

Leistungsbeschreibung

**für den Mainframe Infrastruktur-Wartungsservice bei
der Deutschen Bundesbank**

Verhandlungsverfahren mit öffentlichem Teilnahmewettbewerb (EU) (VgV)

Anlage 1 zum EVB-IT Servicevertrag 25-2000064201

Version: 1

Inhalt

1	GEGENSTAND UND ZIEL DER VERGABE	4
2	ORGANISATION, KONTEXT, ABGRENZUNG	4
3	RANDBEDINGUNGEN	5
3.1	ALLGEMEINE TECHNISCHE RANDBEDINGUNGEN	5
3.2	WEITERE RANDBEDINGUNGEN	6
4	ART UND UMFANG DER LEISTUNGEN (MINDESTANFORDERUNGEN)	8
4.1	ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN	8
4.2	INITIALE LEISTUNGEN	8
4.2.1	EINARBEITUNG	8
4.2.2	STANDARDISIERUNG DER WARTUNG	9
4.3	MENGengerÜSTE	10
4.3.1	LPARs UND INSTANZEN	10
4.3.2	SOFTWAREPRODUKTE	10
4.3.3	EINSATZTERMINE	10
4.4	DURCHFÜHREN DER REGELMÄßIGEN WARTUNG	11
4.4.1	WARTUNGSZYKLUS GEMÄß VORGABE DER DEUTSCHEN BUNDESBANK	11
4.4.2	AKTIVITÄTEN IM WARTUNGSZYKLUS	12
4.4.3	ABSCHLUSS EINES WARTUNGSZYKLUS	17
4.5	EINSPIELEN VON SECURITY PATCHES	18
4.6	WARTUNG AUF ANFORDERUNG DER DEUTSCHEN BUNDESBANK	18
4.7	VORBEREITUNG EINER NOTFALLWARTUNG	18
5	PROZESSE	19
5.1	GRUNDSÄTZE DER ZUSAMMENARBEIT	19
5.2	ANSPRECHPARTNER	19
5.3	KOMMUNIKATION	19
5.4	ESKALATIONSPROZESS	20
5.5	QUALITÄTSMERKMALE	20
5.6	STÖRUNGSKLASSEN UND SERVICE LEVEL	21
5.7	ZEIT UND ORT DER LEISTUNGSERBRINGUNG	22
5.8	RUFBEREITSCHAFT	23
5.9	LEISTUNGSÄNDERUNGEN	23
5.10	BEAUFTRAGUNG ZUSÄTZLICHER LEISTUNGEN (= OPTIONALE LEISTUNGEN)	24
5.11	BESONDERS QUALIFIZIERTES PERSONAL	25
5.11.1	ALLGEMEINE REGELUNGEN	25
5.11.2	SCHLÜSSELPOSITIONEN (MINDESTANFORDERUNGEN)	25
5.11.3	QUALIFIZIERTES PERSONAL (MINDESTANFORDERUNGEN)	26
5.11.4	PERSONALBINDUNG UND KONTINUIERLICHE WEITERBILDUNG	27

5.11.5	VERÄNDERUNGEN DES EINGESETZTEN PERSONALS.....	27
5.12	MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBERS	27
6	ABNAHME.....	28
7	DOKUMENTATION	28
8	ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN	29
9	LEISTUNGEN BEI BEENDIGUNG DES VERTRAGS	29
10	ANHÄNGE.....	30
T10_B1.1	ANHANG 1_ZU_T10_B1_LISTE DER SOFTWAREPRODUKTE	30
T10_B1.2	ANHANG 2_ZU_T10_B1_GRAFISCHE DARSTELLUNG DER INFRASTRUKTUR...30	
11	GLOSSAR.....	30

1 Gegenstand und Ziel der Vergabe

Die Deutsche Bundesbank ist als Zentralbank Deutschlands Teil des *Europäischen Systems* der Zentralbanken und gehört zur öffentlichen Verwaltung. Als oberste Bundesbehörde liegen ihre Aufgaben neben der Versorgung von Handel und Banken mit Bargeld und dem Verwalten der Währungsreserven auch in der Refinanzierung und dem Clearing für Kreditinstitute sowie in der Definition und Umsetzung von Maßnahmen zur Gewährleistung der Preisstabilität.

In ihrer Funktion als Provider im Rahmen der *4CB* für das *Europäische System* der Zentralbanken werden auf dem Mainframe der Deutschen Bundesbank die hochverfügbaren Zahlungsverkehrs- und Wertpapieranwendungen, namentlich Target2 und Target2-Securities, bereitgestellt.

Um die Hochverfügbarkeit der zugehörigen Infrastruktur der *nationalen z/OS-Systeme* und der *europäischen z/OS-Systeme* der Eurosystem Market Infrastructure Plattform (*EMIP*) gewährleisten zu können, müssen die Software-Produkte der *z/OS-Systeme* regelmäßig gewartet und auf den jeweils aktuellen Stand gebracht werden. Außerdem müssen sicherheitsrelevante *Updates* regelmäßig auf die *z/OS-Systeme* gebracht werden.

Mit dieser Vergabe möchte die Deutsche Bundesbank einen Dienstleister beauftragen, der die Wartung dieser *z/OS-Systeme* eigenständig als *Service* übernimmt.

Die Übernahme des *Service* erfolgt, wenn der Auftragnehmer einen *Wartungszyklus* des aktuellen Dienstleisters begleitet hat. Für die Übernahme des Wartungsservices plant die Deutsche Bundesbank maximal 9 Monate.

2 Organisation, Kontext, Abgrenzung

Der ausgeschriebene *Service* betrifft ausschließlich die in dem Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“ genannten *Softwareprodukte*. Die genannten *Softwareprodukte* sind ausschließlich auf den in Kapitel 4.3.1 genannten *z/OS-Systemen* zu warten.

