



Technisches Faszikel für die Ausschreibung des Vertrags zur Abdeckung des Service Managements inklusive Call Center etc.

Inhaltsverzeichnis

0	Vorwort und Überblick geforderte Leistungen	3
1	Allgemeine Rahmenbedingungen zur Erbringung der Leistung	4
1.1	Mehrsprachiger Kontext	4
1.2	Übernahme und Übergabe der Aufgaben und Service.....	4
1.3	Dedizierte Rollen und Personalverwaltung	5
1.4	Kommunikationskanäle	7
1.5	Flexible Reaktion auf Rahmenbedingungen	8
1.6	(Ticketing-)Plattform.....	8
1.7	Monitoring und Reporting	10
1.8	Monatliches Abstimmungstreffen und "Service Management Board"	10
1.9	Territoriale Rahmenbedingungen	11
2	Geforderte Leistungen im Detail.....	12
2.1	Call Center Service	12
2.2	Help Desk	27
2.3	Asset- & Configuration Management.....	29
2.4	Wartung und Instandhaltung der HW-Infrastruktur	31
2.5	Arbeitsplatz-spezifische Dienste und Services	41
2.6	Unterstützung Systemtechnik	43
2.7	Leistungen in Eigenregie	46
2.8	Schulungen	48

Glossar

PB: Verwaltung der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol.

SIAG: Südtiroler Informatik AG (Inhousegesellschaft der PB)

SM: Information Technology Service Management. Call Center-, Help Desk-, Inventar- und Instandhaltungsdienste.

Auftraggeber: die vergebende Verwaltung, Autonome Provinz Bozen - Südtirol.

Unternehmen: das Unternehmen oder der zeitweilige Zusammenschluss von Unternehmen, die die in der vorliegenden Ausschreibung vorgesehenen Dienste bereitstellen und die sich an der Ausschreibung beteiligen.

Dienstleister/Bereitsteller der Dienstleistung: das Unternehmen, welches den Zuschlag für die Dienste erhalten hat.

Auftragnehmer: das Unternehmen, welches den Zuschlag für die Dienste erhalten hat.

Vertrag: Übernahmevertrag bestehend aus dem Leistungsverzeichnis der Ausschreibung und dem Angebot des Auftragnehmers.

PB: Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.

IAA: Informatica Alto Atesina (società inhouse della PB)

SM: Information Technology Service Management. Servizi di Call Center, Help Desk, Inventario e Manutenzione.

Committente: l'Amministrazione aggiudicatrice, Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.

Impresa: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese che forniscono i servizi oggetto della gara e che partecipano alla gara d'appalto.

Aggiudicatario/Prestatore di Servizi: l'Impresa alla quale sono stati aggiudicati i servizi.

Appaltatore: l'Impresa alla quale sono stati aggiudicati i servizi.

Contratto: contratto d'appalto composto dal Capitolato d'appalto e dall'Offerta dell'Impresa aggiudicataria.



Unterschrift: Unterschrift des gesetzlichen Vertreters des Unternehmens und Firmenstempel oder, im Falle von Bietergemeinschaften, Unterschrift der gesetzlichen Vertreter aller Unternehmen und diesbezügliche Firmenstempel.

Umschlag: Kuvert, Hülle.

CC: Call Center.

HD: Help Desk.

HW: Hardware.

SW: Software.

PC: Personal Computer, einschließlich aller Bestandteile und Erweiterungen, die in das Gehäuse eingefügt werden, das den Zentralspeicher enthält, mit Tastatur, Bildschirm, Maus, Stromkabel und externe Zusatzgeräte für die tragbaren PC.

NB: tragbarer PC (Notebook)

PR: Drucker jeder Art, einschließlich der Blattbehälter, der Komponenten und Erweiterungen, die in den Drucker eingefügt wurden, Drucker- und Stromkabel.

SR: Server, einschließlich aller Komponenten und Zusätze.

Geräte: PC, PR, SR, aktive Netzwerkteile, andere Geräte.

Inventar: Verzeichnis und Beschreibung der Geräte, die beim Auftraggeber eingesetzt werden.

Inventory: Konfigurationsdaten von PC, NB und Server im Netzwerk, welche vom Discovery System regelmäßig über eigene Programme (Agent), die auf den Clients installiert sind, erfasst werden; im Bedarfsfall auch manuelle Erfassung.

PdL: Arbeitsplatz. Darunter wird die Gesamtheit der informationstechnischen Geräte verstanden, über die der Benutzer lokal an seinem Arbeitsplatz verfügt: z.B.: PC, Monitor, PR, NB.

PES: Verfahren für die Bereitstellung der Dienste.

Ticket: die Summe der Eintragungen, die vom Anruf von Seiten eines Benutzers beim Call Center bezüglich einer Fehlfunktion oder einer Anfrage um den Kundendienst bis zum Abschluss des Tickets aufgrund der erfolgten Lösung reichen.

SLA: Service Level Agreements, d. h. vereinbarte Qualitätsniveaus der Dienstleistung.

IBB: interner Benutzerbetreuer (des Auftraggebers).

Abstimmungstreffen: monatliches Treffen zwischen Vertretern des Auftraggebers und Auftragnehmers zur operativen Überwachung der Services und Vertragsinhalte

Service Management Board: semestrales Treffen zwischen Vertretern des Auftraggebers und Auftragnehmers zur strategischen Überwachung der Services und Vertragsinhalte

VSI: Verantwortlicher für Sicherheit und Instandhaltung

Firma: firma del legale rappresentante dell'Impresa e timbro dell'Impresa o, in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese, firme dei legali rappresentanti di tutte le Imprese e relativi timbri.

Plico: busta, involucro.

CC: call center.

HD: help desk.

HW: hardware.

SW: software.

PC: Personal Computer, compreso ogni componente ed espansione inserita nel box contenente la CPU, completo di tastiera, mouse, cavi d'alimentazione e accessori esterni dei PC portatili.

NB: PC portatile (notebook)

PR: stampante d'ogni tipo, compresi alimentatori di fogli, componenti ed espansioni inseriti nella stampante, cavi di stampa e alimentazione.

SR: computer server, compreso ogni componente ed accessorio.

Apparati: PC, PR, SR, parti attive di rete, altri dispositivi.

Inventario: elenco e descrizione degli apparati in uso da parte del Committente.

Inventory: dati di configurazione di PC, NB e Server rilevati in rete periodicamente dal sistema di Discovery utilizzando appositi programmi (agent) installati sui client oppure rilevati a mano.

PdL: Postazione di Lavoro. È l'insieme di apparati informatici locali di cui l'Utente dispone nel suo posto di lavoro: per es. PC, Monitor, PR, NB.

PES: Processo di Erogazione dei Servizi.

Ticket: Insieme di registrazioni che vanno dalla chiamata al Call Center da parte di un Utente, relativa ad un guasto o richiesta di assistenza, alla chiusura del Ticket in seguito alla soluzione.

SLA: Service Level Agreement ossia livello di servizio concordato.

AIL: Assistente Informatico Locale (del Committente).

Riunione di coordinamento: incontro mensile tra rappresentanti del Committente e dell'Appaltatore volto al monitoraggio operativo dei servizi oggetto del presente incanto

Service Management Board: incontro semestrale tra rappresentanti del Committente e dell'Appaltatore volto al monitoraggio strategico dei servizi oggetto del presente incanto

RSM: Responsabile per la Sicurezza e Manutenzione



0 Vorwort und Überblick geforderte Leistungen

Die beteiligten Körperschaften, PB (Autonome Provinz Bozen), SIAG (Südtiroler Informatik AG), Sanitätsbetrieb Südtirol inklusive der dazugehörigen Körperschaften (in Folge stets als "Sanität" bezeichnet) und Schulen (im Rahmen dieser Ausschreibung immer nur hinsichtlich Verwaltung und Sekretariate der Schulen) decken heute ihre benötigten Supportservices auf verschiedene Weisen ab. Für die PB gibt es einen bestehenden Vertrag der mit Ende des Jahres 2013 ausläuft und durch eine Ausschreibung erneuert und ausgebaut werden soll. Bei dieser Gelegenheit schließen sich auch SIAG und Sanität an, welche ebenso ihre Supportservices verstärken wollen. Ebenso soll gleichzeitig eine Konsolidierung der aktuell verschiedenen Systeme hin zu einer zunehmend einheitlichen IT-Landschaft weiter vorangetrieben werden.

Im Rahmen der Ausschreibung werden folgende Positionen vom Anbieter gefordert und bewertet:

- Bereitstellung und Führung eines Call Center/Help Desk
- Pflege des Inventars (Asset Management)
- Wartung und Instandhaltung der HW-Infrastruktur (Fleetmanagement/On-Site Support)
- Arbeitsplatzspezifische Dienste
- Unterstützung der Systemtechnik
- Durchführung von Schulungen

Sämtliche Maßeinheiten (Arbeitstage, Anrufe, Anfragen) beziehen sich immer auf den Zeitraum eines Kalenderjahres.

ID	Kurzbeschreibung	PB	SIAG	SAN
1	Call Center Service Anrufe 2012 Durchschn. Dauer Anruf Anwendungen/SW-Pakete Supportgruppen Anzahl Tickets 2012 Davon Incidents Potenzielle Anwender Allgemeine Anfragen	35.000 Ca. 4 Minuten Rd. 600 Rd. 320 18.200 Mitarbeiter PB 13.000 Geschätzte 10.000	12.000 Ca. 12 Minuten Rd. 220 Rd. 120 17.600 2.200 MA öff. Körperschaften + Bürger: 20.000 + 400.000 Rd. 12.000	300 200 15.000 9000
2	Help Desk Behandelte Anfragen Potenzielle Anwender	2.000 Mitarbeiter PB 13.000	5.000 MA öff. Körperschaften + Bürger: 20.000 + 400.000	
3	Asset- & Configuration- Management Assets (Details s.u.) Beziehungen	17.500	1.000 80.000	
4	Wartung/Instandhaltung HW- Infrastruktur Geräte außer Garantie PC Monitore Laptops Drucker Scanner Plotter Server MS Storage UPS Netzwerkgeräte Firewall WAN-Geräte Sonstige Geräte Geräte in Garantie	1600 (7/2014) --> 100 (11/2014) 2000 (7/2014) --> 400 (11/2014) 400 (7/2014) --> 50 (11/2014) 1500 (7/2014) --> 1000 (12/2014) 35 35 380 35 320 550 10 20 200 1800(7/2014) --> 900(>11/2014)	75 200 25 100 100	
5	Arbeitsplatz-spez. Dienste	100 AT		
6	Systemtechnik	L2: 2 Leute Full-time Tos: 2 Leute Full-time		2 Pers. Vollzeit
7	Schulungen	40 Schulungstage		

Es sei darauf hingewiesen, dass sämtliche Zahlen den aktuellen Status wieder geben, sich dieser aber sowohl bis zur Aktivierung des Vertrags als auch im Laufe des Vertrags durchaus ändern können. Vielmehr dienen die Werte dazu, dem Auftragnehmer eine verlässliche Basis für ein realistisches Angebot zu ermitteln.



Dies gilt in selber Weise auch für alle angefügten Anlagen zu einzuhaltenden Prozessen (PES), zu unterstützenden SW-Paketen, der Liste mit den Supportgruppen usw. Auch diese geben den heutigen Stand wieder, werden aber laufend den sich ändernden Anforderungen der IT-Landschaft angepasst. Die Änderungen sind dabei in der Regel inhaltlicher Art, eventuell auftretende Schwankungen des geforderten Aufwands bewegen sich im Rahmen des gesetzlich vorgesehenen "sesto quinto", dies entspricht +/- 20%.

Über die bereits vorne angeführten und weiter unten im Detail definierten Leistungen hinaus, wird vom Auftragnehmer erwartet, dass er im Rahmen seiner Arbeiten auch folgende Aspekte abdeckt:

- Kommunikation erkannter Mängel und Schwächen in der Dokumentation an den Auftraggeber
- Mitarbeit bei der steten Verbesserung und Weiterentwicklung der Dokumentation durch
 - Erweiterung und Vervollständigung der Prozess- und Servicebeschreibungen
 - Ergänzen der FAQ
 - Rückmeldung an die Entwickler zu unzureichender/unvollständiger Dokumentation
 - etc.
- Pflege und Vervollständigung der Daten (Anwender, etc.) in der Ticketingplattform

Dies ist für den Auftragnehmer notwendig sowohl um seine eigene Arbeit effizienter zu gestalten, als auch um Lücken abzudecken und die Qualität der Services zu erhöhen. Die Ergebnisse dieser Arbeit verbleiben wiederum im Eigentum des Auftraggebers.

Vom Auftragnehmer wird darüber hinaus erwartet, dass er sich an das "Corporate Design" des Auftraggebers in der Ausführung der angeforderten Services anpasst. Es ist also mit dem Auftraggeber abzustimmen, welche Melodien für die Warteschleife, Anredeformeln bei Entgegennahme von Anrufen, etc. verwendet werden, um ein möglichst einheitliches Auftreten dem Endkunden, Anwender und Bürger gegenüber zu gewährleisten.

1 Allgemeine Rahmenbedingungen zur Erbringung der Leistung

Sämtliche in diesem Kapitel definierten, allgemeinen Rahmenbedingungen gelten für alle beschriebenen Service und angeforderten Dienstleistungen. Sofern für einen spezifischen Service alternative Rahmenbedingungen gefordert sind, welche den allgemeinen widersprechen, davon abweichen oder diese einschränken/erweitern, wird dies dediziert für jeden einzelnen Service erläutert. Anderenfalls gelten ohne Einschränkung die hier definierten Vorgaben.

1.1 Mehrsprachiger Kontext

Besondere Beachtung gebührt dem mehrsprachigen Kontext, in dem die Personen arbeiten müssen. Hier stellt sich die Situation folgendermaßen dar. In Bezug auf diese Ausschreibung ist unter mehrsprachigem Kontext unter Verweis auf das Autonomiestatut wonach jeder Bürger das Recht hat sich seiner Muttersprache zu bedienen, Folgendes zu verstehen:

- Die Unterlagen welche den Anwendern zur Verfügung gestellt werden sollen, müssen in beiden Sprachen (deutsch und italienisch) erstellt werden
- Die Sitzungen werden generell zweisprachig (Italienisch-Deutsch) abgehalten
- Der überwiegende Teil der Verwaltungs- und Organisationsunterlagen ist in deutscher Sprache
- Die Endnutzer der Systeme sind überwiegend deutscher Muttersprache
- Die Anrufe, Emails und Anfragen erfolgen mehrheitlich in deutscher Sprache
- Dem Anwender und Bürger muss in der jeweiligen Muttersprache geantwortet werden
- Tickets werden in der Sprache des Anwenders, Bürgers, also überwiegend in deutscher Sprache, verfasst

Die Zweisprachigkeit Deutsch-Italienisch wird nicht vom gesamten bereitgestellten Personal verlangt, aber das Personal muss in der Lage sein, sich in diesem Kontext zu bewegen und zu arbeiten und es muss auch Englisch wenigstens in geschriebener Form verstehen.

Im Allgemeinen steht kein Übersetzungsdienst (d.h. weder Dolmetscher noch schriftliche Übersetzungen) zur Verfügung. Die Bieter müssen in ihrem Angebot ausdrücklich angeben, wie sie mit eigener Organisation und auf eigene Kosten die Operativität und die Produktivität im Zusammenhang mit dem mehrsprachigen Kontext zu gewährleisten gedenken.

1.2 Übernahme und Übergabe der Aufgaben und Service

Die initiale Übernahme der Verantwortungen und Service vom vorhergehenden Auftragnehmer sowie die finale Übergabe bei Ablauf des Vertrags an den folgenden Auftragnehmer sind ebenso zu berücksichtigen. Aufgrund der Vielzahl an Aufgaben und Komplexität des Gesamtpakets, muss der Auftragnehmer eine entsprechende Übergangszeit von jeweils mehreren Wochen oder Monaten vorsehen und einplanen. Im Speziellen muss nach erfolgtem Vertragsabschluss der Dienstleister ausreichend Zeit vorsehen und das für die Dienste vorgesehene Personal bereits vor Aktivierung des Vertrags mit 01.01.2014 für mehrere Wochen bis max. 3 Monate freistellen. Diese Zeit ist nötig, um sämtliche bereits heute von einem Auftragnehmer abgedeckten Dienste sowie sämtliches notwendiges KnowHow zu transferieren und zu übernehmen.



Der Auftragnehmer ist ebenso verpflichtet, die eigenen Mitarbeiter während der Laufzeit des Vertrags stets ausreichend intern zu schulen, um die Qualität der Dienste gewährleisten zu können. Diese Kosten dürfen dabei nicht zu Lasten des Auftraggebers gehen, bei längeren Abwesenheiten dedizierter Rollen ist immer eine Ersatzperson zu nominieren und bekannt zu geben.

In der Endphase der Laufzeit des gegenständlichen, auslaufenden Vertrags muss sich der aktuelle Dienstleister entsprechend aufstellen, um sämtliche erlangten Kompetenzen, vorhandene Daten und Dokumente, Konfiguration der Systeme, existierende Prozesse, definierte Vorlagen, Methodik der Berichte, Modalitäten und Vorgangsweisen an den Auftragnehmer des folgenden Vertrags zu übergeben. Dafür sind mindestens 3 Monate Übergangszeit mit Erläuterungen, Erklärungen, "training on the job" und intensiver Anweisung vorzusehen und einzuplanen. Ausreichend Personal zur Abdeckung des Aufwands zur Einhaltung der Services und SLA bei gleichzeitiger Übergabe der Arbeiten ist bereit zu stellen und die notwendigen Maßnahmen zu definieren.

Die Bieter müssen in ihrem Angebot explizit angeben, wie sie auf eigene Kosten sowohl die Übernahme der Kompetenzen zu Beginn des Vertrags gewährleisten als auch die finale Übergabe sämtlicher Kompetenzen am Ende der Laufzeit des gegenständlichen Vertrags sicherstellen. Sämtliche Aufwände zur Erlangung und Übergabe der Kompetenz sowie eventuell nötige spezifische Schulungen des eigenen Personals sind zu Lasten des Auftragnehmers und dürfen dem Auftraggeber nicht verrechnet werden.

Die Bewertung der finalen Übergabe gegen Ende der Laufzeit des Vertrags obliegt dem Auftragnehmer. Im Falle einer unzureichenden Übergabe des Know Hows, der Verletzung der SLA während der Zeit der Übergabe behält sich der Auftragnehmer das Recht, abhängig von der Schwere der Mängel, Höhe der entstandenen Extrakosten etc. Pönalen bis hin zur Nichtauszahlung der letzten Rechnung zu erheben.

1.3 Dedizierte Rollen und Personalverwaltung

1.3.1 Rollen

Im Rahmen dieser Ausschreibung werden von Seiten des Auftraggebers auch die Abdeckung spezifischer Rollen und Profile verlangt. Eine übergeordnete und zentrale Rolle spielt dabei der Vertragsverantwortliche auf Seiten des Auftragnehmers, der explizit zu ernennen ist und als primärer Ansprechpartner bei kritischen oder übergeordneten Fragen fungiert, sowie für die Rechnungsstellung (pro Quartal und pro Körperschaft) und die übergeordnete Berichterstattung verantwortlich ist.

- Vertragsverantwortlicher: **mindestens 8 Jahre** Berufserfahrung in der entsprechenden Rolle und eine **universitäre Ausbildung 1° Grades** (dreijähriges Bachelor-Studium) oder gleichwertiges. Als gleichwertig werden zusätzliche 5 Jahre Berufserfahrung angesehen.

Der Vertragsverantwortliche deckt also folgende Aspekte ab:

Aufgabenbeschreibung:

- Erstellung der monatlichen Berichte und Unterlagen über die Abwicklung der Dienste
- Überwacht die Erstellung der Rechnungen
- Identifizierung von Verbesserungsvorschlägen bzw. Optimierungspotentiale, sei es auf Seite des Auftraggebers, als auch des Auftragnehmers
- Ein- bzw. Freistellung von Mitarbeitern
- Verwaltung und Verwendung des ihm zugeteilten Budgets
- Kommunikation mit dem Auftraggeber
- Definition der Abläufe und Prozesse
- Einberufung der monatlichen Abstimmungstreffen zur Bewertung der SLA's und Festlegung eventueller Anpassungen
- Überwachung von vereinbarten Aktionen, welche im Zuge der periodischen Projektbesprechungen festgelegt wurden

Verantwortungsbereich:

- Der Manager trägt die Verantwortung, für die korrekte Leistungserbringung entsprechend den Ausschreibungsspezifikationen
- er hat Durchgriff auf die gesamte Organisation
- er trägt die Verantwortung für die Einhaltung der SLA's
- er trägt die Verantwortung den Abschluss und für die Verwaltung der Verträge mit den Subunternehmen
- er trägt die Verantwortung für die Umsetzung des Schulungsplanes
- er verantwortet die Verrechnung der Dienste dem Auftraggeber gegenüber

Kommunikation mit dem Auftraggeber:

- Der Manager ist Mitglied des Abstimmungstreffens, welches sich mindestens einmal monatlich trifft. Er kommuniziert auf Seiten des Auftraggebers mit dem entsprechenden Verantwortlichen
- Die Themenkreise der Kommunikation zwischen dem Manager und den zuständigen Personen auf Seiten des Auftraggebers betreffen in erster Linie die Steuerung und die Qualitätssicherung der gesamten zu erbringenden Dienste.



Neben dieser zentralen Rolle werden abhängig von geforderter Position und spezifischem Service im Rahmen dieser Ausschreibung noch weitere dedizierte Rollen verlangt, z.B. 1 Supervisor und 1 Service Manager für das Call Center, 1 Koordinator für die Wartung und Instandhaltung der HW-Infrastruktur etc. Auf diese wird jedoch in den entsprechenden Abschnitten explizit eingegangen.

1.3.2 Arbeitszeit

Die Ausführung der Arbeiten durch die ernannten Rollen erfolgt in Zusammenarbeit mit den Landesbediensteten/den SIAG-Mitarbeitern. Die Arbeitszeit (8 Stunden pro Tag) richtet sich somit nach der des Landespersonals (in der Regel von 8 bis 19 Uhr mit einer Mittagspause von mindestens einer halben Stunde). Je nach Bedarf können unterschiedliche Arbeitszeiten vereinbart werden, wobei die 8-Stunden-Arbeitszeit pro Tag stets einzuhalten ist.

In Notfällen oder bei besonderen Vorkommnissen, welche Änderungen der Regelarbeitszeit erfordern, können im Einzelfall Regelungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer vereinbart werden.

Bei Missachtung der Arbeitszeit erhebt der Auftraggeber eine Beanstandung beim Auftragnehmer. Bei erneuter Missachtung der Arbeitszeit werden Pönalen verhängt.

Beschwerden hinsichtlich vorgebrachter Beanstandungen und/oder verhängter Pönalen hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer schriftlich zu übermitteln, wobei deren Erörterung im Rahmen des nächsten monatlichen Abstimmungstreffens erfolgt.

1.3.3 Arbeitsstätte

Aufgrund der Komplexität der den betroffenen Systemen zugrunde liegenden technologischen Infrastruktur, die außerhalb des Landesinformationssystems kaum nachgebildet werden kann, erbringen die angeforderten Rollen ihre beruflichen Leistungen im Allgemeinen an den Sitzen der Verwaltung (oder der SIAG) in Bozen, sofern nicht anderweitige Vereinbarungen explizit getroffen und zugesagt wurden.

Es besteht auch die Möglichkeit, dass bestimmte Tätigkeiten an anderen Orten Südtirols oder auch außerhalb des Landes ausgeführt werden müssen. Etwaige von Mitarbeitern des Auftragnehmers im Rahmen der Erbringung der ausschreibungsgegenständlichen Leistungen aufgewandte Kosten für Verpflegung und Transport sind vom Auftragnehmer zu tragen.

Für spezielle, vom Auftraggeber in der Planung zu definierende Aufgaben, kann die Ausführung am Sitz des Dienstleisters erfolgen, oder es kann eine Remote-Verbindung eingerichtet werden, um einzelnen Personen für eine bestimmte Zeit zu ermöglichen, spezielle und ausdrücklich geregelte Aufgaben zu erfüllen. Diese Kooperationsmodalität gilt jedoch im Hinblick auf die normalen operativen Bedingungen stets als Ausnahmeregelung.

Die technischen Rahmenbedingungen sind dabei zu vereinbaren, die eventuell entstehenden zusätzlichen Kosten sind zu Lasten des Auftragnehmers.

1.3.4 Technische Geräte

Die Arbeitsleistungen werden im Allgemeinen unter Nutzung der EDV-Geräte des Auftraggebers erbracht. Was spezielle Tätigkeiten betrifft, welche der Auftraggeber bei der Planung der Tätigkeiten definiert, kann die Nutzung von Geräten des Dienstleisters genehmigt werden.

In diesem Fall verpflichtet sich der Dienstleister, die von seinen Mitarbeitern genutzten Geräte gemäß den vom Auftraggeber festgelegten Regeln und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen einzurichten, insbesondere was das Update der Virenschutzsysteme betrifft.

Die Modalitäten für den Internetzugang und den Zugriff auf die internen EDV-Dienste der Netzwerke der Verwaltungen werden vom Auftraggeber festgelegt und sind verbindlich.

1.3.5 Ersatz und Ausschluss

Von Seiten des Auftragnehmers ist für alle im Rahmen der Ausschreibung geforderten Rollen die Funktion in jedem Fall zu gewährleisten. Es ist also für alle Rollen eine Ersatzperson/Rückfalllösung vorzusehen, welche in der Lage ist, bei längeren Abwesenheiten, unvorhergesehenen Ausfällen, längeren Urlauben etc. die entsprechende Rolle abzudecken. Der Vertragspartner verpflichtet sich, die angebotene Arbeitsgruppe, was die einzelnen vorgeschlagenen Gruppenmitglieder betrifft, nicht zu ändern und das eingesetzte Personal nicht auszutauschen, sodass das Know-how erhalten bleibt, es sei denn bei höherer Gewalt oder mit vorheriger Genehmigung des Auftraggebers oder im gemeinsamen Einverständnis mit dieser auf der Grundlage einer ausdrücklichen begründeten Anfrage.



