

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung
über die Einführung und den Betrieb des IT-Fachverfahrens
„elektronisches Personenstandswesen (ePR)“

zwischen der

Stadt Bergkamen,
Rathausplatz 1,
59192 Bergkamen
(Stadt Bergkamen)

und

Stadt Dortmund,
Degglingstraße 42,
44141 Dortmund
(Stadt Dortmund)

Die nachfolgende öffentlich-rechtliche Vereinbarung wird aufgrund des § 1 des Gesetzes über die Organisation der automatisierten Datenverarbeitung in Nordrhein-Westfalen (ADV-Organisationsgesetz – ADVG NRW) in der Fassung vom 9. Januar 1985 (GV NRW S. 41) und des § 1 i.V.m. den §§ 23 ff. des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (GKG) vom 1. Oktober 1979 (GV NRW S. 621) zuletzt geändert durch Gesetz vom 12. Mai 2009 (GV NRW S. 298) geschlossen.

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

Gegenstand der Vereinbarung

- 1.1 Im Rahmen der Wahrnehmung ihrer gesetzlichen Aufgaben führt die Stadt Bergkamen ein IT-Fachverfahren im Bereich der Verwaltung von Personenstandsdaten ein.

Die Stadt Dortmund verfügt bereits über Erfahrungen bei der Einführung und dem Betrieb eines solchen IT-Fachverfahrens.

Die Stadt Bergkamen überträgt

- die Einführung und
- den Betrieb

auf die Stadt Dortmund.

- 1.2 Die genaue Beschreibung des Vereinbarungsgegenstandes ergibt sich aus den Anlagen:

- Anlage „Leistungsbeschreibung Einführung“
- Anlage „Leistungsbeschreibung Regelbetrieb“
- Anlage „Veränderungsmanagement“
- Anlage „Service Level Agreements“
- Anlage „Störungsbearbeitung“
- Anlage „ “

2. Zusammenarbeit

Die beteiligten Körperschaften arbeiten vertrauensvoll zusammen und informieren sich gegenseitig in vollem Umfang über alle wesentlichen Umstände, die mit der Leistungserbringung zusammenhängen. Auftretende Probleme werden unverzüglich und einvernehmlich geregelt.

Die Stadt Bergkamen wird die Stadt Dortmund bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Sie wird ihr insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung bzw. sind in den oben genannten Anlagen beschrieben.

3. Vergabe an Dritte

Die Stadt Dortmund ist berechtigt, sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Arbeitsaufträge in Abstimmung mit der Stadt Bergkamen ganz oder teilweise durch Dritte durchführen zu lassen. Die für die Stadt Dortmund geltenden vergaberechtlichen Vorschriften

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

ten werden dabei beachtet. Die Stadt Dortmund stellt in diesem Fall vertraglich sicher, dass die vereinbarten Regelungen auch gegenüber Dritten gelten. Sie überprüft die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig.

4. Funktionsfähigkeit und Abnahme

Das IT-Fachverfahren muss nach Abschluss der Arbeiten zur Einführung von der Stadt Bergkamen getestet und abgenommen werden (fachtechnische Verfahrens- und Programmfreigabe).

Die Stadt Dortmund informiert daher die Stadt Bergkamen schriftlich über den Abschluss der Arbeiten zur Einführung.

Entspricht die Leistung der Stadt Dortmund der Leistungsbeschreibung, erklärt die Stadt Bergkamen unverzüglich schriftlich die Abnahme. Geringfügige Abweichungen von der Leistungsbeschreibung rechtfertigen nicht die Verweigerung der Abnahme.

Wurden Abweichungen festgestellt und wird dennoch die Abnahme erklärt, werden die Abweichungen in der Abnahmeerklärung als Mängel aufgeführt. Die Stadt Dortmund wird die Mängel unverzüglich beseitigen.

