

**Leistungsschein
Mandantenredaktionssystem**

zum Betreibervertrag

zwischen

hamburg.de GmbH & Co. KG

(im Folgenden hamburg.de)

und

der Freien und Hansestadt Hamburg

(im Folgenden FHH)

11
7.11
113



INHALTSVERZEICHNIS

1 AUFGABENSTELLUNG 3

2 GRUNDLAGEN..... 3

3 BESCHREIBUNG DER LEISTUNG VON HAMBURG.DE 3

 3.1 ARCHITEKTUR DES MANDANTENREDAKTIONSSYSTEMS..... 3

 3.2 TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN UND RANDBEDINGUNGEN 3

 3.2.1 Anbindung der Redaktionsarbeitsplätze 3

 3.2.2 Ansprechpartner 4

 3.2.3 Lizenzen..... 4

 3.2.4 Thesaurusnutzung 4

 3.3 THEMENKARTENIMPORT 4

 3.4 JOBS/BATCHLÄUFE 4

4 VERANTWORTLICHKEIT DER FHH 5

5 LEISTUNGSUMFANG 5

 5.1 PERFORMANCE UND VERFÜGBARKEIT DES DIENSTES 5

 5.2 UMFANG DES SUPPORTS 5

 5.3 SERVICELEVEL IM LAUFENDEN BETRIEB 5

6 WEITERENTWICKLUNG 6

7 MITWIRKUNGSLEISTUNGEN UND BEISTELLUNGEN DER FHH..... 6

8 HINWEISPFLICHT..... 6

9 SCHLUSSBESTIMMUNGEN 6

ANHANG 1: ADRESSEN..... 8



1 Aufgabenstellung

Dieser Leistungsschein spezifiziert die Leistungen, die hamburg.de GmbH & Co. KG (im Folgenden „hamburg.de“) gegenüber der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) hinsichtlich Betrieb und Weiterentwicklung des Mandantenredaktionssystems erbringt.

2 Grundlagen

Der Leistungsschein wird ergänzt durch die folgenden Dokumente in ihrer jeweils gültigen und zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Fassung:

- Fachkonzept
- Sicherheitskonzept
- Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag
- Installationsanweisung
- Benutzerhandbuch
- Administratorenhandbuch
- Anhang „Arbeiten am System“.

Funktionsänderungen am Mandantenredaktionssystem finden nur in gegenseitigem Einvernehmen statt.

3 Beschreibung der Leistung von hamburg.de

3.1 Architektur des Mandantenredaktionssystems

Das Mandantenredaktionssystem, dessen Basis die Content Application Platform (CAP) von CoreMedia ist, besteht aus drei Komponenten:

- Über einen **Editor** können die Redakteure der FHH die Informationen für den FHH-Auftritt verfassen.
- Die Editoren sind an den **Produktionsserver** angeschlossen, dort werden die zu veröffentlichenden Inhalte zentral zur internen Nutzung der FHH gehalten und mit Rollen und Rechten verwaltet.
- Der Produktionsserver repliziert die publizierten Inhalte auf den **Live-Server**. Über die Generatoren, die am Live-Server angeschlossen sind, werden die Inhalte den Usern im Internet zur Verfügung gestellt.

Die Komponenten befinden sich an folgenden Standorten:

Die Editoren der Redakteure der FHH sind auf deren Arbeitsplätzen im hamburgischen Behördennetz installiert.

Der Produktionsserver und die dazugehörige Datenbank, der Liveserver und die dazugehörige Datenbank sowie die Generatoren befinden sich im Rechenzentrum von hamburg.de.

3.2 Technische Voraussetzungen und Randbedingungen

3.2.1 Anbindung der Redaktionsarbeitsplätze

Die Arbeitsplätze der Redakteure sind über das FHH-interne Netzwerk an das LIT sowie von dort über eine von hamburg.de bereitgestellte feste dedizierte Netzanbindung an das Rechenzentrum von hamburg.de angebunden.

3.2.2 Ansprechpartner

Ansprechpartner für die FHH in allen Fragen zum Redaktionssystem ist hamburg.de. Dienstleister von hamburg.de dürfen grundsätzlich von der FHH nicht direkt kontaktiert werden.

3.2.3 Lizenzen

Die FHH erhält für ihre Redaktionsarbeitsplätze ausreichende Lizenzen. hamburg.de gewährt der FHH ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht, welches zeitlich auf die Dauer der Gültigkeit dieses Leistungsscheines befristet und nicht übertragbar ist, für die von hamburg.de entwickelte und zur Verfügung gestellte MRS – Anwendung. Die FHH hat das Recht, das MRS entsprechend den Bestimmungen dieses Leistungsscheines sowie der in Ziff. 2 genannten Unterlagen zu nutzen.

3.2.4 Thesaurusnutzung

Der Thesaurus ist Eigentum von hamburg.de und die Pflege steht unter redaktioneller Verantwortung von hamburg.de, da hiervon die Portale von hamburg.de insgesamt betroffen sind. Die FHH kann kostenfrei Schlagworte in Absprache mit hamburg.de einpflegen lassen, sofern sie den Thesaurus-Richtlinien von hamburg.de entsprechen.

