

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber ~~400100097~~ 2013/23 TUI
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 400100097

Vertrag über die Beschaffung von IT-Dienstleistungen

Zwischen
Frei Hansestadt Bremen
- vertreten durch die Senatorin für Finanzen -
Rudolf- Hilferding- Platz 1
- im Folgenden „Auftraggeber“ genannt -

und
bremen.online GmbH
Faulenstr. 67
28195 Bremen
- im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt -

wird folgender Vertrag geschlossen:

1 Vertragsgegenstand und Vergütung

1.1 Projekt-/Vertragsbezeichnung

400100097 ITSBS Interne Kommunikation

Es soll ein einfaches Ticketing-System eingerichtet werden, um Verbesserungswünsche, fehlende oder fehlerhafte Angaben zwischen dem BTB und den jeweiligen Fachredakteuren zu kommunizieren. Dieses einfache Ticketing-System funktioniert nur in eine Richtung. Das heißt, dass die geöffneten Tickets nach der ersten Antwort geschlossen werden und nicht wiedereröffnet werden können. Deshalb sind Rückfragen nur im vorgesehenen Feld des gleichen Tickets zugelassen.

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 in Höhe von [REDACTED]

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

Die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Umsatzsteuer wird gesondert vergütet.

2 Vertragsbestandteile

2.1 Es gelten nacheinander als Vertragsbestandteile:

- dieser Vertrag (Seite 1 bis 5) mit Anlage(n) Nr. 1, InterneKommunikationKonzept25062013-final.pdf
- Ergänzende Vertragsbedingungen für die Erbringung von IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstleistung) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung einschließlich der Muster 1 und 2
- Verdingungsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil B (VOL/B) in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung.

EVB-IT Dienstleistung und VOL/B liegen beim Auftraggeber zur Einsichtnahme bereit.

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

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2013/23 TUI
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 400100097

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: **tech. Umsetzung**

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
interne Kommunikation 2506 2013.pdf Anlage(n) Nr. 1
- folgenden Teilen der Leistungsbeschreibung des Auftraggebers vom
 _____ Anlage(n) Nr. _____
- folgenden weiteren Dokumenten
400100097 ITSBS int kommunikation evb_it Anhang 2.docx Anlage(n) Nr. 2

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 **2013/23TUI**
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 400100097

4 Ort der Dienstleistungen / Leistungszeitraum

4.1 Ort der Dienstleistungen Bremen

4.2 Zeiträume der Dienstleistungen

Leistungen (gemäß Nummer 3.1)	Geplanter Leistungszeitraum		Verbindlicher Leistungszeitraum	
	Beginn	Ende	Beginn	Ende
Leistungen gemäß Anlage 2	18.09.2013	30.11.2013		

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 Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr
 _____ bis _____ von _____ bis _____ 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

5.1 Vergütung nach Aufwand

nach Vorlage eines Leistungsnachweises entsprechend Muster 1 – Leistungsnachweis Dienstleistung –

- ohne Obergrenze
- mit einer Obergrenze in Höhe von _____ €

Bezeichnung des Personals (Leistungskategorie)	Preis (netto) innerhalb der Zeiten			
	gemäß 4.3.1		gemäß 4.3.2	
	Je Stunde	Je Tag	Je Stunde	Je Tag

Reisezeiten

- Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet
- Reisezeiten werden vergütet gemäß _____

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt kalendermonatlich nachträglich

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber 2013/23 TVI
 Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 400100097

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 Festpreis (netto) in Höhe von insgesamt ██████████

- 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:

Allen Dienststellen und Einrichtungen des Auftraggebers

- 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 2013/23 TUI
Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer 400100097

7 Verantwortlicher Ansprechpartner

des Auftraggebers:

des Auftragnehmers:



8 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

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

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.

11 Sonstige Vereinbarungen

keine

Bremen, 18.09.13
Ort Datum
bremen.online GmbH

Bremen, 27.9.13
Ort Datum
Senatorin für Finanzen



Interne Kommunikation

IT-System Bürgerservice

1. Allgemeines	3
2. Das Ticketeingabeformular.....	5
3. Ticketlebenszyklus	6
4. Mail.....	8
5. Schematischer Aufbau	9

1. Allgemeines

In der Sitzung vom 12. März 2013 wurde eine Vorgehensweise für die IT-S BS interne Kommunikation zwischen BTB und der Fachredaktion diskutiert. Zurzeit geschieht dies über den Reiter „Interne Kommentare“ im IT-S BS. Diese Methode hat sich im Rahmen eine Fehlernanalyse als ungeeignet - weil fehleranfällig - herausgestellt.