Vor dem Ersatz muss die Eignung der Ersatzperson in jedem Fall vom Auftraggeber auf der Grundlage derselben beim Angebot geforderten Kriterien bewertet werden, um sicherzustellen, dass deren Erfahrung und Qualifikationen denen der ersetzten Person entsprechen. Diese Bewertungsphase darf maximal einen Zeitraum von 10 Werktagen in Anspruch nehmen.

Erfüllt die vorgeschlagene Person die erforderlichen Anforderungen nicht, wird eine Pönale in Höhe von 1000 € verhängt, und der Vertragspartner hat 10 Werktage Zeit, um eine neue Person vorzuschlagen, die erneut bewertet wird, wobei dieselben Modalitäten und Folgen bei Nichteignung gelten.

Die Ersatzanfrage seitens des Dienstleisters muss mindestens 30 Kalendertage im Voraus gestellt werden, es sei denn, es liegen erwiesene Fälle höherer Gewalt vor. Bei Missachtung dieser Frist wird eine Pönale von 100 € pro Tag Verzug verhängt.

Bei Ersatz ist das beauftragte Unternehmen verpflichtet, eine Einweisungszeit vorzusehen, während derer die beiden Personen mindestens 15 Werktage zusammenarbeiten, um den neuen Mitarbeiter einzuweisen. Erfolgt der Know-how-Transfer durch die zu ersetzende Person nicht ordnungsgemäß, verhängt der Auftraggeber entsprechende Pönalen in Höhe von 1000 €.

Diese Pönale in Höhe von 1000 € wird auch verhängt, wenn der Know-how-Transfer in weniger als den dafür vorgesehenen Tagen erfolgt (z. B. nur 10 Tage Einweisungszeit).

Weist eine Person, obwohl sie die Voraussetzungen förmlich erfüllt, zu irgendeiner Zeit Kompatibilitätsprobleme auf (technischer Art, was das Verhalten, die Leistungen usw. betrifft), übermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine schriftliche Beanstandung.

Bleiben die Probleme bestehen, übermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer nach Ablauf von 10 Werktagen eine zweite schriftliche Beanstandung wegen schwerer Kompatibilitätsprobleme und verhängt eine Pönale von 1000 €. Bleiben die Probleme weiterhin bestehen, übermittelt der Auftraggeber dem Auftragnehmer nach Ablauf von weiteren 10 Werktagen ein Ausschlusschreiben und verhängt eine Pönale von 1000 €, und die betreffende Person wird unverzüglich aus dem Projekt ausgeschlossen.

Der Dienstleister hat die betreffende Person gemäß den bereits beschriebenen Modalitäten innerhalb von 21 Kalendertagen zu ersetzen. Bei Verzug wird eine Pönale von 100 € pro Tag verhängt.

1.3.6 Ausbildung des zur Verfügung gestellten Personals

Das zur Verfügung gestellte Personal muss bereits zum Aktivierungszeitpunkt des Vertrags eine Ausbildung in den geforderten technischen und methodologischen Bereichen besitzen. Der Zuschlagsempfänger muss in jedem Fall einen Fortbildungsplan für seine Mitarbeiter aufstellen, um deren Kenntnisse aufzufrischen und zu verbessern.

Die Teilnahme an den Fortbildungskursen geht in vollem Umfang zulasten des Zuschlagsempfängers, die Abwesenheitszeit ist mit dem Auftraggeber gemäß den für den Urlaub vorgesehenen Modalitäten zu vereinbaren.

Der Auftraggeber kann verlangen, dass das zur Verfügung gestellte Personal an von ihr veranstalteten Kursen teilnimmt, um die Eingliederung in den Kontext zu fördern und die Handlungen mit den Landesleitlinien (in technischer und organisatorischer Hinsicht) abzustimmen.

Die Kosten für diese Fortbildung sind in jedem Fall vom Dienstleister zu tragen.

1.4 Kommunikationskanäle

Von Seiten der Anwender können verschiedene Kommunikationskanäle verwendet werden. Diese sind Telefon, Email, eine vom Auftraggeber bereitgestellte, zentrale Webseite oder direkt die Nutzung des Systems Ky2Help von Kyberna. Im Rahmen dieser Ausschreibung wird vom Auftragnehmer gefordert, sämtliche über Telefon und Email eingehenden Incidents abzudecken, die erforderlichen und fehlenden Informationen zu vervollständigen und die Tickets an die verantwortlichen Techniker weiter zu leiten.

1.4.1 Telefonlinien/Rufnummern

Aktuell gibt es vier verschiedene Telefonnummern, welche durch die Telefonanlage entsprechend erkannt und automatisch korrekt zugeordnet werden. De facto gibt es aktuell im Sinne der Unterscheidung der Anrufer folgende vier unterschiedliche Nummern, die zu berücksichtigen sind:

- Die grüne Nummer für die Bürgerkarte
- Die grüne Nummer für das Call Center der Landesverwaltung
- Die grüne Nummer für die Sanität



- Eine Nummer für alle Anwender öffentlicher Körperschaften
- Eine spezifische Rufnummer für die Basisärzte

Unabhängig von der effektiven Definition des Services ermöglicht dies bei Bedarf unterschiedliche Kriterien und Priorisierung im Umgang mit Anfragen verschiedener Kundengruppen.

Vom Auftragnehmer wird daher gefordert, in Zukunft bei Bedarf und auf Anfrage bis zu 20 verschiedene Telefonnummern (die können auch alles "grüne" 0800er Nummern sein) mit ausreichend Linien bereit zu stellen. Sämtliche Rufnummern verbleiben nach Ablauf des gegenständlichen Vertrags im Besitz des Auftraggebers. Die Zuweisung der Rufnummern (Routing) erfolgt anhand Definition des Auftraggebers und – soweit technisch möglich – durch die Telefonzentrale die durch den Auftragnehmer für den Dienst bereitgestellt werden muss.

Es ist dabei die Option vorzusehen, dass einzelne Rufnummern (für spezifische, kritische Dienste einzelner Kunden) direkt zum Auftraggeber durchgestellt werden können.

1.4.2 Telefonnummern

Sämtlicher Rufnummern der Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung (mobil und Festnetz) müssen in die Ticketingplattform Ky2Help eingetragen sein. Die generelle Verwaltung der Telefonnummern ist in der Regel nicht Aufgabe des Dienstleisters, bei Fehlen des entsprechenden Eintrags muss das Datum jedoch vom Auftragnehmer hinterlegt werden. Sofern nötig, werden Rückfragen von Seiten des Dienstleisters/Technikers an den Anwender in der Regel per Email gestellt. Sollte dies nicht möglich sein oder die Umstände es erfordern, wird auch telefonisch Rückfrage gestellt, bei sofortiger Dokumentation der Ergebnisse in der Ticketingplattform. Es ist dabei nur vorgesehen, Nummern innerhalb der Staatsgrenzen abzudecken.

1.4.3 Telefonanlagen

Von der Telefonanlage des Auftragnehmers wird erwartet, dass sie sich auf den aktuellen Stand der Technik befindet und dabei mindestens folgende Charakteristika aufweist:

- redundant ausgelegte VoIP - Telefonanlage mit
- ADC (automatic call distribution),
- IVR (interactive voice responder),
- Weiterleitung über IP (Unterstützung SIP),
- Datenbank zur Registrierung der Anruf-Verbindungsdaten und
- Warteschlangenverwaltung
- Schnittstelle mit Ticketingplattform des Auftraggebers

1.4.4 Dokumentationsplattform

Vom Auftraggeber wird eine "Collaboration" oder Vergleichbares bereit gestellt, auf welcher sämtliche Dokumente zu den Diensten inklusive FAQ, Handbüchern etc. abzulegen sind, ebenso wie Arbeitsdokumente, Berichte, Rechnungen usw. Sofern nicht anders angegeben, sind geforderte Dokumente stets auf dieser Plattform abzulegen. Dem Auftragnehmer werden dafür die nötigen Zugänge mit persönlichen Passwörtern zur Verfügung gestellt.

1.5 Flexible Reaktion auf Rahmenbedingungen

Die Ausschreibung dient dazu, einen effizienten Support und eine zuverlässige Unterstützung bei der Entgegennahme und Abwicklung von Anfragen sicher zu stellen. Es kann jedoch vorkommen, dass speziell aufgrund der Einführung neuer Dienste oder unvorhergesehener Rahmenbedingungen, etc. kurzfristig eine Aufstockung der Dienstleistungen z.B. des Call Centers oder der Ressourcen für andere Services erfolgen muss. In diesem Falle muss der Auftragnehmer in der Lage sein, kurzfristig bis zu 3 zusätzliche Personen mit ausreichender Ausbildung und Kenntnis zur Einhaltung der definierten Kennzahlen (SLA auf Basis der KPI) bereitzustellen.

Dies Notwendigkeit mag zum Beispiel im Kontext von Wahlen gegeben sein, bei der insgesamt eine Verfügbarkeit von Personal über einen weit über normale Arbeitszeiten hinausgehenden Zeitrahmen sichergestellt werden muss, z.B.: 6:00-22:00.

Ebenso wird vom Auftragnehmer erwartet, langfristige Veränderungen des Umfangs an benötigten Dienstleistungen kompensieren zu können. Entsprechender Mehraufwand oder ein reduzierter Leistungsumfang im Rahmen des gesetzlichen "sesto quinto" würde natürlich anhand der im Angebot definierten Kostensätze verrechnet werden

1.6 (Ticketing-)Plattform

Sofern nicht explizit vertieft oder abweichend erläutert, gelten die hier beschriebenen Rahmenbedingungen zur Erhebung und Pflege sämtlicher Daten für alle im Kontext der Ausschreibung geforderten Dienstleistungen. Sollte wider



Erwarten und trotz aller definierten Maßnahmen die Ticketingplattform temporär nicht verfügbar sein, so hat der Auftragnehmer für den Zeitraum der aufgetretenen Störung die entgegengenommenen Anfragen/Anrufe per Email an den Auftraggeber weiterzuleiten.

1.6.1 Zentrale, gemeinsame Plattform

Als System zur Verwaltung der Anfragen und Tickets, der Assets sowie der weiteren in dieser Ausschreibung angefragten Services wird vom Auftraggeber die eigene zentrale Instanz von Ky2Help des Anbieters Kyberna zur Verfügung gestellt, welches auf Servern des Auftraggebers im Data Center läuft. Diese Plattform verwaltet sämtliche Informationen über alle Tickets, alle Daten verbleiben innerhalb der Systeme des Auftraggebers und dürfen nicht nach außen gebracht werden. Die Anwender können sich über das WEB auf die Plattform einloggen. Dem Auftragnehmer werden zur Ausübung der nötigen Tätigkeiten die Logins für die Mitarbeiter bereitgestellt. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers erhalten persönliche Kennungen, mit denen sie auf das System zugreifen und Tickets eingeben und bearbeiten können. Diese Kennungen sind persönlich und dürfen nicht weiter gegeben werden. Bei Bedarf einer neuen Kennung wendet sich der Auftragnehmer an den Auftraggeber.

Es sei darauf hingewiesen, dass sich die Notwendigkeit ergeben kann, für unterschiedliche Services eigene dedizierte Instanzen zu definieren. Diese würden dabei von einer zentralen "Verwaltungsinstanz" bedient werden über die der Auftragnehmer alle Anfragen verwaltet, dokumentiert und an die dedizierten Instanzen weiter leitet.

Der Auftragnehmer erhält – sofern nicht bereits alle zukünftigen Mitarbeiter die entsprechenden Kenntnisse aufweisen – vom Auftraggeber zu Beginn des Auftrags einmalig eine Schulung und Einführung in die Bedienung der Ticketingplattform Ky2Help in den Räumen der SIAG in Bozen. Eine Dokumentation der Lösung sowie der beim Auftraggeber verwendeten Methodik (An-/Einbindung CMDB, verwendete Module, definierte Prozesse, Verwaltung Anwender, usw.) findet sich als Anlage 1: "Anlage1_ky2help Handbuch Servicedesk.pdf".

1.6.2 Interaktionen mit externen Partnern

Es sollen in Zukunft auch alle Interaktionen und der Austausch von Informationen bzw. Abgleich zu Incidents mit externen Partnern und Lieferanten über die zentrale, vom Auftraggeber bereitgestellte Instanz von Ky2Help laufen. Dazu erhalten die externen Partner die notwendigen Logins und Passwörter. Sollte dies aus guten Gründen nicht möglich sein, liegt es in der Entscheidung des Auftraggebers für einzelne externe Partner auch den Austausch der Daten und Tickets über die Schnittstelle UPI zu genehmigen. Somit ist gewährleistet, dass sämtliche notwendigen Daten zur Bewertung der Einhaltung der SLA immer zentral auf den Servern des Auftraggebers liegen und somit die Referenz im Falle von Fragen darstellen.

1.6.3 Überwachung der SLA

In die Plattform Ky2Help werden soweit möglich und sinnvoll die Informationen über definierte und einzuhaltende SLA eingepflegt. Dadurch ist die Plattform in der Lage die Einhaltung der SLA zu überprüfen, sofern die dazu nötigen Daten ebenso vorliegen. So kann für jede SLA Verletzung eine Ansicht ("view") generiert werden, welche die SLA kontinuierlich überwacht und bei Bedarf definierte Mitteilungen ausgibt. Wenn eine SLA nicht eingehalten wird, werden also entsprechende Warnungen verteilt. Eventuelle aktuell noch existierende ergänzende Systeme sollen mit Beginn des gegenständlichen Vertrags vollständig durch Ky2Help ersetzt werden.

Für die Überwachung der SLA sind auch die Status der Tickets von Bedeutung. Die Status werden im Detail in Anlage 1 beschrieben und sind im Wesentlichen "Erfasst", "Zugewiesen", "in Bearbeitung", "work around", "zurückgestellt", "gelöst" und "abgeschlossen". So wird z.B. die Zeit in der ein Ticket zurückgestellt ist, bei der Berechnung der Bearbeitungszeit ausgeklammert.

1.6.4 Verwaltung der Plattform

Die Ticketingplattform selbst wird intern verwaltet und konfiguriert, zur Unterstützung der Umsetzung und Konfiguration der Systeme wird im folgenden Abschnitt entsprechende Dienstleistung angefordert. Lizenzkosten, Aufwände für benötigte Server etc. werden durch den Auftraggeber abgedeckt und nicht dem Auftragnehmer angelastet. Zu Beginn der Laufzeit des Vertrags wird bei Bedarf durch den Auftraggeber einmalig eine Schulung angeboten, um dem Personal des Auftragnehmers einen einfachen und schnellen Einstieg zu ermöglichen. Während der Laufzeit ist es hingegen Aufgabe des Auftragnehmers, auf Anfrage durch den Auftraggeber, bis zu 4x pro Jahr eine 2-3-stündige Einführung in den Umgang mit der Ticketingplattform Ky2Help für neue Mitarbeiter des Auftraggebers oder Anwender zu geben, welche in der Lage sein müssen, Anfragen und Probleme in die Plattform einzugeben und den Status ihrer Anfragen zu kontrollieren.

1.6.5 Geforderte Unterstützung für die zentrale Plattform



Vom Auftragnehmer wird erwartet, dass er eine Person in Vollzeit zur Verfügung stellt, welche unter Anweisung des Auftraggebers die Konfiguration der zentralen Instanz von Kyberna Ky2Help vornimmt. Für diese Person gelten die unter 0 ff erläuterten Rahmenbedingungen. Von Seiten des Auftragnehmers sind die Unterlagen zur angebotenen Person als Ausschreibungsunterlagen vorzulegen, die vom Auftraggeber bewertet werden.

1.7 Monitoring und Reporting

Die oben erläuterte Ticketingplattform verwaltet sämtliche Informationen über alle Tickets, Assets etc. Alle Daten verbleiben innerhalb der Systeme des Auftraggebers und dürfen nicht nach außen gebracht werden. Auf Basis dieser Daten muss der Auftragnehmer einen monatlichen Report zum Status der von ihm aufgenommenen und von ihm bearbeiteten oder weitergeleiteten Tickets anhand der definierten SLA/KPI erstellen.

Ebenso sind für alle im Rahmen dieser Ausschreibung geforderten Dienste und Services monatlich Reports im Hinblick auf die erbrachten Leistungen und auf die Einhaltung der jeweiligen SLA sowie des allgemeinen Status abzuliefern.

Ein Beispiel für einen Monatsbericht wie aktuell etabliert liegt als Anlage 6 "Anlage6_Report_Service_Level_SM.doc" bei.

Dieser monatliche Bericht wird an das Management des Auftraggebers (bzw. von diesem definierten Ansprechpartner und RUP) geschickt und liefert Aufschluss über Einhaltung der KPI und allgemeine Aktivitäten der Instandhaltung und Betreuungsdienste, bzw. sonstige Aktivitäten. Neben den Standardberichten zu den vereinbarten KPI, können monatlich auch gezielt spezielle Analysen eingefordert werden. Zur Erstellung der Berichte kann der Auftragnehmer die von ihm bevorzugte Anwendung und Lösung verwenden, die Berichte sind im pdf-Format mindestens einen Kalendertag vor dem monatlichen Abstimmungstreffen auf die zentrale Collaboration zu stellen. Jede Verzögerung bei der Bereitstellung der Berichte und Reports führt zu einer Pönale von 100€ pro Arbeitstag.

Als Referenz für Analysen und Auswertungen, Reports etc. zählen ausschließlich die Daten des Ticketingsystems des Auftraggebers sowie der Telefonzentrale. Soweit möglich, sollen alle Daten ausschließlich der Ticketingplattform entnommen werden, die Telefonanlage liefert ergänzend die Informationen zu Wartezeiten bis zur Annahme der Anrufe oder ähnliche Infos, die nicht der Ticketingplattform entnommen werden können. Die (Roh-)Daten der Telefonanlage sind monatlich in der Collaboration abzulegen.

Es liegt also in der Verantwortung des Auftragnehmers, die Services kontinuierlich anhand der vereinbarten KPI zu überprüfen (monitoring) und einmal monatlich Berichte zu erstellen. In diesen Berichten ist es ebenso Aufgabe des Auftragnehmers, eventuell aufgetretene Schwierigkeiten, Verletzungen der SLA/KPI etc. zu analysieren und zu begründen, bzw. korrigierende Maßnahmen vorzuschlagen.

Die Verwaltung, Wartung Lizenzkosten für die Anwendungen (Office-Pakete etc.) für diese Aufgaben liegen in der Hand des Auftragnehmers und können nicht dem Auftraggeber verrechnet werden sofern nicht von diesem explizit bereitgestellt (z.B. Collaboration).

1.8 Monatliches Abstimmungstreffen und "Service Management Board"

1.8.1 Monatliches Abstimmungstreffen

Zur Überwachung der Arbeiten und regelmäßigen Kontrolle der Einhaltung der KPI, der Leistungen im Allgemeinen sowie die Adressierung von Problemen und Schwierigkeiten, ist ein monatliches Treffen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber vorgesehen. Für jede Körperschaft welche Leistungen im Rahmen dieser Ausschreibung in Anspruch nimmt, ist ein dediziertes monatliches Abstimmungstreffen vorzusehen sofern nicht explizit anders gewünscht. Bei diesen Treffen werden die Berichte und KPI gemeinsam besprochen und analysiert, bei Schwierigkeiten Maßnahmen definiert und in die Wege geleitet.

Es ist daher erforderlich, dass von Seiten des Auftragnehmers mindestens die Personen mit den Rollen des Vertragsverantwortlichen, des Supervisors, der Verantwortliche des Call Centers, der Ersteller der Reports, der Koordinator der Wartung der HW-Infrastruktur sowie nach Bedarf noch weitere Personen anwesend sind. Von Seiten des Auftraggebers sind die Rollen des RUP und DEC abzudecken, sowie für jeden Aufgabenbereich der verantwortliche Ansprechpartner (Call Center, Asset Mgmt, Wartung Infrastruktur, ..).

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, innerhalb einer Woche nach erfolgtem Abstimmungstreffen ein Protokoll des Treffens elektronisch an die Vertreter der Auftraggeber zu schicken. Dieses Protokoll dient der Anführung und Dokumentation aller diskutierten Punkte sowie der getroffenen Entscheidungen und definierten Maßnahmen. Die Vertreter des Auftraggebers verifizieren das Protokoll und schicken ihre Rückmeldung und Kommentare rechtzeitig an den Auftragnehmer damit in der folgenden Sitzung das Protokoll offiziell genehmigt werden kann.

1.8.2 Service Management Board



Über die monatlichen Abstimmungstreffen hinaus gibt es pro Semester ein Treffen der Managementebene zur Überwachung des Status des Vertrags. Bei diesen Treffen werden auf übergeordneter Ebene eventuell auftretende Schwierigkeiten wie maßgebliche Verletzung der SLA, übermäßig hohe Anforderungen, notwendiger Austausch einzelner Personen o.ä. besprochen und geeignete Maßnahmen definiert bzw. Entscheidungen getroffen.

Zu diesen Entscheidungen zählt auch die einmal jährlich stattfindende Revision des Vertrags zur Abdeckung eventuell notwendiger Anpassungen des gegenständlichen Vertrags an geänderte Rahmenbedingungen oder sich neu ergebende Anforderungen.

Die Vertreter in diesem Service Management Board sind mindestens der DEC und der RUP von Seiten des Auftraggebers sowie der Vertragsverantwortliche und Weisungsbefugte durch den Auftragnehmer. Auch diese Treffen sind sinnvoller Weise nach Körperschaft getrennt durchzuführen sofern durch den/die Auftraggeber nicht explizit anders gewünscht.

1.9 Territoriale Rahmenbedingungen

Der größte Teil der Bürogebäude des Auftraggebers befindet sich in der Landeshauptstadt Bozen. Darüber hinaus sind jedoch eine große Anzahl verschiedener öffentlicher Gebäude speziell in den Städten und Hauptorten der Bezirke angesiedelt. Ebenso sind eine Reihe an Forststationen, Gesundheitsbezirke, Schulen und Katasterämter über das gesamte Land verteilt.

Sämtliche im Rahmen der gegenständlichen Ausschreibung betreffenden Dienste, Leistungen und Services betreffen alle diese Standorte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung an diesen Standorten, sofern in den einzelnen Abschnitten nicht explizit abweichend definiert.

Es gibt jedoch sehr wohl zwei Ausnahmen auf die hier gesondert eingegangen werden soll. Diese zwei Ausnahmen betreffen die beiden Büros der Landesverwaltung in Rom und Brüssel.

1.9.1 Ausnahmen Rom und Brüssel

Rom:

Das Büro in Rom befindet sich IT-technisch im Intranet der öffentlichen Verwaltung der Provinz BZ in der Domäne Prov BZ. Es verwendet das zentrale Active directory, die Standard-SW-Pakete und SW-Verteilung, definierte Standard-PCs, die allgemeinen Internet-Services und Sicherungsmechanismen der Landesverwaltung etc. Aus diesem Grunde ist vorgesehen, das Büro in Rom sehr wohl im Rahmen dieser Ausschreibung abzudecken.

Die geplante Vorgangsweise sieht das Finden und Definieren einer lokalen Firma in Rom zur Abdeckung der lokal durchzuführenden Arbeiten wie HW-Reparatur oder dem Austausch von Komponenten oder Rechnern vor. On-Site Arbeiten sollen also durch eine lokale Firma abgedeckt werden. Sämtliche anderen Services wie z.B. Call Center und Help Desk sollen hingegen remote durchgeführt werden.

Jeder Anbieter wird gebeten, im Rahmen seiner Beschreibung der Bereitstellung der Services nach Möglichkeit kurz darauf einzugehen, ob - und wie - er eventuell in der Lage ist, z.B. durch Einbeziehung eines seiner Vertragspartners (wie Dell, HP, Siemens, ..), die nötigen lokalen Arbeiten in Rom abzudecken. Dies ist jedoch keine zwingende Voraussetzung!

Der Auftragnehmer soll jedoch auf keinen Fall nach Rom fahren, der Dienst vor Ort muss durch einen lokalen Dienstleister gewährleistet werden. Der Auftragnehmer bietet jedoch Unterstützung und Beratung für die lokalen Techniker im Falle von Fragen oder Problemen und gibt die technischen Richtlinien auf Basis der Vorgaben der öffentlichen Verwaltung. Bei Bedarf werden eventuell nötige neue PC oder konfigurierte Systeme per Kurier nach Rom versandt, kleinere Ersatzteile sollen von der zuständigen Firma lokal vor Ort organisiert und abgedeckt werden.

Die Betreuung der Server kann hingegen explizit ausgeschlossen werden, da bereits durch andere Verträge abgedeckt.

Brüssel:

Dieses Büro ist vollkommen unabhängig vom System der Landesverwaltung und sowohl außerhalb der Domäne als auch des Netzes der Landesverwaltung angesiedelt. Für dieses Büro sind daher im Rahmen dieser Ausschreibung keine Leistungen und Services vorgesehen und abzudecken, es muss sich vollkommen autonom um die eigenen IT-Bedürfnisse kümmern.



2 Geforderte Leistungen im Detail

2.1 Call Center Service

Das Call Center muss in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers untergebracht werden, es verfügt selbst über die nötige HW-Infrastruktur, Netzanschlüsse, Telefone mit Telefonanlage, etc.

2.1.1 Angeforderte Leistungen

Der Dienst des Call Centers stellt das Qualitätsniveau der Dienste für die Verwaltung aller Tätigkeiten, die direkt mit dem Kunden zusammenhängen, sicher; dadurch wird ein Verteilungsknoten für alle anderen vorgesehenen Dienste aufgebaut, der eine wirksame Umsetzung derselben ermöglicht.