Jedem der Produkte der „*Liste der Softwareprodukte*“ ist ein *Produktverantwortlicher* der Deutschen Bundesbank zugeordnet. Jeder *Produktverantwortliche* der Deutschen Bundesbank hat einen Vertreter. Ein *Produktverantwortlicher* der Deutschen Bundesbank betreut mehrere Produkte (Zeilen des Anhangs „*Liste der Softwareprodukte*“). Ein *Produktverantwortlicher* kann gleichzeitig Vertreter eines anderen *Produktverantwortlichen* sein. 2026 betreuen auf Seiten der Deutschen Bundesbank ca. 30 *Produktverantwortliche* die im Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“ aufgeführten *Softwareprodukte*.

Der Auftragnehmer benennt für jedes Produkt (Zeile im Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“) ebenfalls einen *Produktverantwortlichen*, der auf Seiten des Auftragnehmers *Produktexperte* genannt wird, sowie einen Vertreter. Die Aufteilung der Produkte auf die *Produktexperten* kann sich hinsichtlich Anzahl der Produkte pro *Produktexperten* von der Aufteilung der Bundesbank unterscheiden.

Eine Vertretungsregelung ist für die Deutsche Bundesbank besonders wichtig.

Der Auftragnehmer ist **nicht** verantwortlich für Software, die nicht im Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“ enthalten ist, insbesondere nicht für fachliche Anwendungen der Bundesbank. Der Auftragnehmer ist nicht verantwortlich für fachliche Daten der Bundesbank und hat keinen Zugriff auf diese fachlichen Daten.

Der Auftragnehmer ist nicht zuständig für Hardware der Deutschen Bundesbank.

Für den Betrieb (Operating) der *z/OS-Systeme*, Reparatur und Erneuerung der Hardware sowie für die Beschaffung der Hardware ist der Auftragnehmer nicht zuständig. Der Auftragnehmer ist nicht zuständig für die Verwaltung, Beschaffung oder Erneuerung von *Lizenzen* aus vertraglicher Sicht.

3 Randbedingungen

Definition: *Randbedingungen* sind nicht-funktionale Anforderungen, die bei der Leistungserbringung zu beachten sind, auf die die Projektbeteiligten jedoch keinen Einfluss haben. ***Randbedingungen*** werden nicht verhandelt und können nicht geändert werden.

3.1 Allgemeine technische Randbedingungen

Die *z/OS-Systeme* der nationalen Umgebung befinden sich ausschließlich am Standort der Deutschen Bundesbank in Frankfurt am Main. Die *z/OS Systeme* der europäischen Umgebung befinden sich sowohl am Standort der Deutschen Bundesbank in Frankfurt am Main als auch am Standort der Banca d'Italia in Rom. Der Begriff „*z/OS-Systeme*“ schließt in dieser Leistungsbeschreibung immer *nationale* und *europäische z/OS-Systeme* ein, sofern nicht explizit „*nationale z/OS-Systeme*“ oder „*europäische z/OS-Systeme*“ genannt werden. Die Deutsche Bundesbank ist für die Bereitstellung beider Umgebungen verantwortlich.

Der Auftragnehmer erbringt die Wartung der *Softwareprodukte* für die gesamte *z/OS* Umgebung der *nationalen z/OS-Systeme* und der *europäischen z/OS-Systeme*. Derzeit bestehen diese beiden Umgebungen aus 21 *LPARs*. Diese *LPARs* werden im Parallel Sysplex betrieben. Die Anzahl der *LPARs* kann sich ändern. Auf den *LPARs* befinden sich unterschiedliche *z/OS-Systeme*, aufgeteilt in Vorproduktions- und Produktionssysteme (siehe Anhang ‚Grafische Darstellung der Infrastruktur‘).

Auf diesen *LPARs* sind die *Softwareprodukte* des Anhangs „*Liste der Softwareprodukte*“ installiert. Die Liste ist nicht statisch und kann sich während der Vertragslaufzeit ändern. Man kann der Liste entnehmen, welches Produkt auf welcher Umgebung installiert und/oder genutzt ist.

Für die *europäischen z/OS-Systeme* wird der Standort der Produktionssysteme und der Vorproduktionssysteme jährlich getauscht. Jeweils ein Jahr lang werden die Produktionssysteme bei der Banca d'Italia betrieben und die Vorproduktionssysteme bei der Deutschen Bundesbank, im folgenden Jahr werden die Produktionssysteme bei der Deutschen Bundesbank betrieben und die Vorproduktionssysteme bei der Banca d'Italia.

Die Rotationen finden zur Jahresmitte statt. Die Betriebssteuerung (Operating) wird lokal vom jeweiligen Land übernommen.

Für den Auftragnehmer hat dieser Wechsel lediglich informatorischen Charakter. Der Auftragnehmer übernimmt keine Aufgaben bei dieser Standortänderung. Er ist für die Softwarewartung der *z/OS-Systeme* an beiden Standorten zuständig. Im Zuge der Leistungserbringung hat der Standort lediglich Auswirkung darauf, welches Land den Betrieb innehat und damit während der Aktivierungstermine das Stoppen und Starten der Systeme und Subsysteme ausführt.

Für die Vorbereitung der *Softwareprodukte* für die *Installation* und das *Customizing* stellt die Deutsche Bundesbank auf ihren *z/OS-Systemen* ein *Repository* zur Verfügung, welches der Auftragnehmer nutzt und während der Dauer des Vertrages weiterpflegt. Der Auftragnehmer ist zur Nutzung dieses *Repositories* auf den *z/OS-Systemen* der Deutschen Bundesbank verpflichtet. Der Einsatz eines *Repositories* auf Systemen des Auftragnehmers ist nicht zulässig.

