

Leistungsbeschreibung

über den Betrieb der Fachverfahren MESO und GESO in der Gemeinde Heideblick

1. MESO - Software für Meldebehörden

Summenblatt

ÖRV:	zur Erbringung von informationstechnischen Dienstleistungen für die Kommune		
Produkt:	Dialogverfahren Einwohnerwesen MESO		
Kurzbeschreibung:	Leistungsumfang		
Vorgelegt von:	KRZ Cottbus		
Gültig ab:	01.10.2019	Gültig bis:	30.09.2024

1.1. Leistungsinhalte

Bereitstellung des Dialogverfahrens MESO zur Verwaltung, Bearbeitung und Auswertung von Aufgaben der Meldebehörden. Insbesondere der:

- Fortschreibung des Melderegisters
- Nutzung des digitalen Antragsverfahrens der Bundesdruckerei
- Versand von XMeld-Mitteilungen
- Empfang von XMeld-, XAusländer- und XPersonenstandsmitteilungen
- Datenübermittlung an das zentrale Landesmelderegister des Landes Brandenburg

Details zum Funktionsumfang sind in der Anwendungsdokumentation des Herstellers enthalten.

Durch das Kommunale Rechenzentrum werden folgende administrative Tätigkeiten für das Verfahren durchgeführt:

- Zeitnahe Test und Bereitstellungen von Programmaktualisierungen auf der zentralen Rechenzentrumsinfrastruktur
- Sicherstellung des Betriebs von automatisierten und halbautomatisierten Datenübermittlungen an Dritte (u.a. Amt für Statistik, Landesamt für Schule)
- Auftretende Störungen / Fehler / Probleme sind zu:
 - analysieren, d. h. die jeweils gestörte Funktion aufrufen und nachstellen können; hierzu sind Berechtigungen, auf dem System notwendig, die analog oder weitergehend als die der Anfrage sind
 - bewerten, d. h. die Ursache des Fehlers erkennen und ggf. eine Lösung oder einen Workaround finden
 - beheben oder lösen, d. h. fehlerhafte Daten zu ändern oder falsche Abläufe zu korrigieren; hierzu sind gesonderte Berechtigungen notwendig

- Koordinierung des Second Level Support zwischen der Kommune und dem Verfahrenshersteller

1.2. Nicht Leistungsinhalte (optional)

- Erstellung und Bereitstellung von Statistiken und Auswertungen
- Erstellung und Produktion von Druckerzeugnissen im Rechenzentrumsbetrieb (Wahlen etc...)
- Second Level Support für das Verfahren
- Pflege von Stammdaten (u.a. Wahlbezirke, kleinräumige Gliederung, Straßenverzeichnis etc.)
- Nutzerverwaltung (Antragstellung durch die Kommune erforderlich)

1.3. Nicht Leistungsinhalte (nicht optional)

- Bereitstellung der erforderlichen Fachverfahrenslizenz
- Bereitstellung von erforderlichen Zertifikaten zum Transport von Datenübermittlungen

1.4. Service Level Agreement

Die Stadt erbringt über ihren Eigenbetrieb „Kommunales Rechenzentrum Cottbus“ folgende Service-Leistungen beim Betrieb der Anwendung:

- 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.

Standard Service-Level:

- Annahmezeiten für Störungsmeldungen:
Die Entgegennahme von Störungen erfolgt in einem geregelten Verfahren während der Annahmezeiten zentral über die Telefonnummer des Kommunalen Rechenzentrums Cottbus:

	0355/494971-71
montags, mittwochs	07:00 - 15:00 Uhr
dienstags	07:00 - 17:00 Uhr
donnerstags	07:00 - 18:00 Uhr
freitags	07:00 - 13:00 Uhr

außer an Feiertagen
Darüber hinaus besteht die Möglichkeit Störungsmeldungen rund um die Uhr per E-Mail

an: **nutzerservice@krz-cottbus.de** 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, mittwochs	07:00 - 15:00 Uhr
dienstags	07:00 - 17:00 Uhr
donnerstags	07:00 - 18:00 Uhr
freitags	07:00 - 13:00 Uhr

außer an Feiertagen

Darüber hinaus gehende Servicezeiten können im Einzelfall gesondert vereinbart werden.

- **Online-Zeiten (beaufsichtigter Betrieb)**

Die von der Stadt zur Verfügung gestellte IT steht der Kommune während der Online Zeiten zur Verfügung.

montags, mittwochs	07:00 - 15:00 Uhr
dienstags	07:00 - 17:00 Uhr
donnerstags	07:00 - 18:00 Uhr
freitags	07:00 - 13:00 Uhr

außer an Feiertagen

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

Unbeaufsichtigter Betrieb:

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

Wartungsfenster:

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

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

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

Störungen werden grundsätzlich wie folgt kategorisiert und sind mit folgenden Reaktionszeiten (RZ) und Wiederherstellungszeiten (WHZ) unterlegt:

- **Priorität 1 - Hoch:**
RZ: 4 Stunden / WHZ: 1 Arbeitstag
Der von der Störung verursachte Schaden nimmt schnell zu.
Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.
Die überwiegende Anzahl der Benutzer ist betroffen.
- **Priorität 2 - Mittel:**
RZ: 1 Arbeitstag / WHZ: 4 Arbeitstage
Der von der Störung verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu.
Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch.
Nur einzelne Benutzer sind betroffen.
- **Priorität 3 - Niedrig:**
RZ: 2 Arbeitstage / WHZ: max. 1 Monat
Der von der Störung verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu.
Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

Reaktionszeiten (RZ):

In den Reaktionszeiten stimmt die Stadt konkrete Schritte zur Lösung der Störung mit der Kommune ab. Die Leistung wird während des beaufsichtigten Betriebes (Annahmezeiten) erbracht.