Das CC ist als das einziges Zentrum für den informationstechnischen Support zu verstehen, das aber nicht notwendigerweise nur für die Behebung technischer Schäden oder für die Betreuung der Benutzer des Informatiksystems zuständig ist. Vielmehr kann es nach Übereinkunft zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auch zur Ausschüttung anderer Dienste herangezogen werden, die nicht Gegenstand dieser Ausschreibung sind.

Vom Anbieter wird demnach gefordert, ein Call Center zur Verfügung zu stellen und zu führen, welches als "single point of contact" (SPOC) bei Fragen der Anwender (der Landesverwaltung der Provinz Bozen und anderer öffentlicher Körperschaften wie der Sanität hinsichtlich der Systeme und Anwendungen der beteiligten Körperschaften sowie für eGovernment und die Bürgerkarte für den Bürger fungiert.

Der Anbieter muss zu diesem Zweck folgende Leistungen bereitstellen, die auf jeden Fall vom Auftraggeber vertraglich eingefordert und in Anspruch genommen werden:

- Mindestens 11 Personen Vollzeit zur Abdeckung der Anfragen bei Einhaltung der vorgegebenen SLA
- Mindestens 13 Arbeitsplätze (= Anzahl Personen + 2 Reserveplätze) – unter Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und Normen zu Arbeit, Sicherheit etc.
- Auf Anfrage Bereitstellung von bis zu 20 für den Anrufer kostenfreien Telefonnummern (nummeri verdi) - Auswahl der Nummern und Zuteilung zu Services erfolgt durch den Auftraggeber (die Telefonnummern verbleiben auch nach Vertragsende im Besitz des Auftraggebers)
- (Redundante) Abdeckung und Sicherstellung der Netzwerkverbindung und des Zugangs vom Call Center bis zu den Systemen des Auftraggebers
- Zusätzliche Rollen zur Sicherstellung des Services (für jede Körperschaft dediziert vorzusehen):
 - o 1 Supervisor
 - o 1 Service Manager
- Monatliche Erstellung von Berichten zu Aufgaben und zur Einhaltung der SLA
- Monatliches Treffen zur Besprechung der Aufgaben/Berichte/evt. Schwierigkeiten
- Bereitstellung eines "live"-Monitoring der definierten SLA zur Überwachung durch den Auftraggeber

Es sind dabei folgende Aspekte abzudecken:

- Lokal für die Unterbringung des Call Center – nach gesetzlichen Vorgaben

Das CC trägt in jedem Falle die Verantwortung für die Entgegennahme der Anforderungen von Seiten der Benutzer, für die Bestimmung der Ursachen des Problems und wo möglich auch für dessen Lösung oder für die Aktivierung entweder der eigenen Supportstrukturen On Site oder jener des Auftraggebers oder Drittanbieter. Es wird vom Auftragnehmer verlangt, innerhalb des Dienstes die Anforderungen, die via WEB oder eMail einlangen, in ähnlicher Weise abzuwickeln wie die Anforderungen, die mittels Telefon gemacht werden.

Der Auftragnehmer ist dabei – mit Ausnahme der Ticketingplattform – selbstständig dafür verantwortlich, alle benötigten Systeme für die Abwicklung der Dienste, Verwaltung des intern benötigten sowie für den Auftragnehmer bereit gestellten Personals, Erstellung der Berichte etc. zu erwerben, verwalten und bereitzustellen. Sämtliche Kosten für Lizenzen, Ankauf, Wartung etc. für diese Lösungen sind vom Auftragnehmer zu tragen und können nicht dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden.

Sämtliche Dienste und Services müssen vom Auftragnehmer unter Einhaltung der geltenden Gesetze und Richtlinien (z.B. zu Arbeitssicherheit etc.) bereitgestellt werden, der die Einhaltung derselben gegenüber dem Auftraggeber garantiert.

Das Call Center hat die Aufgabe, die Anwender in der Lösung ihrer Probleme mit den verschiedenen SW-Paketen zu unterstützen. Es ist hingegen nicht dafür verantwortlich, wenig erfahrene Anwender im Umgang und in der Bedienung der Anwendungen zu schulen.

2.1.2 Definierte SLA



Für das Call Center sind bei der Beantwortung und Abarbeitung der Anfragen folgende SLA einzuhalten, anderenfalls fallen Pönalen an:

- Öffnungszeiten Call Center
 - o Mo-Fr 8:00-19:00
 - o Sa 8:00-13:00
- Annahme Anrufe
 - o >80% innerhalb 30 sec
 - o >95% innerhalb 60 sec
- Zeitraum bis zur erfolgten Zuweisung einer/s Anfrage/Anrufs
 - o >95% innerhalb 15 Minuten nach Abschluss des Telefonats im Falle eines Anrufs
 - o >90% innerhalb 1 Stunde nach Erhalt im Falle von Email-/Webanfragen (es zählen die offiziellen Öffnungszeiten des Call Center)
- Fehlerhafte Zuweisung (und folglich Ablehnung) von Tickets <5%
- Kundenzufriedenheit >90%
- Korrektheit/Vollständigkeit der Daten in den Tickets >98% (anhand Vorgaben der entsprechenden Supportgruppen/PES)

Für den optionalen zusätzlichen Leistungsumfang (für die Sanität, für die PAB, etc.) gelten bis auf die Öffnungszeiten dieselben SLA. Für dedizierte Services kann es jedoch zielführend sein, die Öffnungszeiten auf

a) 24h an 365 Tagen im Jahr oder

b) 6:00 - 22:00 an 365 Tagen im Jahr

zu erweitern. Entsprechende zusätzliche Services werden wie im Vertragsentwurf vorgesehen verrechnet.

2.1.3 Services und Dienste

Vom Call Center ist eine Vielzahl an SW-Paketen zu betreuen. Eine Auflistung von rund 200 SW-Pakete welche die SIAG mitbringt (der insgesamt nach heutigem Stand zu betreuenden 800 SW-Pakete laut SW-Katalog) findet sich in Anlage 2 "Anlage2_Service_SW_SIAG.xlsx". Die SW-Pakete werden nach heutigem Stand von rund 400 verschiedenen Supportgruppen abgedeckt. Jeder Anwendung ist also eine verantwortliche Supportgruppe zugeordnet. Es ist jedoch Ziel, in Zukunft sämtliche Dienstleistungen als Service auszuschütten. Die Liste der 800 SW-Anwendungen wird also durch einen Katalog von geschätzten 50 bis max. 80 Service abgelöst werden. Die einzelnen Service enthalten ihrerseits wiederum Komponenten. Diese Service und Komponenten sind dabei den Supportgruppen zugeordnet. Bei Fragen sind stets ein verantwortlicher Ansprechpartner für jeden Service definiert, im Zweifelsfall ist das Ticket diesem zuzuweisen.

Zur korrekten Einordnung der Anfragen und Zuweisung der Tickets an die verantwortliche Supportgruppe sind für alle Services und SW-Pakete entsprechende PES (Protocollo erogazione servizio) definiert. Die genaue Vorgangsweise des aktuellen Call Centers ist in den PES hinterlegt. Bei Widersprüchlichkeiten gegenüber Definition im technischen Faszikel gelten stets die im Faszikel definierten Richtlinien/Werte/Prozesse. Es obliegt jedoch Auftraggeber und Auftragnehmer sinnvolle Vorschläge zur Änderung und Anpassung der im Faszikel geforderten Prozesse und Maßzahlen auch zur Laufzeit des Vertrags im Service Management Board vorzubringen und zu beschließen. Für den Auftraggeber darf sich dabei keine Verschlechterung gegenüber den in der Ausschreibung angebotenen Leistungen ergeben.

In der Regel gilt die Prämisse, für alle Services an den Bürger eine einzige Telefonnummer zu vergeben, selbiges gilt für die Dienste an die Verwaltung. Der Auftraggeber behält sich jedoch vor, für dedizierte Dienste spezifische Nummer zu vergeben und damit bis zu 20 Telefonnummern für verschiedene Dienste zu definieren.

Aufgaben des Call Centers sind:

1. die telefonischen Anrufe der Anwender entgegenzunehmen, wie auch deren schriftlichen Anfragen über Web, oder eMail.
2. die Anfragen anzunehmen, die automatisch von der Verwaltung der Systeme und Netze gemacht werden, vorausgesetzt der Auftraggeber verfügt über solche Systeme.
3. Verwendung der Verfahren für die Verwaltung der Anfragen zur Behebung von Defekten, Problemen oder Ausfällen einschließlich der Erfassung derselben, deren Lösung, das Verfolgen von nicht gelösten Problemen, die Eskalation, die Übermittlung des Tickets mittels Web an den Ansuchenden, damit diesem die Mitverfolgung seines Problems bis zu dessen Lösung gewährleistet wird.
4. die Anrufe zu bewerten und zu erfassen, sie zu klassifizieren und die entgegengenommenen Anrufe in die Datenbank der Anrufe einzufügen, mit Hilfe der Ticketingplattform.
5. Klassifizierung der Fälle auf mehreren Stufen damit die Mitarbeiter schnell Auskunft über Kategorie, Typ und Gegenstand der Anfrage erhalten.
6. Unterscheiden und Behandeln von Ausfällen und Problemen.
7. Bei Registrierung muss der Mitarbeiter ein Expertensystem zur Verfügung haben, das die bereits umgesetzten Lösungen ähnlich gelagerter Probleme beinhaltet, damit die volle Unterstützung während der Analyse wie auch bei der Problemlösung gewährleistet wird.
8. Die Bedeutung des Problems zu bewerten, mit dem Ziel, eine Priorität für den Eingriff zuzuweisen. Es sind nur zwei Stufen von Priorität vorgesehen:
 - **blockierender Schaden**



- **nicht blockierender Schaden.**

Bei den Arbeitsplätzen versteht man unter blockierendem Schaden, dass der Anwender an seinem Arbeitsplatzgerät nicht mehr arbeiten kann und es auch keine Möglichkeit gibt, dies vorübergehend an einem anderen Arbeitsplatz innerhalb seines Dienstsitzes zu tun.

9. Telefonische Hilfestellung in jenen Fällen zu leisten, bei welchen die Lösung des Problems keinen Einsatz vor Ort erfordert.
10. Den Anruf verwalten, indem eingesetzt werden:
 - die eigenen Einrichtungen, die für die Lösung des betreffenden Problems vorgesehen sind
 - die vom Auftraggeber vorgesehenen Dienste gemäß den Beschreibungen im PES
 - Drittlieferanten, im Falle von HW- und SW-Problemen, die zu diesem Zweck in einem Verzeichnis festgehalten wurden, einschließlich der System- und Netzwerkprobleme.
11. Automatische Übergabe der Anfragen an die geeignete Stelle für die Unterstützung aufgrund der spezifischen Zuständigkeiten.
12. Überprüfung der Lösungen der Anfragen in den dafür vorgesehenen Zeiten und eventuell die Einleitung der Eskalationsprozeduren.
13. Schließen des Problems, in dem der Abschluss des Tickets mit dem Anrufer vereinbart wird, mit entsprechender Ajournierung des Tickets.
14. Eine angemessene Rollenverwaltung der Anwender je nach der Rolle in der internen Organisation (z.B. Benutzer, Instandhaltungsoperator, Manager). Der Benutzer hat auf seiner Konsole die für ihn geeignete Ansicht.
15. Bereitstellen der Reports über die durchgeführten Tätigkeiten gemäß der im Angebot festgelegten Vorgangsweise hinsichtlich Inhalte und Häufigkeit.

2.1.4 Prozessdetails

Der Prozesse der Entgegennahme und Abarbeitung der Anrufe sieht wie folgt aus:

Das CC registriert alle Anfragen um Assistenz im System für Speicherung und Bearbeitung des Problems und öffnet ein entsprechendes Ticket. In dieses Ticket trägt das Call Center alle nötigen Informationen ein und analysiert mit Hilfe gezielter Fragen, um welches Problem es sich handelt und wer sich um die Lösung der Anfrage kümmern muss. Für jede akzeptierte Assistenzanfrage muss das Ticket mindestens folgende Elemente enthalten:

- Identifizierung des defekten Gerätes und/oder des Arbeitsplatzes
- Identifizierung des Anwenders
- Datum und Uhrzeit der Annahme der Anfrage
- Beschreibung der Anfrage
- die dem Problem zugeordnete Kritizität (Wichtigkeit und Dringlichkeit)
- Bezugsdaten der anfragenden Person
- Bezugsdaten der Person, die die Anfrage annimmt
- Durchführung der eventuell im PES vorgesehen Überprüfungen und Eingabe der entsprechenden Information

Sobald die oben angeführten Daten von der Person (verantwortlicher Techniker oder Supportgruppe), die die Anfrage angenommen hat, eingegeben wurden, muss das Ticket mit folgenden Daten erweitert werden:

- Kurze Beschreibung der Ursachen des Problems und der Lösungsansätze
- Schätzung des Zeitaufwandes, der zur Lösung nötig ist

Sobald das Ticket weitergeleitet oder geschlossen wird, muss es mit folgenden Daten ergänzt werden:

- Datum und Uhrzeit der Weiterleitung oder Schließung der Anfrage
- Vorgangsweise, die bei der Lösung umgesetzt wurde

Anfragen von Seiten der Kunden zum Bearbeitungsstatus des Tickets gehen an das Call Center welches diese unter Rückgriff auf die Informationen in der Ticketingplattform beantwortet. Der Kunde hat keinen direkten Kontakt zu den Supportgruppen oder verantwortlichen Technikern. Mitteilungen oder Informationen an den Kunden sowie Anfragen zur Klärung von Detailfragen werden über die Plattform und/oder das Call Center abgewickelt.

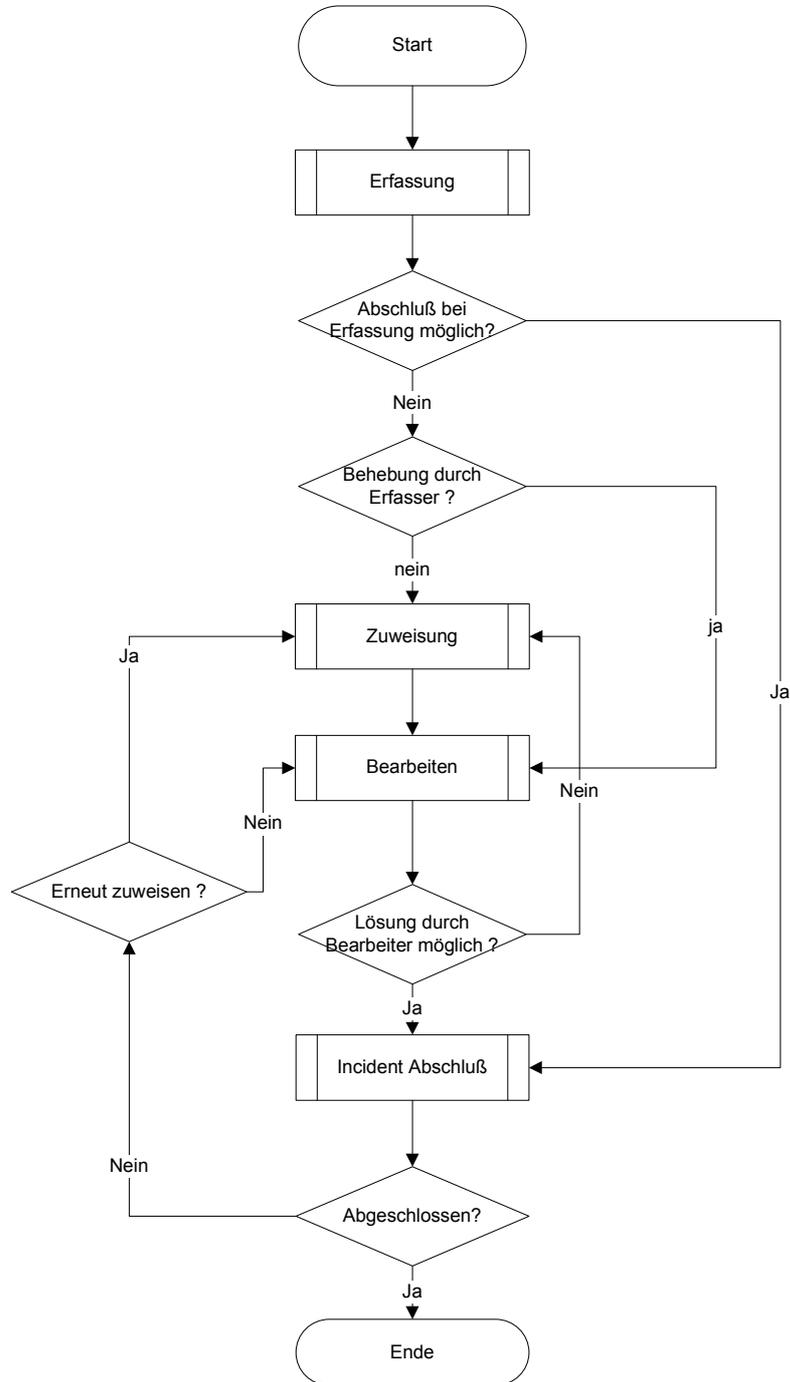
Das Call Center ist dabei nicht für die detaillierte Analyse und technische Lösung der Probleme verantwortlich, soll aber durch die vorgegebenen Fragen die gemeldeten Schwierigkeiten so gut wie möglich eingrenzen und gleichzeitig alternative, triviale Fehlerquellen (allgemeine Netzprobleme, Stromkabel oder Netzkabel nicht angeschlossen, ..) ausschließen. Insofern werden einfache Fälle bereits durch das Call Center gelöst.

Im Prinzip gelten vollständige Aussagen und Prozessbeschreibungen auch für das Call Center für die Sanität. Einige Änderungen gegenüber dem allgemeinen Call Center sind jedoch dennoch zu beachten und sollen hier noch mal zusammen gefasst und betont werden:

- Das CC ist lediglich für die Erfassung, Kategorisierung und Zuweisung der Tickets verantwortlich. Die Nachverfolgung, Eskalation und den Abschluss übernimmt die Sanität selbst.
- Die Rolle des Supervisors und des Service Managers des Auftragnehmers können eigentlich zusammengelegt werden, da speziell der Supervisor nur eine sehr eingeschränkte Rolle hat.
- Dem CC des Auftragnehmers wird für die Sanität eine eigene Instanz von Ky2Help zur Verfügung gestellt

- Der Auftragnehmer erhält nur eine sehr reduzierte Sicht auf die CMDB der Sanität welche in der Ky2Help-Instanz der Sanität liegt.

Im Folgenden eine Grafik die den Ablauf der Abarbeitung von Tickets darstellt und beschreibt.



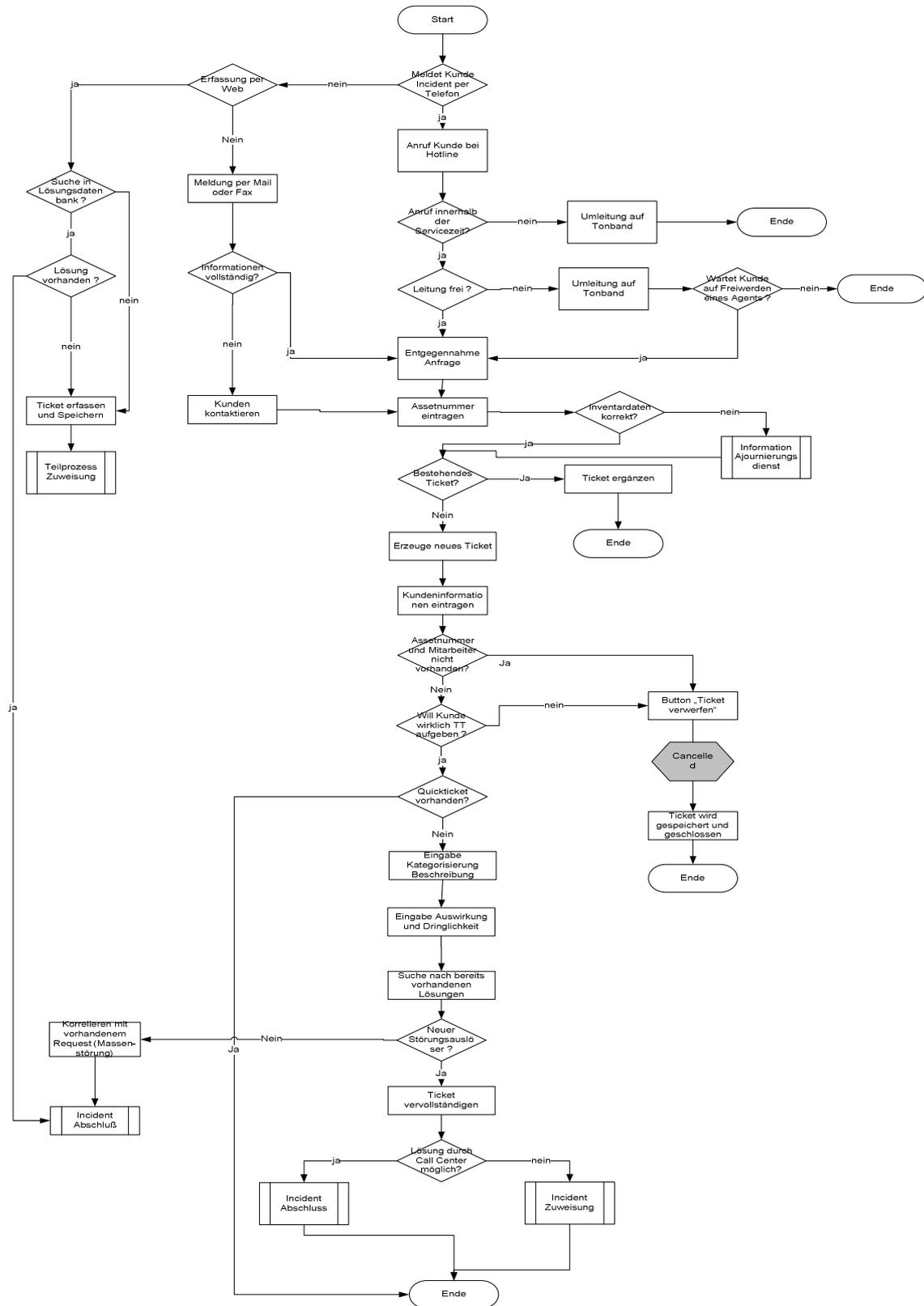
Der Hauptprozess wird unterteilt in 4 wesentliche Teilprozesse.

- Teilprozess Erfassung
- Teilprozess Zuweisung
- Teilprozess Bearbeitung
- Teilprozess Abschluss

Diese werden folgend näher dargestellt.