Die Entscheidung über die Aufnahme neuer Schlagworte liegt ausschließlich bei hamburg.de, da der Thesaurus zu einem Auswirkung auf die Qualität der Suchergebnisse und zum anderen auf die Performance aller Anwendungen von hamburg.de hat.

3.3 Themenkartenimport

Die Anbindung des Mandantenauftritts der FHH an die Suche im Hauptportal www.hamburg.de ist über einen Themenkartenimport gelöst. Dabei erfolgt die Zuordnung der Dokumenttypen entweder auf die Inhaltsart „News“ oder die Inhaltsart „Artikel“. Wenn ein Dokument im Mandantenauftritt geändert wird, wird automatisch eine neue Themenkarte erzeugt, die die alte überschreibt.

Die Themenkarte stellt einen verschlagworteten Trefferlisteneintrag dar, von dem aus direkt auf den Mandantenauftritt verlinkt wird. Die importierten Themenkarten werden im Hauptportal automatisch nach Ablauf von 14 Tagen bei der Inhaltsart „News“ und 18 Monate bei der Inhaltsart „Artikel“ (jeweils gerechnet ab dem Gültigkeitsdatum – Erstellung bzw. letzte Aktualisierung) gelöscht.

3.4 Jobs/Batchläufe

Einmal täglich um 0:31 Uhr werden folgende Jobs / Batchläufe gestartet. (Hinweis: Die Laufzeit der einzelnen Jobs kann in einigen Fällen mehrere Minuten dauern.)

➤ Autopublisher

Für die Funktion zur Autopublikation von Dokumenten läuft ein Job, der die betreffenden Dokumente live stellt. Dieser Job läuft zusätzlich zur benannten Zeit auch um 10:31, 15:31 und 20:31 Uhr.

➤ UpdateKeywords

Dieser Job vergleicht den aktuellen Thesaurus-Stand mit dem systeminternen Stand und führt ggf. Löschungen oder Umbenennungen durch oder überführt nach der Auswahl eines nur im Thesaurus vorhandenen Schlagwortes bei der Anlage eines neuen Dokumentes dieses in das Mandantenredaktionssystem.

➤ Archiving-Bot

Die Archivierung von Dokumenten, deren Gültigkeit abgelaufen ist, wird von diesem Job durchgeführt.

➤ DeadLink-Bot



Der DeadLink-Bot überprüft regelmäßig, ob im Mandantenredaktionssystem eingegebene externe Links gültig und erreichbar sind.

➤ NewsExpired-Bot

Die Dokumenttypen Artikel, Gesetz, Rede, Stellenausschreibung und Kontakt können, sofern dies der Redakteur vorgesehen hat, nicht nur über ihre "normale" Artikel- bzw. Visitenkarten-Themenkarte bei hamburg.de gemeldet sein, sondern zusätzlich temporär auch über eine News-Themenkarte.

Der NewsExpired-Bot überprüft für die oben genannten Dokumenttypen regelmäßig, ob eine News-Themenkarte zurückgezogen werden muss, weil der vorgesehene Zeitraum verstrichen ist.

➤ Review-Bot

Der Review-Bot überprüft regelmäßig, für welche Dokumente eine E-Mail an den Verantwortlichen geschickt werden muss, weil das Wiedervorlagdatum erreicht wurde.

➤ Themenkartenimport

Der Themenkartenimport (vgl. Ziffer 3.6) findet jeweils statt um 09:22 Uhr, 12:22 Uhr, 15:22 Uhr, 18:22 Uhr.

4 Verantwortlichkeit der FHH

Gefährden oder beeinträchtigen von der FHH eingestellte Inhalte oder von Usern (Redakteure, Administratoren) der FHH getätigte Fehleingaben den Betrieb des Servers oder des Kommunikationsnetzes von hamburg.de oder die Sicherheit, Integrität oder Performance anderer auf den Servern von hamburg.de abgelegter Daten, so kann hamburg.de diese Inhalte deaktivieren oder deinstallieren oder die Fehleingaben rückgängig machen. Falls die Beseitigung der Gefährdung oder Beeinträchtigung dies erfordert, ist hamburg.de auch berechtigt, die Anbindung der auf dem Server abgelegten Inhalte an das Internet zu unterbrechen. Hamburg.de wird die FHH über diese Maßnahme unverzüglich informieren.

5 Leistungsumfang

5.1 Performance und Verfügbarkeit des Dienstes

Der Betrieb wird an 365 Tagen im Jahr 24 h sichergestellt. Es gelten die nachfolgenden Verfügbarkeiten für den Portal-Bereich

- Mittlere Verfügbarkeit von 98,0% im Jahresdurchschnitt für das Frontend durch die Doppelung der Systeme.
- Mittlere Verfügbarkeit von 98% im Jahresdurchschnitt für den Produktionsserver, mit dem / über den sich die Editoren für die Content-Eingabe verbinden.

