

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9193/2160000

Seite 1 von 6

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen

Bezirksamt Hamburg-Nord (N/ITB)
Weidestr. 122c
22083 Hamburg

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

Dataport
Anstalt des öffentlichen Rechts
Altenholzer Straße 10 - 14
24161 Altenholz

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

Änderung der Wartekreisstruktur in den Aufrufanlagen der Hamburger Kundenzentren

1.2 Für alle in diesem Vertrag genannten Beträge gilt einheitlich der Euro als Währung.

1.3 Die Leistungen des Auftragnehmers werden

nach Aufwand gemäß Nummer 5.1

zum Festpreis gemäß Nummer 5.2

zuzüglich Reise- und Nebenkosten – soweit in Nummer 5.3 vereinbart – vergütet.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seiten 1 bis 6) mit Anlage(n) Nr. 1
- Allgemeine Vertragsbedingungen von Dataport in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung (s. 11.1)
- Dataport Datenschutz-Leitlinie über technische und organisatorische Maßnahmen bei der Datenverarbeitung im Auftrag (s. 11.1)
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung
- Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung

2.2 Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9193/2160000

3 Art und Umfang der Dienstleistungen

3.1 Art der Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber folgende Dienstleistungen:

- 3.1.1 Beratung
- 3.1.2 Projektleitungsunterstützung
- 3.1.3 Schulung
- 3.1.4 Einführungsunterstützung
- 3.1.5 Betreiberleistungen
- 3.1.6 Benutzerunterstützungsleistungen
- 3.1.7 Providerleistungen ohne Inhaltsverantwortlichkeit
- 3.1.8 sonstige Dienstleistungen: **gem. Anlage 1**

3.2 Umfang der Dienstleistungen des Auftragnehmers

3.2.1 Der Umfang der vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen ergibt sich aus

- folgenden Teilen des Angebotes des Auftragnehmers vom _____
Anlage(n) Nr. _____
- der Leistungsbeschreibung des Auftragnehmers
Änderung der Wartekreisstruktur in den Aufrufanlagen der Hamburger
Kundenzentren
Anlage(n) Nr. 1
- folgenden weiteren Dokumenten: _____
Anlage(n) Nr. _____

Es gelten die Dokumente in

- obiger Reihenfolge
- folgender Reihenfolge: _____

3.2.2 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf relevante Veränderungen des Standes der Technik hinweisen, wenn diese für den Auftragnehmer erkennbar maßgeblichen Einfluss auf die Art der Erbringung der vertraglichen Leistungen haben.

3.2.3 Besondere Leistungsanforderungen (z. B. Service-Level-Agreements über Reaktionszeiten):

3.3 Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers

Vergütungsbestimmende Faktoren aus dem Bereich des Auftraggebers sind

- a) die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers gemäß Nummer 8
- b) folgende weitere Faktoren:

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9193/2160000

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Gem. 3.1.8	01.09.2015			

4.3 Zeiten der Dienstleistungen

Die Leistungen des Auftragnehmers werden erbracht

4.3.1 während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen)

Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr
 Freitag bis _____ von 8.00 bis 15.00 Uhr

4.3.2 während sonstiger Zeiten

_____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
 _____ bis _____ von _____ bis _____ Uhr
 an Sonn- und Feiertagen am Sitz des Auftragnehmers von _____ bis _____ Uhr

5 Vergütung gem. Leistungsnachweis Dienstleistung

5.1 Vergütung nach Aufwand

- ohne Obergrenze
 mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

Bezeichnung des Personals/der Leistung (Leistungskategorie)					Preis innerhalb der Zeiten gemäß 4.3.
Pos. Nr.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Menge	Mengen-einheit	Einzelpreis

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand.

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
 Reisezeiten werden vergütet gemäß

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich gem. Leistungsnachweis

Aufwandsbezogene Abrechnungen zu Beginn des Kalenderjahres erfolgen auf Basis der letztmalig zuvor erfolgten Rechnungsstellung vorläufig, falls bereits zuvor Leistungen in Rechnung gestellt wurden. Sofern eine Korrektur der abzurechnenden Mengen erforderlich ist, erfolgt diese mit der darauffolgenden Rechnungsstellung.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9193/2160000

Vergütungsvorbehalt

Es wird ein Vergütungsvorbehalt vereinbart

- gemäß Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung
- anderweitige Regelung gemäß Anlage Nr. _____

5.2 Festpreis

Für die vom Auftragnehmer zu erbringenden Dienstleistungen zahlt der Auftraggeber einen **einmaligen Festpreis** in Höhe von insgesamt **14.000,00 €**.