Erfolgt nicht innerhalb von 6 Wochen nach Übersendung der schriftlichen Mitteilung der Stadt Dortmund über den Abschluss ihrer Arbeiten zur Einführung eine schriftliche Mängelanzeige, in der die festgestellten Abweichungen von der Leistungsbeschreibung aufgeführt sind, gilt die Abnahme der Leistung als erklärt.

Die schriftliche Abnahmeerklärung wird ersetzt durch die Aufnahme des Regelbetriebes.

5. Entgelt

5.1 Einführung

Der Einführungsaufwand für die Körperschaft ist abhängig von der Einwohnerzahl und der Zahl der Nutzer des Verfahrens der beteiligten Körperschaften. Der geschätzte Einführungsaufwand beträgt für die Stadt Bergkamen **3.900,00 Euro**.

Die Abrechnung erfolgt nach Zeitaufwand für die vereinbarten Leistungen. Materialaufwand bzw. Aufwand Dritter wird gesondert berechnet. Von der Stadt Bergkamen zu vertretende Wartezeiten der Stadt Dortmund werden wie Arbeitszeiten berechnet.

Das Entgelt wird nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung mit Tätigkeitsnachweis fällig, soweit keine andere Form des Leistungsnachweises vereinbart ist. Der Leistungsnachweis gilt als genehmigt, soweit die Stadt Bergkamen nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.

Als Leistungsnachweis für die aufwandsbezogene Abrechnung werden Auswertungen aus dem elektronischen Aufwandserfassungssystem der Stadt Dortmund akzeptiert.

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

Die Abrechnung erfolgt gemäß dem vereinbarten Stundensatz in Höhe von zur Zeit 75 Euro.

Die Stadt Dortmund behält sich begründete Entgeltanpassungen, insbesondere in Fällen der Entgelt- oder Besoldungserhöhungen im öffentlichen Dienst oder Preisanpassungen Dritter (z. B. Softwarelieferanten) vor.

Entsprechende Erhöhungsverlangen sind der Stadt Bergkamen 3 Monate vor ihrem Wirksamwerden schriftlich anzuzeigen. Dabei ist die Notwendigkeit der Entgeltanpassung inhaltlich und rechnerisch darzulegen.

Die Stadt Bergkamen ist berechtigt, innerhalb von einem Monat nach Zugang des Erhöhungsverlangens diese Vereinbarung außerordentlich mit einer Frist von 6 Monaten zu kündigen. Preiserhöhungen, die ausschließlich auf einer rechnerischen Weitergabe preisbildender Faktoren, die nicht im Einfluss der Stadt Dortmund unterliegen, basieren, begründen kein Kündigungsrecht.

5.2 Betrieb

Das aufgeführte Entgelt für die in der Anlage „Leistungsbeschreibung Betrieb“ vereinbarten Leistungen ist abhängig von der Einwohnerzahl und der Zahl der Nutzer des Verfahrens der beteiligten Körperschaften und beträgt für die Stadt Bergkamen

jährlich 5.800,00 Euro.

Voraussetzung für die Fälligkeit ist der Erhalt einer prüffähigen Rechnung.

Das vereinbarte Entgelt wird auf Grundlage des entstandenen Aufwands (Sach- und Personalaufwand) bei der Stadt Dortmund, sowie ggf. absehbarer Änderungen, nach Abstimmung mit der Stadt Bergkamen jeweils bis zum 31.03. mit Wirkung zum 01.01. des laufenden Jahres neu festgesetzt.

Erzielen die Stadt Dortmund und die Stadt Bergkamen keine Einigung, kann die Vereinbarung mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Bis zum Ablauf der Vereinbarung zahlt die Stadt Bergkamen das festgesetzte Entgelt in der bisherigen Höhe weiter.

Die Abrechnung wird sachlich und rechnerisch auf der Grundlage prüffähiger Unterlagen, z. B. Protokolle der Abstimmungsgespräche, Tätigkeitsnachweise, begründet.