Der Auftragnehmer wird jegliche Programmstände ausschließlich auf dem jeweils von der Deutschen Bundesbank vorgegebenen Weg auf die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank bringen. Gemäß EVB-IT Service-AGB ist *Programmstand* der Oberbegriff für *Patch*, *Update*, *Upgrade* und neue(s) *Release/Version*. In diesem Sinne wird der Begriff *Programmstand* in dieser Leistungsbeschreibung verwendet.

Der Auftragnehmer übernimmt das von der Deutschen Bundesbank vorgegebene Wartungskonzept. Dieses wird im Verhandlungsverfahren erörtert und dem Auftragnehmer nach Zuschlag übergeben.

Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, Namenskonventionen der Deutschen Bundesbank zu ändern.

Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf eine Änderung der vorgegebenen technischen *Randbedingungen* oder der Architektur.

Für die Erbringung seiner Leistungen wird der Auftragnehmer den Stand der Technik, wie ihn der Hersteller des jeweiligen *Softwareprodukts* vorgibt, berücksichtigen, nicht nur hinsichtlich der eingesetzten Technik, sondern auch hinsichtlich der eingesetzten Fachbegriffe.

3.2 Weitere Randbedingungen

Der Auftragnehmer erhält für die Leistungserbringung auf den *z/OS-Systemen* der Deutschen Bundesbank Logins mit entsprechenden Berechtigungen. Diese Logins sind personalisiert und dürfen ausschließlich von dem Mitarbeiter des Auftragnehmers genutzt werden, für welchen sie erstellt wurden.

Diese Logins haben eine begrenzte Laufzeit, wenn sie für eine bestimmte Zeit nicht genutzt oder die Passwörter nicht gemäß der Regeln der Deutschen Bundesbank geändert werden. Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass die Mitarbeiter, welche er für Arbeiten an den Systemen der Deutschen Bundesbank einsetzt, die Logins so benutzen, dass die Logins nicht ablaufen. Die Deutsche Bundesbank teilt dem Auftragnehmer die jeweils geltenden Regelungen mit.

Die mit den Logins bereitgestellten elektronischen Postfächer der Deutschen Bundesbank sind regelmäßig auf neue Nachrichten zu prüfen. Aus Sicherheitsgründen ist ein generelles Umleiten an externe Postfächer nicht gestattet.

Jegliche Kommunikation zwischen dem Auftragnehmer und der Deutschen Bundesbank muss den aktuellen Sicherheitsvorgaben der Deutschen Bundesbank genügen. Sollte der Auftragnehmer nicht über Tools der geforderten Sicherheitsstufe verfügen, so stellt die Bundesbank ausreichend gesicherte Möglichkeiten zur Verfügung. Die Deutsche Bundesbank teilt dem Auftragnehmer die jeweils geltenden Regelungen mit.

Der Zugriff auf die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank ist ausschließlich mit Geräten der Deutschen Bundesbank oder mit speziellen, von der Deutschen Bundesbank bereitgestellten Terminalanwendungen, soweit diese verfügbar gemacht werden, zulässig. Andere remote-Zugriffe sind nicht zulässig.

Die Logins, die Geräte für den Zugriff und der Ausweis der Deutschen Bundesbank müssen von den jeweiligen Mitarbeitern des Auftragnehmers am Standort der Deutschen Bundesbank in Frankfurt am Main abgeholt werden. Dafür müssen die jeweiligen Mitarbeiter mindestens einmal jährlich an den Standort der Bundesbank in Frankfurt am Main kommen. Der Auftragnehmer achtet selbständig und proaktiv auf die Einhaltung der Termine.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass die Kontinuität der Leistungserbringung gewährleistet ist, Vertretungsregelungen eingehalten werden und der Know-How Transfer gewährleistet ist. Die Deutsche Bundesbank sieht die Wartung der *z/OS-Systeme* als kritische Dienstleistung gemäß §47(5) VgV, welche überwiegend durch fest angestelltes Personal des Auftragnehmers erbracht werden muss.

Der Auftragnehmer darf ausschließlich Personal zum Einsatz bringen, welches sich einer Sicherheitsüberprüfung der erforderlichen Stufe unterzogen hat. Der Auftragnehmer darf nur solche Mitarbeiter einsetzen, welche die Sicherheitsüberprüfung erfolgreich bestanden haben.

Jegliche Weiterverlagerung des *Service* an einen Unterauftragnehmer wird der Auftragnehmer vor Abschluss des Vertrags mit dem Unterauftragnehmer an die Deutsche Bundesbank melden. Er wird Unterauftragnehmern sämtliche Verpflichtungen des Vertrages und dieser Leistungsbeschreibung auferlegen, insbesondere die Pflicht, Audits der Deutschen Bundesbank zu ermöglichen und zu unterstützen, sowie an verpflichtenden Schulungen teilzunehmen.

Die Bundesbank ist berechtigt beim Vorliegen wichtiger Gründe, insbesondere begründeter Zweifel an der Leistungsfähigkeit oder Zuverlässigkeit des Unterauftragnehmers, den Unterauftragnehmer abzulehnen. Die Einarbeitung von Unterauftragnehmern wird nicht vergütet.

Der Auftragnehmer muss der Deutschen Bundesbank die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Unterauftragnehmer gemäß den Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung bei einem Einsatz eines Unterauftragnehmers unverzüglich unaufgefordert nachweisen.

4 Art und Umfang der Leistungen (Mindestanforderungen)

4.1 Allgemeine Anforderungen

Dieses Kapitel beschreibt die Leistungen, welche die Deutsche Bundesbank beauftragt. Alle Leistungen müssen verpflichtend erbracht werden. Ziel der Deutschen Bundesbank ist es, dass sowohl die *nationalen* als auch die *europäischen z/OS-Systeme* hochverfügbar und performant laufen.

