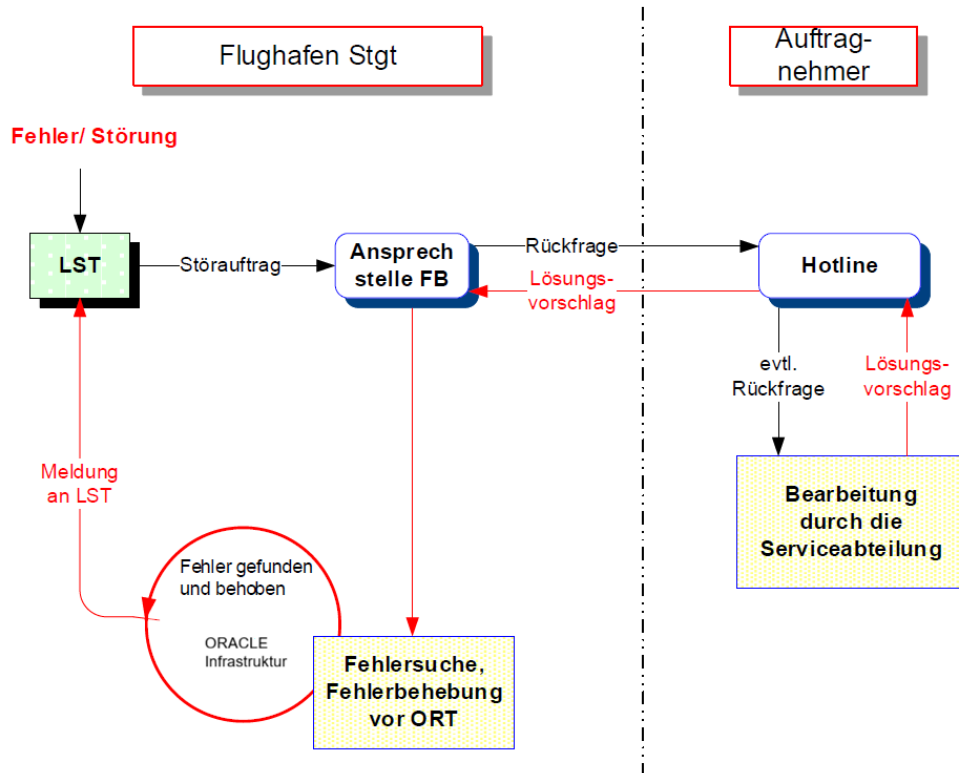


Abbildung 11-2: Fall 2 Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung vor Ort durch FSG-Mitarbeiter