Pos.	SAP-Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung/-code	Gesamtpreis
1	20000139	Änderung der Wartekreisstruktur in den Aufrufanlagen der Hamburger Kundenzentren gem. Anlage 1	14.000,00 €

Die Rechnungsstellung des einmaligen Festpreises erfolgt unmittelbar nach Leistungserbringung.

Der Auftragnehmer behält sich eine Preisänderung gemäß seinem jeweils gültigen Leistungsverzeichnis vor. Sofern die vorgenannten Preise nicht im Leistungsverzeichnis abgebildet sind, gilt Ziffer 6.4 EVB-IT Dienstleistung.

- Es werden folgende Abschlagszahlungen vereinbart:

5.3 Reisekosten und Nebenkosten

- Reisekosten werden nicht gesondert vergütet
- Reisekosten werden vergütet gemäß
- Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet
- Nebenkosten werden vergütet gemäß

6 Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen

(ergänzend zu / abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung)

- 6.1 Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen, die seinem Bereich zuzuordnen sind, einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

- 6.2 Ergänzend zu Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung ist der Auftraggeber berechtigt, folgenden Dienststellen und Einrichtungen außerhalb seines Bereiches einfache, nicht übertragbare Nutzungsrechte* an den Dienstleistungsergebnissen einzuräumen:

- 6.3 Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Dienstleistung räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber das ausschließliche, dauerhafte, unbeschränkte, unwiderrufliche und übertragbare Nutzungsrecht an den Dienstleistungsergebnissen, Zwischenergebnissen und vereinbarungsgemäß bei der Vertragserfüllung erstellten Schulungsunterlagen ein. Dies gilt auch für die Hilfsmittel, die der Auftragnehmer bei der Erbringung der Dienstleistung entwickelt hat. Der Auftragnehmer bleibt zur beliebigen Verwendung der Hilfsmittel und Werkzeuge, die er bei der Erbringung der Dienstleistung verwendet hat, berechtigt.
- 6.4 Sonstige Nutzungsrechtsvereinbarungen

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9193/2160000

Seite 5 von 6

7 Verantwortlicher Ansprechpartner

des Auftraggebers:

des Auftragnehmers:



8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

Folgende Mitwirkungsleistungen (z. B. Infrastruktur, Organisation, Personal, Technik, Dokumente) werden vereinbart:

Der Auftraggeber benennt mindestens zwei Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, die dem Auftragnehmer als Ansprechpartnerinnen/Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

9 Schlichtungsverfahren

Die Anrufung folgender Schlichtungsstelle wird vereinbart:

10 Versicherung

Der Auftragnehmer weist nach, dass die Haftungshöchstsummen gemäß Ziffer 9.2.1 EVB-IT Dienstleistung durch eine Versicherung abgedeckt sind, die im Rahmen und Umfang einer marktüblichen deutschen Industriehaftpflichtversicherung oder vergleichbaren Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU entspricht.