Die Deutsche Bundesbank ist berechtigt, Angebote, die nicht alle verpflichtenden Leistungen enthalten, vom Verfahren auszuschließen.

Jegliche *Serviceleistungen*, welche der Auftragnehmer erbringt, müssen mindestens dem Stand der Technik entsprechen und, soweit anwendbar die Vorgaben des Herstellers des jeweiligen *Softwareprodukts* berücksichtigen. Die *Serviceleistungen* müssen je-derzeit so dokumentiert sein, dass ein sachkundiger Dritter in der Lage ist, die Leistungen nachzuvollziehen und gemäß der Beschreibung durchzuführen.

Jegliche Artefakte, insbesondere Prozeduren, Skripte, Software und Dokumente, die der Auftragnehmer im Rahmen seiner Leistungserbringung erstellt, sind Eigentum der Deutschen Bundesbank und werden an diese übergeben.

4.2 Initiale Leistungen

4.2.1 Einarbeitung

Eine Einarbeitung findet nur statt, falls sie erforderlich ist, insbesondere bei einem Wechsel des bisherigen Auftragnehmers, und der Auftragnehmer die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank nicht kennt.

Der Auftragnehmer beginnt unverzüglich nach dem Zuschlag mit der Leistungserbringung. Der Auftragnehmer prüft die vorhandene Dokumentation auf inhaltliche Vollständigkeit. Falls die Dokumentation nicht ausreichend ist, informiert der Auftragnehmer unverzüglich die Deutsche Bundesbank und teilt mit, welche Informationen fehlen oder nicht ausreichend sind und nicht durch Recherche im System oder in der vom Hersteller bereitgestellten Dokumentation ermittelt werden können. Die Deutsche Bundesbank prüft die Information des Auftragnehmers und wird soweit erforderlich eine Nachbesserung der Unterlagen veranlassen. Wenn die vorgelegte bzw. nachgebesserte Dokumentation ausreichend ist, wird der Auftragnehmer das der Deutschen Bundesbank mitteilen. Der Auftragnehmer begleitet das bestehende Team des bisherigen Auftragnehmers bei der Vorbereitung und Durchführung des nächsten anstehenden *Wartungszyklus*. Die vom Auftragnehmer benannten *Produktexperten* begleiten die Vorbereitung und Durchführung der Wartung und vollziehen die Schritte inklusive dem *Customizing* nach. Der

Auftragnehmer stellt sicher, dass er alle Informationen erhält, die er für die nächste eigenständige Wartung der *z/OS-Systeme* benötigt.

Die Deutsche Bundesbank begrüßt, wenn der Auftragnehmer ein strukturiertes und standardisiertes Vorgehen für die Übernahme der Wartung vorschlägt.

Besonders wichtig ist der Deutschen Bundesbank, dass der Auftragnehmer das bestehende Vorgehen anhand der vorliegenden Artefakte und Dokumentation möglichst selbstständig erfasst, fehlende Informationen erkennt und bei der Übernahme der Leistungen möglichst selbstständig agiert.

Die Übernahme der Wartung innerhalb der vorgegebenen Frist wird durch das Fehlen von Informationen nicht gehemmt.

Wenn durch Fehlen von Informationen die Übernahme der Wartung insgesamt oder teilweise unmöglich ist, hat der Auftragnehmer die Deutsche Bundesbank unverzüglich darauf hinzuweisen und geeignete Maßnahmen vorzuschlagen, die die Übernahme der Wartung ermöglichen.

4.2.2 Standardisierung der Wartung

Der Deutschen Bundesbank sind folgende Kriterien bei den Leistungserbringung des Auftragsnehmers besonders wichtig:

- Der Auftragnehmer erbringt einen standardisierten, wiederholbaren und – soweit sinnvoll – automatisierten Wartungsprozess für *SMP/E* und non *SMP/E gepflegte Softwareprodukte*.
- Der Auftragnehmer ermöglicht die variable Versionierung der Programmstände, so dass bestimmte *Softwareprodukte* in mehreren *Versionen* parallel bereitgestellt werden können unter der Beachtung der Namenskonventionen der Deutschen Bundesbank.
- Der vom Auftragnehmer verwendete Prozess ermöglicht die Standardisierung der Softwarewartung in einer Art und Weise, die die Wartung unabhängig von einzelnen Mitarbeitern des Auftragnehmers macht.
- Der vom Auftragnehmer verwendete Prozess unterstützt sowohl die Erstellung und Auslieferung einer kompletten *Plattformlieferung* als auch von einzelnen *Softwareprodukten*.
- Der vom Auftragnehmer verwendete Prozess stellt sicher, dass innerhalb eines *Wartungszyklus* auf alle Stages die identischen Stände der *Softwareprodukte* ausgeliefert werden.
- Für jedes *Softwareprodukt* müssen alle notwendigen *Sourcen* ausgeliefert werden, damit bei Notwendigkeit einer Notfallwartung das jeweilige Produkt direkt auf dem jeweiligen *z/OS-System* gewartet werden kann.

Die Deutsche Bundesbank präferiert, wenn der Auftragnehmer ein Werkzeug einsetzt, welches die Leistungserbringung ganz oder teilweise automatisiert, und Fehler vermeidet. Dieses Werkzeug setzt der Auftragnehmer auf den *z/OS-Systemen* der Deutschen Bundesbank für seine Leistungen ein. Soweit Standardmethoden zum Einsatz kommen, sollten diese wiederholbar sein.