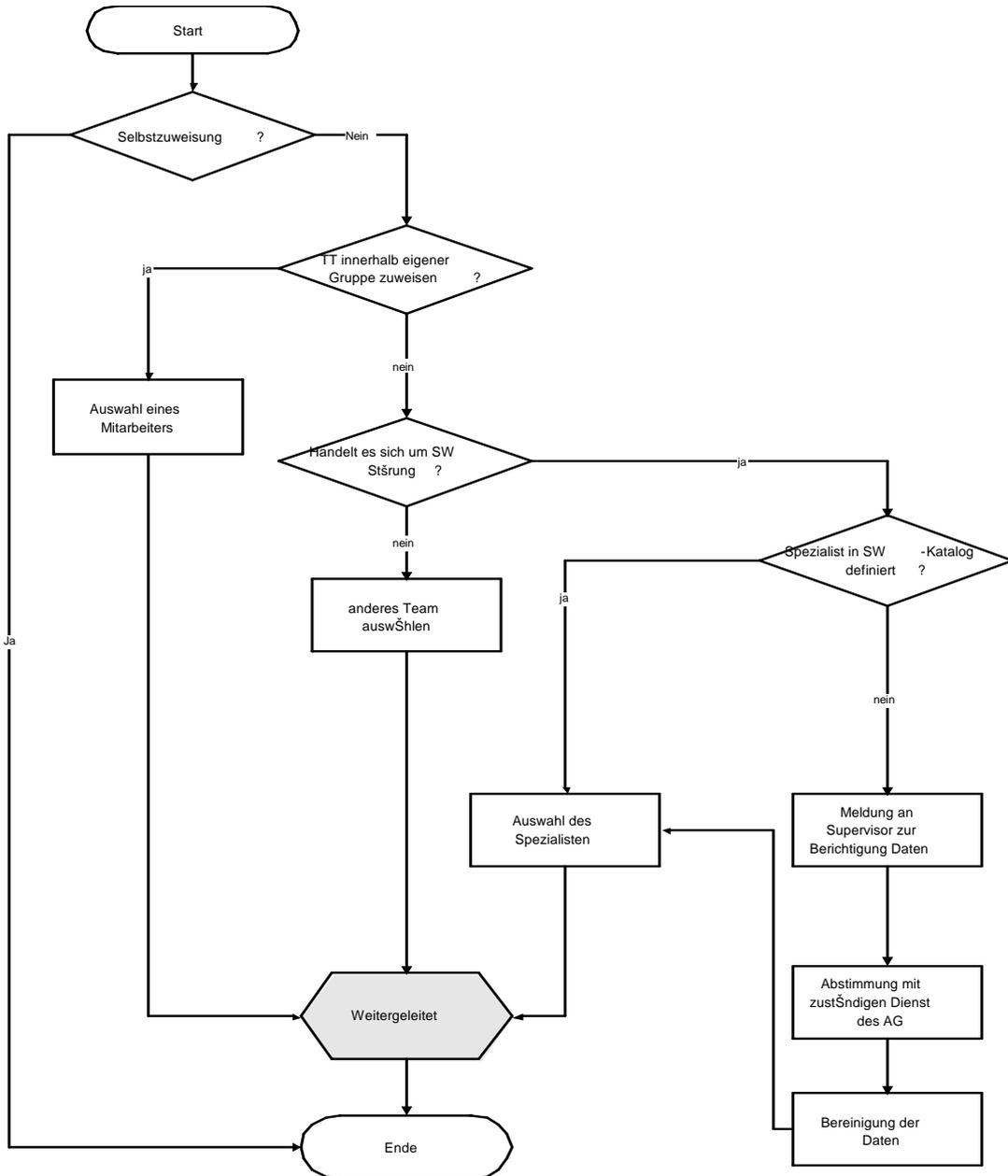


2.1.4.1 Erfassung



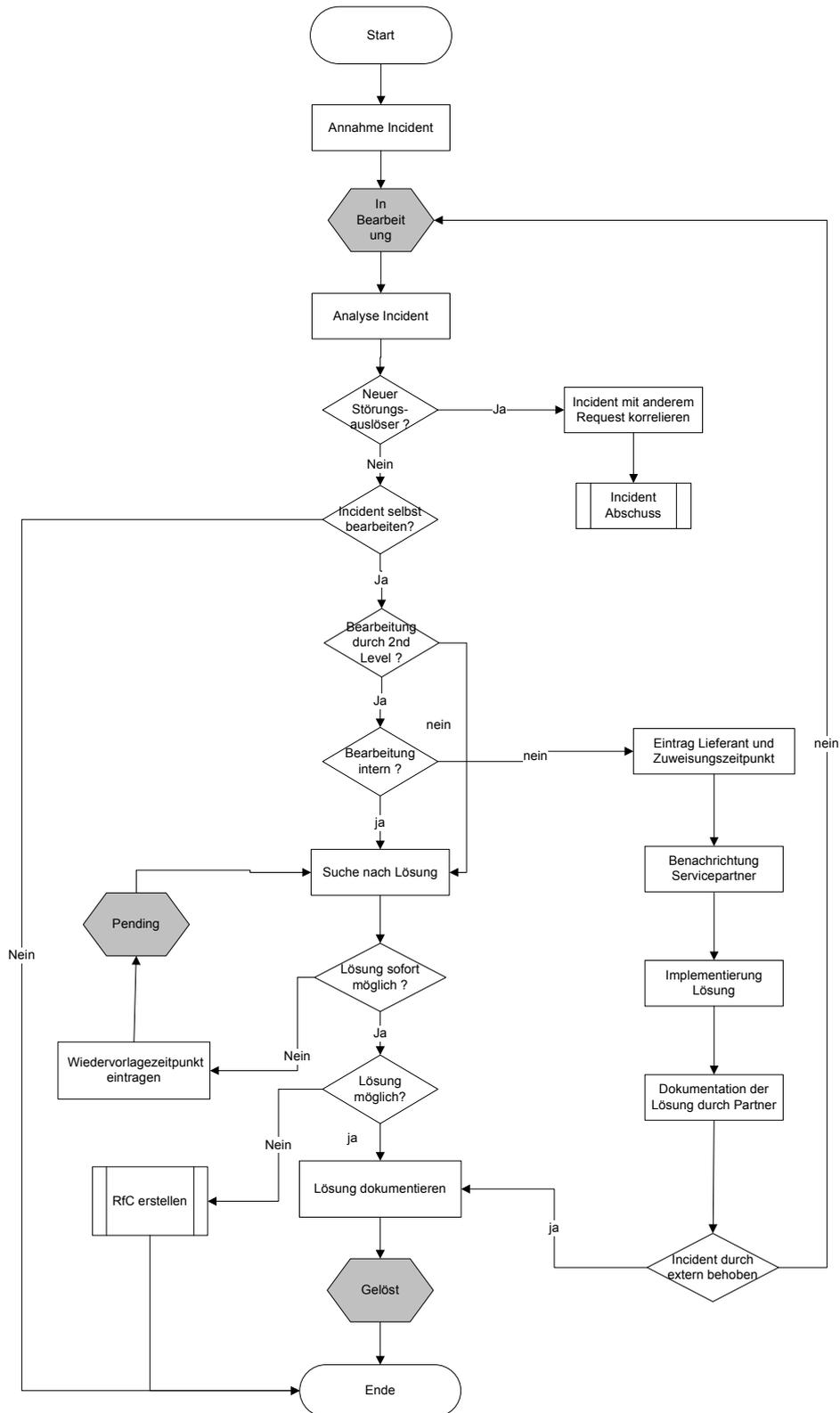


2.1.4.2 Zuweisung



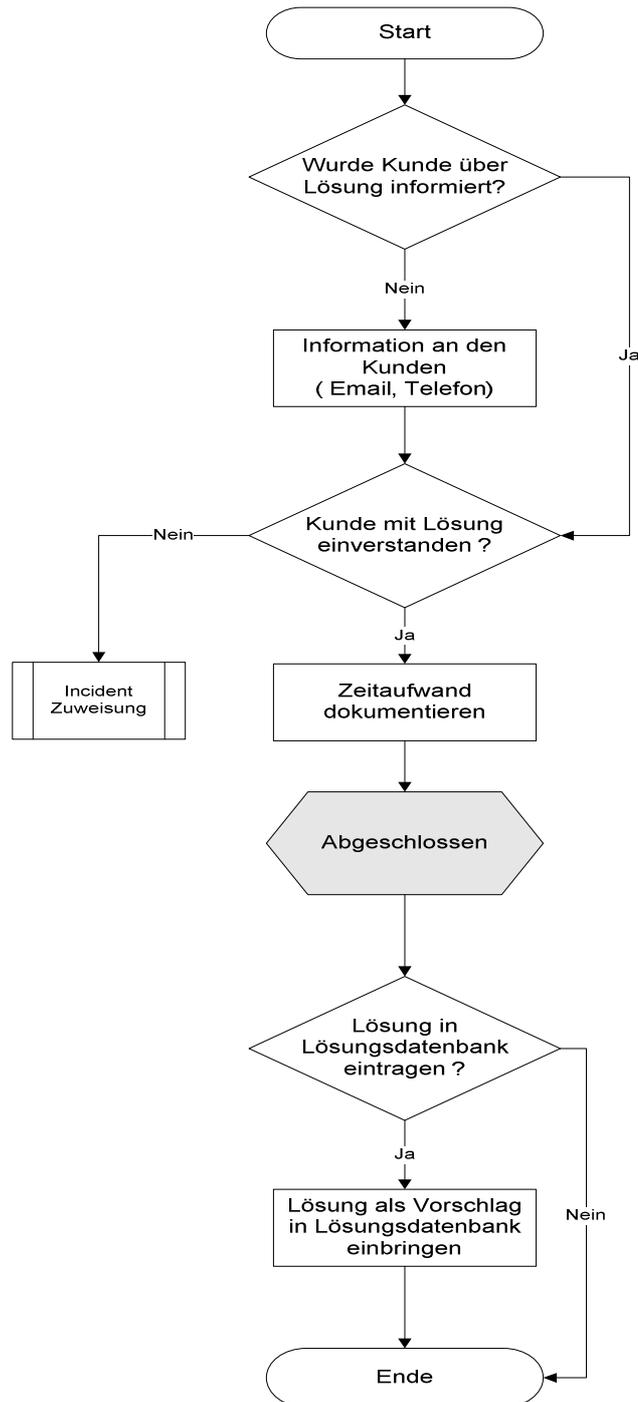


2.1.4.3 Bearbeitung





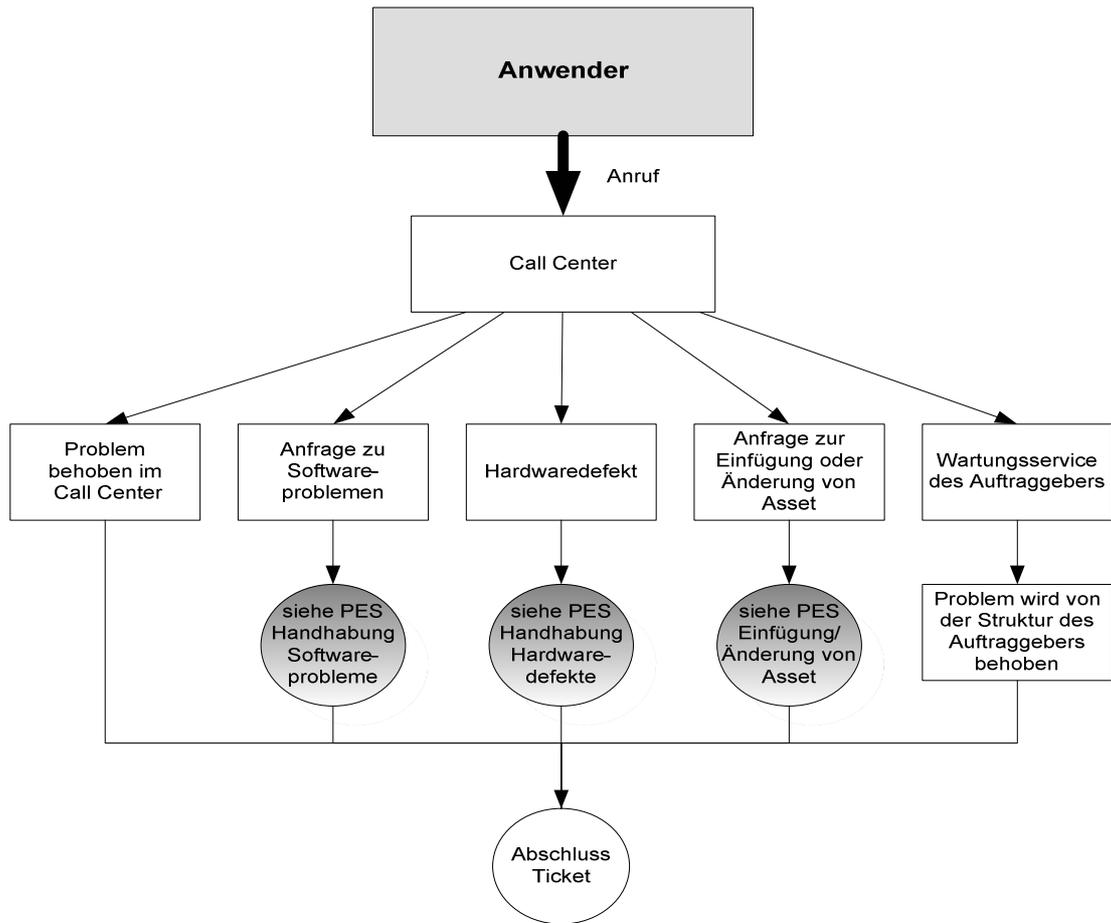
2.1.4.4 Abschluss



2.1.4.5 Zuweisung von Incidents

Bei der Erfassung des Anrufs bezieht sich das Call Center auf das folgende, grundlegende Flussdiagramm, um den Anruf zuzuordnen und weiterzuleiten.

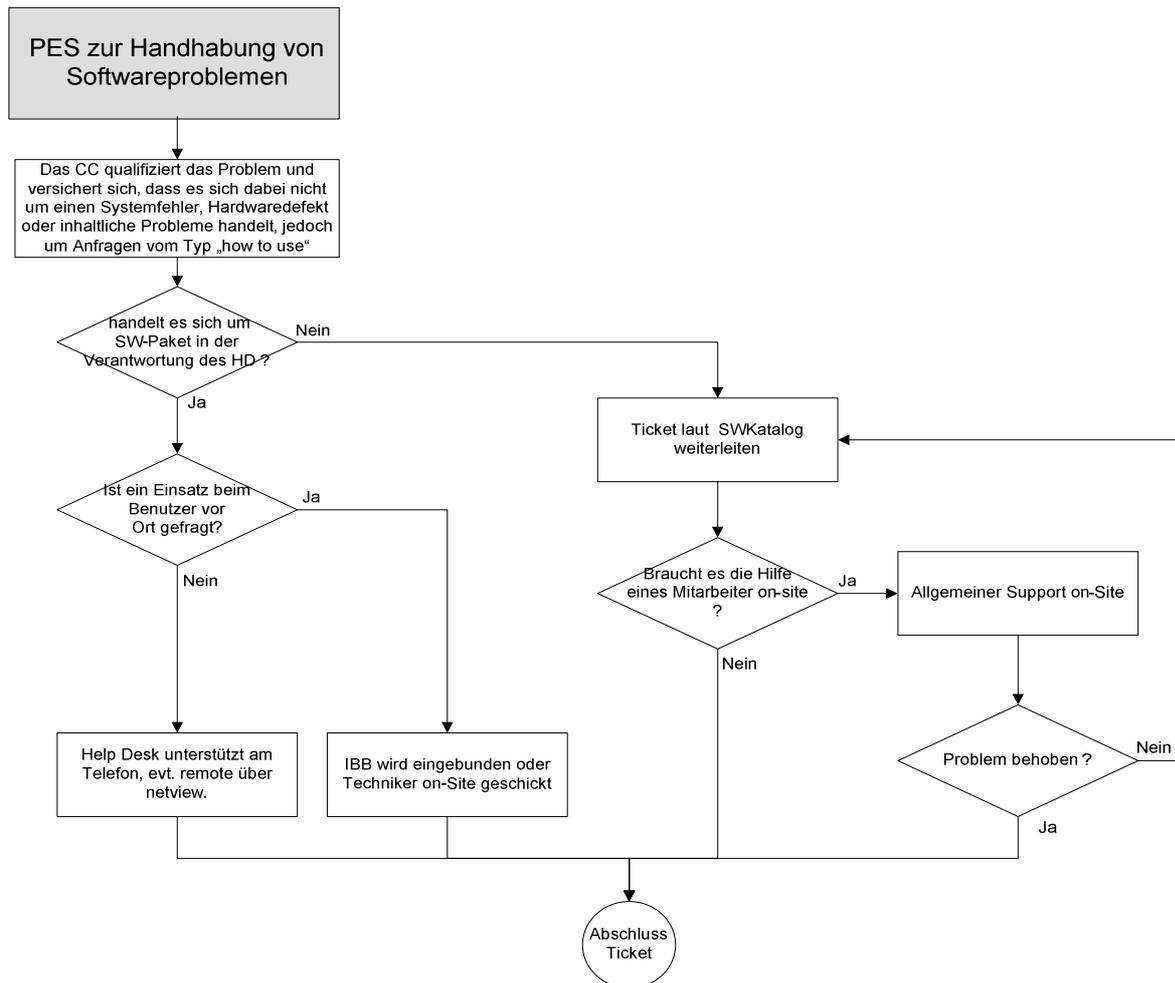
Das Call Center verfolgt bei der Zuweisung der Incidents folgendes Schema:





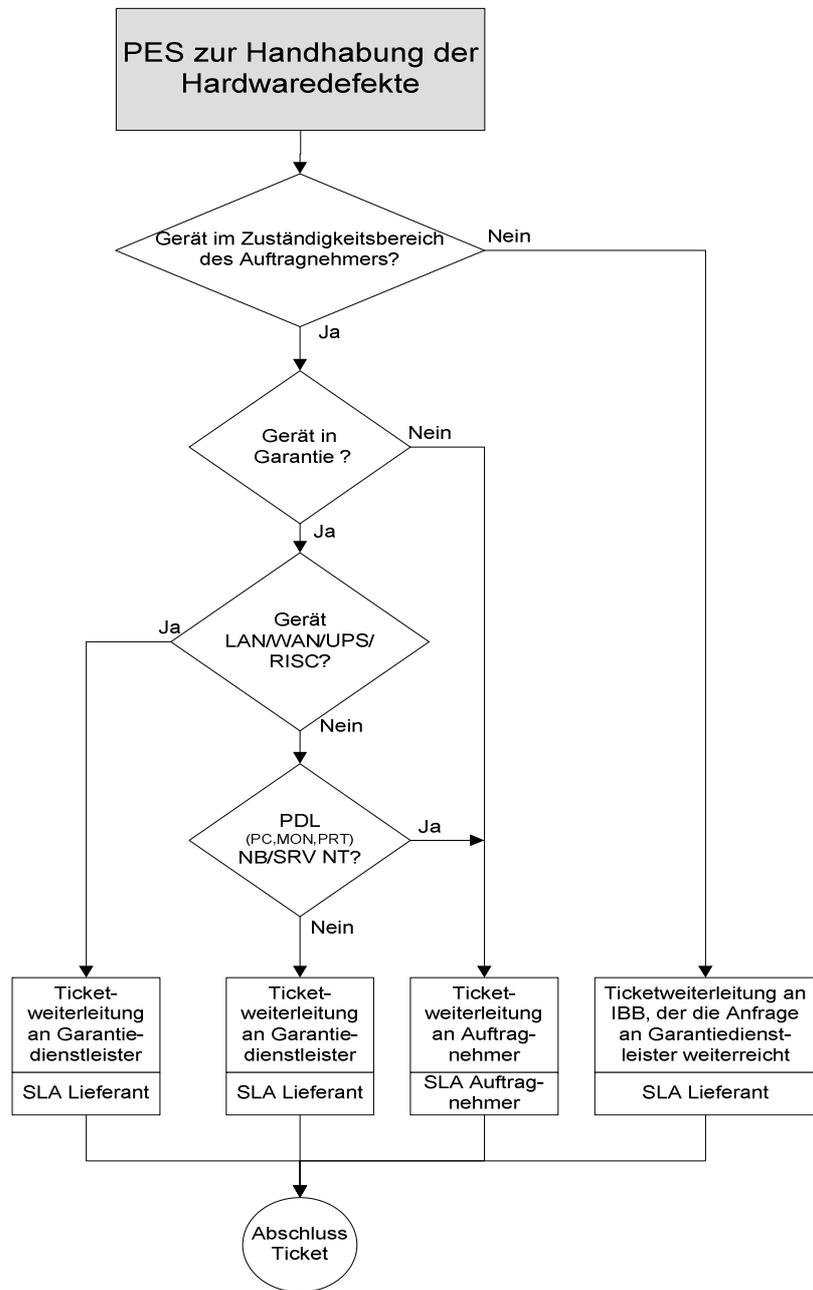
2.1.4.6 PES Verwaltung von Software-Problemen

Es gibt eine Reihe von SW-Paketen, welche durch den Help Desk abgedeckt werden. Sämtliche restlichen SW-Probleme werden an die verantwortlichen Supportgruppen weiter geleitet. Folgendes Ablaufdiagramm beschreibt den vollständigen Prozess für beide Fälle.

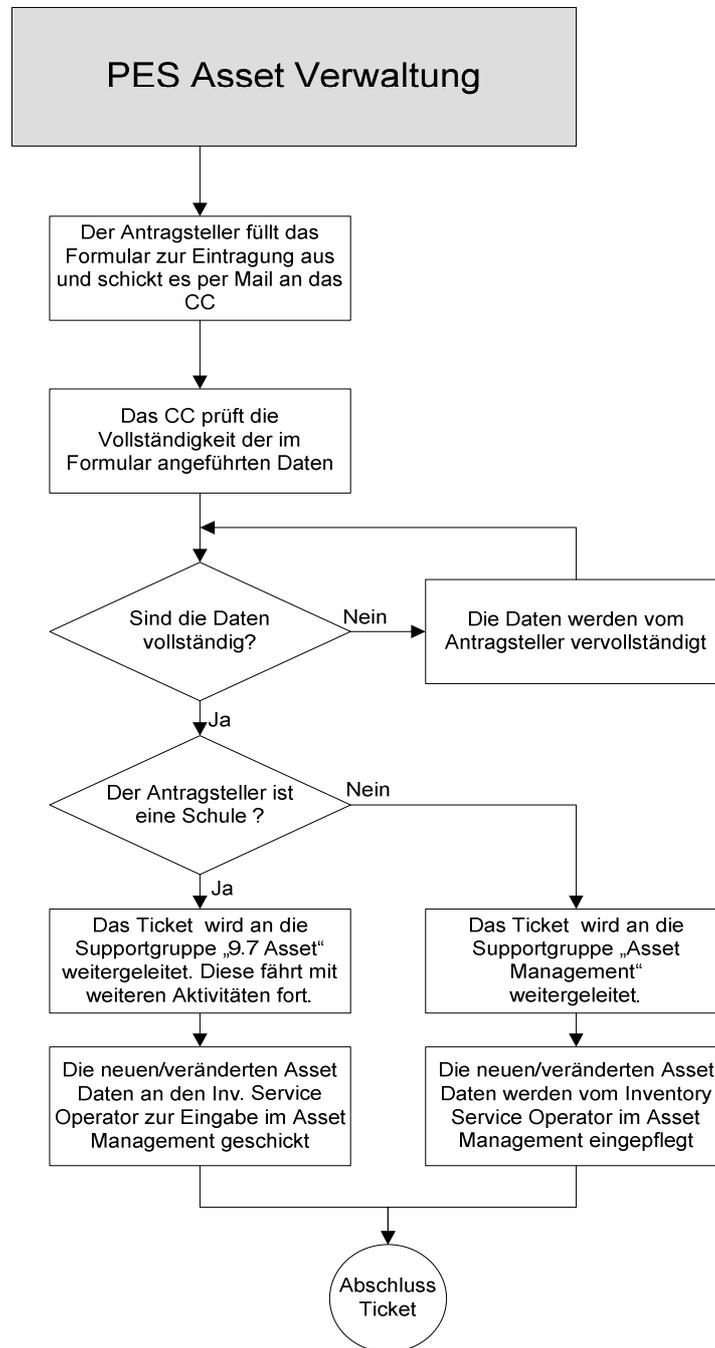




2.1.4.7 PES Verwaltung von Hardware-Defekten



2.1.4.8 PES Asset Verwaltung



Als Ticketingplattform wird Ky2Help verwendet wie eingangs erläutert. In Anlage 10 "Anlage10_Incident_Mgmt_ITIL_Process.vsd" wird der durch den Auftraggeber nach ITIL definierte und vorgegebene Prozess im Detail dargestellt.

2.1.5 Automatische Sprachmitteilungen

Es sind eine weitere Reihe von Sprachmitteilungen auf Band vorgesehen, die den Anwender über die verschiedenen Umstände informieren, die beim Versuch eines Anrufs auftreten können.

In der nachstehenden Tabelle sind die verwendeten Mitteilungen aufgeführt:



Benvenuto (13,5 sec)

Willkommen beim Kundenservice der Sanität und Informatik- Abteilung der Autonomen Provinz Bozen!

Benvenuto al Servizio Clienti della sanità e della Ripartizione Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano!

1° Messaggio di occupato (13.9 sec)

Die Leitungen sind zurzeit besetzt. Bitte bleiben Sie in der Linie. Wir verbinden Sie so schnell wie möglich.

Tutte le linee sono momentaneamente occupate. La preghiamo di attendere, sarà nostra cura rendere più breve possibile la Sua attesa.

Musica d'attesa (18,5 sec)

2° Messaggio di occupato (14.2 sec)

Entschuldigen Sie bitte die Wartezeit. Wir werden Ihren Anruf so schnell wie möglich persönlich entgegennehmen.

Ci scusiamo per il protrarsi dell'attesa. Sarà nostra cura trasferire la Sua chiamata al primo operatore disponibile.

Musica d'attesa (18,5 sec)

3° Messaggio di occupato (22.8 sec)

Unsere Leitungen sind immer noch besetzt. Daher können wir Ihren Anruf leider nicht persönlich entgegennehmen. Wir bitten Sie, es etwas später noch einmal zu versuchen. Gerne können Sie ihre Telefonnummer bzw. Ihre Anfrage auch an unsere Emailadresse Help senden. Wir werden Sie umgehend zurückrufen. Vielen Dank!

Tutte le linee continuano ad essere occupate, pertanto non possiamo rispondere personalmente alla sua chiamata. La invitiamo a riprovare più tardi o ad inviarci il suo numero di telefono e la sua richiesta all' indirizzo email Help. La richiameremo al più presto, grazie!

Musica d'attesa (tempo illimitato)

Außerhalb der Servicezeiten - Fuori orario/data servizio (77,5 sec)

Willkommen beim Kundenservice der Sanität und Informatik- Abteilung der Autonomen Provinz Bozen! Leider rufen Sie außerhalb unserer Servicezeit an. Daher können wir Ihren Anruf nicht persönlich entgegennehmen. Unsere Büros sind von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 19.00 Uhr und am Samstag von 8:00 bis 13.00 Uhr für Sie erreichbar. Bitte nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Mitteilung per Email oder an die kostenlose Fax Nummer 800 046115 zu schicken. Vielen Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören!

Benvenuto al Servizio Clienti della Sanità e della Ripartizione Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano! Siamo spiacenti doverLa informare che sta chiamando al di fuori del nostro orario di servizio. Pertanto non possiamo rispondere personalmente alla Sua chiamata. Le ricordiamo che il nostro servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00. Se desidera, può inviarci una e-mail oppure spedirci un fax al numero gratuito 800 046115. Grazie per averci chiamato. A risentirci.

2.1.6 Sprachgebrauch bei einem Telefonanruf

Folgend eine Richtlinie für den Sprachgebrauch im Falle eines Anrufs. Es handelt sich um eine Reihe von Fragen in Folge, die das Call Center dem Anwender stellen muss, um alle erforderlichen Informationen zur Lösung des Problems zu erhalten.

Die Zuordnung des Tickets zu Sanität/Landesinformatik erfolgt anhand der eingehenden Rufnummer.