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer: V9193/2160000

11 Sonstige Vereinbarungen

- 11.1. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Dataport Datenschutz-Leitlinie sind im Internet unter www.dataport.de veröffentlicht.
- 11.2. Die aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers zu erbringenden Leistungen unterliegen in Ansehung ihrer Art, des Zwecks und der Person des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht der Umsatzsteuer. Sollte sich durch Änderungen tatsächlicher oder rechtlicher Art oder durch Festsetzung durch eine Steuerbehörde eine Umsatzsteuerpflicht ergeben und der Auftragnehmer insoweit durch eine Steuerbehörde in Anspruch genommen werden, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die gezahlte Umsatzsteuer in voller Höhe zu erstatten, ggf. auch rückwirkend.
- 11.3. Die Vertragspartner vereinbaren über die Vertragsinhalte Verschwiegenheit, soweit gesetzliche Bestimmungen wie insbesondere das Hamburgische Transparenzgesetz (HmbTG) dem nicht entgegenstehen.
Unterliegt dieser Vertrag dem HmbTG, so wird er bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen im Informationsregister veröffentlicht. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem HmbTG sein.
- 11.4. Der Auftraggeber kann von diesem Vertrag bis einen Monat nach Veröffentlichung im Informationsregister ohne Angabe von Gründen zurück treten.
Der Auftraggeber verpflichtet sich, unverzüglich nach Vertragsschluss die Veröffentlichung im Informationsregister zu veranlassen und teilt dem Auftragnehmer das Datum der Veröffentlichung mit.
Macht der Auftraggeber vom Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Durchführung des Vertrages beginnt, Folgendes:
- Die beiderseits erbrachten Leistungen sind zurück zu gewähren.
 - Ist eine Rückgewähr nicht möglich, so leistet der Auftraggeber Wertersatz.
 - Für die Berechnung des Wertersatzes gelten die in dem Vertrag genannten Leistungsentgelte.
 - Aufwände, für die kein Leistungsentgelt ausgewiesen ist, sind nach dem jeweils gültigen Stundenlohn zu vergüten, wenn und soweit sie für die Erfüllung des Vertrages erforderlich waren. Dies gilt vor allem für vorbereitende Tätigkeiten.
 - Für gelieferte Hard- und Software wird das volle Leistungsentgelt erstattet. Verschlechterungen, auch wenn sie durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme entstehen, bleiben bei der Wertmittlung außer Betracht. Die Pflicht zum Wertersatz entfällt, soweit der Auftragnehmer die Verschlechterung oder den Untergang zu vertreten hat oder der Schaden gleichfalls bei ihm eingetreten wäre.
 - Hat der Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages verbindliche Bestellungen bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern vorgenommen, die weder storniert noch von dem Auftragnehmer anderweitig verwendet werden können, so nimmt der Auftraggeber die entsprechenden Lieferungen oder Leistungen gegen Zahlung des mit dem Lieferanten oder Unterauftragnehmer vertraglich vereinbarten Preises ab. Dies gilt jedoch dann nicht, wenn sich die Lieferung aus von dem Auftragnehmer zu vertretenden Gründen verschlechtert hat oder untergegangen ist. Der Auftragnehmer setzt sich in jedem Fall nach Kräften für eine Minimierung des Schadens ein.
 - Im Übrigen finden die Bestimmungen der §§ 346 ff BGB entsprechende Anwendung, soweit sich nicht aus den vorstehenden Regelungen etwas anderes ergibt.
- 11.5. Mit diesem Vertrag wird eine etwaige Vorvereinbarung abgelöst. Rechte und Pflichten der Vertragsparteien bestimmen sich ab dem Zeitpunkt seines Wirksamwerdens ausschließlich nach diesem Vertrag.
- 11.6. Dieser Vertrag beginnt voraussichtlich am 01.09.2015, nach Absprache mit dem Auftraggeber, und gilt bis zum Abschluss der Leistungserbringung.

Hamburg, 29.07.2015

Hamburg, 11.08.2015
Ort Datum

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

Leistungsbeschreibung

**Änderung der Wartekreisstruktur in den Aufrufanlagen der
Hamburger Kundenzentren**

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangssituation.....	3
2	Angestrebte Wartekreisstruktur	4
3	Umsetzungskonzept.....	5
4	Übergangsphase für die DWH-Daten.....	5
5	Leistungen	6
5.1	Managementleistungen.....	6
5.2	Fachliche Unterstützung.....	6
5.3	Technische Leistungen	7
5.3.1	Installation benötigter Dienste.....	7
5.3.2	Anpassungen an den Datenbanken.....	7
5.3.3	Tausch der Zentraleinheiten	7
5.3.4	Test/Qualitätssicherung	7
5.3.5	Konfigurationen.....	7
5.3.6	Anpassungen am DataWareHouse (DWH).....	7
5.4	Leistungsumfang.....	8
5.5	Abgrenzungen.....	8
6	Weitere Leistungen	9
7	Abrechnung der Leistungen	9
8	Kundenmitwirkung.....	9

1 Ausgangssituation

In den Kundenzentren Hamburgs wird die Bearbeitung von Anliegen der Bürgerinnen und Bürger unter anderem über Aufrufanlagen gesteuert.