4.3 Mengengerüste

4.3.1 LPARs und Instanzen

National betreibt die Deutsche Bundesbank zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Unterlagen zu diesem Vergabeverfahren 9 *LPARs* mit bis zu 2 *Instanzen* pro *LPAR*. Im *EMIP*-Umfeld existieren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung 12 *LPARs* mit bis zu 5 *Instanzen* pro *LPAR*.

Der Anhang ‚Grafische Darstellung der Infrastruktur‘ ist vertraulich. Sie wird dem Bewerber erst nach Unterzeichnung und Einreichung des Dokuments „T13_Verpflichtung_zur_Vertraulichkeit“ über das Deutsche Vergabeportal (DTVP) im Bereich Kommunikation zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen sind dem Dokument „T12_Ausfüllhinweise“ zu entnehmen.

Die Deutsche Bundesbank ist berechtigt, sowohl die Anzahl der *LPARs* als auch die Anzahl der *Instanzen* zu ändern.

Die Vergütung ist in Kapitel 5.9 Leistungsänderungen geregelt bzw. dem Preisblatt sowie dem EVB-IT Vertrag zu entnehmen.

4.3.2 Softwareprodukte

Zum Zeitpunkt der Ausschreibung umfasst der Mainframe-Infrastruktur-Wartungsservice die Produkte ‚z/OS BCP‘ inkl. aller Base und optional Features, sowie weitere ca. 130 Produkte von ca. 17 Herstellern. Der Auftragnehmer entnimmt dem Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“, welches *Softwareprodukt* sich auf welchem *z/OS-System* befindet.

Der Anhang ‚Liste der Softwareprodukte‘ ist vertraulich. Sie wird dem Bewerber erst nach Unterzeichnung und Einreichung des Dokuments „T13_Verpflichtung_zur_Vertraulichkeit“ über das Deutsche Vergabeportal (DTVP) im Bereich Kommunikation zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen sind dem Dokument „T12_Ausfüllhinweise“ zu entnehmen.

Einmal im Jahr vor der Erstellung des Wartungskalenders aktualisiert die Deutsche Bundesbank die Liste der *Softwareprodukte*, üblicherweise im Oktober, wobei sich der Zeitpunkt ändern kann.

Die Deutsche Bundesbank ist berechtigt, die Anzahl und die Art der lizenzierten *Softwareprodukte*, welche der Auftragnehmer wartet, zu ändern.

Die Vergütung ist in Kapitel 5.9 Leistungsänderungen geregelt.

Der Austausch eines *Softwareprodukts* des Anhangs „*Liste der Softwareprodukte*“ durch ein Produkt der identischen Komplexitätsklasse ist kostenneutral. Das schließt auch eine ggf. erforderliche Migration mit ein. Derartige Änderungen muss der Auftragnehmer im Rahmen der regelmäßigen Wartung im Rahmen der angebotenen Wartungspauschale durchführen.

4.3.3 Einsatztermine

Ab dem Jahr 2026 plant die Deutsche Bundesbank 35 Termine pro Jahr, davon 3 reguläre Termine und 4 Ersatz-Termine jeweils am Samstag, zu denen neue Programmstände produktiv gesetzt werden. Im Wartungskalender sind Ersatztermine für

Wochenendtermine eingeplant, falls ein Wartungstermin wegen unvorhergesehener dringlicher Ereignisse nicht stattfinden kann oder ein Wartungstermin nicht erfolgreich ist. Es gibt grundsätzlich zwei Arten von Einsatzterminen.

- Variante 1: Es wird eine komplette *LPAR* gewartet mit allen *Softwareprodukten* die pro *LPAR* aktiviert werden müssen.
- Variante 2: Es werden ein bis zwei *Instanzen* gewartet mit allen *Softwareprodukten* die pro *Instanz* aktiviert werden müssen.

Der Wartungskalender 2026 wird in der Angebotsphase in einem Webinar vorgestellt. Die Deutsche Bundesbank erstellt den Wartungskalender üblicherweise im Herbst eines Jahres für das Folgejahr.

4.4 Durchführen der regelmäßigen Wartung

4.4.1 Wartungszyklus gemäß Vorgabe der Deutschen Bundesbank

Die regelmäßige Softwarewartung erfolgt als *Plattformlieferung*. Dabei werden alle neuen *Programmstände* zu einer Lieferung zusammengefasst und zu einem Termin eingesetzt. Der Auftragnehmer bringt alle *Softwareprodukte* des Anhangs „Liste der *Softwareprodukte*“ auf den *nationalen z/OS-Systemen* und den *europäischen z/OS-Systemen* laut dieser Liste einmal jährlich auf den neuesten Stand.

Für den Fall eines Zuschlags übernimmt der Bieter automatisch alle Produkte der Liste in seinen Wartungsservice. Für alle Produkte für die er nur über rudimentäre oder keine Kenntnisse verfügt sind diese über geeignete Schulungsmaßnahmen bis zur selbstständigen Übernahme der Wartung herzustellen.

Die Deutsche Bundesbank unterscheidet zwischen *Softwareprodukten*, welche einheitlich für die jeweilige *LPAR* aktiviert werden und Produkte, welche für mehrere *Instanzen* pro *LPAR* aktiviert werden. Diese benötigen in vielen Fällen ein für die *Instanz* spezifisches *Customizing*.

Die *LPAR*-Wartung und die Wartung der *Instanzen* finden zeitlich getrennt zu 2 Terminzyklen pro Jahr, üblicherweise im Frühjahr und im Herbst, gemäß der Planung des Wartungskalenders statt.

Alle Aktivitäten zur *Installation* und des *Customizings* der *Softwareprodukte* werden auf dem *Repository* durchgeführt. Nur wenn aus technischen Gründen nicht anders möglich, werden Aktivitäten auf den Zielsystemen pro Sysplex, *LPAR* oder *Instanz* ausgeführt. So wird sichergestellt, dass **dieselben** Programmstände von Labor- über Test- bis zu den Produktionssystemen aktiviert/eingesetzt werden.