5.3 Beistandsleistung der Verwaltung

Umsatzsteuer fällt nicht an (sog. Beistandsleistung der Verwaltung). Sollte sich die steuerliche Rechtslage aufgrund derzeit nicht erkennbarer Umstände ändern, so hat die Stadt Bergkamen die daraus resultierende zusätzliche Belastung zu tragen.

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

5.4 Abrechnung Dritter

Für die Abrechnung von Leistungen Dritter wird der jeweils von dem Dritten fakturierte Betrag der Stadt Bergkamen in Rechnung gestellt. Auf Verlangen wird die Rechnung des Dritten beigelegt.

5.5 Reisekosten und Nebenkosten der Stadt Dortmund

Reise- und Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet

Reise- und Nebenkosten werden vergütet. Reisekosten gemäß Landesreisekostengesetz (LRKG NW)

5.6 Fälligkeit

Die Zahlung der vereinbarten Beträge erfolgt

- für die Einführung einmalig nach Abschluss und Abnahme des Projektes **3.900,00 Euro**

und

- für den Betrieb quartalsweise zur Mitte des Quartals in Höhe von **1.450,00 Euro**.

Rechnungen werden 30 Tage nach Eingang bei der Stadt Bergkamen oder zum vereinbarten Fälligkeitstermin gezahlt.

Der Rechnungsbetrag ist auf das Konto der Stadt Dortmund, Konto-Nr. 001 124 447 bei der Sparkasse Dortmund (BLZ 440 501 99) unter Angabe des in der Rechnung aufgeführten Ordnungsmerkmals der Stadt Dortmund zu überweisen.

6. Inkrafttreten und Beendigung der Vereinbarung

Diese öffentlich-rechtliche Vereinbarung tritt am Tage nach ihrer Bekanntmachung im Regierungsamtsblatt für den Regierungsbezirk Arnsberg, frühestens jedoch zum _____ in Kraft.

Die Vereinbarung wird über eine Mindestlaufzeit von 5 Jahren geschlossen. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Vereinbarung jeweils um ein weiteres Jahr.

Die Kündigung dieser Vereinbarung durch einen Vereinbarungspartner ist spätestens 6 Monate vor Ablauf der Vereinbarung schriftlich mitzuteilen.

Sofern durch eine Kündigung auch Verträge der Stadt Dortmund mit Dritten (Nachunternehmern) betroffen sind, die exklusiv für die Stadt Bergkamen geschlossen wurden, ist eine Kündigung nur zu dem Zeitpunkt möglich, zu dem auch die Verträge mit den Dritten (Nachunternehmern) beendet werden können.

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

Bei vorzeitiger Beendigung dieser Vereinbarung werden die der Stadt Dortmund bis dahin entstandenen Kosten und erbrachten Leistungen der Stadt Bergkamen in Rechnung gestellt.

Nach Beendigung der Vereinbarung händigt die Stadt Dortmund sämtliche Unterlagen und Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis, der Stadt Bergkamen aus. Die Datenträger der Stadt Dortmund werden physikalisch gelöscht. Test- und Ausschussmaterial wird vernichtet oder der Stadt Bergkamen ausgehändigt.

7. Haftung

Die Haftungsregelungen nach BGB gelten nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

Macht ein Dritter gegenüber der Stadt Bergkamen Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten (gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte) durch die Nutzung der Vereinbarungsgegenstandes geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet die Stadt Dortmund wie folgt:

Die Stadt Dortmund wird nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder den Vereinbarungsgegenstand so ändern oder ersetzen, dass er das Schutzrecht nicht verletzt, aber im Wesentlichen der Vereinbarung entspricht oder die Stadt Bergkamen von Lizenzentgelten gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen. Gelingt dies der Stadt Dortmund zu angemessenen Bedingungen nicht, hat sie diesen Vereinbarungsgegenstand gegen Erstattung des entrichteten Entgeltes abzüglich eines die Zeit der Nutzung berücksichtigenden Betrages zurückzunehmen. In diesem Fall ist die Stadt Bergkamen verpflichtet, diesen Vereinbarungsgegenstand zurückzugeben.