Wiederherstellungszeiten (WHZ):

Die Wiederherstellung erfolgt innerhalb der Servicezeit.

2. GESO - Software für Gewerbeämter

Summenblatt

ÖRV:	zur Erbringung von informationstechnischen Dienstleistungen Heideblick		
Produkt:	Dialogverfahren GESO und GESO+		
Kurzbeschreibung:	Leistungsumfang		
Vorgelegt von:	KRZ		
Gültig ab:	01.10.2019	Gültig bis:	30.09.2024

2.1. Leistungsinhalte:

Durch das Kommunale Rechenzentrum werden folgende administrative Tätigkeiten für das Verfahren durchgeführt:

- Zeitnahe Test und Bereitstellungen von Programmaktualisierungen auf der zentralen Rechenzentrumsinfrastruktur
- Sicherstellung des Betriebs von automatisierten und halbautomatisierten Datenübermittlungen an Dritte (z.B. Amt für Statistik)
- IT-Betrieb sicherstellen
 - Hierunter fallen alle Aktivitäten, die in der ITILv3 als Service Operations beschrieben sind: Event, Incident und Problem Management sowie Request Fulfilment
- Alle Anfragen für Störungen, Probleme, Anpassungen und Änderungen annehmen, qualifizieren, steuern, ggf. selbst bearbeiten, überwachen und rückmelden
- Auftretende Störungen / Fehler / Probleme sind zu:
 - analysieren, d. h. die jeweils gestörte Funktion aufrufen und nachstellen können; hierzu sind Berechtigungen, auf dem System notwendig, die analog oder weitergehend als die der Anfrage sind
 - bewerten, d. h. die Ursache des Fehlers erkennen und ggf. eine Lösung oder einen Workaround finden
 - beheben oder lösen, d. h. fehlerhafte Daten zu ändern oder falsche Abläufe zu korrigieren; hierzu sind gesonderte Berechtigungen notwendig
 - Koordinierung des Second Level Support zwischen der Kommune und dem Verfahrenshersteller

2.2. Nicht Leistungsinhalte (optional)

- Erstellung und Bereitstellung von Statistiken und Auswertungen
- Erstellung und Produktion von Druckerzeugnissen im RZ-Betrieb
- Second Level Support für das Verfahren
- Pflege von Stammdaten
- Nutzerverwaltung (Antragstellung durch die Kommune erforderlich)

2.3. Nicht Leistungsinhalte (nicht optional):

- Bereitstellung der erforderlichen Fachverfahrenslizenz
- Bereitstellung von erforderlichen Zertifikaten zum Transport von Datenübermittlungen

2.4. Service Level Agreement:

Die Stadt erbringt über ihren Eigenbetrieb „Kommunales Rechenzentrum Cottbus“ folgende Service-Leistungen beim Betrieb der Anwendung:

- 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.

Standard Service-Level:

- Annahmezeiten für Störungsmeldungen
Die Entgegennahme von Störungen erfolgt in einem geregelten Verfahren während der Annahmezeiten zentral über die Telefonnummer des Kommunalen Rechenzentrums Cottbus: 0355/494971-71

montags, mittwochs	07:00 - 15:00 Uhr
dienstags	07:00 - 17:00 Uhr
donnerstags	07:00 - 18:00 Uhr
freitags	07:00 - 13:00 Uhr

außer an Feiertagen

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit Störungsmeldungen rund um die Uhr per E-Mail an: **nutzerservice@krz-cottbus.de** 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, mittwochs	07:00 - 15:00 Uhr
dienstags	07:00 - 17:00 Uhr
donnerstags	07:00 - 18:00 Uhr
freitags	07:00 - 13:00 Uhr

außer an Feiertagen

Darüber hinaus gehende Servicezeiten können im Einzelfall gesondert vereinbart werden.

- **Online-Zeiten (beaufsichtigter Betrieb)**

Die von der Stadt zur Verfügung gestellte IT steht der Kommune während der Online Zeiten zur Verfügung.

montags, mittwochs 07:00 - 15:00 Uhr

dienstags 07:00 - 17:00 Uhr

donnerstags 07:00 - 18:00 Uhr

freitags 07:00 - 13:00 Uhr

außer an Feiertagen

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

Unbeaufsichtigter Betrieb:

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

Wartungsfenster:

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

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

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

Störungen werden grundsätzlich wie folgt kategorisiert und sind mit folgenden Reaktionszeiten (RZ) und Wiederherstellungszeiten (WHZ) unterlegt:

- **Priorität 1 - Hoch:**

RZ: 4 Stunden / WHZ: 1 Arbeitstag

Der von der Störung verursachte Schaden nimmt schnell zu.

Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.

Die überwiegende Anzahl der Benutzer ist betroffen.

- **Priorität 2 - Mittel:**
RZ: 1 Arbeitstag / WHZ: 4 Arbeitstage
Der von der Störung verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu.
Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch.
Nur einzelne Benutzer sind betroffen.
- **Priorität 3 - Niedrig:**
RZ: 2 Arbeitstage / WHZ: max. 1 Monat
Der von der Störung verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu.
Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

Reaktionszeiten (RZ):

In den Reaktionszeiten stimmt die Stadt konkrete Schritte zur Lösung der Störung mit der Kommune ab. Die Leistung wird während des beaufsichtigten Betriebes (Annahmezeiten) erbracht.

Wiederherstellungszeiten (WHZ):

Die Wiederherstellung erfolgt innerhalb der Servicezeit.