Bei der Durchführung der Wartungstermine und Verteilung und Aktivierung der *Softwareprodukte* ist die Staging-Reihenfolge der Deutschen Bundesbank einzuhalten. Die Details zur Reihenfolge teilt die Deutsche Bundesbank dem Auftragnehmer nach Zuschlagserteilung und anschließend bei jeder Änderung mit.

Ziel des an den Auftragnehmer beauftragten Wartungsservice ist die Herstellung von vollständigen, funktionsfähigen *LPARs* und *Instanzen*, auf welchen alle von der Deutschen Bundesbank benötigten *Softwareprodukte* fehlerfrei laufen. Das gilt grundsätzlich

unabhängig davon, ob die Aktivitäten in dieser Leistungsbeschreibung genannt sind oder nicht. Falls für das genannte Ergebnis weitere Aktivitäten erforderlich sind, ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese im Rahmen der Wartungspauschale zu erbringen.

Dazu gehören zusätzlich zu den Vorgaben der Hersteller insbesondere Aktivierungs- und Migrationsarbeiten an den *Softwareprodukten*, Anpassungen, Änderungen oder Neusetzung von technischen Parametern inklusive Einträge in Tabellen, die Auslieferung der Software aus dem *Repository*, die Konfiguration der Software auf den Zielsystemen und die Dokumentation aller Tätigkeiten.

Sollten zusätzliche Aktivitäten für den Einsatz eines Produktes erforderlich sein, erbringt der Auftragnehmer diese ebenfalls.

Der Auftragnehmer hat die Ergebnisverantwortung, also fehlerfrei laufende *z/OS-Systeme* und Subsysteme ab der Übernahme der Wartung, durch den Auftragnehmer.

4.4.2 Aktivitäten im Wartungszyklus

1. Marktsichtung durchführen
2. Abhängigkeiten der *Softwareprodukte* untereinander prüfen
3. Wartungsvorschlag erstellen
4. Änderung (falls erforderlich) und Freigabe des Wartungsvorschlags durch die Deutsche Bundesbank
5. Download der *Softwareprodukte* des jeweiligen Herstellers gemäß Freigabe
6. *Installation* der *Softwareprodukte* im *Repository* der Deutschen Bundesbank
7. Einbau von Bundesbank spezifischen Anpassungen.
8. Rollout der *Softwareprodukte* auf die Zielsysteme
9. Soweit erforderlich *Customizing* der *Softwareprodukte* auf den jeweiligen Zielsystemen
10. Einladungen zu sämtlichen Aktivierungsterminen im Zyklus erstellen
11. Erstellen eines Ablaufplans pro Aktivierungstermin
12. Vorbesprechungen zu den Einsatzterminen mit allen Beteiligten durchführen
13. Durchführung und Steuerung sämtlicher Einsatztermine
14. Einsatz der *Softwareprodukte* auf den jeweiligen Zielsystemen oder *Instanzen* mit ggf. erforderlichen Migrationen
15. Betriebsbereite Bereitstellung der *Softwareprodukte* mit dem Funktionsumfang, der vor dem jeweiligen Wartungstermin vorhanden war.
16. Übergabe der Dokumentation pro Wartungstermin
17. Soweit erforderlich Dokumentation und Beseitigung von Fehlern
18. Löschen alter Versionen

Beschreibungen und Erläuterungen zu den Aktivitäten

Zu 1.-3. Marktsichtung, Prüfen von Abhängigkeiten, Wartungsvorschlag erstellen

Zwischen der Deutschen Bundesbank und dem Auftragnehmer wird ein Stichtag abgestimmt, welcher maximal 13 Wochen vor dem ersten Aktivierungstermin gemäß Wartungskalender liegt. Der Auftragnehmer führt eine Marktsichtung durch und unterbreitet der Deutschen Bundesbank einen Wartungsvorschlag, der die höchsten zu diesem Stichtag verfügbaren Programmstände enthält. Für den Wartungsvorschlag erstellt der Auftragnehmer eine Liste mit den Programmständen, welche der Auftragnehmer für die jeweiligen *z/OS-Systemen*, national bzw. europäisch, plant. Dabei analysiert der Auftragnehmer anhand der Angaben der jeweiligen Hersteller, ob es Abhängigkeiten zwischen den geplanten Programmständen gibt und berücksichtigt diese bei der Erstellung seines Wartungsvorschlags für die Deutsche Bundesbank. Sofern die Hersteller diese Angaben nicht öffentlich bereitstellen erfragt er sie aktiv. Im Wartungsvorschlag werden außerdem vom Hersteller bekannt gegebene End-of-Service/End-of-Life/End-of-Support Daten dokumentiert.

Zu 4 Änderung und Freigabe des Wartungsvorschlags

Die Deutsche Bundesbank prüft den Wartungsvorschlag des Auftragnehmers und entscheidet über den jeweiligen *Programmstand*, der für jedes einzelne *Softwareprodukt* zum Einsatz kommen soll. Sofern die Deutsche Bundesbank Änderungen an dem Wartungsvorschlag vornimmt, prüft der Auftragnehmer die Abhängigkeiten erneut. Falls erforderlich klärt der Auftragnehmer Abhängigkeiten mit dem jeweiligen Softwarehersteller. Der Auftragnehmer aktualisiert grundsätzlich alle geplanten Programmstände, unabhängig davon, ob sie von der Deutschen Bundesbank tatsächlich genutzt werden.

Ausschließlich der im Vertrag benannte Ansprechpartner der Deutschen Bundesbank oder sein Vertreter sind berechtigt, die entsprechende Freigabe an den Auftragnehmer in Textform zu versenden.

