

**Leistungsschein Content Management System
zum Betreibervertrag**

zwischen

hamburg.de GmbH & Co.KG

und der

Freien und Hansestadt Hamburg

Stand: 18.11.2009
Status: Final
Autor: Jörg Dienemann
BKSM / FB

1 Präambel

Dieser Leistungsschein spezifiziert die Leistungen, die die hamburg.de GmbH & Co. KG (im folgenden hamburg.de) gegenüber der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) für den Betrieb des gemeinsamen Auftritts des Stadtportals der Freien und Hansestadt Hamburg unter der Domain www.hamburg.de auf Basis des von den Parteien gemeinsam in 2008 neu entwickelten Content Management Systems (CMS) erbringt. Der Auftritt besteht aus einem Hauptauftritt unterhalb der Domain www.hamburg.de und weiteren Nebenauftritten, die über Subdomains (<subdomain>.hamburg.de) erreicht werden. Wird ein Nebenauftritt über das mandantenfähige CMS abgebildet, wird vom Mandant gesprochen. Andere Auftritte werden als 'Externe Auftritte' bezeichnet.

2 Hintergrund

Bis zum 28.07.2008 wurden die Seiten der FHH unter der Subdomain fhh.hamburg.de mit einem eigenständigen Mandantenredaktionssystem (MRSFHH) auf der Basis von CoreMedia durch hamburg.de betrieben. Im Rahmen der Neuausrichtung des Stadtportals www.hamburg.de, haben die Parteien beschlossen, dass die Inhalte von www.hamburg.de und fhh.hamburg.de in einen gemeinsamen Auftritt www.hamburg.de zusammengeführt werden. Diese Zusammenführung ist zum 28.07.2008 vollzogen worden. Das alte MRS ist zum 31.08.2008 abgeschaltet worden, seitdem wird das neue CMS von den Parteien gemeinsam genutzt.

3 Aufhebung von Leistungsscheinen

Diese Vereinbarung hebt folgende Vorgängervereinbarungen auf:

- Leistungsschein Mandantenredaktionssystem der FHH vom 29.08.2003
- Leistungsschein Hosting FHH vom 29.08.2003
- Anhang „Arbeiten am System“ vom 29.08.2003 zu den beiden vorgenannten Leistungsscheinen
- Anhang Statistik zum Betreibervertrag vom 28.06.2004

4 Grundlagen

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

Fachkonzept - in der Version 1.2 vom Januar 2008

Sicherheitskonzept

Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag

Benutzerhandbuch (wird digital als Redaktions-Wikipedia angeboten) und Styleguide

Funktionsänderungen an den Mandanten der FHH oder am CMS finden nur in gegenseitigem Einvernehmen statt. Der Geschäftsprozess zu Weiterentwicklungen ist in

Ziffer 11 dieser Vereinbarung definiert.

5 Beschreibung der Leistung von hamburg.de

5.1 Architektur der Hardwareplattform

5.2 Architektur des CMS

5.3 **Wartung am CMS**

5.4 **Subdomains**

6 Technische Voraussetzungen für die Nutzung des Redaktionssystems

7 Hosting



8 Ansprechpartner

Ansprechpartner für die FHH in allen Fragen zum CMS und zum Hosting von externen Auftritten ist hamburg.de. Dienstleister von hamburg.de dürfen von der FHH nicht direkt kontaktiert werden.

9 Verantwortung der FHH

Die FHH pflegt die im System abgebildeten Auftritte/Mandanten der Verwaltung in eigener Verantwortung. Hierfür bekommt sie die vollen Schreib-, Bearbeitungs- und Löschrrechte für die vereinbarten Hauptnavigationenpunkte auf der Homepage im Auftritt www.hamburg.de.

Des Weiteren kann sie eigenverantwortlich weitere Auftritte, die als Subdomain oder mit einer eigenständigen Domain im Internet veröffentlicht werden, pflegen. Dazu werden von hamburg.de entsprechende Mandanten und Gruppen angelegt. Die hierfür erforderlichen Redakteurs-Accounts werden von der Senatskanzlei eingerichtet und den entsprechenden Gruppen im User-Management zugeordnet. Die FHH stellt sicher, dass die von der FHH angelegten Redakteurs-Accounts nur den Gruppen mit dem Präfix „fhh-xxx“ zugeordnet werden.

Die FHH ist für den First-Level-Support für die Redakteure der FHH verantwortlich. Sofern zur Problemlösung erforderlich, bezieht der First-Level-Support der FHH die Mitarbeiter von hamburg.de ein.

Die FHH wird bei Ausschreibungen zur Realisierung weiterer benötigter Funktionen innerhalb eines CMS-Mandanten immer auch ein Angebot bei hamburg.de einholen. Wird ein externer Realisierungspartner von der FHH gewählt, wird hamburg.de die Aufwände für die Koordinierung und Integration der neuen Funktionen gegenüber der FHH geltend machen.