11.3 Fall 3: Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung durch Teleservice (Fernwartung)

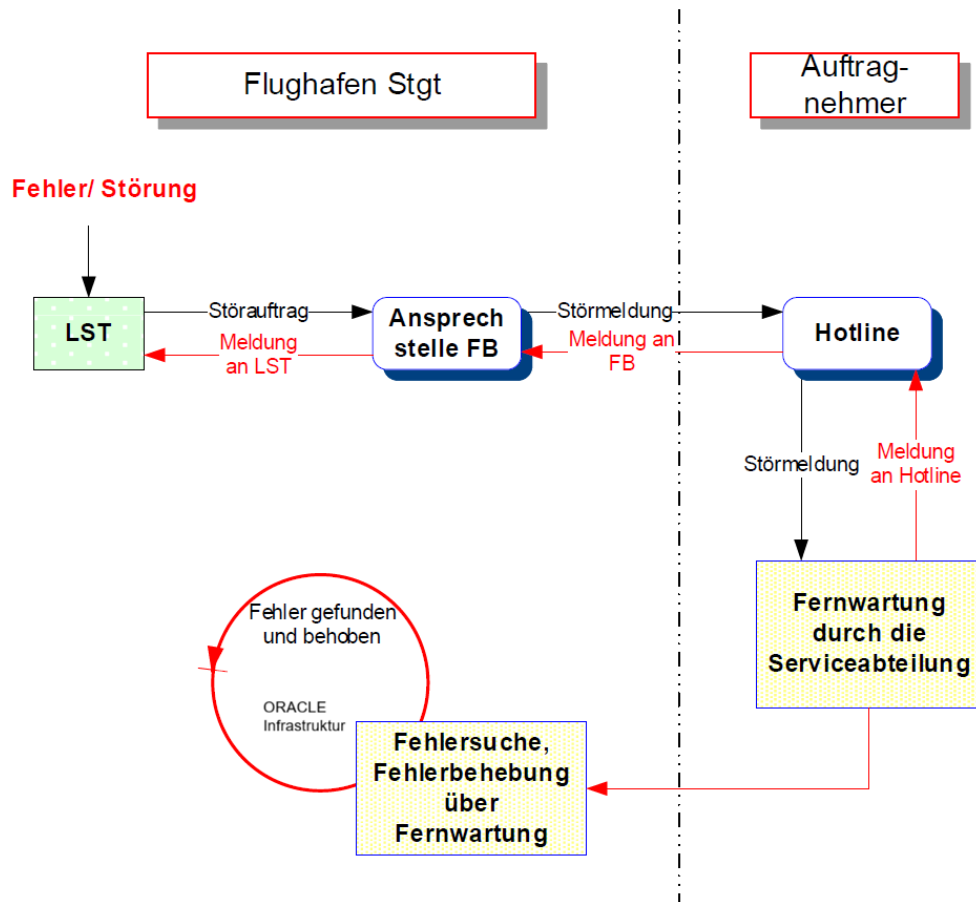


Abbildung 11-3: Fall 3 Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung durch Teleservice (Fernwartung)

11.4 Fall 4: Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung vor Ort durch Auftragnehmer

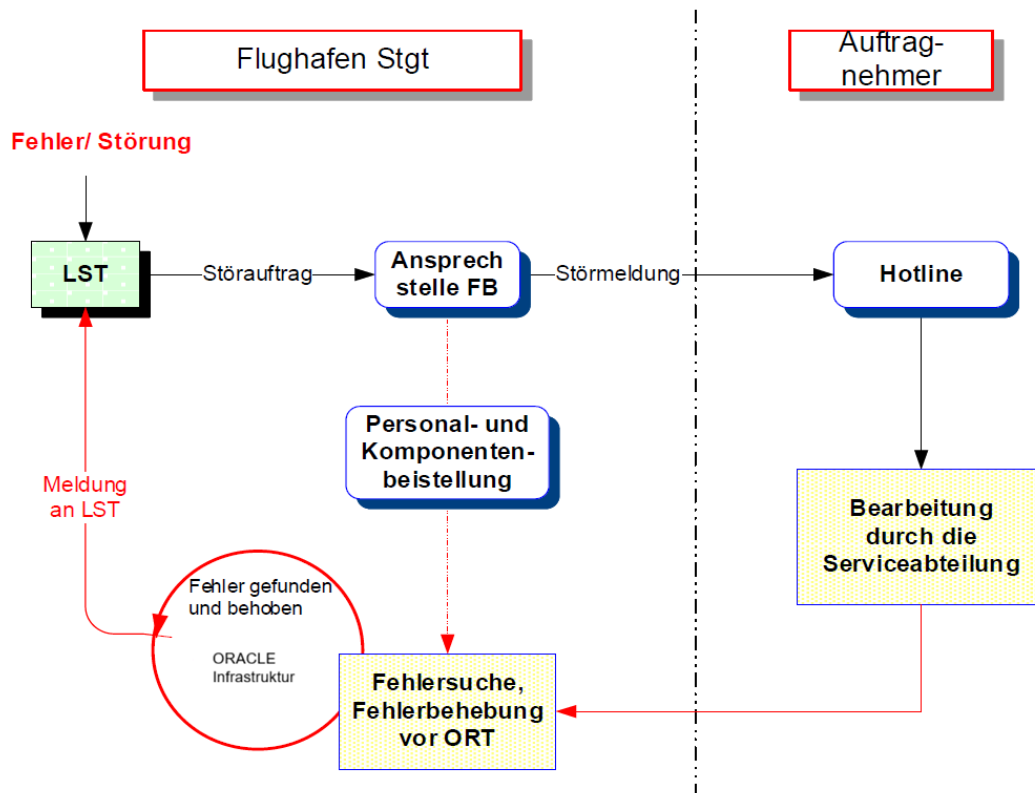


Abbildung 11-4: Fall 4 Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung vor Ort durch Auftragnehmer



12 ANLAGEN

12.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 11-1: Fall 1 Störungsbehebung durch die FSG Fachabteilung FB

Abbildung 11-2: Fall 2 Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung vor Ort durch FSG-Mitarbeiter

Abbildung 11-3: Fall 3 Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung durch Teleservice (Fernwartung)

Abbildung 11-4: Fall 4 Störungsmeldung über Hotline an Auftragnehmer, Störungsbearbeitung vor Ort durch Auftragnehmer

12.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 4-1: Leistungsabdeckung durch Jahrespauschale

Tabelle 4-2: Leistungsabdeckung nach 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: Definition Störungsklassen

Tabelle 5-2: Servicezeiten für die Serviceleistungen

Tabelle 5-3: Übersicht der Reaktions- und Erledigungszeiten nach Störungsklasse

Tabelle 8-1: Kontaktdaten Auftragnehmer für SIS-Leistungen

Tabelle 9-1: Übersicht der Unterstützungsleistungen durch die FSG

12.3 Liste der Abkürzungen

FSG	Flughafen Stuttgart GmbH
LST	Leitstelle Technik
ODA	ORACLE Database Appliance
SIS	Systembezogene Infrastruktur Services
SLA	Service Level Agreement
SW	Software