Voraussetzungen für die Haftung der Stadt Dortmund im Falle der Einrede einer Schutzrechtsverletzung ist, dass die Stadt Bergkamen der Stadt Dortmund von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen der Stadt Dortmund überlässt oder nur im Einvernehmen mit der Stadt Dortmund führt. Der Stadt Bergkamen durch die Rechtsverteidigung entstandene notwendige Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten der Stadt Dortmund.

Stellt die Stadt Bergkamen die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen Gründen ein, ist sie verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

Soweit die Stadt Bergkamen die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen die Stadt Dortmund ausgeschlossen.

Weitergehende Ansprüche der Stadt Bergkamen wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen.

8. Nutzungsrechte

Die Stadt Bergkamen ist berechtigt, den Leistungsgegenstand im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung zu nutzen. Die Stadt Dortmund räumt ihr insoweit ein einfaches Nutzungsrecht gemäß § 31 Abs. 2 UrhG ein. Weitergehende Regelungen zum Nutzungsrecht ergeben sich aus dem ggf. mit einem Rechteinhaber (Lizenzgeber) abzuschließenden Software-Überlassungsvertrag.

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

9. Behinderung und Unterbrechung der Leistung

Soweit die Stadt Dortmund die vereinbarten Leistungen infolge Arbeitskampf, höherer Gewalt, oder anderer vergleichbarer Umstände nicht erbringen kann, treten für die Stadt Dortmund keine nachteiligen Rechtsfolgen ein.

Sieht sich die Stadt Dortmund in den übernommenen Leistungen behindert, so zeigt sie dies der Stadt Bergkamen unverzüglich schriftlich an.

Die Stadt Bergkamen ist in diesem Falle von Ihrer Zahlungspflicht befreit.

Sobald die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt nimmt die Stadt Dortmund die Leistungen unverzüglich wieder auf.

10. Änderung und Ergänzungen

Die Stadt Dortmund und die Stadt Bergkamen verpflichten sich, die Inhalte dieser Vereinbarung auch vor Ablauf der Gültigkeitsdauer erneut zu verhandeln, wenn wesentliche Änderungen der beschriebenen Leistung in qualitativer oder quantitativer Hinsicht absehbar oder eingetreten sind.

Änderungs- bzw. Erweiterungswünsche können nach Vertragsabschluss nur schriftlich und in beiderseitigem Einverständnis über Inhalt und möglicherweise Mehr- oder Minderaufwendungen vereinbart werden.

Falls die durchzuführenden Arbeiten sich durch Gründe verzögern, die von einer Vertragspartei zu verantworten sind, trägt die jeweilige Vertragspartei den Mehraufwand.

11. Vereinbarung zur gütlichen Einigung

Die Städte verpflichten sich, auftretende Probleme bei der Abwicklung dieser Vereinbarung unverzüglich und einvernehmlich zu regeln.

Kommt eine Einigung nicht zu Stande, verpflichten sich die Städte die Aufsichtsbehörde(n) zur Schlichtung anzurufen (vgl. auch § 30 GKG).

12. Verantwortlicher Ansprechpartner

Ansprechpartner der Vertragsparteien sind ausschließlich die in der Vereinbarung benannten Personen.

Die Stadt Bergkamen wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistung ausschließlich dem von der Stadt Dortmund benannten Ansprechpartner übermitteln und den übrigen von der Stadt Dortmund eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen. Die von der Stadt Dortmund eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zur Stadt Bergkamen, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.

