

## **1. Leistungsumfang**

Für Umfang und Ausführung der Outsourcing-Leistungen ist die schriftliche Abmachung unter den Parteien massgebend. Als Leistungen kommen in Frage:

### **1. Planung und Steuerung**

- 1.1. Planung und Steuerung von Informatikvorhaben
- 1.2. Festlegung von Standards und Richtlinien
- 1.3. Erstellung Pflichtenheft für den Auftraggeber

### **2. Konzeption**

- 2.1. Informatikstrategie
- 2.2. Rahmenkonzepte (Sicherheitskonzept)
- 2.3. Unternehmensmodellierung

### **3. Anwendungsentwicklung**

- 3.1. Auswahl/Anpassung von Standard-Software
- 3.2. Systementwurf und Erstellung von Individual-Software
- 3.3. Datenmodellierung
- 3.4. Systemeinführung

### **4. Systems-Management**

- 4.1. System-Betrieb, -Tuning (Systemrestart, Recovery)
- 4.2. Unterhalt System-Software
- 4.3. Datenbankmanagement (Kapazitäten)
- 4.4. Datensicherheit und Zugriffsschutz (Datensicherung, Archivierung)
- 4.5. Telekommunikationssupport
- 4.6. Testmanagement
- 4.7. IT-Infrastruktur-Management
- 4.8. Koordination mit Wartungsfirmen

### **5. Applikations-Management**

- 5.1. Software-Support und -Erweiterung (betriebliche Applikations-Unterstützung)
- 5.2. Systemplanung und Analyse (technische Applikations-Unterstützung)

### **6. Benutzer-Unterstützung**

- 6.1. PC-Support
- 6.2. Help-Desk (Hotline)
- 6.3. Schulung, Systemadministration, Anwendung
- 6.4. Dokumentation

### **7. Organisation und Infrastruktur**

- 7.1. Funktionenbeschreibung
- 7.2. Betriebszeiten
- 7.3. Verantwortlichkeiten
- 7.4. Stellvertretungen
- 7.5. Rapportwesen
- 7.6. Infrastruktur
- 7.7. Technischer Layout

### **8. Wartung**

- 8.1. Wartungsverträge für sämtliche systemkritischen Anlagenteile
- 8.2. Absicherung des Systembetriebes durch Bereitstellen von zeitgerechtem Know-How und der technisch notwendigen Mittel.

## Leistungsblatt

Pos	Beschreibung	Mit einer Pauschalgebühr	Nach Zeitaufwand verrechnet	Weitere Optionen möglich
<b>1.</b>	<b>Planung und Steuerung</b>			
1.1.	Planung und Steuerung von Informatikvorhaben		X	
1.2.	Festlegung von Standards und Richtlinien		X	
1.3.	Erstellung Pflichtenheft für den Auftraggeber		X	
<b>2.</b>	<b>Konzeption</b>			
2.1.	Informatikstrategie			X
2.2.	Rahmenkonzepte (Sicherheitskonzept)			X
2.3.	Unternehmensmodellierung			X
<b>3.</b>	<b>Anwendungsentwicklung</b>			
3.1.	Auswahl/Anpassung von Standard-Software		X	
3.2.	Systementwurf und Erstellung von Individual-Software		X	
3.3.	Datenmodellierung		X	
3.4.	Systemeinführung		X	
<b>4.</b>	<b>Systems-Management AS400</b>			
4.1.	System-Betrieb, -Tuning (Systemrestart, Recovery)	X		
4.2.	Unterhalt System-Software	X <sup>1</sup>		
4.3.	Datenbankmanagement (Kapazitäten)	X		
4.4.	Datensicherheit und Zugriffsschutz (Datensicherung, Archivierung)	X		
4.5.	Telekommunikationssupport	X <sup>2</sup>		
4.6.	Testmanagement	X		
4.7.	EDV-Infrastruktur-Management	X		
4.8.	Koordination mit Wartungsfirmen	X		

### <sup>1</sup> System-Software-Unterhalt

Die Sicherstellung des Betriebes des Haupt-Rechners wird massgeblich durch die Wartungsvereinbarungen mit der IBM (Schweiz) AG beeinflusst => Zeitraum (Wochentage/Zeitfenster)

### <sup>2</sup> Telekommunikationssupport

Die Sicherstellung des Betriebes der Telekommunikation wird massgeblich durch die Verträge mit der Swisscom und Litecom als Leitungsanbieterin und als Lieferanten für die Telekommunikations-Endgeräte beeinflusst.

Die Outsourcing-Dienstleistung in diesem Bereich beschränkt sich auf die Nutzung der zur Verfügung gestellten technischen Hilfsmittel. Zusätzlich kann durch die direkte Zusammenarbeit mit den Anbietern (Swisscom) und Drittlieferanten ein optimaler Unterhalt gewährleistet werden.

Pflichtenblatt IT-Outsourcing

Pos	Beschreibung	Mit einer Pauschalgebühr	Nach Zeitaufwand verrechnet	Weitere Optionen möglich
<b>5.</b>	<b>Applikations-Management</b>			
5.1.	Software-Support und -Erweiterung (betriebl. Appl.-Unterstützung)		<b>X</b>	
5.2.	System-Planung und -Analyse (techn. Appl.-Unterstützung)		<b>X</b>	
<b>6.</b>	<b>Benutzer-Unterstützung</b>			
6.1.	PC-Support			<b>X</b>
6.2.	Help-Desk (Hotline)	<b>X</b>		
6.3.	Schulung, Systemadministration, Anwendung		<b>X</b>	
6.4.	Dokumentation	<b>X</b>		
<b>7.</b>	<b>Organisation und Infrastruktur</b>			
7.1.	Funktionenbeschrieb	<b>X</b>		
7.2.	Betriebszeiten	<b>X</b>		
7.3.	Verantwortlichkeiten	<b>X</b>		
7.4.	Stellvertretungen	<b>X</b>		
7.5.	Rapportwesen	<b>X</b>		
7.6.	Infrastruktur	<b>X</b>		
7.7.	Technischer Layout	<b>X</b>		
<b>8</b>	<b>Wartung</b>			
8.1.	Wartungsverträge für sämtliche systemkritischen Anlagenteile	<b>X<sup>3</sup></b>		
8.2.	Absicherung des Systembetriebes durch Bereitstellung von zeitgerechtem Know-How und der technisch notwendigen Mittel	<b>X</b>		

<sup>3</sup> **Wartungsverträge für sämtliche systemkritischen Anlagenteile**

Die Wartungsverträge sind durch die Eigentümerin mit dem Lieferanten direkt zu vereinbaren. Diese Vereinbarungen können die Erbringung der Outsourcing-Dienstleistung massgeblich beeinflussen.