Im Rahmen der technischen Konsolidierung des IT-S BS wurde eine neue Methode gemeinsam mit dem BTB (in der Sitzung vom 4.3.2013 mit [REDACTED] erarbeitet.

1.1. Form

Es soll einfaches Ticketing-System eingerichtet werden, um Verbesserungswünsche, fehlende oder fehlerhafte Angaben zwischen dem BTB und den jeweiligen Fachredakteuren zu kommunizieren. Dieses einfache Ticketing-System funktioniert nur in eine Richtung. Das heißt, dass die geöffneten Tickets nach der ersten Antwort geschlossen werden und nicht wiedereröffnet werden können. Deshalb sind Rückfragen nur im vorgesehenen Feld des gleichen Ticket zugelassen.

Diese vereinfachte Form soll während der vorgegebenen Laufzeit (Vorschlag 1 Jahr) ausprobiert werden. Sollte es sich als notwendig erweisen, kann der Rückkanal in einem zweiten Schritt eingearbeitet werden.

Das Schließen der Tickets wird immer vom BTB vorgenommen.

1.2. Statusampel zu schnellen Erfassung

Zur schnelleren Erfassung der aktuellen Ticketsituation soll eine teilautomatisierte, gesetzte Statusampel integriert werden.

1.3. Benachrichtigungen

Die Akteure, d.h. die Fachredakteure der jeweiligen Dienstleistungsbeschreibung bzw. der jeweiligen Dienststelle und das BTB werden per E-Mail an die jeweilige Gruppenadresse benachrichtigt. Eine entsprechende E-Mail Adresse pro Redaktionsgruppe liegt im Ordner „Gruppen“ (Redaktionsgruppen) des IT-S BS vor.

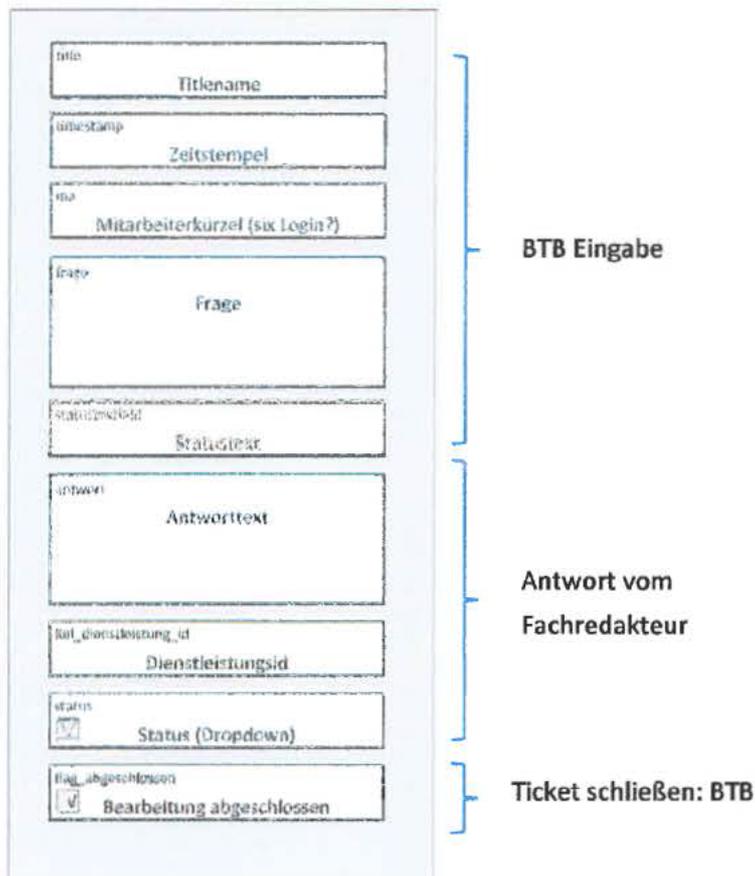
Als Fallback kann auch direkt im Container nach offenen Tickets geschaut werden.