Vereinbarung über die Einführung und den Betrieb von ePR

Ordnungsmerkmal der Stadt Bergkamen:

Ordnungsmerkmal der Stadt Dortmund:

Ansprechpartner:

- der Stadt Bergkamen: _____
- der Stadt Dortmund: Markus Eull (Tel. 0231/50-22376)
 - für den Datenschutz: Michael Höhenberger (Tel. 0231/50-23131)

13. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen der Vereinbarung unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Partner werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

14. Sonstige Vereinbarungen

Dortmund,

Bergkamen,

Stadt Dortmund

Der Oberbürgermeister

Im Auftrag

Klöh

Direktor

Unterschrift(en) (Name(n) in Druckschrift)

Leistungsbeschreibung Einführung

Anlage zur Vereinbarung über Einführung und Betrieb „ePR“

Folgende Leistungen werden im Rahmen der Vereinbarung erbracht:

1. Einführung

Dieses Leistungspaket umfasst alle Aufgaben, die zur Einführung notwendig sind.

Im Einzelnen werden folgende Detailleistungen erbracht:

1.1 Leistungen der Stadt Dortmund:

- Zur Verfügung stellen von Hard- und Software sowie von erforderlichen Dienstleistungen (Server mit Systemsoftware sowie dazugehörige Installations- und Dienstleistungen, Signaturgeräte, Signaturkarten, Software „ePR-Server“ und Datenbank-, Signatur- und Archivsoftware nach Vorgabe der Stadt Dortmund)
- Aufbau einer Testumgebung
- Konfiguration und Bereitstellen des Registerverfahrens
- Konfiguration und Bereitstellen der Signaturarchitektur
- Konfiguration und Bereitstellen des Archivsystems
- Anbindung an das SAN
- Unterstützung bei der Erstellung eines Betriebs- und Sicherheitskonzepts
- Anpassen der Konfiguration des Registerverfahrens

1.2 Leistungen der Stadt Bergkamen:

- Qualifizierte Mitarbeit (fachlich und technisch) im Rahmen der Verfahrensbereitstellung durch die Stadt Dortmund
- Scannerauswahl und –beschaffung inkl. Ersatzbeschaffung
- Bereitstellen und Gewährleisten einer geeigneten Netzanbindung
- Einweisung/Schulung der Fachbereiche
- Einrichten und Durchführen der Benutzerverwaltung
- Benennung von Verfahrensverantwortlichen
- Teilnahme an den regelmäßigen Projekt- und Betriebsbesprechungen
- Bereitstellen der erforderlichen Informationen und Ressourcen (z.B. Informationen zur vorhandenen Technik, Bereitstellen von Räumen bei Besprechungen)

Leistungsbeschreibung des Regelbetriebes Anlage zur Vereinbarung über Einführung und Betrieb „ePR“

Folgende Leistungen werden im Rahmen der Vereinbarung erbracht:

1. Sicherstellung des laufenden Betriebes

Dieses Leistungspaket umfasst alle Aufgaben, die zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit notwendig sind, und sofern die Geräte in das Rechenzentrum der Stadt Dortmund integriert sind, auch die Bereitstellung aller zum Betrieb erforderlichen Ressourcen (Räume, Energie,...).

Die Stadt Dortmund veranlasst Vorbeugungsmaßnahmen zur Aufrechterhaltung des störungsfreien Betriebes und stimmt diese Maßnahmen mit der Stadt Bergkamen, sowie ggf. weiteren Beteiligten ab.