Zu 5 Download der Softwareprodukte des Wartungsvorschlags

Der Auftragnehmer führt Downloads ausschließlich über die Infrastruktur der Deutschen Bundesbank und mit den von der Bundesbank zur Verfügung gestellten Logins durch. Der Auftragnehmer lädt die jeweiligen *Programmstände* über die von den jeweiligen Herstellern vorgegebenen Mechanismen unter Beachtung der Vorgaben der Deutschen Bundesbank.

Zu 6 Installation

Die Deutsche Bundesbank versteht unter „*Installation*“ die technische Bereitstellung der im genehmigten Wartungsvorschlag vereinbarten *Programmstände*. Der Auftragnehmer installiert, die im Wartungsvorschlag genehmigten *Programmstände* in das von der Deutschen Bundesbank zu Beginn der Beauftragung zur Verfügung gestellte *Repository*.

Zu 7 Einbau von Bundesbank spezifischen Anpassungen

Der Auftragnehmer bereitet die Produkte, soweit das möglich ist, im *Repository* vor inklusive ggf. erforderlicher spezifischer Anpassungen für die *nationalen* oder *europäischen z/OS-Systeme*.

Im Verhandlungsverfahren stellt die Deutsche Bundesbank eine Liste der Exits und Usermods zur Verfügung. Der Auftragnehmer beachtet dabei die Vorgaben der Software-Herstellers, insbesondere die jeweiligen Informationen aus den Holddata zur *Installation* und ergreift entsprechende Maßnahmen in Abstimmung mit der Deutschen Bundesbank. Zu den Bundesbank-spezifischen Anpassungen gehört auch der Einbau von *Lizenzschlüsseln* für einzelne *Softwareprodukte*, sofern diese laut Herstellervorgaben in den Lademodulen verbaut sein müssen.

Zu 8 Rollout der Softwareprodukte

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, die im *Repository* installierten und angepassten *Softwareprodukte* auf die jeweiligen *z/OS-Systeme* zu verteilen. Dabei liefert er die vollständige Wartungsumgebung (*SMP/E* oder *NON-SMP/E*) mit aus, so dass bei Notwendigkeit einer Notfallwartung das jeweilige Produkt direkt auf dem jeweiligen *z/OS-System* gewartet werden kann.

Zu 9 Customizing

Einige *Softwareprodukte* der Deutschen Bundesbank müssen customized werden. *Customizing* bedeutet, der Auftragnehmer stellt die Funktionsfähigkeit der *Softwareprodukte* der Deutschen Bundesbank auf den jeweiligen Zielsystemen her, bis zum Status der funktionalen Testfähigkeit durch den *Produktverantwortlichen* der Deutschen Bundesbank.

Die *Produktverantwortlichen* der Deutschen Bundesbank legen die Vorgaben für das *Customizing* fest. Der Auftragnehmer ändert Prozeduren, Started Tasks, Rexxen, CLISTen und Parameter soweit notwendig. Falls erforderlich stellt der Auftragnehmer Softwarekeys ein, die er von der Bundesbank erhalten hat. Er führt alle Tätigkeiten aus, die sich aus den Holdinformationen ergeben.

Der Auftragnehmer bereitet sämtliche für die jeweiligen *z/OS-Systeme* oder *Instanzen* spezifischen Anpassungen vor. Dies tut er, wenn technisch möglich, vor den jeweiligen Aktivierungsterminen.

Sollten für ein *Softwareprodukt* Migrationsarbeiten erforderlich sein, führt der Auftragnehmer diese durch.

Der Auftragnehmer dokumentiert die Aktivitäten des *Customizing* oder passt eine bereits vorhandene Dokumentation entsprechend an.

Zu 10 Einladung zu Terminen

Der Auftragnehmer lädt alle Verantwortliche des Auftraggebers und des Auftragnehmers rechtzeitig zu Wartungsterminen und den Vorbesprechungen ein. Die Einladung erfolgt spätestens 8 Wochen nach Bekanntgabe der Termine für das gesamte Folgejahr. Dabei beachtet er sämtliche Vorgaben der Deutschen Bundesbank.

Zu 11 Erstellen eines Ablaufplans

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Erstellung eines Ablaufplans für jeden Wartungstermin. Der Auftragnehmer erstellt diesen Ablaufplan in Textform mit sämtlichen am Wartungstermin durchzuführenden Aktivitäten. Dabei beachtet er sämtliche Vorgaben der Deutschen Bundesbank.

Zu 12 Vorbesprechung für Wartungstermine

Der Auftragnehmer ist verantwortlich dafür, dass sich die *Produktexperten* des Auftragnehmers und die *Produktverantwortlichen* des Auftraggebers inklusive Operating des Auftraggebers vor dem Wartungstermin abstimmen, soweit erforderlich in einem Termin zur Vorbesprechung. Der Auftragnehmer stimmt den Ablaufplan des jeweiligen Wartungstermins mit den Verantwortlichen des Auftraggebers ab. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass diese Abstimmung erfolgt und für alle Produkte die erforderlichen Aktivitäten dokumentiert und allen Beteiligten bekannt sind.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die entsprechenden Verantwortlichen des Auftraggebers in Textform informiert sind. Die Einladungen erstellt und versendet der Auftragnehmer spätestens 8 Wochen nach Bekanntgabe der Termine für das gesamte Folgejahr.