1.4.Reports

Über eine Zeitfunktion (Scheduler) ist es möglich, in regelmäßigen Abständen Reports mit Ticketzuständen zu generieren. Im ersten Schritt soll dies dem Controlling offener oder in Bearbeitung befindlicher Tickets dienen. Diese Reports können automatisiert per Mail verschickt oder über den Backendzugang direkt eingesehen werden.

2. Das Ticketeingabeformular

Das Ticketeingabeformular wird im Six-Backend realisiert. Es kann zum einen direkt über den Container „Tickets“ eröffnet werden („Neu“) oder im Reiter „Interne Kommentare“ im Container Dienstleistung hinzugefügt werden. Nur wenn das Ticket aus der Dienstleistungsbeschreibung heraus geöffnet wird, dann ist das Ticket auch mit einer Dienstleistung verknüpft und eine automatische E-Mail kann an die Gruppenadresse versendet werden. Wenn das Ticket aus dem Container „Tickets“ heraus geöffnet und beschrieben wird, müsste dafür eine QS-Adresse eingerichtet werden, die die Weiterverfolgung und das Controlling zur Abarbeitung der offenen Tickets übernimmt.



The diagram shows a vertical list of form fields with their corresponding labels and groupings:

- BTB Eingabe:**
 - title: Titlename
 - timestamp: Zeitstempel
 - ma: Mitarbeiterkürzel (six Login?)
 - frage: Frage
 - statustext: Statustext
- Antwort vom Fachredakteur:**
 - antwort: Antworttext
 - tit_dienstleistung_id: Dienstleistungsid
 - status: Status (Dropdown)
- Ticket schließen: BTB:**
 - flag_abgeschlossen: Bearbeitung abgeschlossen

- title: Titelfeld (obligatorisch): Kurzer Titel für das Ticket

- **timestamp (auto, date):** Erstellungsdatum des Tickets, kann evtl. weggelassen werden, da es diesen Wert schon als Standardwert gibt, nur falls er bearbeitbar sein soll
- **ma (auto, textfeld, einzeilig):** das Six User Login wird automatisch eingetragen
- **frage (obligatorisch, textfeld, mehrzeilig):** Anfrage des BTB an die jeweilige Fachredaktion
- **statustextfeld (optional, text einzeilig):** Für die Fachredaktion. Das Statusfeld ist für Zwischenmeldungen geeignet. Falls die Beantwortung des Tickets längere Zeit benötigt, können hier Rückmeldungen eingetragen werden, z.B. „Warte auf Antwort von XY bis Dienstag“ etc. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist, zeigt die Ampel „In Bearbeitung = Gelb“ an.
- **antwort (optional, text, mehrzeilig):** abschließende Antworttext der Fachredaktion
- **flag_abgeschlossen (flag):** Wird vom BTB gesetzt, sofern das Ticket abgeschlossen ist.
- **rel_dienstleistung_id (optional, Relation, 1:n):** Verknüpfung zur Dienstleistungstatus (dropdown, 3 zeilig): rot (Anfrage gestellt), gelb (In Bearbeitung) und grün (Abgeschlossen) rot und gelb sollten automatisiert durch den Trigger beim Anlegen bzw. öffnen gesetzt werden, Status grün wird durch den Ticketanleger über das Flag Feld „flag_abgeschlossen“