Die Aufrufanlagen dienen dazu, dem Bürger per Nummernanzeige, die die sogenannten und dem Bürger eindeutig zugewiesenen Wartemarken aufruft, mitzuteilen, wo sein Anliegen bearbeitet wird. Im Kontext der Aufrufanlagen wird das Anliegen des Bürgers als Fallart oder gleichbedeutend als Dienstleistung bezeichnet.

Dabei wird über die Wartekreise, in denen die Wartemarken unabhängig voneinander zählen, eine Aufteilung der Bürger nach verschiedenen Ansätzen ermöglicht.

Es werden 2 Hersteller-Systeme eingesetzt, die diese Funktion übernehmen – [REDACTED] Aufrufanlagen sowie [REDACTED]-Aufrufanlagen.

Beide Systeme erstellen Statistiken über die Aufrufe und die Bearbeitungsdauer der Anliegen. Die hierzu notwendigen Daten werden in den dem System zugehörigen Datenbanken bei Dataport hinterlegt.

Diese Daten werden, zusätzlich zu den im Funktionsumfang der Aufrufanlagen enthaltenen Tools, auch in das bei Dataport vorgehaltene DataWareHouse gespielt. Dort sind dann weitergehende Auswertungen möglich.

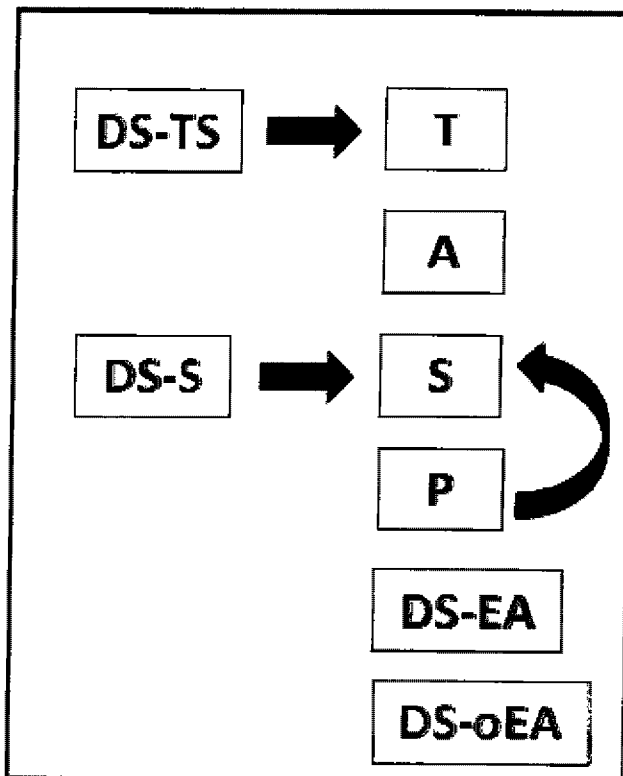
Über beide Aufrufanlagen-Systeme hinweg sind folgende 4 Wartekreise realisiert:

- Allgemeine Dienstleistungen
- Abholung Personaldokumente
- Schnellschalter
- Terminkunde

2 Angestrebte Wartekreisstruktur

Die angestrebte Änderung der Wartekreise zielt auf eine bessere Evaluierung der Terminanliegen sowie deren statistische Erfassung und Gewichtung ab.

Über beide Aufrufanlagensysteme hinweg soll dabei folgende Wartekreisstruktur realisiert werden:



Insgesamt sollen 5 Wartekreise erster Ordnung eingerichtet werden.

- (T) Terminkunde
- (A) Spontankunde
- (S) Schnelldienstleistung
- (P) Abholer
- (DS) Direktschalter

Dabei dient der Wartekreis DS als Sammelcontainer für die ihm untergruppierten Wartekreise. Eine eigene Funktion besitzt er nicht.