1. *Nachname* Grüß Gott, Service Desk der Provinz Bozen, wie kann ich Ihnen helfen?
Cognome, Buongiorno, Service Desk della Provincia di Bolzano, come posso aiutarla?
2. Bitte, entschuldigen Sie, ich müsste erst einige Daten kennen, um Ihren Anruf bearbeiten zu können
 - o Können Sie mir Ihren Vor- und Nachnamen nennen
 - o Können Sie mir den Vor- und Nachnamen des Anwenders nennen, bei dem das Problem aufgetreten ist
 - o Die Telefonnummer
 - o Die Nummer des Büros
 - o Der Raum
 - o Ihre Anschrift



3. Nun benötige ich, wenn Sie so freundlich wären, einige Daten zu Ihrem PC (Bildschirmarbeitsplatz)
 - o Asset Number
 - o Marke des Geräts
 - o Typ/Beschreibung
 - o Seriennummer
 - o Bestand
4. Ich danke Ihnen, nun können wir mit der Beschreibung des Problems fortfahren. [In dieser Phase muss der Anwender geleitet werden, damit er die erforderlichen Informationen zur korrekten Bestimmung des Problems gibt.]
 - o Beschreibung des Problems: Bitte, nennen Sie mir den Grund Ihres Anrufs!
 - o Schwere des Problems: Können Sie trotzdem noch normal weiterarbeiten?
 - o Häufigkeit: Wann ist dieses Problem aufgetreten?
 - o [nur für die Informatik des Landes] Lösungsversuche: Haben Sie schon einige Tests mit Ihrem internen Benutzerbetreuer gemacht?
 - o Bestimmung und Kommunikation einer ersten möglichen Problemdiagnose: Ich würde sagen, es handelt sich hier um ein Hardware- oder ein Software-Problem.
Hier ist ein Einsatz der Firma erforderlich, die den Wartungsservice macht: Sind sie heute und morgen im Büro erreichbar?
5. Ich teile Ihnen die Nummer des Trouble Tickets mit, das sich auf diesen Anruf bezieht: *Ticket Number*
6. Ich danke Ihnen für Ihren Anruf. [Wir werden sie so schnell wie möglich kontaktieren.] Auf Wiederhören!

2.1.7 Geforderte Rollen

Vom Auftragnehmer wird erwartet, im Rahmen der Ausschreibung eine Person mit der Rolle des „Supervisor“ zu ernennen. Der Supervisor ist eine dedizierte Person und dafür vorgesehen, sämtliche erhobenen Tickets und deren Abarbeitung zu überwachen.

Der Supervisor ist in diesem Sinne der Ansprechpartner des Auftraggebers und diesem gegenüber für die Einhaltung der SLA des Call Centers verantwortlich. Der Supervisor verfolgt also sämtliche Tickets, die vom Call Center direkt an externe Dienstleister (nicht DNI) wie z.B. Microsoft, Oracle oder die verantwortlichen Supportgruppen weiter geleitet werden und stellt sicher, dass an den Tickets gearbeitet wird. Er ist dabei für die Eskalation jener Tickets zuständig und verantwortlich, welche nicht entsprechend angenommen oder bearbeitet werden. Im Detail überwacht der Supervisor die Einhaltung folgender Kriterien bzw. hakt bei Überschreitung derselben bei der verantwortlichen Supportgruppe/dem zuständigen Dienstleister nach:

- ein Ticket mehr als 1x abgelehnt (falscher Supportgruppe zugeordnet)
- ein Ticket öfter als 3x zugewiesen/weitergeleitet (Zuständigkeit zwischen den Supportgruppen unklar)
- Dauer zur Lösung eines Tickets > 3Tage (Bereitstellung einer Lösung dauert zu lange)

Der Supervisor muss dabei nicht jedes einzelne Ticket selbst überprüfen, er wird hingegen vielmehr von der Ticketingplattform unterstützt, welche ihn über jene Tickets informiert, welche oben stehenden Kriterien nicht einhalten. Sollte auch nach erfolgter Intervention des Supervisor innerhalb eines Tages noch keine Reaktion stattfinden oder am Ticket gearbeitet werden, so liegt es ebenso in der Verantwortung des Supervisor Maßnahmen zu definieren und in die Wege zu leiten, bzw. den Auftraggeber über die Schwierigkeiten zu informieren.

Zusammenfassung der Aufgaben des Supervisor:

Aufgabenbeschreibung des Supervisor:

- Überwachung der korrekten Leistungserbringung gemäß den SLAs
- Erstellung eines monatlichen Berichts zur Analyse und Verbesserung von Abläufen
- Aktualisierung des SW Katalogs
- Überwachung von Tickets, welche innerhalb eines bestimmten Zeitraum nicht gelöst werden

Verantwortungsbereich:

- Überwachung der Tickets außerhalb der SLA
- Aktualisierung u. Problemanalyse des Softwarekatalogs
- Zusammenarbeit mit dem Service Manager im Bereich der Aktualisierung der Lösungsdatenbank
- Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen

Kommunikation mit dem Auftraggeber und dem Funktionär:

- Der Supervisor kommuniziert auf Seiten des Auftraggebers mit den zuständigen Stellen bzw. den IBBs (internen Benutzerbetreuer) bzw. mit dem Funktionär und mit den Verantwortlichen des Auftraggebers

Darüber hinaus ist eine Person gefordert, welche die Rolle des "Service Managers" einnimmt. Dieser ist praktisch der verantwortliche Leiter des Call Centers, der sämtliche Arbeiten des Call Centers überwacht und koordiniert. Der Service Manager fungiert dabei auch für die Landesverwaltung als verantwortlicher, technischer Ansprechpartner.

Zusammenfassung der Aufgaben des Service Managers:

Aufgabenbeschreibung des Service Managers:



- Ermittlung von Lücken im Prozess
- Identifizierung der Nichteinhaltung getroffener Vereinbarungen
- Nachverfolgung des Prozesses
- Identifizierung von Trends
- Teilnahme am monatlichen Abstimmungstreffen und Stellungnahmen zum Verlauf der erbrachten Dienste

Verantwortungsbereich:

- die Überwachung der Effektivität und der Effizienz des Prozesses
- Ermittlung des Schulungsbedarfes der internen Ressourcen
- die Kontrolle der Tätigkeiten der einzelnen Supportgruppen, Call Center und Help Desk
- Verbesserungsvorschläge

Kommunikation mit dem Auftraggeber:

- Der Service Manager ist Mitglied des Abstimmungstreffens, welches sich mindestens einmal monatlich trifft. Er kommuniziert auf Seiten des Auftraggebers mit den zuständigen Stellen bzw. den IBBs (internen Benutzerbetreuern)
- Die Themenkreise der Kommunikation zwischen dem Service Manager und den zuständigen Personen auf Seiten des Auftraggebers betreffen in erster Linie „freundliches und kompetentes Verhalten der CC Operators“, „zur Verfügung stellen zeitnaher Informationen über die Funktion „Broadcast“, „verständliche Lösungsinformationen bei Rückmeldung an den Benutzer“.

2.1.8 Telefonzentrale für die Verwaltung der Anrufe

Der Auftragnehmer muss eine Telefonanlage nach Abschnitt 1.4.3 bereitstellen, die es gestattet, den Zyklus eines Anrufes in jeder einzelnen Phase zu verwalten.

2.1.9 Berichterstattung

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich monatlich Bericht zu erstatten über die Aktivitäten des Call Center sowie die Einhaltung der vorgegebenen SLA. Dazu sind die Daten aus der Ticketingplattform und Telefonzentrale zu extrahieren, die sämtliche Informationen über alle Tickets des Auftragnehmers verwaltet wie bereits eingangs definiert.

2.1.10 Kontrolle der Dienstleistungen

Zur Kontrolle der Dienstleistungen sind folgende Instrumente vorgesehen:

- Monitoring der definierten SLA mit Stichproben-artigen Kontrollen durch den Auftraggeber
- Monatliche Berichte durch den Auftragnehmer
- Monatliche Treffen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber
- Anwendung von Pönalen bei Nichteinhaltung der SLA

Als allgemeine Referenz dienen die Daten der Ticketingplattform. Die im Bericht dokumentierten SLA/KPI werden in den monatlichen Abstimmungstreffen besprochen wie in 1.8.1 im Detail beschrieben. Werden durch den Auftragnehmer die SLA nicht eingehalten (halb-tägige Bewertung), so fallen pro Verletzung eines SLA Pönalen von 100 € an.



2.2 Help Desk

2.2.1 Angeforderte Leistungen

Der Help Desk ist integrierender Bestandteil des CC, es gelten dieselben Öffnungszeiten und Erreichbarkeiten. Vom Auftragnehmer wird gefordert, für eine Auswahl an Standard SW-Paketen auch einen Help Desk Service abzudecken. Diese Liste der SW-Pakete ist als Anlage 4 "Anlage4_SW_Help_Desk.xls" beigefügt und gibt den aktuellen Stand wieder, kann sich aber auch während der Laufzeit des Vertrags ändern. Eingehende Anrufe, die diesen SW-Paketen zuzuordnen sind, werden vom Call Center aufgenommen und den verantwortlichen Kollegen des Help Desk zugeordnet. Es wird vom Auftragnehmer erwartet, dass er neben dem reinen Dienst eines Call Center für diese spezifischen SW-Pakete auch inhaltliche Hilfe anbietet und die Probleme mit eigenem Personal analysiert und löst, bzw. dem Anwender Hilfestellung leistet. Dies beinhaltet neben der Sicherstellung entsprechender interne Kompetenz auch die Bereitschaft vorhanden Dokumentation durchzusuchen oder im Netz (Google, einschlägige Foren) nach Lösungen für das gemeldete Problem zu suchen.

Der Anbieter muss also folgende Leistungen garantieren:

- Lokal für die Unterbringung des Help Desk – nach gesetzlichen Vorgaben
- Einhaltung der vorgegebenen SLA
- Betreuung des Help Desk durch die für das Call Center eingeführten Rollen zur Sicherstellung des Services:
 - o 1 Supervisor
 - o 1 Service Manager
- Betreuung der Anwender durch Beantwortung eingehender Anfragen inklusive Suche im Netz
- Abdeckung der nötigen "Netviewer"-Lizenzen die im Help Desk zur Abdeckung der Anfragen benötigt werden
- Monatliche Erstellung von Berichten zu Aufgaben und zur Einhaltung der SLA
- Monatliches Treffen zur Besprechung der Aufgaben/Berichte/evtl. Schwierigkeiten

2.2.2 Definierte SLA

Da die Anfragen vom Call Center entgegengenommen werden, gelten für die Anrufe/Anfragen automatisch dieselben SLA hinsichtlich Annahme und Antwortzeit. Des weiteren gelten auch noch folgende SLA:

- Kundenzufriedenheit >90%
- Lösung für > 95% der Tickets zu Anwender-HW/SW-Anfragen
 - o Blockierende Probleme innerhalb der folgenden 6 Arbeitsstunden
 - o Nicht blockierende Probleme innerhalb der folgenden 16 Arbeitsstunden

Zur Bewertung der SLA werden die definierten Öffnungszeiten des Call Center verwendet.

2.2.3 Prozessdetails

Sämtliche bereits für das Call Center definierten Prozesse sind auch für den Help Desk gültig. Dieser hat darüber hinaus dafür Sorge zu tragen, Anfragen zu den definierten SW-Paketen so schnell und effizient wie möglich zu klären. Zu diesem Zweck gibt es dedizierte PES. Diese entsprechen Incident Models und sind im Wesentlichen strukturierte Fragenkataloge die helfen, das Problem einzugrenzen und zu identifizieren. Darüber hinaus wird von den Mitarbeitern des Help Desk erwartet, in gängigen Foren und in Google nach bekannten Lösungen für etwaig gemeldete Probleme zu suchen. Gefundene Lösungen und häufig auftretende Fragen sind durch FAQ abzudecken. Soweit möglich, ist unzureichende Dokumentation zu ergänzen und zu vervollständigen, alternativ der für den Service/das System Verantwortliche darüber zu informieren.

Der relativ größte Teil der Anfragen der Landesverwaltung (rd. 2.000 im Jahre 2012) bezieht sich auf Schwierigkeiten im Umgang mit Outlook (rd. 620) und anderen Büroanwendungen (Acrobat Reader 120, Excel 70, Windows XP 70, Word 115), es treten aber auch sehr häufig Fragen zu den wichtigsten proprietären Dienstprogrammen der öffentlichen Verwaltung auf (Schul-SW 290, Protokollierung 270, Liquidierung 140).

Darüber hinaus soll in Zukunft der Help Desk auch zunehmend Hilfestellung bei abgelaufenen oder vergessenen Passwörtern durch Zurücksetzen derselben leisten bzw. unter Berücksichtigung der vorgesehenen Richtlinien für einzelne, ausgesuchte Anwendungen Benutzer anlegen. Für diese Zwecke werden dem Dienstleister durch den Auftraggeber Lösungen bereitgestellt, die eine simple Erledigung "per Knopfdruck" ermöglichen.

Bei Bedarf zur Klärung vor Ort oder von nötigen spezifischen Informationen bedient sich der Help Desk in erster Linie der Lösung "Netviewer" mit welcher per remote ein Zugang auf dem Rechner des Anwenders zur direkten Ansicht seiner geschilderten Probleme erlaubt wird. Diese Anwendung ist auf allen Rechnern der Anwender der öffentlichen Verwaltung installiert und für diese somit vom Auftraggeber bereitgestellt und abgedeckt. Es liegt jedoch in der Verantwortung des Auftragnehmers, die zur Abdeckung dieser Arbeit nötigen Netviewer-Lizenzen (aktuell 3 parallel laufende Instanzen) selbst zu garantieren, dies kann dem Auftraggeber nicht in Rechnung gestellt werden.



Ist auch unter Verwendung von Netviewer keine Lösung der Anfrage möglich, kann sich der Help Desk der Unterstützung durch den On-Site Support oder der IBB bedienen.

2.2.4 Services und Dienste

Es gelten sämtliche Aussagen des Call Centers. Der wesentliche Unterschied liegt in der Tatsache, dass sich die Anfragen auf einige zig SW-Pakete beschränken. Für diese liegen PES vor, die nicht nur eine reine Zuordnung der Anfragen an die richtige Supportgruppe beschreiben, sondern bereits tiefer ins Detail gehen.

2.2.5 Automatische Sprachmitteilungen

Es gelten sämtliche Aussagen wie zum Call Center.

2.2.6 Sprachgebrauch bei einem Anruf

Es gelten sämtliche Aussagen wie zum Call Center.

2.2.7 Rollen

Die für den Help Desk geforderten Rollen entsprechen jenen, die bereits für das Call Center gefordert wurden. Aus diesem Grunde erscheint es zweckmäßig, diese Rollen in Personalunion abzudecken. Mit anderen Worten, der verantwortliche Supervisor des Call Center kann sinnvoller Weise zugleich auch die Rolle des Supervisor für den Help Desk abdecken, selbiges gilt für den Service Manager.

2.2.8 Berichterstattung

Hinsichtlich Berichterstattung gelten sämtliche Aussagen wie zum Call Center.

2.2.9 Kontrolle der Dienstleistungen

Es gelten sämtliche Aussagen wie zum Call Center.



2.3 Asset- & Configuration Management

2.3.1 Angeforderte Leistungen

Im Rahmen des „Asset- & Configuration-Managements“ (ACM) ist eine kontinuierliche Überprüfung und Aktualisierung der Datenbestände zu den verwalteten Assets durchzuführen. Damit verbunden ist die Zielsetzung zum Ausbau einer bestehenden CMDB (configuration management database). Aktuell werden für die PB etwas mehr als 17500 Assets verwaltet, in Zukunft sind gemeinsam mit jenen der SIAG rund 18.500+ Asset zu verwalten. Das dafür einzusetzende Tool ist Ky2Help von Kyberna welches vom Auftraggeber bereit gestellt wird.

Der Auftraggeber verfügt über eine Systemlösung zur Erfassung und Verwaltung betriebsrelevanter Assets. Um den erweiterten Anforderungen gerecht zu werden zu können, sollen mit der vorliegenden Ausschreibung folgende Leistungen abgedeckt werden:

- 3 Personen Vollzeit für das Asset Management zur u.a. Abdeckung der Tätigkeiten:
 - o Bereitstellung und Anbringung der Etiketten mit fortlaufender Nummerierung (mit vom Auftraggeber vorgegebenen Technologie und Logik der Nummerierung)
 - o Verfolgen, Erfassen und Kontrollieren der Änderungen des Asset-Bestands inklusive Attributen und Relationen
 - o Durchführung struktureller Anpassungen sowie Wartungsarbeiten der CMDB
 - o Monatliche Erstellung von Berichten zu Aufgaben und zur Einhaltung der SLA
 - o Monatliches Treffen zur Besprechung der Aufgaben/Berichte/evt. Schwierigkeiten

2.3.2 Definierte SLA

Die Leistungserbringung wird anhand folgender Vereinbarung definiert:

- Anzahl der kontrollierten Assets pro Monat
- Anzahl der Einträge in die Asset-DB durch Auftragnehmer
- Anzahl auftretende Fehler bei Erstellung/Lösung von Incident aufgrund fehlerhafter Assetdaten
- Fehleranzahl in % der verwalteten Assets <5%)
- Vollständigkeit der Assets in % >95%

Ein Assetdatum ist dann als fehlerhaft zu werten und anzusehen wenn folgendes eintritt:

- dem Asset falsche oder nicht aktuelle Daten zu Relationen, Stati oder Attribute zugeordnet sind
- Asset physikalisch nicht mehr existent aber in CMDB immer noch als aktiv oder existent enthalten
- Fehlerhafter Eintrag zu technischer Spezifikation (falscher Typ, inkorrekte Größe/Kapazität, anderes Betriebssystem, ..)

Die Verwaltung behält sich vor, einmal im Quartal vorzugsweise ein Stockwerk eines Landhauses, potenziell auch ein spezifisches Amt oder eine Abteilung zu kontrollieren, um die Vollständigkeit und Korrektheit der Assets zu überprüfen.

Ein Assetdatensatz ist dann als vollständig zu betrachten, wenn sich sämtliche in einem Amt/Abteilung/Landhaus vorhandenen Assets in der CMDB wiederfinden. Jedes physikalisch vorhandene Asset welches nicht eingetragen ist wird als fehlend gewertet. Die Fehlerquote ergibt sich aus fehlenden Assets zu gesamter Anzahl an Assets und wird immer pro Amt/Abteilung/Landhaus gewertet.

2.3.3 Prozessdetails

Das Asset Management wird durch den ITIL-Prozess „Service Asset & Configuration Management“ abgedeckt. Für diese Aufgaben ist seitens der DNI ein dedizierter Ansprechpartner ernannt und verantwortlich. Diese Person ist gleichzeitig auch für die Definition und Zuteilung der Aufgaben an die beiden vom Auftragnehmer gestellten Personen verantwortlich und koordiniert und stimmt deren Einsätze mit Ihnen ab. Diese Person ist auch über Fortschritt der Arbeiten und eventuell auftretenden Schwierigkeiten zu informieren um im Zweifelsfalle eine Entscheidung zu treffen oder vom Management einzufordern.

Als Plattform wird Ky2Help verwendet wie eingangs erläutert. Die Assets selbst müssen in die zentrale CMDB eingetragen werden, dessen Daten für Kyberna zugänglich sein. Multifunktionsdrucker, Plotter, etc. sind natürlich einzutragen. Darüber hinaus gelten auch sämtliche weitere Rahmenbedingungen wie bereits weiter oben in Abschnitt 1.6 definiert.

2.3.4 Services und Dienste

Im Rahmen des Vertrags muss dediziertes Personal gestellt werden, welches in Vollzeit die Assets pflegt und füllt. Weiteres Personal ist dafür verantwortlich, diese Assets auch vor Ort regelmäßig zu kontrollieren und eventuell bei Bedarf entsprechende Etiketten anzubringen, die Einträge zu korrigieren etc.



Als dedizierte Assets zu behandeln, zu pflegen und zu dokumentieren sind:

- PC und Laptops sowie Monitore
- Drucker, Multifunktionsdrucker, Plotter und Scanner
- Netzwerkgeräte, WAN-Geräte
- Telefone, Handy (abhängig von Organisationsstruktur können auch diese Geräte als Asset verwaltet werden)
- etc.

Nicht als Asset zu behandeln sind hingegen Zubehör und "Kleinteile" wie:

- Maus und Tastatur
- PDA und GPS-Geräte
- Router, Switches und Modem der Telekommunikationsanbieter (z.B. Telekom, Brennercom, etc.)
- etc.

Die Administration der CMDB selbst ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung und wird vom Auftraggeber intern abgedeckt.

2.3.5 Rollen

Die oben angeführten Aufgabenschwerpunkte sollen durch folgende Rollen abgedeckt werden:

Change – Agent:

Verfolgt, kontrolliert und erfasst primär Änderungen (Changes) zum Asset-Bestand und den dazugehörigen Objektattributen- und Relationen in der CMDB und erstellt die Berichte zum Asset- und Change-Management.

Inventory – Agent:

Erfasst, protokolliert, inventarisiert (Etikettierung) und kontrolliert den Asset-Bestand und die dazugehörigen Objektattribute- und Relationen, führt Vergleiche und gegebenenfalls Korrekturen in der CMDB durch.

Configuration - Agent:

Dokumentiert und implementiert strukturelle Anpassungen der CMDB und kontrolliert den Asset-Bestand und die dazugehörigen Objektattribute- und Relationen. Als Produktspezialist zu „Ky2Help“ werden:

- Daten-Importe/Exporte durchgeführt
- Datenschnittstellen zu Drittprodukten implementiert und verwaltet
- Anwendungsspezifische Views und Datenlisten erstellt,
- Funktionsmodule konfiguriert
- Ky2Help – Schulungen

Neben den oben genannten rollenspezifischen Aufgaben führen die damit betrauten Personen auch periodisch Bestandsaufnahmen durch. Die Wartung der in Betrieb befindlichen Hardware und Software ist nicht Gegenstand des ACM.

2.3.6 Kontrolle der Dienstleistungen

Die Kontrolle der Dienstleistung erfolgt durch Monitoring und monatliche Berichterstattung anhand der vereinbarten KPI:

- Monitoring der definierten SLA mit Stichproben-artigen Kontrollen durch den Auftraggeber
- Monatliche Berichte durch den Auftragnehmer
- Monatliche Treffen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber
- Anwendung von Pönalen bei Nichteinhaltung der SLA

Als allgemeine Referenz dienen die Daten der CMDB und von Ky2Help. Auf Basis dieser Daten wird der monatliche Bericht durch den Auftragnehmer erstellt. Diese Berichte und KPI werden in den monatlichen Besprechungen des Vertragskomitees besprochen. Dem Komitee gehören von Seiten des Auftragnehmers ein speziell nominiertes Vertragsverantwortlicher in der Position einer weisungsbefugten Führungskraft, von Seiten des Auftraggebers die Rollen des RUP und DEC an. Diese lassen sich bei Bedarf durch entsprechende Techniker begleiten und unterstützen. Werden durch den Auftragnehmer die SLA nicht eingehalten, so fallen Pönalen an wie in Anlage5 „Anlage5_Pönalen_SM.docx“ definiert.



2.4 Wartung und Instandhaltung der HW-Infrastruktur

Die Landesverwaltung besitzt einen beträchtlichen Umfang an HW, die ebenfalls Großteil im Rahmen der Ausschreibung vom Dienstleister zu betreuen und zu warten ist. Die HW umfasst dabei PC, Notebooks, Monitore, Drucker, Server, Netzwerkgeräte, Plotter und einiges mehr. Der On-Site Support kümmert sich dabei im Rahmen der folgenden Definition um die:

- Instandhaltung der Arbeitsplätze inklusive Wartung und Austausch,
- Instandhaltung der Server inklusive Wartung und Austausch,
- Instandhaltung der Netzwerkgeräte inklusive Wartung und Austausch.
- Instandhaltung der USV-Geräte
- Instandhaltung der Drucker
- Instandhaltung der Plotter

Die vollständige Liste der zu betreuenden Geräte sieht Stand Ende 2012 wie in Anlage8 "Anlage8_Assetliste_2013" detailliert angeführt aus, durch die aktuellen Ausschreibungen und Geräte werden jedoch in 2013 bis Mitte 2014 der überwiegende Teil der PC, Monitore und Laptops sowie ein großer Teil der Drucker durch Leasinggeräte ersetzt.

2.4.1 Angeforderte Leistungen

Vom Auftragnehmer werden in diesem Kontext folgende Leistungen gefordert:

- Wartung aller HW-Geräte des Auftraggebers Vor-Ort. Die Geräte welche durch den Service der HW-Wartung abgedeckt sind werden in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" angeführt.
- Monatliche Erstellung von Berichten zu Aufgaben und zur Einhaltung der SLA;
- Monatliches Treffen zur Besprechung der Aufgaben/Berichte/evt. Schwierigkeiten..

2.4.2 Allgemeine Servicebeschreibung

Unter Instandhaltung ist die Behebung von Fehlern/Störungen zu verstehen, um den einwandfreien Hardwarebetrieb der Geräte mittels eines Vor-Ort-Einsatzes wiederherzustellen. Inbegriffen sind alle diesbezüglichen Leistungen und im Bedarfsfall der Ersatz von Komponenten oder des gesamten fehlerhaften Geräts.

Die Geräte welche Gegenstand der Instandhaltung sind, werden in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" aufgeführt. Dieses Inventar enthält die Liste der zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Ausschreibung genutzten, in Betrieb befindlichen und gewarteten Geräte. Eingeschlossen sind auch die Geräte in Garantie, und zwar unter Angabe des Garantie-Ablaufdatums.

Zwecks der Erstellung seines Angebots akzeptiert das Unternehmen die in der genannten Anlage veröffentlichte Beschreibung und erachtet diese als ausreichend.

Im Jahre 2012 wurden insgesamt 2234 Eingriffe für Instandhaltung onsite durchgeführt (1952 Arbeitsplatz, 262 Server/USV, 20 Netzwerkgeräte). Diese Informationen liefern keine Gewähr dafür, dass das Verhältnis „Zahl der Geräte/Zahl der Einsätze“ in den nächsten Jahren unverändert bleibt.

Das Angebot umfasst auch die Instandhaltung der Geräte in Garantie, die in der Anlage „Inventaranlage“ angegeben sind. In diesem Fall tritt der Instandhaltungsdienst bei der Ausführung oder dem Management des Vor-Ort-Einsatzes an die Stelle des Garantieerbringers. Die fehlerhaften Komponenten oder das gesamte, eventuell ausgetauschte Gerät werden auf der Grundlage von Vereinbarungen zwischen dem Instandhaltungsdienst und dem Lieferanten der Geräte in Garantie oder auf der Grundlage der Lieferverträge repariert oder wiederhergestellt. Der Auftragnehmer hat sich mit dem Lieferanten abzustimmen und die Durchführung der Arbeiten, die Behebung der Störungen sowie den Ersatz der Komponenten unter Einhaltung der Service-Levels zu organisieren.