3. Der Ticketlebenszyklus

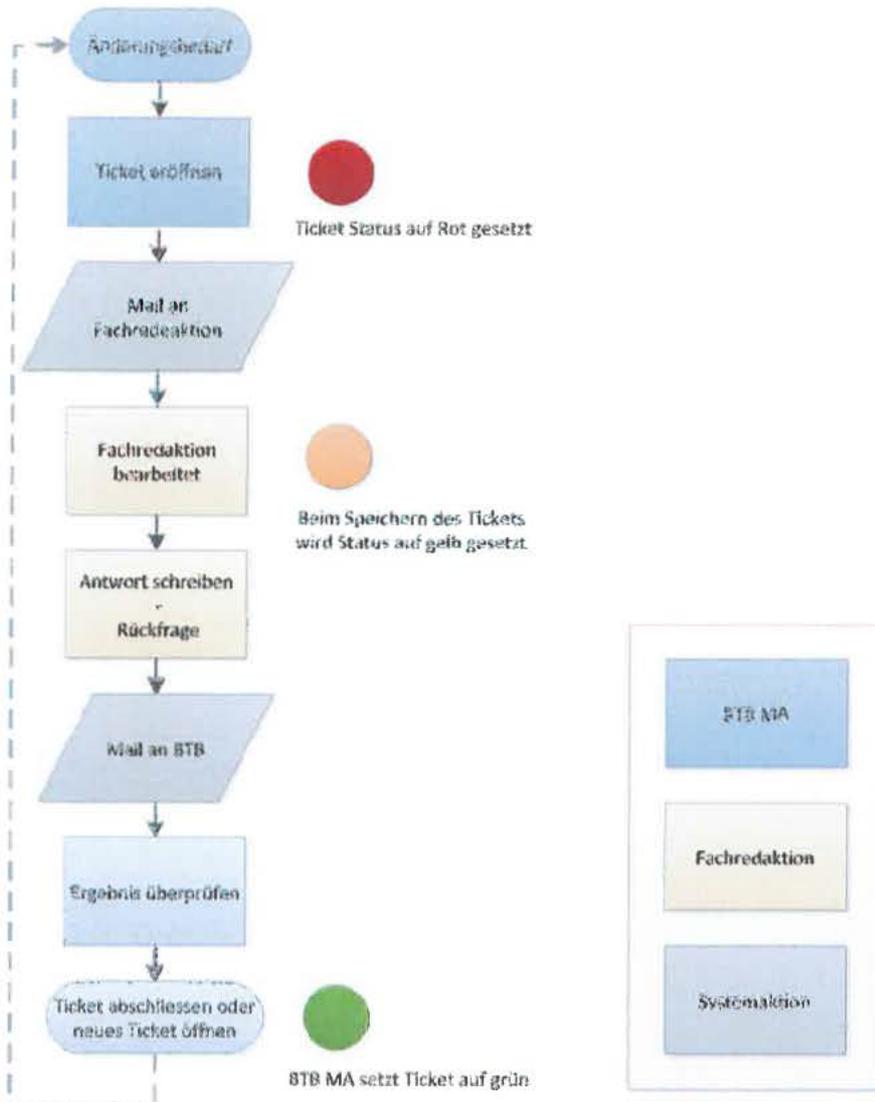
Die folgende Grafik beschreibt den Lebenszyklus eines Tickets. Der Zyklus beginnt mit dem Änderungsbedarf eines BTB Mitarbeiters. Dieser eröffnet ein Ticket. Sofern dieses Ticket sich auf eine schon vorhandene Dienstleistung bezieht, sollte das Ticket aus der Dienstleistung selbst eröffnet werden. Gibt es keinen Bezug zu bestehenden Dienstleistungen, weil es z.B. darum geht, dass eine bestimmte Dienstleistung im System fehlt, dann soll das das Ticket im Container „Tickets“ eröffnet werden. Bei Eröffnen eines jeden Tickets bekommt das Ticket automatisch den Status „rot“.

Nach dem Abspeichern des Tickets wird eine Mail generiert und an die E-Mail Adresse gesendet, die im Gruppencontainer für die jeweilige Gruppe hinterlegt ist. Falls das Ticket ohne verknüpfte Dienstleistung erstellt wird, gibt es eine im System hinterlegte Fallbackadresse, die für die QS noch nicht im System hinterlegter Dienstleistungsbeschreibungen zuständig ist.

Falls die Bearbeitung/Antwort durch den Fachredakteur länger dauert, kann dies im Feld „Statustext“ beschrieben werden. Sofern eines der Felder (Statustext oder Antwort) beschrieben wurde, wird beim Abspeichern der Status auf gelb gesetzt. Sobald das Antwortfeld vom Fachredakteur gefüllt wurde, schickt das System beim Abspeichern eine Mail an den Ticketersteller, das BTB.

Nachdem der zuständige Redakteur die Mail bekommen hat, kann dieser das Ergebnis überprüfen und die resultierende Handlung durchführen. Falls die Beantwortung weitere Frage aufwirft oder unvollständig ist, muss ein neues Ticket eröffnet werden.

Da üblicherweise die Tickets mit den entsprechenden Dienstleistungen verknüpft sind (eine Dienstleistung kann bis zu n Tickets enthalten), können alte Tickets leicht gefunden werden. Nur die nicht mit Dienstleistungsbeschreibungen verknüpften Tickets (die direkt aus dem Container „Ticket“ eröffnet wurden) sind nicht miteinander verbunden und müssten bei Bedarf textlich aufeinander verweisen, z.B. durch die Ticket-ID.