5.2 Umfang des Supports

(1) hamburg.de erbringt für die FHH den Second-Level-Support.

(2) Der First-Level-Support für das Mandantenredaktionssystem wird von der FHH geleistet (Administratoren). Der First Level Support ist erste Anlaufstelle bei Problemen mit der Nutzung des Redaktionssystems. Kann der First Level Support das Problem nicht lösen, bzw. Fragen der Nutzer nicht beantworten, wird der Second Level Support bei hamburg.de eingeschaltet. Berechtigt, den Second Level Support einzuschalten, sind die von der FHH gegenüber hamburg.de hierfür namentlich benannten Ansprechpartner.

5.3 Servicelevel im laufenden Betrieb

hamburg.de erbringt für die FHH kostenfrei folgende Serviceleistungen:



- Behebung von Funktionsfehlern am Frontend des Mandantenredaktionssystems
 - Behebung von Funktionsfehlern des Java-Applets zur Verschlagwortung
 - Behebung von Funktionsfehlern des CMS (Editor, Server sowie Generatoren)
- Für die Behebung von Funktionsfehlern sind entsprechende Tickets bei hamburg.de aufzusetzen.
 - Die Geschäftstage und -zeiten von hamburg.de sind: Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr. Eingehende Störungsmeldungen werden in dieser Zeit durch einen qualifizierten Mitarbeiter von hamburg.de unverzüglich hinsichtlich der Fehleranalyse bearbeitet. Der Eingang der Störung wird der/dem Meldenden innerhalb von 30 Minuten bestätigt.
 - In der übrigen Zeit besteht für den Notfall eine qualifizierte Rufbereitschaft zur Verfügung. Die für das Einschalten der Rufbereitschaft zuständigen und hamburg.de namentlich benannten Ansprechpartner der FHH erhalten eine für diesen Zweck vorbehaltene Rufnummer.

6 Weiterentwicklung

hamburg.de wird das Mandantenredaktionssystem bis zum 30.4.2004 in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen der FHH - unter der gemeinsamen Annahme eines Migrationsaufwandes von 60 Personentagen - kostenfrei auf die Version 4.1 des CoreMedia-Systems unter Nutzung des Web-Editors migrieren. hamburg.de erbringt darüber hinaus kostenfrei in einem Umfang von 30 Personentagen pro Jahr ab 2005 die Weiterentwicklung des Mandantenredaktionssystems.

7 Mitwirkungsleistungen und Beistellungen der FHH

Für die Migration des MRS auf die Version 4.1 stellt die FHH hamburg.de rechtzeitig vor Beginn der Weiterentwicklung durch hamburg.de kostenfrei den Sourcecode der von der FHH selbst betriebenen Intranet-Version des MRS zur Verfügung.

8 Hinweispflicht

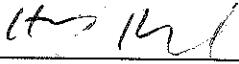
Beide Parteien sind verpflichtet, der anderen Partei unverzüglich einen Hinweis zu geben, wenn zu befürchten ist, dass es bei der Durchführung des Vertrages zu einer Störung bzw. Verzögerung kommen könnte. Dies gilt insbesondere, wenn die Gefahr eines Schadenseintritts besteht.

9 Schlussbestimmungen

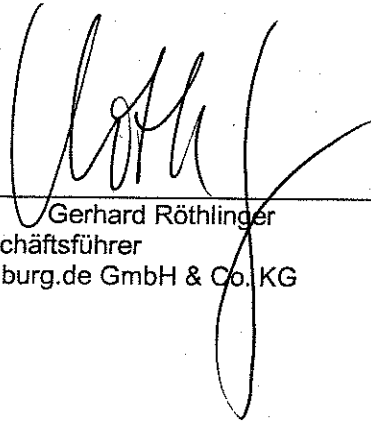
Änderungen dieses Leistungsscheines benötigen der Schriftform und werden in Nachträgen zu diesem Leistungsscheins definiert.



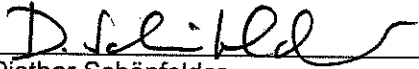
Hamburg, den 29. 8. 2003



Hans Randl
Finanzbehörde
Freie und Hansestadt Hamburg



Gerhard Röthlinger
Geschäftsführer
hamburg.de GmbH & Co. KG



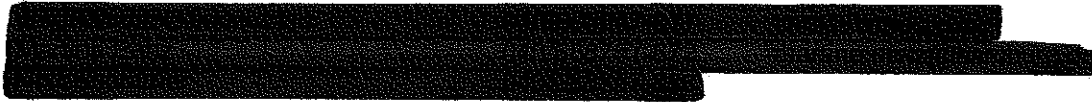
Diether Schönfelder
Finanzbehörde
Freie und Hansestadt Hamburg



Anhang 1: Adressen

hamburg.de GmbH & Co. KG
Baumwall 7
20459 Hamburg

Zentrale Tel : 040/688757-600
Zentrale Fax : 040/688757-890

A handwritten signature in the bottom right corner.