Instandhaltungsarbeiten während der Garantiezeit basieren in jedem Fall auf der Bereitschaft des Garantieerbringers, die fehlerhaften Teile zu reparieren oder durch neue Teile zu ersetzen. Anderenfalls kann der Auftraggeber die Instandhaltung eines Geräts während der Garantiezeit in eine Instandhaltung außerhalb der Garantiezeit oder einen anderen Instandhaltungstatus umwandeln.

Die in der Liste enthaltenen Geräte sind durch den Vertrag abgedeckt, egal, wo sie sich innerhalb der Grenzen der Provinz befinden, und ihr Standort kann je nach Erfordernissen beliebig gewechselt werden.

Bei Geräten in Modulbauweise ist der Auftraggeber unbeschadet der Gesamtzahl der Module berechtigt, den Standort dieser Module gemäß seinen Bedürfnissen zwischen den Modulgehäusen, egal, wo diese aufgestellt sind, beliebig zu wechseln.

Bei einer Instandhaltungsanforderung für Geräte, deren Art nicht vertraglich vorgesehen ist, jedoch zu einer der vorgesehenen Klassen gehört, ist der Auftragnehmer jedenfalls verpflichtet, den angeforderten Service zu erbringen. Die Höhe der jährlichen Instandhaltungsgebühr wird von Auftraggeber und Auftragnehmer innerhalb der Frist zur Ausstellung der Quartalsrechnung ausgehandelt. Zur Festlegung der Höhe der Gebühr wird das Verhältnis Gebühr/Gerätepreis von



Geräten ähnlicher Art, die im Vertrag enthalten sind, berücksichtigt. Unter Preis ist der Listenpreis oder in dessen Ermangelung ein anderer verfügbarer Preis zu verstehen.

Die Gebühr für die Instandhaltung von Geräten, die keiner der bereits im Vertrag vorgesehenen Klassen zuzuordnen sind, kann auf der Grundlage desselben Kriteriums ermittelt werden.

Neue Geräte in Garantie, neue Geräte ohne Garantie, gebrauchte Geräte, für die noch eine Garantie gilt, oder gebrauchte Geräte ohne Garantie werden in die Instandhaltung ab dem Zeitpunkt aufgenommen, an dem der „Inventory-Agent“ Informationen über die Aufnahme der Nutzung eines Geräts und dessen Aufnahme in das Instandhaltungsprogramm erhält.

Der Inventory-Agent gibt den Nutzungszustand der Geräte in das Inventar ein.

Der Inventory-Agent teilt dem Instandhaltungsdienst alle Zustandsänderungen bezüglich der Aufnahme bzw. des Ausschlusses der Geräte in das/aus dem Instandhaltungsprogramm mit.

Wurden vom ursprünglichen Lieferanten Gebühren für die Produkte bezahlt, um Anspruch auf Service durch den Hersteller zu haben, hat der Auftragnehmer die Aufgabe und Verpflichtung, diese dem ursprünglichen Lieferanten zu zahlen und so das Recht auf den Service zu erwerben.

Der Auftraggeber ist berechtigt, beim Hersteller sicherzustellen, ob die Gebühr zur Garantie der geforderten Serviceleistung ordnungsgemäß entrichtet wurde.

Bei wesentlichen Upgrades der Geräte werden die entsprechenden Änderungen bei der ersten Gelegenheit in die Liste der gewarteten Teile aufgenommen.

Speichererweiterungen oder Upgrades residenter HW/SW gelten nicht als wesentlich.

Der Auftragnehmer hat die Aufgabe, etwaige Probleme zu lösen und im Bedarfsfall die entsprechenden Supportstellen bis zum Supportservice des Herstellers der von einer Störung betroffenen Geräte zu kontaktieren.

Sämtliche Informationen in Bezug auf die Geräte des Auftraggebers, die durch die unmittelbare oder mittelbare Tätigkeit an den auftragsgegenständlichen Systemen erlangt werden, dürfen ausschließlich im Rahmen der Instandhaltung genutzt und nicht an Dritte weitergegeben werden. Dies gilt auch für Informationen, die auf irgendeine Art und Weise durch die lokale Tätigkeit an den Servern oder bei der Herstellung der Verbindung zum Netzwerk oder den zugänglichen Anwendungen beschafft werden.

Die Techniker des Auftragnehmers, welche Vor-Ort-Einsätze durchführen, müssen mit mobilen Geräten (Smartphones oder Tablets) ausgerüstet sein, um Daten direkt am Einsatzort in die Softwareplattform ITSM (Ky2Help) eingeben und ändern zu können.

Der Einsatz von Diagnose- und Remote-Managementtools jeglicher Art muss mit dem Auftraggeber im Rahmen des Komitees für das operative Management vereinbart werden. Im Allgemeinen muss jeder Einsatz an Netzwerkgeräten direkt vor Ort erfolgen.

Die als Ersatz gelieferten Komponenten dürfen die CE-Zertifizierung des gesamten Geräts und dessen Garantie nicht beeinträchtigen. Bei sich wiederholenden und/oder andauernden Fehlern und/oder Störungen kann der Auftraggeber den Ersatz der vollständigen Einheit, welche als Störungsursache identifiziert wurde, verlangen.

Bei einem Instandhaltungseinsatz darf der Instandhaltungsdienst keine Einwände hinsichtlich Änderungen oder Manipulationen bei der Konfiguration der Geräte im Vergleich zu den Inventardaten vorbringen, es sei denn, es handelt sich um betrügerische Änderungen oder Manipulationen.

Im Folgenden sind detaillierte Angaben in Bezug auf die Instandhaltung einiger Geräteklassen aufgeführt, für welche in jedem Fall die oben aufgeführten allgemeinen Bedingungen gelten..

2.4.3 Instandhaltung der Serversysteme

In diesem Abschnitt sind die Bedingungen für den Instandhaltungsservice der MS-Windows- oder Linux-Server des Auftraggebers aufgeführt. Bei Widersprüchen mit anderen Teilen dieses Leistungsverzeichnisses gelten für diesen Abschnitt die im Folgenden aufgeführten Bestimmungen.

Der Instandhaltungsdienst für die Serversysteme hat die Aufgabe, Störungen bei dieser Art von Systemen zu beheben, d. h. die Hardwarefunktionen der Servergeräte mittels des Einsatzes beim Auftraggeber wiederherzustellen. Der Service umfasst somit alle diesbezüglichen Leistungen und im Bedarfsfall den Austausch der Komponenten oder des gesamten Geräts.



Die Techniker des Auftragnehmers, die Arbeiten an den Servern ausführen, müssen angemessene Kenntnisse sowohl über die Hardware als auch die Software besitzen.

Die Techniker müssen

- über Grundkenntnisse hinsichtlich der Windows-Betriebssysteme und der Serverarchitekturen, unabhängig von Hersteller und Modell, verfügen (für die Techniker ist ein fachlicher Fortbildungsplan zulasten des Auftragnehmers in Bezug auf die dem Auftragnehmer zu erbringende Dienstleistung vorzusehen);
- bei ihrer Tätigkeit einheitliche Einsatzprotokolle befolgen, die mit dem Auftraggeber zu vereinbaren sind;
- beim Einsatz über das notwendige Material verfügen: Ausrüstungen, Geräte, Treiber, Firmware und alles andere, was voraussichtlich erforderlich ist.

In Anbetracht der Bedeutung und der Sensibilität dieser Dienstleistung darf diese vom Auftragnehmer ausschließlich unter Inanspruchnahme seines eigenen Personals erbracht werden. Beabsichtigt der Auftragnehmer, externe Mitarbeiter, Selbstständige, Freiberufler oder Subunternehmer in Anspruch zu nehmen, muss er den Auftraggeber im Voraus darüber informieren. Dieser ist berechtigt, die Inanspruchnahme nach seinem eigenen unanfechtbaren Ermessen zu akzeptieren oder abzulehnen.

Der Auftraggeber muss dafür sorgen, dass die Informationen über die Konfiguration der Geräte aktuell sind, und zwar in Zusammenarbeit mit dem Asset-Management-Service, der dazu dient, das erforderliche Ersatzteillager einzurichten. Dem Auftraggeber muss innerhalb einer vierstündigen Lieferzeit ein **Ersatzgerät** mit folgenden Mindesteigenschaften zur Verfügung gestellt werden:

- Tower (Rack-capable)
- 1 X CPU (expandable to 2 CPU) Intel Xeon Quad Core, 8MB L3 cache, 80W, DDR3-1066
- RAM: 12 GB DDR3 ECC, expandable to 24 GB
- Drive bays: for 8 SAS/SATA hot pluggable HDDs
- Controller Raid SAS, RAID 1,5, cache 256 MB, battery backed write-cache
- Hot-Swap Hard Drives 72 GB SAS 15K
- Hot-Swap Hard Drives 450 GB SAS 15K
- DVD reader
- 2 free PCI Express slots
- 2 NIC Gigabit, WOL, PXE Support
- Interfaces: 4 USB, 1 serial
- Hot Plug Redundant Power Supply and Redundant Fans
- integr. Streamer, mind. 800 GB, nicht komprimiert (nativ)
- Schnittstellen-Remote-Management mit dedizierter RJ45-Steckverbindung, nativer Zugang zur Grafikkonsole
- Verwaltungssoftware für die Remote-Überwachung des Hardwarezustands
- German standard keyboard, 105 keys (Windows), optical mouse
- Die wesentlichen Hardware-Komponenten müssen im Microsoft-Windows-Server-Katalog enthalten sein.
- Die Server müssen für Microsoft Server 2008 und Red Hat Linux Enterprise zertifiziert sein.
- Notwendig sind alle Treiber für die Installation mit Windows Server 2003R2 und für den Netzwerkanschluss Windows 2003.

Auf Anfrage des Auftraggebers muss das Ersatzgerät auf Kosten des Auftraggebers der Art und Kapazität der Speichermedien angepasst werden.

Die Anfrage für den Serviceeinsatz bezüglich der Server hat ausschließlich mittels Callcenter durch vom Auftraggeber autorisiertes Personal zu erfolgen (eine Namensliste wird zur Verfügung gestellt).

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die neuen Firmware-/Softwareversionen für alle von Upgrades durch den Hersteller betroffenen Hardwareteile zu liefern, aber nicht zu installieren.

2.4.4 Instandhaltung der USV

Was die USV betrifft, gelten dieselben Einsatzbedingungen und dieselben Service-Levels wie für die Serversysteme. Der Auftragnehmer hat ferner für einen angemessenen Vorrat an Akkus zu sorgen, die als Ersatzkomponenten für die vom Instandhaltungsdienst abgedeckten USV zu verwenden sind, da der Ersatz dieser Akkus als wesentlicher Bestandteil des Vertrags gilt.

2.4.5 Instandhaltung der Netzwerkgeräte

Dieser Abschnitt des Leistungsverzeichnisses hat die Bedingungen für den technischen Kundendienst der Netzwerkgeräte des Auftraggebers zum Gegenstand einschließlich spezieller Software, die für zusätzliche und/oder Nebenfunktionen eingesetzt wird. Bei Widersprüchen mit anderen Teilen dieses Leistungsverzeichnisses gelten für



diesen Abschnitt die im Folgenden aufgeführten Bestimmungen, und die widersprüchlichen Bedingungen verlieren ihre Gültigkeit.

Die Bestimmungen für die Abwicklung dieser Dienstleistung ergänzen etwaige in anderen Teilen dieses Leistungsverzeichnisses enthaltene Bestimmungen und ersetzen diese bei Widersprüchen. Die Missachtung der Bestimmungen kann die Aufhebung des Servicevertrags, was den die Netzwerkgeräte betreffenden Teil anbelangt, zur Folge haben.

Zu diesen Bedingungen gesellt sich die Verpflichtung, die notwendigen Instrumente für die Analyse des Datenverkehrs und der Netzwerkprotokolle mit Ethernet-/Fast-Ethernet/Gigabit-Ethernet-Technik sowie internes Personal zur Verfügung zu haben, das diese vorteilhaft einsetzt.

Die Geräte welche Gegenstand des Vertrags sind, werden in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" aufgelistet.

In Anbetracht der Bedeutung und der Sensibilität dieser Dienstleistungen und der im Netz übertragenen Daten darf dieser Dienst vom Auftragnehmer ausschließlich unter Inanspruchnahme seines eigenen Personals erbracht werden. Beabsichtigt der Auftragnehmer, externe Mitarbeiter, Selbstständige, Freiberufler oder Subunternehmer in Anspruch zu nehmen, muss er den Auftraggeber im Voraus darüber informieren. Dieser ist berechtigt, die Inanspruchnahme nach seinem eigenen unanfechtbaren Ermessen zu akzeptieren oder abzulehnen.

Sämtliche Informationen in Bezug auf das Netzwerk und/oder den Auftraggeber, die durch die unmittelbare oder mittelbare Tätigkeit am Netzwerk erlangt werden, dürfen nicht für andere Zwecke eingesetzt oder an Dritte weitergegeben werden.

Unbeschadet der etwaigen zivil- und strafrechtlichen Haftungen ist der Zugriff auf im Netzwerk übertragene oder in den angebundenen Systemen enthaltene Daten ausdrücklich verboten.

In Ausnahmefällen ist die Analyse des Datenverkehrs zulässig, vorausgesetzt sie erfolgt unter unmittelbarer Aufsicht des technischen Personals des

Auftraggebers. Die eingeholten Informationen müssen dem vom Auftraggeber beauftragten Personal übergeben werden. Etwaige Kopien im Besitz des Personals des Auftragnehmers sind nach Abschluss der Analyse endgültig zu vernichten.

Vorwort:

Das Datenübertragungsnetzwerk des Auftraggebers (im Anschluss als „PB-Netzwerk“ bezeichnet) besteht zum größten Teil aus CISCO- und JUNIPER-NETWORKS-Geräten und in geringem Maß aus Geräten anderer Hersteller.

Diese Ausschreibungsbedingungen legen die Modalitäten für die Erbringung der betreffenden Dienstleistung fest und gliedern sich in 5 Teile: Der erste Teil enthält die allgemeinen und gemeinsamen Bestimmungen, der zweite die besonderen Angaben für die Cisco-Geräte, der dritte die für andere Gerätearten, der vierte die für die Backbone-Geräte und der fünfte die für die in den Schulen installierten Geräte.

Teil 1 – Allgemeine Bestimmungen

Geltungsbereich und Servicebeschränkungen

Der Service für die in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" aufgeführten Netzwerkgeräte sieht Folgendes vor:

- a) prompte Erbringung eines qualifizierten telefonischen Supports rund um die Uhr an allen Werk- und Feiertagen für HW und SW:
 - bei Störungen des konsolidierten Netzwerks;
 - bei Problemen während der Phasen zur erneuten Konfiguration sowohl einzelner Netzwerkelemente als auch der gesamten Netzwerkarchitektur, und zwar auch mit der Einfügung von nicht vertraglich festgelegten Produkten;
 - bei Implementierung neuer Funktionen zur Ergänzung der bereits bestehenden Konfigurationen;
 - bei HW-Störungen oder Verdacht auf solche Störungen;
- b) prompte Erbringung eines qualifizierten Vor-Ort-Supports bei Problemen, die telefonisch nicht gelöst werden können, und zwar innerhalb von acht Arbeitsstunden nach der Einsatzanforderung in allen Fällen gemäß Punkt a) und jedenfalls auf Anfrage des Auftraggebers;
- c) Lieferung und Installation neuer oder wiederaufbereiteter Originalersatzteile, sodass die HW- und SW-Funktionen garantiert werden, einschließlich Übergabe, Inbetriebnahme und Abholung an dem im Einzelfall angegebenen Ort;
- d) Lieferung der neuen Firmware-/Softwareversionen für die gewarteten Teile und deren Installation, falls zur Lösung von Netzwerkproblemen erforderlich (ausgeschlossen sind etwaige notwendige Hardware-Upgrades);
- e) Bereitstellung des direkten Rund-um-die-Uhr-Zugriffs auf die CCO-Serviceleistungen (Cisco Connection Online) für registrierte Kunden einschließlich des Zugriffs auf die Download-Bereiche der SW-Updates für Router, Switches usw. sowie der Anwendungspakete und entsprechenden Module und Patches;



- f) Bereitstellung **des direkten Rund-um-die-Uhr-Zugriffs auf die Juniper-Networks-Support-Serviceleistungen auf der Website www.juniper.net** einschließlich des Zugriffs auf die Download-Bereiche der Updates für Router, Switches usw. sowie der Anwendungspakete und entsprechenden Module und Patches;
- g) jederzeit Lieferung von detaillierten Informationen über den Stand der offenen Anforderungen. Dies kann durch eine Anfrage beim Sachbearbeiter und/oder durch den Zugriff auf das System zur Anrufverwaltung des Dienstleisters erfolgen.

Der Service erfolgt auf Anforderung des vom Auftraggeber beauftragten Personals, der selbstständig für die Überwachung und Beaufsichtigung des Netzwerks sorgt. Aktive Überwachungstätigkeiten seitens des Personals des Auftragnehmers sind nicht erforderlich.

Bei der Erfüllung der Verpflichtungen durch die Übernahme des Vergabevertrags gemäß diesen Ausschreibungsbedingungen muss **der etwaige direkte Remote-Zugang** zum PB-Netzwerk und den entsprechenden Konfigurationsdaten **im Einzelfall vereinbart werden**.

Lieferung und Abholung Ersatzteile

Bei Ersatz von Geräten oder deren Komponenten müssen die Originalteile, die neuwertig sein müssen oder deren Zustand zumindest dem der zu ersetzenden Teile entsprechen muss, auf Kosten des Auftragnehmers zum betreffenden Ort geliefert und abgeholt werden. Die HW- und SW-Version der Teile muss mindestens der der fehlerhaften oder als fehlerhaft befundenen Teile entsprechen.

In der Regel ist der Ersatz durch internes Personal des Auftragnehmers vorzunehmen, das im Bedarfsfall für die Wiederherstellung der spezifischen Konfigurationen und die Funktionsprüfung zu sorgen hat. Bei diesen Tätigkeiten wird es vom Personal des Auftraggebers unterstützt, das auch sicherstellt, dass die Arbeiten fachgerecht ausgeführt und die ursprünglichen Funktionen wiederhergestellt werden.

Der Ersatz kann auch durch Personal des Auftraggebers erfolgen, sofern von diesem angefordert, wobei die Verpflichtung des Auftragnehmers vorbehalten bleibt, bei anhaltenden Problemen einzugreifen.

In Ausnahmefällen hat der Auftragnehmer die Aufgabe und Verpflichtung, unverzüglich provisorische Geräte mit gleichwertigen oder höheren Leistungen zu liefern, um den Betrieb wiederherzustellen, sollte keine Möglichkeit bestehen, die Originalersatzteile innerhalb der vereinbarten Fristen zu liefern. Diese Situation darf maximal **15 Kalendertage** andauern und muss vom vom Auftraggeber beauftragten Personal im Voraus akzeptiert und genehmigt werden.

Bei sich wiederholenden und dauerhaften Fehlern und/oder Störungen kann der vollständige Ersatz einer ganzen Einheit mit allen Komponenten (Gehäuse, Module, Netzteile, Schnittstellen usw.) verlangt werden.

Präventive Wartung

Der Auftragnehmer ist auf Anfrage des vom Auftraggeber autorisierten Personals verpflichtet, zwischen dem 10. und 11. Monat nach Abschluss des Vertrags oder dessen jährlicher Verlängerung eine präventive Wartung an einer Zahl an Geräten vorzunehmen, die max. 40 % des gesamten gewarteten Bestands beträgt, wobei zu berücksichtigen ist, dass es sich vorwiegend um Geräte in Modulbauweise des oberen Segments handelt. Diese Wartungsarbeiten sind zeitlich so einzuplanen, dass der normale Büroablauf nicht behindert wird, und jedenfalls abends **ab 16:00 Uhr**. Die logistischen Vorbereitungen und die Bereitstellung der Arbeitsmittel und Werkzeuge fallen in den Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers.

Die Liste der Geräte wird durch das vom Auftraggeber beauftragten Personal geliefert. Die abzuwickelnden Instandhaltungsarbeiten werden zwischen dem beauftragten Personal des Auftraggebers und dem Auftragnehmer vereinbart.

Proaktive Maßnahmen

Stellt das vom Auftraggeber beauftragte Personal eine Verminderung der Leistungen eines Geräts oder sonstige anormale Situationen in Bezug auf den Datenverkehr, Übertragungsfehler usw. fest, die auf verborgene Fehler zurückzuführen sind, kann der Einsatz des Auftragnehmers wie für alle anderen offensichtlichen Störungen angefordert werden.

Remote-Netzzugang

In der Regel ist die Möglichkeit für den Remote-Zugang zum Netzwerk für Servicemaßnahmen gemäß diesen Ausschreibungsbedingungen ausgeschlossen.

Eventuell angeforderte Arbeiten am Netzwerk und den Geräten dürfen ausschließlich unter direkter Aufsicht und mit der Genehmigung des vom Auftraggeber beauftragten Personals durchgeführt werden, welches die notwendigen Informationen und etwaigen speziellen Anweisungen liefert.

Teil 2 – Besondere Bestimmungen für CISCO-Produkte

Direkter Zugang zu den Cisco-TAC-Serviceleistungen



Was die Cisco-HW- und -Softwareprodukte betrifft, muss dem vom Auftraggeber beauftragten und benannten Personal der Zugang zu den Ressourcen für registrierte Nutzer des CCO-Service (Cisco Connection Online) gewährleistet werden.

In diesem Kontext sind alle technischen Informationen für die registrierten Kunden sowie alle SW-/FW-Downloadbereiche für Router, Switches, Firewalls usw. sowie für die genutzten Anwendungspakete (ACS, PFM, RME, LAN/WAN usw.) zugänglich.

Hardware

Innerhalb von 24 Stunden müssen die Ersatzteile für die in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" aufgeführten Cisco-Produkte verfügbar sein. Die neuen SW-/FW-Versionen müssen über CCO für das vom Auftraggeber beauftragte Personal frei zugänglich sein.

Software

Bei Inkrafttreten des Vertrags und später auf Anfrage müssen die aktuellen Haupt- und Nebenversionen für die vom Auftraggeber eingesetzten Cisco-Produkte geliefert werden, bei denen es sich insbesondere um folgende handelt:

- Ciscosecure ACS

Wenn verfügbar, müssen unverzüglich das Installationspaket und später das komplette Originalset der Dokumentation auch in Papierform geliefert werden.

SW-Betriebsstörungen sind als gleichwertig mit Störungen der Netzwerkgeräte zu erachten. Es gelten somit die für die Hardware vorgesehenen Bedingungen bezüglich der Einsätze einschließlich der Vor-Ort-Maßnahmen.

Ist zur Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit die vollständige Neuinstallation der Software erforderlich, gelten die entsprechenden Maßnahmen als in diesem Vertrag inbegriffen und abgedeckt.

Für die Cisco-Geräte gelten spezielle SLAs (siehe Abschnitt 2.4.8).

Teil 3 – Besondere Bestimmungen für sonstige Produkte

Das Netzwerk enthält einen minimalen Anteil an Geräten verschiedener Hersteller. Bei diesen Geräten ist bei Störungen der Ersatz durch identische Geräte zu bevorzugen, insbesondere wenn mehrere identische Einheiten am selben Ort in Betrieb sind. Bei Störungen ist jedoch auch der Ersatz durch Einheiten anderer Hersteller und Modelle zulässig, vorausgesetzt die Kompatibilität wird gewährleistet und diese bieten dieselben Funktionen wie die fehlerhafte Komponente, auch wenn diese im besonderen Fall nicht genutzt werden. Der Ersatz durch unterschiedliche Geräte muss im Voraus schriftlich durch das vom Auftraggeber beauftragte Personal autorisiert und akzeptiert werden.

Teil 4 – Besondere Bestimmungen für die Geräte des Rechenzentrums

Am Sitz der Südtiroler Informatik in der Siemensstr. 29 befindet sich das Landesrechenzentrum, das teils auf Cisco-Geräten und teils auf Juniper-Geräten basiert.

Die Geräte des Rechenzentrums sind in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" angegeben.

Für die Geräte des Rechenzentrums gelten spezielle SLAs (siehe Abschnitt 2.4.8).

2.4.6 Instandhaltung der Drucker

Was die Drucker betrifft, gelten dieselben Einsatzbedingungen und dieselben Service-Levels wie für die Serversysteme. Auch der eventuell angeforderte Ersatz der Fixiereinheiten der vom Instandhaltungsservice betroffenen Drucker muss als wesentlicher Bestandteil des Vertrags in diesem inbegriffen sein.

2.4.7 Instandhaltung der Plotter und A0-Scanner

Was die Plotter betrifft, gelten dieselben Einsatzbedingungen und dieselben Service-Levels wie für die Serversysteme.

Hinsichtlich der in der Anlage „Plotter CarePack“ (A0 Plotter und A0 Scanner) angegebenen Plotter und Scanner muss der Auftragnehmer ferner einen Servicevertrag und eine Garantieverlängerung aktivieren, sowie diese fällig sind.

Aktuell fallen in diese Kategorie nur Geräte von HP, weswegen es sich dabei um einen HP-Servicevertrag mit der Bezeichnung CarePack (für die Geräte, für welche noch eine Garantie besteht) oder HP Post Warranty (für die Geräte, für welche die Garantiezeit abgelaufen ist) handelt. Für - durch einen möglichen Austausch und Zukauf - zukünftige Geräte anderer Hersteller, sind eine gleichwertige Lösung durch den Auftragnehmern vorzusehen und die Kosten zu übernehmen.



In jedem Fall geht der Ersatz der sog. Verbrauchsmaterialien zu Lasten des Auftraggebers und nicht des Zuschlagsempfängers.