Im Einzelnen werden folgende Detaillleistungen erbracht:

1.1 Leistungen der Stadt Dortmund:

- Betreiben und zur Verfügung stellen von Hard- und Software inklusive der dazu erforderlichen Dienstleistungen (Server mit Systemsoftware sowie dazugehörige Installations- und Dienstleistungen, Signaturgeräte, Signaturkarten, Software „ePR-Server“ und Datenbank-, Signatur- und Archivsoftware nach Vorgabe der Stadt Dortmund)
- Unterstützungsleistungen beim regelmäßigen Austausch von Signaturen
- Betreiben des Registerverfahrens
- Betreiben der Signaturarchitektur
- Betreiben des Archivsystems
- Betreiben einer Testumgebung
- Speicherplatzbereitstellung über das SAN
- Datensicherung und Wiederherstellung des ePR-Verfahrens inkl. Oracle-Datenbank, der Signatur- und Archivinfrastruktur
- Unterstützung bei der Fortschreibung des Betriebs- und Sicherheitskonzepts
- Steuerung des Verfahrensbetriebs
- Änderungsmanagement
- Konfigurationsmanagement
- Koordination von regelmäßigen Betriebsbesprechungen

1.2 Leistungen der Stadt Bergkamen:

- Qualifizierte Mitarbeit (fachlich und technisch) im Rahmen der Verfahrensbereitstellung durch die Stadt Dortmund
- Scannerauswahl und –beschaffung inkl. Ersatzbeschaffung
- Bereitstellen und Gewährleisten einer geeigneten Netzanbindung
- Einweisung/Schulung der Fachbereiche
- Einrichten und Durchführen der Benutzerverwaltung
- Benennung von Verfahrensverantwortlichen
- Teilnahme an den regelmäßigen Projekt- und Betriebsbesprechungen

Leistungsbeschreibung des Regelbetriebes
Anlage zur Vereinbarung über Einführung und Betrieb „ePR“

- Bereitstellen der erforderlichen Informationen und Ressourcen (z.B. Informationen zur vorhandenen Technik, Bereitstellen von Räumen bei Besprechungen)

Service Level Agreement **Anlage zur Vereinbarung über den Betrieb ePR**

Leistungspaket Service

Das Dortmunder Systemhaus erbringt folgende Service-Leistungen beim Betrieb der Anwendung. Die konkreten Rahmenbedingungen (Zeiten, Prioritäten etc) sind im DEV-IT-Standard „Service-Level“ beschrieben.

- Annahme von Störungsmeldungen
- Störungsbeseitigung innerhalb der Servicezeiten unter Berücksichtigung von
 - Prioritäten
 - festgelegten Reaktionszeiten
 - festgelegten Wiederherstellungszeiten
- Bereitstellung der Anwendung innerhalb der Online-Zeiten (beaufsichtigter Betrieb)
- Bereitstellung der Anwendung außerhalb der Online-Zeiten (unbeaufsichtigter Betrieb)

Abweichungen vom Standard-Service-Level werden nicht vereinbart.

Abweichungen vom Standard-Service-Level werden wie folgt vereinbart:

(nicht Zutreffendes streichen).

Service Level Agreement Anlage zur Vereinbarung über den Betrieb ePR

Standard „Service-Level“

Die nachstehenden Bedingungen gelten für Vereinbarungen über IT-Dienst- und IT-Serviceleistungen des Dortmunder Systemhauses bei IT-Hard- und Software.

Der Leistungsgegenstand und –umfang wird in den Vereinbarungen geregelt.

Annahmezeiten für Störungsmeldungen

Die Entgegennahme von Störungen erfolgt in einem geregelten Verfahren während der Annahmezeiten zentral über die doLine (0231/50-13111).

- montags bis donnerstags 06.00 – 20.00 Uhr
- freitags 06.00 – 20.00 Uhr
- samstags 08.30 – 12.30 Uhr
- außer an Feiertagen

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit Störungsmeldungen rund um die Uhr per e-mail aufzugeben. Diese werden innerhalb der Servicezeiten abgearbeitet.

Servicezeiten

Die gemeldeten Störungen werden während der Servicezeiten bearbeitet. Die Wiederherstellung wird in den Servicezeiten erbracht.

Servicezeiten:

- montags bis donnerstags 06.00 – 18.00 Uhr
- freitags 06:00 – 16:00 Uhr
- außer an Feiertagen

Darüber hinausgehende Servicezeiten können im Einzelfall gesondert vereinbart werden.

