



Leistungsbeschreibung

über den Betrieb des Fachverfahrens P&I LOGA in der Gemeinde Letschin

1. P&I LOGA – Software für die Lohn- und Gehaltsabrechnung

Summenblatt

ÖRV:	zur Erbringung von informationstechnischen Dienstleistungen für die Kommune		
Produkt:	Fachverfahren P&I LOGA		
Kurzbeschreibung:	Leistungsumfang		
Vorgelegt von:	KRZ Cottbus		
Gültig ab:	01.01.2020	Gültig bis:	31.12.2025

1.1. Leistungsinhalte

Bereitstellung des Entgeltabrechnungsverfahrens P&I LOGA im Hinblick auf das Personalmanagement mit folgenden Aufgaben:

- Komplette Testung und Freigabe aller Änderungen aus den Updates (Release) und Wochenpatch, einschließlich der fachlichen Prüfung (Testserver/ - Datenbank)
- Einspielen der Release und Wochenpatch in Absprache mit dem Kunden im Rahmen eines vereinbarten Wartungsfensters auf den produktiven Servern/Datenbank
- Einrichtung von Neuerungen und Ergänzungen auf Installationsebene und Mandantenebene
- Anpassung der Anwendung an Kunden- Erfordernisse (kundenspezifische Einstellungen) einschließlich der Dokumentation - Definition und Pflege von Steuerungsparametern, Lohnarten, Fehlzeiten etc.
- Test und Freigabe für den Kunden
- Klärung von Abrechnungsproblemen und Störungen in den Modulen in Zusammenarbeit mit dem KRZ und P&I AG einschließlich Dokumentierung der Lösungsschritte sowie Information und Einweisung der Sachbearbeiter (incl. Fehlersuche, -analyse und -qualifizierung; je Fehlerart Lösung bestimmen, Feedback eröffnen, Lösung umsetzen)
- Definition und Einrichtung von Auswertungen
- Information der Kunden zum Inhalt des Updates/ Release und Wochenpatch; Hinweis auf erforderliche Änderungen der kundenspezifischen Daten und deren Umsetzung:
 - Bereitstellung Release-Unterlagen
 - Aufbereitung der Informationen
- Dokumentation der vorgenommenen Änderungen und Neueinrichtungen

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
- Nutzerverwaltung (Antragstellung durch die Kommune erforderlich)
- Sicherstellung des Betriebs von automatisierten und halbautomatisierten Datenübermittlungen an Dritte (u.a. Amt für Statistik, Landesamt für Schule)
- Das Fach-Support-Team ist nach dem Service Desk die Anlaufstelle für alle Störungen (First und Second Level Support für das Verfahren). Diese 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 Produktion von Druckerzeugnissen im Rechenzentrumsbetrieb

1.3. Service Level Agreement

Die Stadt erbringt über ihren Eigenbetrieb „Kommunales Rechenzentrum der Stadt 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.