2.4.8 Definierte SLA

Allgemeine SLAs:

Der Instandhaltungsservice steht von Montag bis Freitag von 8 bis 19 Uhr entsprechend den Bürozeiten des Auftraggebers zur Verfügung.

Der Instandhaltungsservice hat einen Vor-Ort-Einsatz zu erbringen:

- spätestens innerhalb des nächsten halben Arbeitstags nach der Erstellung eines Tickets seitens des CC, sofern es sich um eine blockierende Störung handelt;
- spätestens innerhalb des nächsten Arbeitstags nach der Erstellung eines Tickets seitens des CC, sofern es sich um eine nicht blockierende Störung handelt;
- in jedem Fall innerhalb längerer Fristen, sofern mit dem Nutzer vereinbart.

Kann die Störung beim ersten Einsatz nicht behoben werden, muss der Nutzer darüber informiert werden, wie lange es vermutlich dauert, bis der Schaden repariert werden kann und ob die Möglichkeit für ein vorübergehendes Ersatzgerät besteht. Bei Anfrage seitens des Nutzers muss der Instandhaltungsdienst diesem ein **Ersatzgerät** liefern, das mindestens gleichwertig mit dem von der Störung betroffenen Gerät ist, und ggf. für die Datenübertragung sorgen.

- Handelt es sich um ein provisorisches Ersatzgerät, muss das Originalgerät spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Ersatz repariert und beim Nutzer wieder in Betrieb genommen werden.

Ist aufgrund des Ersatzes von Komponenten die Installation von Standardsoftwarekomponenten der Arbeitsplätze oder der gesamten Standardbasissoftwareinstallation erforderlich, gilt die Installation als im Service inbegriffen.

Spezielle SLAs für die Instandhaltung der Serversysteme

- Der erste telefonische Kontakt mit dem technischen Personal des Unternehmens, welches eine besondere Ausbildung bezüglich des zu lösenden Problems besitzt, hat innerhalb von 30 Minuten nach dem Anruf bei einer vorgegebenen bzw. im Einzelfall angegebenen Nummer zu erfolgen.
- Der Vor-Ort-Einsatz muss innerhalb von drei Stunden nach der Einsatzanforderung garantiert werden.
- In 90 % der Fälle muss die Störung innerhalb von fünf Stunden nach der Anforderung behoben werden.
- In den restlichen 10 % muss die Störung innerhalb von 24 Stunden nach der Anforderung behoben werden.
- Dieselben Einsatzzeiten sind auch für die Betriebsstätten des Auftraggebers in Randbezirken zu garantieren.
- Der Vor-Ort-Einsatz kann eine unbegrenzte Dauer aufweisen, und zwar bis zur Feststellung der Ursache und zur Lösung des Problems.
- Sechs Stunden nach der Serviceanforderung ist der Auftraggeber berechtigt, die Installation eines Ersatzgeräts anzufordern. Dieses System muss innerhalb von einer Stunde nach der Anforderung vor Ort zur Verfügung stehen.

Der Kontakt mit dem Screening-, Verwaltungs- und/oder Personal, das keine geeignete Ausbildung bezüglich des besonderen Falls aufweist, wird nicht als ein solcher Kontakt gewertet. Bei diesem Kontakt gibt der Auftraggeber auf Aufforderung weitere technische Elemente an, die vernünftigerweise als notwendig zur Bewertung des Problems erachtet werden und beim Anruf nicht geliefert wurden.

Spezielle SLAs für die Instandhaltung der Netzwerkgeräte

- Der erste telefonische Kontakt mit dem technischen Personal des Unternehmens, welches eine besondere Ausbildung bezüglich des zu lösenden Problems besitzt, hat innerhalb von 30 Minuten nach dem Anruf bei einer vorgegebenen bzw. im Einzelfall angegebenen Nummer zu erfolgen.
- **Innerhalb von 60 Minuten** nach dem ersten technischen Kontakt bzw. nach der Angabe der angeforderten Bewertungselemente muss das Unternehmen **die Ursache des dargestellten Problems identifizieren** und eine mögliche Lösung liefern und im Bedarfsfall dem vom Auftraggeber beauftragten Personal bei der Implementierung Anweisungen erteilen.
- Wurde **innerhalb von 8 Arbeitsstunden** telefonisch keine Lösung gefunden oder unverzüglich auf Anfrage des Auftraggebers hat der Auftragnehmer einen Vor-Ort-Einsatz mit qualifiziertem Personal zu erbringen, das in der Lage ist, die Problemanalyse, Korrekturmaßnahmen (an HW und SW) sowie die abschließenden Funktionsprüfungen selbstständig und wirkungsvoll durchzuführen.
- Der Vor-Ort-Einsatz muss bei Anforderung durch den Auftraggeber innerhalb von drei Stunden nach der Einsatzanforderung garantiert werden.



- Der Vor-Ort-Einsatz kann eine unbegrenzte Dauer aufweisen, und zwar bis zur Feststellung der Ursache und zur Lösung des Problems.
- Möglich ist zudem die Anforderung eines Vor-Ort-Einsatzes von hoch qualifiziertem Personal mit geeigneten Instrumenten zur Analyse besonderer Netzwerkprobleme oder zur Lösung von Problemen im Hinblick auf den Betrieb und die Interoperabilität mit anderen Geräten, auch wenn diese von Dritten geliefert wurden und gewartet werden. Bei blockierenden Störungen oder solchen, welche die ordnungsgemäße Erbringung der Dienstleistungen des Auftraggebers beeinträchtigen, muss der Einsatz dieses Personals prompt und jedenfalls **innerhalb von 2 Kalendertagen** nach der Anforderung erfolgen. In den anderen Fällen hat der Einsatz **innerhalb von 7 Kalendertagen** zu erfolgen.
- Die Lieferung etwaiger notwendiger Ersatzteile muss innerhalb von 24 Stunden nach der ersten Anforderung erfolgen (es gilt das Datum der Meldung) wobei Sonn- und Feiertage ausgeschlossen sind.

Der Kontakt mit dem Screeningpersonal, Verwaltungspersonal und/oder sonstigem Personal das keine geeignete Ausbildung bezüglich des besonderen Falls aufweist, wird nicht als ein solcher Kontakt gewertet. Bei diesem Kontakt gibt der Auftraggeber auf Aufforderung weitere technische Elemente an, die vernünftigerweise als notwendig zur Bewertung des Problems erachtet werden und beim Anruf nicht geliefert wurden.

Im Bedarfsfall hat der Auftragnehmer mehrere Techniker gleichzeitig eventuell an verschiedenen Orten einzusetzen.

Spezielle SLAs für die Instandhaltung von CISCO-Geräten

Die folgenden SLAs gelten als Ergänzung zu den allgemeinen SLAs für die im vorherigen Punkt aufgeführten Netzwerkgeräte.

- Bei blockierenden oder jedenfalls schwerwiegenden und die Erbringung der Dienstleistungen des Auftraggebers beeinträchtigenden Störungen muss die Anforderung, sofern das Problem **innerhalb von 60 Minuten** nach dem ersten technischen Einsatz nicht genau identifiziert werden konnte, an die Cisco-Kundendienststelle (TAC) weitergeleitet werden. Die Mitteilungen bezüglich der Weiterleitung sowie jegliche weitere Kommunikation zwischen dem Auftragnehmer und Cisco TAC müssen dem Auftraggeber zur Kenntnisnahme übermittelt werden. Sofern möglich, muss für eine direkte Kommunikation zwischen Cisco TAC und dem beauftragten Personal des Auftraggebers gesorgt werden, um Zwischenschritte und entsprechende Verzögerungen auf ein Mindestmaß zu beschränken.
- Die Weiterleitung der Einsatzanforderungen an Cisco TAC hat auch bei nicht blockierenden Problemen, die **innerhalb von 8 Arbeitsstunden** nach der Anforderung nicht gelöst werden können, zu erfolgen. Ausnahmen müssen im Einzelfall begründet und vereinbart werden.
- **Innerhalb von 24 Stunden** müssen die Ersatzteile für die in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" aufgeführten Cisco-Produkte verfügbar sein. Die neuen SW-/FW-Versionen müssen über CCO für das vom Auftraggeber beauftragte Personal frei zugänglich sein.

Spezielle SLAs für die Instandhaltung von Netzwerkgeräten des Rechenzentrums

Für die Netzwerkgeräte des Rechenzentrums gelten dieselben SLAs wie für die Cisco-Geräte gemäß dem vorherigen Punkt mit folgenden Ergänzungen:

- Wurde **innerhalb von 4 Arbeitsstunden** telefonisch keine Lösung gefunden oder unverzüglich auf Anfrage des Auftraggebers hat der Auftragnehmer einen Vor-Ort-Einsatz mit qualifiziertem Personal zu erbringen, das in der Lage ist, die Problemanalyse, Korrekturmaßnahmen (an HW und SW) sowie die abschließenden Funktionsprüfungen selbstständig und wirkungsvoll durchzuführen.
- Die Ersatzteile sind innerhalb von maximal **6 Stunden** nach der Anforderung – Sonn- und Feiertage eingeschlossen – zu liefern.
- Können die Ersatzteile nicht innerhalb von 6 Stunden geliefert werden oder bei sich wiederholenden und dauerhaften Fehlern und/oder Störungen, kann der vollständige Ersatz einer ganzen Einheit mit allen Komponenten (Gehäuse, Module, Netzteile, Schnittstellen, Kabel usw.) verlangt werden.
- Die ersetzte Einheit muss mit der fehlerhaften Einheit identisch sein (in diesem Fall kann der Ersatz als endgültig gelten) oder sie kann „funktionell identisch“, d. h. in der Lage sein, identische Funktionen und Leistungen zur Verfügung zu stellen, die mit der durchschnittlichen Belastung des Netzwerks und der verschiedenen Schnittstellen kompatibel und ausreichend sind, um den ersetzten Service abzudecken. In diesem Fall gilt der Ersatz als vorübergehend für den zur Lieferung der Originalersatzteile notwendigen Zeitraum. Diese Situation darf maximal **15 Kalendertage** andauern und muss vom Auftraggeber beauftragten Personal im Voraus akzeptiert und genehmigt werden.

Die Konfiguration des Ersatzgeräts muss vom Auftragnehmer ausgeführt werden, und zwar mittels qualifizierten Personals auf der Grundlage der Konfigurationen der ersetzten Komponenten. Diese Konfigurationen sind von den ersetzten Komponenten zu übernehmen oder werden vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

Pönalen



- Der Auftragnehmer wird für jeden Verstoß gegen jede einzelne der oben aufgeführten SLAs mit einer Pönale von 100 Euro belegt.

2.4.9 Prozessdetails

Der Instandhaltungsdienst führt Einsätze infolge von vom Callcenter gemeldeten Störungen durch, für welche als wahrscheinliche Ursache ein Hardware-Fehler identifiziert wurde.

Das Callcenter öffnet ein Ticket, das nach der Eröffnung und einer anfänglichen Diagnose dem Instandhaltungsdienst übermittelt wird, der dieses bearbeitet. Der Leiter des Instandhaltungsdienstes ist für die Planung und Koordination der Einsätze einschließlich der Einhaltung der SLAs verantwortlich.

Er sammelt also alle Anfragen und plant für alle On-Site Mitarbeiter die Eingriffe. Nach erfolgter Durchführung der Arbeiten sowie bei jedem nötigen Eingriff werden diese für das jeweilige Ticket dokumentiert. Festzuhalten sind mindestens das Datum und die Uhrzeit des Anrufs, die Namen des beteiligten Personals, die Diagnose, die ergriffenen Maßnahmen, die ersetzten Teile sowie die Abnahmeprüfung mit der Beschreibung der durchgeführten Tests und jeweiligen Ergebnisse.

Probleme in Verbindung mit Softwarestörungen oder -problemen direkt an den Serversystemen, den Netzwerkgeräten und den USV dürfen ausschließlich von dazu befugtem Personal des Auftraggebers gemeldet werden. Ohne Validierung dieses Personals dürfen Meldungen anderer Quellen nicht akzeptiert werden.

Diese als Prozessdetails gelieferten Angaben könnten sich ändern und sind rein indikativ.

Als Plattform zur Dokumentation der Arbeiten bzw. zur Verwaltung der Daten der Assets im Falle von sich ergebenden Änderungen sind die Auftraggeber bereitgestellten Plattformen zu verwenden wie in den vorangehenden Kapiteln erläutert.

2.4.10 Dimensionierung des Services und des Dienstes

Es gilt festzuhalten, dass die Landesverwaltung letzthin eine Ausschreibung zum Leasing von PC, Notebooks und Monitoren veröffentlicht hat. Auf Basis dieses Leasings sollen ab Zuschlag und Vertragsabschluss innerhalb eines Jahres sämtliche PC, Laptops und Monitore schrittweise ausgetauscht werden. Für die geleasteten Geräte wird das Call Center in Zukunft nur mehr die Anrufe entgegennehmen und Tickets erstellen. Der Vor-Ort-Service mit Behebung Problem oder Austausch des Gerätes ist nicht Gegenstand dieser Ausschreibung. Es verbleiben somit nach Ablauf eines Jahres keine PC, Laptops, Monitore in der Wartung durch diese Ausschreibung, evt. nicht ausgetauschte Rechner in verschiedenen technischen Laboren oder Messstationen sind ebenso von dieser Ausschreibung ausgenommen. Für die Auslieferung der neuen Rechner ist ein relativ gleichmäßiger Verlauf vorgesehen mit etwas mehr Gewicht in den ersten Monaten, z.B. rd. 40% nach 4 Monaten und gut 55% nach 6 Monaten etc.

Eine weitere Maßnahme mit Auswirkungen auf die gegenständliche Ausschreibung ist der Vertrag zum Leasing von Multifunktionsdruckern. Aufgrund eines aktuellen Vertrags wird die Landesverwaltung eine Reihe von alten Druckern durch Leasinggeräte ersetzen, für die ebenso der entsprechende Vertragsnehmer die Wartung übernimmt. Für diese neuen Leasinggeräte beschränken sich die Aufgaben des Auftragnehmers der gegenständlichen Ausschreibung auf die Annahme der Anrufe und Erstellung der Tickets sowie Weiterleitung an den verantwortlichen Lieferanten. Der Verlauf der Anzahl der zu wartenden Geräte der Landesverwaltung sowie der anderen beteiligten Körperschaften ist in der Tabelle im Vorwort angeführt. Die Werte verstehen sich als gerundete Werte und Schätzungen nach aktueller Kenntnis und Wissensstand.

Zusätzlich sind für die PAB folgende Rechner zu berücksichtigen:

- PC: ab 2015 Rechner des Kataster
- Notebook: ab 2015 Rechner des Kataster

Soweit also Geräte noch nicht durch den Leasingvertrag oder Printmanagementvertrag abgedeckt sind, werden die Geräte weiterhin über das CC abgewickelt. Sowie jedoch das Gerät ausgetauscht wurde, ist der entsprechende Lieferant für die Wartung vor Ort verantwortlich. Die Anfragen und die Ticketerstellung laufen in jedem Falle über das CC, welches als SPOC dient. Das Ticket wird anschließend abhängig vom spezifischen Asset dem neuen PC-Lieferanten, dem Drucker-Lieferanten oder dem CC-Vertrag zugeordnet.

Insgesamt gibt es heute an die 7700 (7000+SIAG) Arbeitsplätze (PDL posti di lavoro) die von allen Angestellten der öffentlichen Verwaltung und der Schulen verwendet werden. Ein Standardarbeitsplatz ist mit HW aus der aktuellen Ausschreibung EUC2015 nach Anlage 7 "Anlage7_Tipologia_HW.docx" bestückt und mit SW wie in beigelegtem Dokument "Anlage4_SW_Help_Desk.xls" ausgestattet. Der Auftraggeber behält sich jedoch das Recht vor, diese Definition regelmäßig zu prüfen und bei Bedarf dem Fortschritt der Technik und geänderten Anforderungen anzupassen. Es ist zu ergänzen, dass die Abteilung 41 eine gewisse Selbstständigkeit besitzt. Diese Abteilung hat in 2012 Geräte angekauft, für die noch die Garantie läuft. Für diese Geräte ist von Seiten des Auftragnehmers keine HW-Wartung



durchzuführen. Ansonsten gilt was auch bereits für die Geräte des neuen Leasingvertrags definiert wurde. Sämtliche Probleme werden dem Call Center gemeldet. Erst nach Ablauf der Garantiefrist fallen die Geräte auch hinsichtlich HW-Wartung in die Betreuung durch den Auftragnehmer.

Hinsichtlich der Schulen fallen auch weiterhin nur die (zunehmend sinkende Anzahl der verbleibenden) Geräte der PB inklusive Lasis in der Ausschreibung, abgedeckt. Die Geräte der Didaktik der Schulen werden mit dieser Ausschreibung hingegen nicht abgedeckt!

Nach erfolgtem Austausch durch den Leasingvertrag verbleiben somit alle noch nicht getauschten Geräte (Geräte die aus spezifischen Gründen nicht getauscht werden können (z.B. in technischen Labors), die Geräte der Agenturen sowie ab Ablauf der Garantie jene des Kataster, Geräte der Schulen – nicht Didaktik, ausschließlich Schulverwaltung) Gegenstand der Ausschreibung.

Ebenso bleiben sämtliche Agenturen der Südtiroler Landesverwaltung die bereits heute bestehen, bzw. in Zukunft durch Ausgliederung von Abteilung oder Kompetenzen in neue Agenturen entstehen Gegenstand dieser Ausschreibung und müssen hinsichtlich ihrer Anfragen und Vor-Ort-Dienste vom Auftragnehmer abgedeckt werden sofern nicht explizit abweichend von dieser Regelung definiert und kommuniziert.

In selber Weise sind Telearbeitsplätze von Mitarbeitern der Landesverwaltung Inhalt der Ausschreibung, Vor-Ort-Dienste in diesem Falle liegen im Zuständigkeitsbereich der Auftragnehmers.

2.4.11 Rollen

Bei der Erbringung der Dienstleistungen hat der Auftragnehmer folgende Rollen zur Verfügung zu stellen:

- Leiter des Instandhaltungsdienstes: Dieser koordiniert alle Vor-Ort-Einsätze und insbesondere jene in Verbindung mit dem Instandhaltungsservice und den arbeitsplatzspezifischen Diensten. Der Koordinator prüft die durchzuführenden Einsätze und gibt den Technikern, welche die Einsätze konkret durchführen, die jeweiligen Prioritäten vor. Der Koordinator ist ebenso für die Einhaltung der für die Dienstleistungen vereinbarten SLAs verantwortlich.

2.4.12 Berichterstattung

Einmal pro Monat muss der Auftragnehmer einen zusammenfassenden Bericht über die Anrufe liefern, die den Instandhaltungsdienst betreffen. Dieser Bericht muss folgende Angaben enthalten:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs, Name der Person, die den Anruf entgegengenommen hat, erster Kontakt, Einsatz, spätere Einsätze usw. bis zum Abschluss;
- Namen des an den verschiedenen Phasen beteiligten Personals;
- bestehendes Problem;
- Diagnose;
- ergriffene Maßnahmen;
- ersetzte Teile;
- durchgeführte Prüfungen und Messungen;
- Abnahmeprüfung mit Beschreibung der durchgeführten Tests und der jeweiligen Ergebnisse.

Für jeden Anruf muss angegeben werden, ob er unter die unter Punkt 2.4.8 geforderten SLAs fiel.

2.4.13 Kontrolle der Dienstleistungen

Zur Kontrolle der Dienstleistungen sind folgende Instrumente vorgesehen:

- Monitoring der definierten SLA mit Stichproben-artigen Kontrollen durch den Auftraggeber
- Monatliche Berichte durch den Auftragnehmer
- Monatliche Treffen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber
- Anwendung von Pönalen bei Nichteinhaltung der SLA

Als allgemeine Referenz dienen die Daten der Ticketingplattform. Auf Basis dieser Daten wird der monatliche Bericht durch den Auftragnehmer erstellt. Diese Berichte und KPI werden in den monatlichen Besprechungen des Vertragskomitees besprochen. Dem Komitee gehören von Seiten des Auftragnehmers ein speziell nominiertes Vertragsverantwortlicher in der Position einer weisungsbefugten Führungskraft, von Seiten des Auftragsgebers die Rollen des RUP und DEC an. Diese lassen sich bei Bedarf durch entsprechende Techniker begleiten und unterstützen. Werden durch den Auftragnehmer die SLA nicht eingehalten, so fallen Pönalen an wie in Anlage5 "Anlage5_Pönalen_SM.docx" definiert.



2.5 Arbeitsplatz-spezifische Dienste und Services

2.5.1 Angeforderte Leistungen

- Installation von Peripheriegeräten: Diese Leistung umfasst die Installation einer Reihe von Peripheriegeräten durch den Auftragnehmer an den Arbeitsplätzen, falls vom Nutzer angefordert.
- Abholung von nicht mehr genutzten Geräten: Diese Leistung umfasst die Abholung der vom Nutzer nicht mehr genutzten Altgeräte.
- Thin-Client-Management: Diese Leistung umfasst auf Anfrage die Konfiguration und Installation von Thin Clients beim Nutzer.
- Service an Sonderarbeitsplätzen: Diese Leistung umfasst eine Reihe von Tätigkeiten, die an Sonderarbeitsplätzen (Desktops, Laptops) durchgeführt werden müssen.

Installation von Peripheriegeräten

Die Leistung umfasst auf Anfrage des Nutzers die Vor-Ort-Installation von Peripheriegeräten, die normalerweise an den Arbeitsplatz angeschlossen sind, wie Drucker, Scanner, externe Festplatten, Netzkabel, Videokabel, Stromkabel, bzw. aller Peripheriegeräte und Zubehörteile, die nicht von anderen Instandhaltungs- und Serviceverträgen abgedeckt sind. Die zu installierenden Peripheriegeräte und Zubehörteile werden vom Auftraggeber geliefert. Für diese Leistung sind schätzungsweise 25 Personentage pro Jahr erforderlich.

Die Leistung umfasst auch die Aktualisierung der Inventarangaben in Bezug auf den Zustand des Geräts und seinen Standort.

Abholung von nicht mehr genutzten Geräten

Diese Leistung umfasst alle Tätigkeiten im Rahmen der Vor-Ort-Abholung von Geräten, die nicht mehr vom Nutzer genutzt werden.

Die abgeholt Geräte können je nach Anweisungen des Auftraggebers

- als Vorrat gelagert werden – in diesem Fall muss das abgeholte Gerät dem Lager des Auftraggebers übergeben werden, wobei das Inventar hinsichtlich des Zustands des Geräts und seines Standorts zu aktualisieren ist;
- verschrottet werden – in diesem Fall muss das abgeholte Gerät entsorgt werden, wobei die Abbuchung des Vermögenswerts vom Landesbestand zu erfolgen hat und der Vermögensbestand in Bezug auf den Zustand des Geräts aktualisiert werden muss. Beabsichtigt der Auftraggeber, das Gerät einer anderen Körperschaft oder Vereinigung zu überlassen, hat der Auftragnehmer ggf. das Gerät entsprechend vorzubereiten und die enthaltenen Daten zu löschen (z. B. Löschen der Daten von einer externen Festplatte oder einem PC).

Für diese Leistung sind 15 Personentage pro Jahr anzusetzen.

Thin-Client-Management

Diese Leistung umfasst das Management von Thin-Client-Arbeitsplätzen, d. h. folgende Tätigkeiten:

- Installation der Thin-Client-Arbeitsplätze: Auf Anfrage des Auftraggebers muss der Auftraggeber das Hardware-Gerät im Lager des Auftraggebers abholen und dieses vor Ort beim Nutzer installieren und einrichten. Die Informationen für die Konfiguration werden vom Auftraggeber geliefert. Die Leistung umfasst die Aktualisierung des Vermögensbestands auch was den Standort und Zustand des Geräts betrifft.
- Vor-Ort-Service an den Thin-Client-Arbeitsplätzen: Bei Problemen an den Thin-Client-Arbeitsplätzen muss der Auftragnehmer ggf. vor Ort eingreifen, um das Problem zu lösen und eventuell das Gerät durch eins ersetzen, das aus dem Lager des Auftraggebers abgeholt wurde. Die Tätigkeit umfasst auch ggf. die Aktualisierung des Vermögensbestands.
- Abholung von Thin-Client-Arbeitsplätzen: Bei Aufgabe eines Arbeitsplatzes muss der Auftragnehmer das Gerät vor Ort abholen und dem Lager des Auftraggebers übergeben. Die Tätigkeit umfasst die Aktualisierung des Vermögensbestands, auch was den Standort und Zustand des Geräts betrifft.

Für diese Leistung sind 25 Personentage pro Jahr anzusetzen.

Service an Sonderarbeitsplätzen

Die Leistung umfasst den Vor-Ort-Service an Arbeitsplätzen, die vom Landesstandard abweichen, oder an sog. Stand-alone-Installationen. Diese Art der Arbeitsplätze umfasst verschiedene Laptop-Typen sowie spezielle personalisierte Installationen oder PCs außerhalb der Landesdomäne.

Für diese Leistung sind 35 Personentage pro Jahr anzusetzen

2.5.2 Definierte SLA



Die die Leistungen unter Punkt 2.4 betreffenden Vor-Ort-Einsätze müssen in 90 % der Fälle innerhalb von 16 Arbeitsstunden (es gilt eine Arbeitszeit von 8 bis 19 Uhr) nach der Meldung erfolgen. In den restlichen 10 % der Fälle muss der Einsatz innerhalb von 26 Arbeitsstunden (es gilt eine Arbeitszeit von 8 bis 19 Uhr) nach der Meldung erfolgen.

Dieselben Einsatzzeiten sind auch für die Betriebsstätten des Auftraggebers in Randbezirken zu garantieren.

Der Vor-Ort-Einsatz dauert in jedem Fall so lang, bis die geforderte Tätigkeit abgeschlossen ist.