10 Leistungsumfang

10.1 Performance und Verfügbarkeit des Dienstes

Der Betrieb wird an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden sichergestellt. Es gelten die nachfolgenden Verfügbarkeiten für die Auftritte auf der Basis von CoreMedia:

- Mittlere Verfügbarkeit von 99,3 % im Jahresdurchschnitt für die redundanten Frontend-Systeme
- Mittlere Verfügbarkeit von 99,0 % im Jahresdurchschnitt für die Erreichbarkeit des WebEditors und der Preview
- Mittlere Verfügbarkeit von 99,5% im Jahresdurchschnitt für die Verfügbarkeit der Datenbanken, Fileserver für die Speicherung der Daten

- Die angegebenen Verfügbarkeiten verstehen sich ausschließlich der angekündigten Wartungszeiten oder Patchzeiten für das Redaktionssystem (Deployment von neuen Leistungsmerkmalen). Hamburg.de stellt sicher, dass Deployments oder planbare Wartungsarbeiten außerhalb der normalen Geschäftszeiten stattfinden. In dringenden

Fällen kann jedoch nach Absprache mit der FHH Senatskanzlei auch zu anderen Zeiten ein Deployment durchgeführt werden.

10.2 Umfang des Supports

Hamburg.de erbringt für die fhh den Second-Level-Support in der normalen Geschäftszeit von 9:00 bis 17:00 Uhr.

Bei Systemausfall oder Nichterreichbarkeit des Auftritt www.hamburg.de oder des Redaktionssystems können namentlich bekannte Mitarbeiter die Rufbereitschaft von hhde unter der Rufnummer [REDACTED] rund um die Uhr anrufen.

Der First-Level-Support für die Redakteure der FHHhh wird durch die Senatskanzlei geleistet. 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. Berechtig, den Second Level Support einzuschalten, sind die von der fhh gegenüber hamburg.de hierfür namentlich benannten Ansprechpartner.

10.3 Servicelevel im laufenden Betrieb

Hamburg.de erbringt für die FHH kostenfrei folgende Serviceleistungen:

Behebung von Funktionsfehlern am Frontend (Auslieferungsseite im Internet)

Behebung von Funktionsfehlern am Redaktionssystem

- Für die Behebung von Funktionsfehlern sind entsprechende Fehlermeldungen bei hamburg.de einzustellen. Diese werden im Ticketsystem von hamburg.de eingestellt.
- Die Geschäftstage und -zeiten bei hamburg.de sind: Montag bis Freitag von 09:00 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 zu Verfügung. Die für das Einschalten der Rufbereitschaft zuständigen und hamburg.de namentlich bekannten Ansprechpartner der FHH erhalten eine für diesen Zweck vorbehaltene Rufnummer.

Einrichtung von Subdomains für WebAuftritte und Mail-Domain unterhalb von hamburg.de

Einrichtung von Kurz-URLs im CMS

Einrichtung neuer Mandaten auf dem CMS inkl. einer Subdomain unterhalb von hamburg.de und Einrichtung von Editorrechte-Gruppen im CMS

Einrichtung neuer Hosting-Projekte (externe Auftritte, die zum Kernbereich der Verwaltung gehören) inkl. einer Subdomain unterhalb von hamburg.de

11 Weiterentwicklung des CMS im Entwicklerverbund

Hamburg.de und die FHH gehen für die Laufzeit des Vertrages einen Entwicklerverbund ein. Weiterentwicklungen können gemeinsam oder auch getrennt vorangetrieben werden. Bei einer getrennten Weiterentwicklung wird jedoch immer sichergestellt, dass die Funktionalität des Gesamtsystems und die exklusiven Funktionen des anderen Partners nicht gestört werden. Treten Störungen auf, so sind diese durch den Verursacher unverzüglich zu beseitigen.

Der gemeinsame Entwicklerverbund wird wie folgt organisiert:

- Entwicklungswünsche der FHH werden ausschließlich über die Online-Redaktion der Pressestelle des Senats an hamburg.de herangetragen und in Abstimmung zwischen hamburg.de und der Senatskanzlei konkretisiert und umgesetzt. Die Behörde für Kultur, Sport und Medien sowie die Finanzbehörde werden von der Senatskanzlei informiert.
- Die Partner informieren sich grundsätzlich frühzeitig über Entwicklungsplanungen bzw. stimmen das Vorgehen für die einzelnen Vorhaben frühzeitig ab.
- Hamburg.de und FHH planen alle drei bis fünf Jahre einen Releasewechsel für das CMS ein. Ein Releasewechsel ist spätestens dann nötig, wenn CoreMedia den Support für das produktiv betriebene Release einstellt. Bei der Releaseplanung sind die Randbedingungen bzgl. der Laufzeit des Leistungsscheins zu beachten.