Die dem DS Wartekreis zugehörigen Wartekreise zweiter Ordnung lauten:

- (DS-TS) Terminkunden mit Schnelldienstleistung
- (DS-S) Spontankunden mit Schnelldienstleistungen, die am Direktschalter bedient werden
- (DS-EA) Bürger ohne Wunsch nach einer Dienstleistung, die jedoch ein Anliegen mit Bezug zum Einwohneramt haben
- (DS-oEA) Bürger ohne Wunsch nach einer Dienstleistung, die ein Anliegen ohne Bezug zum Einwohneramt haben

Die in der schematischen Darstellung gezeichneten Pfeile symbolisieren die statistische Zugehörigkeit der Wartekreise.

So ist der Wartekreis DS-TS statistisch den Terminkunden (T), DS-S und die Abholer den Schnelldienstleistungen zugehörig.

3 Umsetzungskonzept

Durch die beiden unterschiedlichen Aufrufanlagensysteme gestaltet sich auch die Umsetzung verschieden.

Bei den [REDACTED]-Aufrufanlagen wird die Umsetzung über die Konfiguration vorgenommen. Wartekreise zweiter Ordnung können hier nicht erstellt werden. Hier werden die DS-Wartekreise einzeln angelegt.

Die Aufbereitung der Wartekreise sowie die statistische Zuordnung erfolgt dann im DWH von Dataport.

In den [REDACTED]-Aufrufanlagen kann die Struktur abgebildet werden. Allerdings erfordert dies eine Softwareanpassung. Dadurch ist ein Austausch der vor Ort aufgestellten Zentraleinheiten erforderlich, da die Software direkt vom Hersteller auf die Zentraleinheiten aufgespielt wird.

Es wird dadurch möglich, durch Betätigung einer Tastenkombination den Aufruf einem von 4 definierten virtuellen Wartekreisen (DS-TS, DS-S, DS-EA, DS-oEA) zuzuordnen.

Diese sind bei entsprechender Konfiguration dann auch im den Aufrufanlagen mitgelieferten Statistikmodul auswertbar.

Die Daten gehen ebenfalls ins DWH, in welchem sie aufbereitet werden und so auch die geforderte statistische Zuordnung abbilden.

4 Übergangsphase für die DWH-Daten

Voraussetzung für die Anpassung der Daten im DWH ist die Freigabe der im Vorhinein vorgenommenen Anpassung der DWH-Daten bezüglich Fallarten und Wartekreise aus der ARAS2-Datenbank.

Bei der geplanten Änderung wird es bei den DWH-Daten zu Vakanzen kommen. Dies hat folgende Ursachen:

- Die Umstellung von [REDACTED] soll vor der Umstellung von ARAS erfolgen.
- Die Umstellung betreffend die [REDACTED]-Aufrufanlagen kann nur in Wellen zu maximal 2 Anlagen je Woche geschehen.
- Die Kundenzentren Alstertal, Wandsbek Kern, Wilhelmsburg und Billstedt werden auf [REDACTED] Anlagen wechseln. Sie werden bei der Anpassung von [REDACTED] nicht berücksichtigt.
- Eine Abnahme durch den Kunden bei den DWH-Daten ist erforderlich.

Das Auftreten dieser Vakanzen ist dem Auftraggeber bekannt.

5 Leistungen

5.1 Managementleistungen

Für die Planung der einzelnen Maßnahmen nimmt der Auftragnehmer Kontakt zu seinen internen technischen Leistungserbringern sowie den Herstellern der jeweiligen Aufrufanlagen auf. Außerdem koordiniert der Auftragnehmer die Arbeiten zur Vorbereitung und Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen:

- Koordination, Begleitung und Nachbereitung von Terminen zur Abstimmung und Entscheidung zu den Aufgaben der internen Leistungseinheiten, den Verfahrensherstellern und Auftraggebern.
- Unterstützung und Koordination von Terminen zur Klärung offener Fragen, u.a. mit Fachberatern des Auftragnehmers, der Verfahrenshersteller und/oder Beteiligten seitens des Auftraggebers.
- Planung und Koordination der einzelnen Maßnahmen in Abstimmung mit den Kundenzentren oder dem Auftraggeber.
- Controlling der erbrachten Leistungen.

5.2 Fachliche Unterstützung

Der Auftragnehmer berät und unterstützt den Auftraggeber bei der konkreten Ausgestaltung der fachlichen Vorgaben und sorgt ggf. für eine inhaltliche Klärung. Dabei beschafft der Auftragnehmer die Informationen von internen Leistungserbringern und Herstellern, die für eine gesicherte Entscheidungsbasis erforderlich sind und bereitet sie entsprechend auf.