4. Mail

Die erzeugte Mail enthält einen Backend-Link, so dass direkt aus der Mail die passende Dienstleistung im IT-S BS aufgerufen werden kann, wenn der User eingeloggt ist. Falls das Ticket nicht mit einer Dienstleistung verknüpft ist, wird aus der E-Mail heraus das Ticket aufgerufen. Dieser Aufruf setzt eine bestehende und noch aktive Nutzeranmeldung am IT-System Bürgerservice voraus. Folgende Elemente sind in der Mail enthalten:

Betreff: Dienstleistung ID [XXX] Ticket

Frage: [Fragestellung]

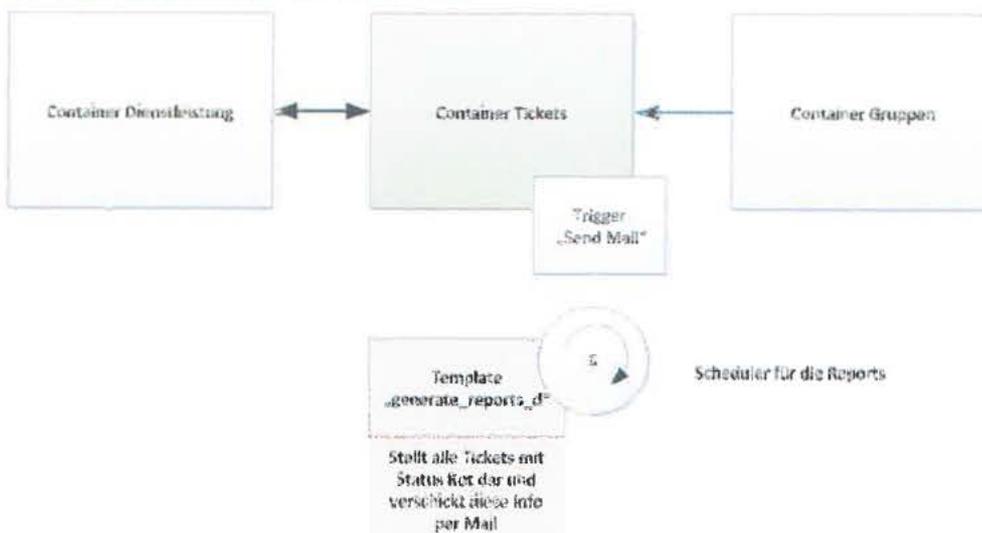
Status: [Status{rot, gelb, grün}] [Statustext]

Antwort :[Antwort]

[Link zum Ticket]

[Link zur betreffenden Dienstleistung]

5. Schematischer Aufbau



Der Container „Tickets“ wird als Standard Daten Container erstellt und mit den Dienstleistungen relationiert. An den Container wird ein Trigger „Send Mail“ () gehangen. Dieser enthält die Betriebslogik zum Versand der Mail und zum Setzen der Stati. Ein über einen Scheduler gesteuertes Template erzeugt die Reports für das Ticketcontrolling. Dieses Template erzeugt im Scheduler-Modus Mails, die an eine vorgegebene Adresse versendet werden. Bei direktem Aufruf im Browser generiert es diese Daten direkt zur Ansicht im Browser.

Kalkulation Interne Kommunikation:

Basis: Konzept InterneKommunikationKonzept25062013-final.pdf

Arbeitspakete:

AP	Beschreibung	Aufwand in Pt
0	Ist-Analyse und Projektentwicklung	
1	Änderungen am ITSBS, Hinzufügen von Strukturen und Erstellung des Containers „interne_kommunikation“ <ul style="list-style-type: none"> • title: Titelfeld (obligatorisch): • timestamp (auto, date): • ma (auto, textfeld, einzeilig): • frage (obligatorisch, textfeld, mehrzeilig): • statustextfeld (optional, text einzeilig): • antwort (optional, text, mehrzeilig): • flag_abgeschlossen (flag): • reL_dienstleistung_id (optional, Relation, 1:n): 	
2	Programmierung der Backendtemplates	
3	Programmierung des Mailsystemes	
4	Erstellung des Triggers „send Mail“	
5	Erstellung des Report Templates und des Schedulers	
6	Projektabschluss / Projektmanagement /Kommunikation	
7	Dokumentation	
	Summe	