Bei der Entwicklung neuer Features gelten folgende Regeln:

- Kosten für Features, die hamburg.de und FFH gemeinsam entwickeln, werden hälftig geteilt.
- Kosten für Features, die nur ein Partner - also entweder hamburg.de oder die FHH - entwickeln und nutzen möchte, werden von diesem vollständig bezahlt. Es wird vorab gemeinsam geprüft, ob die neue Funktion ohne Beeinträchtigung bestehender Funktionen in das CMS implementiert werden kann. Will der andere Partner nachträglich das Feature ebenfalls einsetzen, beteiligt er sich nachträglich an den Kosten. Dabei wird zum Zeitpunkt der gewünschten Mitnutzung ein Restwert der Entwicklungskosten analog zu Abschreibungsraten auf Softwareprodukte zu Grunde gelegt, der sich linear verteilt auf die Nutzungsdauer von drei Jahren berechnet. Von diesem Restwert werden 50 % durch den neuen Mitnutzer vergütet. Nach Ablauf der

Abschreibefrist kann der jeweils andere Partner die Entwicklung kostenfrei nutzen.

- Wollen eine Behörde / ein Amt oder mehrere Behörden/Ämter der FHH neue Funktionen im CMS einsetzen, so prüft die Online-Redaktion der Pressestelle des Senats, ob dies im Gesamtinteresse der FHH steht und gemeinsam mit hamburg.de, ob die neuen Funktionen ohne Beeinträchtigung bestehender Funktionen in das CMS implementiert werden können. Sind die Funktionen nicht im gesamtstädtischen Interesse, tragen die beantragenden Behörden die Kosten unter Berücksichtigung von Spiegelstrich 2. Andernfalls werden die Kosten gemeinsam aufgebracht oder zentral von der Pressestelle des Senats bei den anfordernden Behörden eingeworben. Die Funktionen stehen aber - auch wenn es sich um Entwicklungen einzelner Behörden handelt - grundsätzlich allen Behörden der FHH zur Verfügung (sofern sie von der Redaktionsleitung die Rechte dazu bekommen), um unterschiedliche Softwarefunktionalitäten innerhalb der FHH auszuschließen.

12 Mitwirkungsleistungen und Beistellungen der FHH

Für den Betrieb des gemeinsamen CMS stellt die FHH Lizenzen der Firma CoreMedia zur Verfügung, um für die von hamburg.de beschaffte und betriebene Hardwareplattform ausreichende Performance für ihre eigenverantwortlichen Bereiche sicherstellen zu können. Bei einer Erweiterung der Plattform wird im Vorfeld mit der FHH abgestimmt, ob die verfügbaren FHH-Lizenzen um weitere aufgestockt werden müssen.

Für die von der FHH an hamburg.de beigestellten CoreMedia-Lizenzen schließt die FHH einen Wartungs- und Support-Vertrag mit CoreMedia ab. Näheres hierzu regelt der Lizenznutzungsüberlassungsvertrag der FHH mit hhe über die Nutzung der Coremedia-Lizenzen der FHH für den Portalbetrieb durch hamburg.de.

13 Hinweispflicht

Beide Partner sind verpflichtet, den anderen Partner 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.

Hamburg.de verpflichtet sich planbare Wartungsarbeiten an der Hardwareplattform, bei der es zu Nichtverfügbarkeiten der Auftritte kommt, mindestens 48 Stunden vorher anzukündigen. Updates des CMS können hingegen nach einvernehmlicher Abstimmung kurzfristig durchgeführt werden, wenn damit keine Ausfälle der Verfügbarkeit der Internet-Auftritte für die User verbunden ist.

Die FHH kündigt hamburg.de mit Blick auf die Planung möglicher Wartungsarbeiten an den Systemen wichtige Veranstaltungen der FHH an, für die auch eine zeitnahe Berichterstattung im Internet erfolgen muss (z.B. Präsentation von Wahlergebnissen).

14 Laufzeit

Die Geltung dieses Leistungsscheins ist unmittelbar an die Laufzeit und Geltung des Betreibervertrages gebunden.

Alle Verträge von hamburg.de, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung dieses Leistungsscheins stehen, können von hamburg.de mit einer maximalen Laufzeit bis Laufzeitende des Betreibervertrages geschlossen werden.


15 Schlussbestimmung

Änderungen dieses Leistungsscheins benötigen der Schriftform.

Hamburg, den 01.12.09

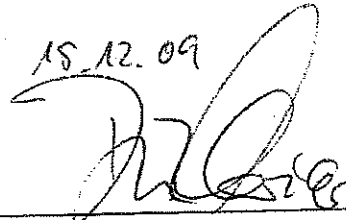


Georg Konjovic
Geschäftsführer hamburg.de GmbH &
Co. KG

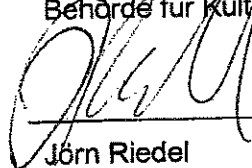


Jörg-M. Dienemann
Leiter IT hamburg.de GmbH & Co. KG

15.12.09



Dirk Schröder
Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Kultur, Sport und Medien



Jörn Riedel
Freie und Hansestadt Hamburg
Finanzbehörde