Pönalen

- Der Auftragnehmer wird für jeden einzelnen Verstoß gegen die oben aufgeführten SLAs mit einer Pönale von 100 Euro belegt.

2.5.3 Prozessdetails

Die Einsätze gemäß Punkt 2.4 sind infolge von beim Callcenter eingegangenen Anfragen nach vorheriger Genehmigung des Auftraggebers durchzuführen.

Das Callcenter eröffnet eine Einsatzanforderung, infolge derer der Leiter des Instandhaltungsdienstes den Einsatz plant. Nach erfolgter Durchführung der Arbeiten sowie bei jedem nötigen Eingriff werden diese für das jeweilige Ticket dokumentiert. Festzuhalten sind mindestens das Datum und die Uhrzeit des Anrufs, die Namen des beteiligten Personals, die Diagnose, die ergriffenen Maßnahmen, die ersetzten Teile sowie die Abnahmeprüfung mit der Beschreibung der durchgeführten Tests und jeweiligen Ergebnisse.

Diese als Prozessdetails gelieferten Angaben könnten sich ändern und sind rein indikativ.

Die Referenzplattform für das Management der Anforderungen, der externen Einsätze und CMDB ist Kyberna Ky2Help.

2.5.4 Rollen

An dieser Leistung sind beteiligt:

- der Leiter des Instandhaltungsdienstes, der die Einsätze plant;
- die Techniker des Auftragnehmers, die im Rahmen eines Vor-Ort-Einsatzes die Tätigkeiten ausführen

2.5.5 Berichterstattung

Einmal pro Monat muss der Auftragnehmer einen zusammenfassenden Bericht über die Anrufe liefern, die den Instandhaltungsdienst betreffen. Dieser Bericht muss folgende Angaben enthalten:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs, Name der Person, die den Anruf entgegengenommen hat, erster Kontakt, Einsatz, spätere Einsätze usw. bis zum Abschluss;
- Namen des an den verschiedenen Phasen beteiligten Personals;
- angeforderte Tätigkeiten;
- ergriffene Maßnahmen;
- durchgeführte Prüfungen und Messungen;
- Abnahmeprüfung mit Beschreibung der durchgeführten Tests und der jeweiligen Ergebnisse.

2.5.6 Kontrollen

Zur Kontrolle der Dienstleistungen sind folgende Instrumente vorgesehen:

- Monitoring der definierten SLA mit Stichproben-artigen Kontrollen durch den Auftraggeber
- Monatliche Berichte durch den Auftragnehmer
- Monatliche Treffen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber
- Anwendung von Pönalen bei Nichteinhaltung der SLA

Als allgemeine Referenz dienen die Daten der Ticketingplattform. Auf Basis dieser Daten wird der monatliche Bericht durch den Auftragnehmer erstellt. Diese Berichte und KPI werden in den monatlichen Besprechungen des Vertragskomitees besprochen. Dem Komitee gehören von Seiten des Auftragnehmers ein speziell nominierter Vertragsverantwortlicher in der Position einer weisungsbefugten Führungskraft, von Seiten des Auftraggebers die Rollen des RUP und DEC an. Diese lassen sich bei Bedarf durch entsprechende Techniker begleiten und unterstützen. Werden durch den Auftragnehmer die SLA nicht eingehalten, so fallen Pönalen an wie in Anlage5 "Anlage5_Pönalen_SM.docx" definiert.



2.6 Unterstützung Systemtechnik

2.6.1 L2: Systemsupport der zweiten Stufe

Angeforderte Leistungen

Der technische Support der zweiten Stufe übernimmt Probleme, die vom Support der ersten Stufe nicht übernommen werden können, und wendet nach einer eingehenden Untersuchung des Falls bekannte und innovative Lösungen an, wodurch der Problemlösung maximaler Mehrwert beigemessen wird. Bei der Fehlersuche, beim Festlegen der Prioritäten und beim bestmöglichen Management des verfügbaren Zeitrahmens geht dieser Support selbstständig vor. Bei neuen Problemen sucht der Support der zweiten Stufe eine Lösung im Rahmen der vorgesehenen Standards und ist für die Weiterleitung an den Support der dritten Stufe verantwortlich. Erforderlich sind zwei vollzeitbeschäftigte (ausschließlich Urlaub) Personen.

Zudem behält sich der Auftraggeber vor, bei Bedarf von Seiten der Sanität zusätzliche 2 Personen Vollzeit anzufordern. Für diese zusätzlichen Systemtechniker gelten dieselben Prozesse und Rahmenbedingungen bei der Erbringung der Services wie im Folgenden für die Landesverwaltung definiert.

Zuständigkeitsbereiche

- Trouble-Ticketing L2 (einschließlich Erstellung und Aktualisierung einer Datenbank der Lösungen);
- Bearbeitung von Workflow-Anforderungen;
- Server-Überwachung, Fehlersuche und Management der Serviceanforderungen;
- USV-Überwachung, Fehlersuche, Management der Serviceanforderungen und Softwareinstandhaltung;
- Backup: Log-Kontrolle, Fehlersuche und Management der Serviceanforderungen;
- Systemtechnik-Mobiltelefon;
- Lifecycle-User-Account;
- Unterstützung der Gruppe, die die Arbeitsplätze betreut;
- Kooperation mit anderen Supportgruppen;
- Erstellung von regelmäßigen Betriebsabläufen (Verschiebung der E-Mail-Nachrichten in den Public Folder, Prüfung der Nutzer-Accounts und Computer usw.).

Operative Methoden

- Kooperation mit Kollegen und anderen Supportgruppen;
- selbstständiges Management des Trouble-Ticketing und der WF-Anforderungen mit Anpassung an die internen Standards, die interne Dokumentation und akkurate, nicht oberflächliche Untersuchungen;
- auf ein Mindestmaß beschränkte Inanspruchnahme von Lösungen, die Betriebsausfälle beim Nutzer und anderen Personen beinhalten;
- eingehende Analysen mit Log-Auswertung, Remote-Sessions und direktem Kontakt mit dem Nutzer;
- Problemlösungsansatz, um die selbstständige Problemlösung zu fördern und die Ticketerstellung zu reduzieren;
- Unterstützung der Mitarbeiter der Stufen L1, L3 und VOS;
- kontinuierlicher Ausgleich der Arbeitsbelastung während des Arbeitstags, wenn der Bereich von mehr als einer Person betreut wird;
- Aktualisierung der Datenbank, die die Lösungen enthält.

Arbeitsstätte, Arbeitszeit und Pausen

Die Arbeitsmittel einschließlich Mobiltelefon/Smartphone werden vom Auftraggeber gestellt. Als Plattform ist wie allgemein vorgegeben Ky2Help zu nutzen.

Definierte SLA

Im Trouble-Ticketing-Bereich:

Ticketübernahme:

- 90 % der Tickets müssen innerhalb von 15 Minuten übernommen werden.
- Die restlichen 10 % der Tickets müssen innerhalb von 30 Minuten übernommen werden.

Zur Lösung eines Tickets notwendige Maßnahmen:

- 90 % der Tickets müssen mit maximal 5 Workinfos/Maßnahmen im Rahmen der Stufe L2 bearbeitet werden.
- Die restlichen 10 % der Tickets müssen mit maximal 8 Workinfos/Maßnahmen im Rahmen der Stufe L2 bearbeitet werden.

Fristen für die Ticketbearbeitung:

- Typ 1: 90 % innerhalb von 1 Stunde nach Ticketeingang (Bsp.: Anforderungen zur Wiederherstellung, zur Rücksetzung von Passwörtern, die nicht von L1 verwaltet werden können, Zuweisung neuer Software, AD-Vorgänge usw.); die restlichen 10 % müssen innerhalb von zwei Stunden nach Ticketeingang bearbeitet werden.
- Typ 2: innerhalb von zwei Stunden bezüglich aller Angelegenheiten, die nicht unter Typ 1 fallen und bis 16 Uhr eingehen. Nach 16 Uhr eingehende Tickets müssen bis 9 Uhr am nächsten Werktag bearbeitet werden. Diese



Frist muss in 90 % der Fälle eingehalten werden. In den restlichen 10 % der Fälle muss die Bearbeitung innerhalb von drei Stunden nach Ticketeingang bzw. bis 10 Uhr am nächsten Werktag garantiert werden.

Im Bereich Workflow-Anforderungen:

- 100 % der Anfragen müssen innerhalb von 8 Arbeitsstunden nach Eingang bearbeitet werden.

Systemtechnik-Mobiltelefon:

- Während der Dienstzeit ist das Systemtechnik-Mobiltelefon stets bereitzuhalten, auch während der Kaffeepause.

Unter Bearbeitung eines Tickets ist die Durchführung einer ersten Maßnahme zu verstehen, die dazu dient, das darin angegebene Problem zu identifizieren und zu lösen. Diese Maßnahme muss im Ticket (Maßnahme) unter Angabe des Datums und der Uhrzeit der Durchführung aufgeführt werden.

Berichterstattung

Unter Nutzung des Instruments ITSM Ky2Help muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber monatlich eine Liste der an die Stufe L2 weitergeleiteten Maßnahmen unter Angabe folgender Details übermitteln:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs, Name der Person, die den Anruf entgegengenommen hat, erster Kontakt, Einsatz, spätere Einsätze usw. bis zum Abschluss;
- Namen des an den verschiedenen Phasen beteiligten Personals;
- bestehendes Problem;
- Diagnose;
- ergriffene Maßnahmen;
- ersetzte Teile;
- durchgeführte Prüfungen und Messungen;
- Abnahmeprüfung mit Beschreibung der durchgeführten Tests und der jeweiligen Ergebnisse.

Für jeden Anruf muss angegeben werden, ob er unter die in diesem Abschnitt geforderten SLA fiel.

Pönalen:

- Der Auftragnehmer wird für jeden Verstoß gegen die in diesem Abschnitt aufgeführten SLA mit einer Pönale von **100 Euro** belegt.

2.6.2 VoS: Vor-Ort-Service

Der Vor-Ort-Service umfasst zwei Techniker, um die ihnen zugewiesenen Tickets zu lösen. Er übernimmt die Probleme, die von den verschiedenen Supportgruppen nicht gelöst werden können und einen Vor-Ort-Einsatz erfordern. Mit Ausnahme anderweitiger spezifischer Anweisungen des Auftraggebers übernimmt er selbstständig die Beurteilung der Prioritäten und das bestmögliche Management der zur Verfügung stehenden Zeit. Für die Lösung der Probleme hält sich der Vor-Ort-Service an die vom Auftraggeber vorgegebenen Standards. Erforderlich sind zwei vollzeitbeschäftigte (ausschließlich Urlaub) Personen.

Zuständigkeitsbereiche

- Arbeitsplätze: Hardware und Peripheriegeräte, Betriebssysteme, Installationen und Fehlersuche für Softwarepakete;
 - Unterstützung bei Umzügen von Landesbetriebsstätten (Abbau der PCs und Übergabe an das Umzugsunternehmen);
 - Verdrahtung von Arbeitsplätzen;
 - Etikettieren von Kabeln und grundlegende Maßnahmen an Netzwerken;
 - Ortsbesichtigung in Technikräumen;
 - Installation/Standortwechsel von Geräten (nur kleine Geräte);
 - Inbetriebnahme von Netzanschlüssen mittels der vom Auftraggeber gelieferten Anweisungen und Abläufe;
 - Sanierung von Verdrahtungen (Identifizierung von nicht mehr genutzten Netzanschlüssen);
- grundlegende Fehlersuche zur Unterstützung des Service der zweiten/dritten Stufe.

Operative Methoden

- Kooperation mit Kollegen und anderen Supportgruppen;
- selbstständiges Management des Trouble-Ticketing mit Anpassung an die internen Standards, die interne Dokumentation und akkurate, nicht oberflächliche Untersuchungen;
- auf ein Mindestmaß beschränkte Inanspruchnahme von Lösungen, die Betriebsausfälle beim Nutzer und anderen Personen beinhalten;
- Unterstützung der Mitarbeiter der Stufen L1, L2 und L3;



- kontinuierlicher Ausgleich der Arbeitsbelastung während des Arbeitstags, wenn der Bereich von mehr als einer Person betreut wird.

Arbeitsstätte, Arbeitszeit, Pausen und Bereitschaft

Während der Arbeitszeit ist die Bereitschaft mittels Mobiltelefon/Smartphone (vom Auftraggeber gestellt) erforderlich.

Prozess

Die VOS-Einsätze erfolgen infolge von vom CC/HD erstellter Tickets. Die Tickets werden der Reihenfolge nach zugewiesen:

1. vom Auftraggeber befugtes Personal;
2. vom Supervisor;
3. vom Callcenter/Helpdesk;
4. von der Instandhaltung.

Der VOS muss seine Tätigkeit im Lauf des Tages auf der Grundlage der in der Warteschlange enthaltenen Tickets selbstständig planen und dem mit dem Auftraggeber vereinbarten Verantwortlichen die Liste der Einsätze, deren Durchführung er geplant hat, übermitteln. Ist der VOS nicht in der Lage, einen der geplanten Einsätze am betreffenden Tag durchzuführen, muss er seinen Verantwortlichen beim Auftraggeber informieren und dies im Ticket, das den Einsatz ausgelöst hat, angeben.

Liegen keine zugewiesenen Tickets vor, muss der VOS seinen Verantwortlichen beim Auftraggeber informieren.

Die Managementplattform für Zwischenfälle und Einsätze ist Ky2Help.

Am Ende jeden Einsatzes muss der VOS den entsprechenden Einsatzbericht abfassen und vom Nutzer unterzeichnen lassen. Bei Bearbeitung/Abschluss des Tickets hat der diesem eine digitale Kopie des Berichts beizufügen.

Definierte SLA

- Mindestens 80 % der während des Tags geplanten Einsätze müssen gemäß den Angaben im Plan durchgeführt werden.
- Mindestens 90 % der Einsätze dürfen keine neue Einsatzerfordernisse durch den Nutzer innerhalb des auf den Einsatz folgenden Tags zur Folge haben.

Berichterstattung

Unter Nutzung des Instruments ITSM Ky2Help muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber monatlich eine Liste der VOS-Einsätze unter Angabe folgender Details übermitteln:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs, Name der Person, die den Anruf entgegengenommen hat, erster Kontakt, Einsatz, spätere Einsätze usw. bis zum Abschluss;
- Namen des an den verschiedenen Phasen beteiligten Personals;
- bestehendes Problem;
- Diagnose;
- ergriffene Maßnahmen;
- ausgetauschte Teile;
- durchgeführte Prüfungen und Messungen;
- Abnahmeprüfung mit Beschreibung der durchgeführten Tests und der jeweiligen Ergebnisse.

Außer dem Datum des Einsatzes, dem Gegenstand, der Dauer und dem Abschluss muss der Bericht folgende Informationen bezüglich der oben angegebenen SLA enthalten:

- Anteil der Einsätze, die im Referenzmonat des Berichts planmäßig durchgeführt wurden;
- Anteil der durchgeführten Einsätze, für welche innerhalb des auf den Einsatz folgenden Tags keine neue Einsatzerfordernisse desselben Nutzers erfolgte.

Pönalen:

- Der Auftragnehmer wird für jeden Verstoß gegen die oben aufgeführten SLAs mit einer Pönale von **100 Euro** belegt.

Während des monatlichen Abstimmungstreffens werden die genannten SLAs geprüft, und es wird über die etwaige Verhängung von Pönalen entschieden.



2.7 Leistungen in Eigenregie

2.7.1 Angeforderte Leistungen

Die Leistung in Eigenregie hat den Zweck, auf Anfrage des Auftraggebers Personal für Leistungen bereitzustellen, welche unter keinen der anderen Bereiche fallen. Als Beispiel werden die häufigsten Fälle aufgeführt:

1. Standortwechsel von Geräten im Rahmen verschiedener Betriebsstätten;
2. Übertragung von Daten von einem PC auf einen anderen (infolge eines Standortwechsels);
3. Installation und/oder Update von Software;
4. Installation oder Neukonfiguration von Software und von Geräten infolge eines Standortwechsels;
5. Installation oder Neukonfiguration von Software und von Geräten aus anderen Gründen;
6. Instandhaltung und Entwicklung von Anwendungen in Verbindung mit dem Datenmanagement von CC-/HD-Dienstleistungen, Bestand und Instandhaltung;
7. alle anderen EDV- und oder Nebentätigkeiten, die für den einwandfreien Betrieb des EDV-Systems erforderlich sind und weder vollständig noch teilweise unter einen Einsatz zur Behebung von Störungen oder sonstige pauschal oder nach Einheit vergütete, von dieser Vergabe vorgesehene Dienstleistungen fallen.

Für Leistungen in Eigenregie sind folgende Berufsprofile erforderlich (unter Angabe der maximalen Zahl an Tagen pro Jahr, die angefordert werden können):

Betreuungsdienste in Eigenregie	Tage
Arbeiter für das Versetzen von Geräten und für andere nicht spezialisierte Arbeiten	100
Erfahrener Techniker oder Systembetreuer für Server MS Windows, Linux und für Netzwerkgeräte	70
Programmierer/Analytiker Senior Java/C++/.NET/C#/ ...	50
Programmierer junior Java/C++/.NET/C#/ ...	150

Einsätze im Sinne von Leistungen in Eigenregie können die Lieferung der notwendigen Arbeitsmaterialien und die Inrechnungstellung der entsprechenden Kosten umfassen.

Der Auftragnehmer muss zumindest in folgenden Bereichen über Hilfskräfte und Fachkräfte verfügen:

1. für technische Einsätze an den in der Anlage 8 "Anlage8_Assetliste_2013" Bestandsanlage aufgeführten Geräten;
2. für die Betriebssysteme Microsoft Windows XP, Windows 7, Office XP und 2003, Office 2010, Microsoft Windows Server 2000, 2003, 2008, 2012.

Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, Leistungen in Eigenregie zu erbringen, bei denen max. **zwei Personen gleichzeitig** zum Einsatz kommen, ohne dass die anderen Service-Levels beeinträchtigt werden.

Alle anderen Einzelheiten oder Bedingungen in Bezug auf die Leistungen in Eigenregie müssen mit der auftraggebenden Stelle vereinbart werden.

Der Auftraggeber kann die Einstellung der Leistungen in Eigenregie bei **nachweislicher Unfähigkeit oder Nachlässigkeit** fordern. In diesem Fall und bei inkompetent oder nachlässig erbrachten Leistungen, welche das Ergebnis des angeforderten Service beeinträchtigen, vergütet der Auftraggeber die Leistung nicht und lehnt die Rechnung ab.

Leistungen in Eigenregie werden auf der Grundlage der effektiv geleisteten **Arbeitsstunden** (aufgerundet) vergütet. Etwaige Kosten für Reise, Verpflegung und Unterkunft werden als effektive Reisestunden vergütet, und zwar

- vom Sitz in Bozen, was nicht fachliche Leistungen und die Instandhaltung von Arbeitsplätzen und Geräten betrifft;
- vom Zugehörigkeitssitz, was Analyse- und Programmierungsleistungen betrifft.

Vergütet werden ausschließlich die Reisestunden vor 9 und nach 17 Uhr.

2.7.2 Definierte SLA



Leistungen in Eigenregie sind innerhalb des auf die Serviceanforderung folgenden Werktags oder innerhalb der mit dem Auftraggeber vereinbarten Fristen auszuführen.

2.7.3 Prozessdetails

Eine Anfrage um Leistungen in Eigenregie darf ausschließlich durch die Büros der Abteilung Informatik des Auftraggebers und durch befugte Personen erfolgen.

Einsatzanforderungen können, vor allem, wenn es sich um größere Einsätze handelt, die Anforderung eines Angebots mit der Angabe der prognostizierten Arbeiten, eines Projekts und der Durchführungsfristen beinhalten. Die Leistungen zur Erstellung des Angebots und/oder Projekts gehen zulasten des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer erstellt eine auf den Auftraggeber, der den Auftrag erteilt hat, lautende Rechnung für die Einsätze im Rahmen von Regieleistungen.

Der Zahlungsvorgang erfolgt alle vier Monate mit der Gesamtrechnung der Leistungen.

Die **Arbeitsnotiz**, welche der Rechnung beizufügen ist, muss die Kennnummer oder in deren Ermangelung die Seriennummer der Geräte enthalten die Gegenstand der Leistung waren.

2.7.4 Rollen

Spezielle Rollen für die Erbringung von Regieleistungen sind nicht vorgesehen.

2.7.5 Berichterstattung

Der Auftragnehmer hat monatlich eine Liste der im Rahmen von Regieleistungen durchgeführten Einsätze zu liefern.



2.8 Schulungen

2.8.1 Angeforderte Leistungen

Im Rahmen des Vertrags ist eine gewisse Stundenanzahl für Schulungen zu Standardpaketen vorgesehen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich innerhalb des Kalenderjahres Kurse im Umfang von 40 Schultag an zu anbieten. Diese Kurse werden vom Auftraggeber definiert und decken die SW-Pakete für einen Standardarbeitsplatz nach beigefügter Definition ab (z.B. Office-Anwendungen, Adobe, Umgang mit Browsern). Der Auftraggeber definiert dabei die Sprache des jeweils abzuhaltenden Kurses. Der geforderte Leistungsumfang dafür ist wie folgt:

- Bereitstellung von Schulungen in beiden Landessprachen im Umfang von insgesamt 40 Schultag an.
- Erstellung, Druck und Aushändigung von Dokumentation und Begleitmaterial zu den Schulungen; in beiden Landessprachen
- Ernennung eines verantwortlichen Ansprechpartners zur Mitteilung der Schulungsanforderungen und Abstimmung der Umsetzung
- Vorabkontrolle der Schulungsräume zur Sicherstellung problemloser Abhaltung der Schulungen

Der Auftragnehmer leitet dem Auftraggeber die Anfragen nach entsprechenden Kursen weiter, ebenso stellt der Auftragnehmer die für Kurse notwendigen Räumlichkeiten und Infrastrukturen.

Darüber hinaus werden vom Auftragnehmer 20 Schultag des Typs "training on the job" für einzelne, spezifische Anwender gefordert. Bei diesen Anwendern handelt es sich um eine Gruppe von Personen (IBB), die für die jeweilige Organisation und Landesabteilung als zentrale Anlaufstelle für IT-Probleme und Anfragen einnehmen und eine lokale Anlaufstelle darstellen. Bei Einführung neuer Mitarbeiter in diese Rolle benötigen sie entsprechende Schulungen im Umgang mit den nötigen Werkzeugen sowie eine Erläuterung der wesentlichen Prozesse und einiges an Hinweisen über vorhandene Dokumentation etc. Dieses Wissen soll dediziert in Form eines "training on the job" vermittelt werden.

2.8.2 Definierte SLA

Der Erfolg der Schulungen wird in erster Linie anhand eines bei der Schulung verteilten und von den Teilnehmern ausgefüllten Fragebogens zur Zufriedenheit mit der Schulung ermittelt. Dabei werden für verschiedene Aspekte wie z.B. Verständlichkeit der Inhalte, Kompetenz des Vortragenden, Eingehen auf Fragen etc. Noten zwischen 1 (ungenügend) und 5 (hervorragend) vergeben. Als Gesamtbewertung für den Auftragnehmer muss sich dabei im Mittel aller Rückmeldungen einer Schulung für die Summe aller Antworten für jeden Aspekt mindestens der Mittelwert 3,5 ergeben. Für jedes Kriterium dessen Mittelwert im Rahmen der Umfrage einer Schulung der SLA gerissen wird, fallen 100€ Pönale an.

Ein voller Schultag muss dabei mindestens 7 effektive Stunden für Vortrag und Übungen beinhalten, ein halber Schultag entsprechend mindestens 3,5 Stunden vorsehen. Sollte aufgrund von Problemen wegen nicht vorab erfolgter Tests ein Teil der Schulung ausfallen, so ist diese Schulung auf Kosten des Auftragnehmers nachzuholen. Sollte diese Kriterien nicht einhalten fällt pro Schultag eine Pönale von 200€ an.

2.8.3 Prozessdetails

Zu Beginn jeden Jahres wird ein grober Schulungsplan ausgearbeitet, dieser kann aber jeder Zeit im Laufe eines Jahres an sich ändernde Anforderungen und Notwendigkeiten angepasst werden. Der Auftraggeber muss jeden bestellten Kurs spätestens 4 Wochen vor Abhaltung noch mal schriftlich bestätigen und ist ebenso für die Organisation der Teilnehmer verantwortlich.

Sämtliche Kurse werden in Schulungsräumen der öffentlichen Verwaltung abgehalten, deren Organisation und Bereitstellung in der Verantwortung des Auftraggebers liegt. Der Auftragnehmer hat die Verantwortung dafür zu sorgen, dass es während der Schulung zu keinen unerwarteten Problemen kommt und muss in diesem Kontext - bei Bedarf - vorab in einem Lokalausganschein die korrekte Funktion eventueller Übungen überprüfen und sicherstellen.

2.8.4 Dienste und Services

Der Service sieht die Bereitstellung einer Schulungsleistung inklusive aller dazu notwendigen Unterlagen vor. Die Schulungsinhalte sind mit dem Auftraggeber abzustimmen, die Unterlagen vor Abhaltung der Schulung dem Auftraggeber vorzulegen und von diesem abzusegnen.

2.8.5 Rollen

Von Seiten des Auftraggebers wird eine verantwortliche Person ernannt, welche den Bedarf intern abstimmt und diesen an den Auftragnehmer kommuniziert. Ebenso ist von Seiten des Auftragnehmers eine dedizierte Kontaktperson zu nominieren, welche als Ansprechpartner für die DNI fungiert und die Umsetzung der Kurse durch den Auftragnehmer plant, organisiert und umsetzt.



2.8.6 Berichterstattung

In den monatlichen Sitzungen und Berichten ist kurz über erfolgte Schulungen sowie Bewertungen derselben zu berichten.

2.8.7 Kontrollen

Die Kontrolle erfolgt in Form der Kundenzufriedenheitsumfragen.