5.3 Technische Leistungen

5.3.1 Installation benötigter Dienste

Die zur Durchführung notwendigen Anpassungen nimmt der Auftragnehmer in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Herstellern vor.

5.3.2 Anpassungen an den Datenbanken

Sofern sich durch die Umstellung der Struktur der Wartekreise Änderungen an den Datenbanken ergeben, koordiniert der Auftragnehmer die dazu notwendigen Maßnahmen in Abstimmung mit dem jeweiligen Verfahrenshersteller.

5.3.3 Tausch der Zentraleinheiten

Für die Umsetzung der Wartekreis-Anpassung ist ein Tausch der Zentraleinheiten notwendig. Die Zentraleinheiten werden vom Hersteller konfiguriert und ausgeliefert. Die Installation der Zentraleinheiten erfolgt durch den Auftragnehmer. Hierzu sind Techniker vor Ort in den Kundenzentren notwendig. Ggf. sind mehrfache Anfahrten vonnöten.

5.3.4 Test/Qualitätssicherung

Nach Tausch der Zentraleinheiten wird die Funktionsfähigkeit der Anlagen durch Tests durch Mitarbeiter der Kundenzentren vor Ort verifiziert.

5.3.5 Konfigurationen

Für die Umsetzung notwendige Konfigurationen werden – sofern der Auftragnehmer hierzu durch die Verfahrenshersteller ermächtigt und berechtigt ist – vom Auftragnehmer getätigt.

5.3.6 Anpassungen am DataWareHouse (DWH)

Die für die Umsetzung der neuen Wartekreisstruktur und deren Aufbereitung und Darstellung notwendigen Analysen, Kommunikationen, Abstimmungen sowie Tests führt der Auftragnehmer in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber durch.

Notwendig sind zudem die Anpassung des ETL-Prozesses, Aufbereitung der Daten sowie Produktivsetzung der Daten in der BO-Umgebung.

Die DWH-Daten (Statistikdaten) bedürfen der Abnahme durch den Auftraggeber.

5.4 Leistungsumfang

Die für die Umstellung der Wartekreisstruktur notwendigen von Dataport zu erbringenden Leistungen sind von diesem Vertrag abgedeckt.

Dies beinhaltet den Rollout der neuen Zentraleinheiten, die Konfiguration der Wartekreise und Fallarten zu beiden Aufrufanlagentypen, notwendige Anpassungen an den Datenbanken und INI-Dateien, Abstimmung mit den Herstellern sowie die Anbindung an wie auch das Bereitstellen der Daten im DWH.

5.5 Abgrenzungen

In den vereinbarten Leistungen ist kein Fachsupport für die Aufrufanlagen der Hersteller [REDACTED] oder technischer Support enthalten.

Für Supportleistungen wird auf den jeweilig bestehenden Vertrag V6932 verwiesen.

Die Kosten von Leistungen, die von den Herstellern erbracht werden, sind gesondert vom Auftraggeber zu tragen und direkt mit dem Hersteller abzurechnen.

Die Kundenzentren Wilhelmsburg, Billstedt, Alstertal und Wandsbek-Kern planen die Umstellung auf [REDACTED]-Aufrufanlagen. Daher werden diese bei der Anpassung der [REDACTED]-Wartekreise und damit beim Tausch der Zentraleinheiten nicht berücksichtigt.

Dort werden die Änderungen bei Inbetriebnahme der [REDACTED]-Aufrufanlagen durchgeführt.

6 Weitere Leistungen

Weitere Leistungen sind vom Auftraggeber gesondert zu beauftragen.

7 Abrechnung der Leistungen

Gemäß Wunsch des Auftraggebers werden die unter Punkt 5 genannten Leistungen zum Festpreis angeboten.

8 Kundenmitwirkung

Der Auftraggeber stellt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Auftragnehmers für die Erfüllung ihrer Aufgaben alle notwendigen Informationen und kompetente Ansprechpartner zur Verfügung.

Die Mitwirkung weiterer Wissensträger, insbesondere auch von Dritten, wie die Firma [REDACTED] ist – sofern kostenpflichtig – vom Auftraggeber zu tragen.