Online-Zeiten (beaufsichtigter Betrieb)

Die vom Dortmunder Systemhaus zur Verfügung gestellte IT steht dem Auftraggeber während der Online-Zeiten zur Verfügung.

- montags bis donnerstags 06:00 – 18:00 Uhr
- freitags 06:00 – 16:00 Uhr
- außer an Feiertagen

Service Level Agreement **Anlage zur Vereinbarung über den Betrieb ePR**

Unterbrechungen, insbesondere geplante Wartungsarbeiten, erfolgen in der Online-Zeit nur nach Abstimmung mit der Stadt Bergkamen.

Unbeaufsichtigter Betrieb

Die IT steht der Stadt Bergkamen außerhalb der Online-Zeiten unbeaufsichtigt zur Verfügung. Sie kann in dieser Zeit nach Bedarf, z.B. zur Ausführung der Batchproduktion, durch die Stadt Dortmund unterbrochen werden.

Wartungsfenster

Wartungsfenster dienen der vorbeugenden Wartung der IT-Infrastruktur, um einen störungsfreien Betrieb zu sichern. Die Stadt Dortmund darf die Dienste während der Wartungsfenster unterbrechen, sofern dies betrieblich oder technisch notwendig ist. Die Stadt Dortmund wird über geplante Wartungsarbeiten rechtzeitig mindestens 2 Arbeitstage im Voraus informiert.

Die Stadt Dortmund wird Wartungsarbeiten, die zu einer Betriebseinschränkung führen könnten, möglichst innerhalb des festen Wartungsfensters vornehmen. Sofern ein Shutdown des Systems erforderlich wird kündigt die Stadt Bergkamen dies in allen Fällen (auch während des Wartungsfensters) mindestens 24 Stunden vorher an.

Als Wartungsfenster können alle Zeiten außerhalb der Online-Zeiten der Stadt Dortmund genutzt werden, sofern Einzelvereinbarungen nicht entgegenstehen.

Service Level Agreement Anlage zur Vereinbarung über den Betrieb ePR

Kriterien für die Priorisierung von Störungen

Störungen werden grundsätzlich nach folgender Tabelle kategorisiert.

Betroffene Kunden	1	2 – 10	> 10
Arbeit nicht möglich	B	A	A
Arbeit stark eingeschränkt	B	B	A
Arbeit eingeschränkt	C	C	C

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Reaktionszeiten

In den Reaktionszeiten stimmt das Dortmunder Systemhaus konkrete Schritte zur Lösung der Störung mit dem Auftraggeber ab. Die Leistung wird während des beaufsichtigten Betriebes (Annahmezeiten) erbracht.

	Priorität A	Priorität B	Priorität C
PC-Endgeräte inkl. BS und Standard-SW	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden
Laptop	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden
Drucker	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden
Server (in der ISP)	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden
Anwendungsserver	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden
Internet Basis	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden
Netz	sofort	nicht	nicht
		vorgesehen	vorgesehen
TK	30 Min.	2 Stunden	4 Stunden

Service Level Agreement
Anlage zur Vereinbarung über den Betrieb ePR

Wiederherstellungszeiten

Die Wiederherstellung erfolgt innerhalb der Servicezeit.

	Priorität A	Priorität B	Priorität C
PC-Endgeräte inkl. BS und Standard-SW	8 Stunden	12 Stunden	24 Stunden
Laptop	8 Stunden	12 Stunden	24 Stunden
Drucker	4 Stunden	12 Stunden	24 Stunden
Server (in der ISP)	8 Stunden	12 Stunden	16 Stunden
Anwendungsserver	8 Stunden	12 Stunden	16 Stunden
Internet Basis	8 Stunden	16 Stunden	24 Stunden
Netz	4 Stunden	8 Stunden	nicht vorgesehen
TK	8 Stunden	12 Stunden	24 Stunden