Zu 13 Einsatzsteuerung

Der Auftragnehmer steuert alle Wartungstermine so, dass sie zwischen 8:00 und 17:00 Uhr, stattfinden und bis 17:00 Uhr inklusive eines ggf. erforderlichen *Roll-Backs* abgeschlossen sind.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass beim Wartungstermin alle beteiligten *Produktexperten* des Auftragnehmers anwesend sind und alle erforderlichen Aktivitäten durchgeführt werden. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Funktionsfähigkeit aller *Softwareprodukte* von den anwesenden *Produktverantwortlichen* oder Testern des Auftraggebers bestätigt wird, sofern von der Deutschen Bundesbank ein Test geplant ist. Falls die *Produktverantwortlichen* oder Tester die Funktionsfähigkeit vollständig oder teilweise nicht bestätigen, stellt der Auftragnehmer sicher, dass die *Produktverantwortlichen* oder Tester dem Auftragnehmer ihre Entscheidung zum weiteren Vorgehen mitteilen. Falls die *Produktverantwortlichen* oder Tester entscheiden, dass ein vollständiger oder teilweise *Roll-Back* erfolgen muss, ist der Auftragnehmer dafür verantwortlich, dass der Wartungstermin nach Beseitigung der Fehler durch den Auftragnehmer vollständig oder teilweise wiederholt wird.

Zu 14 Einsatz der Softwareprodukte

Der Auftragnehmer ist für den Einsatz der *Softwareprodukte* auf dem jeweiligen Zielsystem oder *Instanz* verantwortlich. Soweit eine Migration erforderlich ist, führt der Auftragnehmer diese durch.

Um die Koexistenz unterschiedlicher Softwarestände oder die Fallback-Möglichkeit auf ältere Softwarestände zu gewährleisten, stellen die Hersteller sogenannte ,Tol-

ration-PTFs⁴ zur Verfügung. Sofern zur Vorbereitung einer Produktmigration Tolerations PTFs in dieses oder abhängige Produkte eingespielt werden müssen, ist die Installation, Bereitstellung und Aktivierung vom Auftragnehmer in den jeweiligen Zyklus in Absprache mit der Deutschen Bundesbank rechtzeitig einzuplanen und durchzuführen.

Zu 15 Betriebsbereite Bereitstellung der Softwareprodukte

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass im jeweiligen Wartungstermin die *Softwareprodukte* mit dem Funktionsumfang bereitgestellt werden, der vor dem jeweiligen Wartungstermin vorhanden war, soweit zusätzliche Funktionen nicht für die Funktionsfähigkeit des jeweiligen *Softwareprodukts* erforderlich sind.

Nach der Aktivierung der Programmstände auf einem Zielsystem überprüft die Deutsche Bundesbank, ob das jeweilige *z/OS-System* mit allen *Softwareprodukten* fehlerfrei läuft. Der Auftragnehmer behebt Fehler, welche ihm die Deutsche Bundesbank mitteilt, sofort.

Falls eine sofortige Fehlerbehebung nicht möglich ist, führt der Auftragnehmer ggf. nach Abstimmung mit dem Auftraggeber und nach dessen expliziter Zustimmung ein Rollback durch und stellt den Zustand des Zielsystems vor Durchführung des *Wartungszyklus* wieder her.

Der Auftragnehmer kann den Wartungstermin für beendet erklären, wenn alle beim Wartungstermin anwesenden *Produktverantwortlichen* oder Tester in Textform erklärt haben, dass die Produkte, für welche sie verantwortlich sind, korrekt bereitgestellt sind.

Zu 16 Übergabe der Dokumentation

Der Auftragnehmer übergibt unmittelbar nach jedem Wartungstermin und nach jedem Wartungszyklus die Dokumentation in dem Umfang, wie sie in Kapitel 7 ‚Dokumentation‘ beschrieben ist.

Zu 17 Dokumentation und Beseitigung von Fehlern

Während eines *Wartungszyklus*, also ab der Aktivierung des ersten *z/OS-Systems* bis 5 *Arbeitstage* nach der Aktivierung der vereinbarten Programmstände auf den produktiven *z/OS-Systemen*, ist der Auftragnehmer im Rahmen der regelmäßigen Wartung verpflichtet, Fehler, die ursächlich durch die Wartung auftreten, zu beseitigen. Es gelten die *Service Level* dieser Leistungsbeschreibung.

Falls der Auftragnehmer einen Fehler selbst nicht beheben kann, ergreift er zusätzlich folgende Aktivitäten:

- Falls der Fehler vom Hersteller behoben werden muss, übernimmt der Auftragnehmer die Kommunikation mit den *Produktverantwortlichen* der Deutschen Bundesbank und mit dem Hersteller über die jeweils üblichen Herstellerportale unter Beachtung der Vorgaben der Deutschen Bundesbank.
- Falls erforderlich eröffnet der Auftragnehmer ein Ticket beim jeweiligen Softwarehersteller.
- Der Auftragnehmer verfolgt den Status der Tickets und stellt, falls erforderlich Informationen und Daten für die Lösung der Tickets bereit oder fordert diese bei

den *Produktverantwortlichen* der Deutschen Bundesbank an, sofern er selbst keinen Zugriff auf die Daten hat.

- Der Auftragnehmer informiert die Deutsche Bundesbank aktiv über den Bearbeitungsstand des jeweiligen Tickets entsprechend dessen Kritikalität für die Betriebsabläufe der Deutschen Bundesbank.

Der Auftragnehmer dokumentiert alle Aktivitäten, die er zur Behebung von Fehlern ergreift. Kontakte zu Herstellern erfolgen über die jeweiligen Portale der Hersteller, falls der Kontakt per E-Mail erfolgt, so ist hierfür der Bundesbank E-Mail-Account der Mitarbeiter des Auftragnehmers zu benutzen.

Der Projektleiter des Auftragnehmers stellt sicher, dass während eines *Wartungszyklus* aufgetretene Fehler in der Fehlerliste kontinuierlich dokumentiert werden und Maßnahmen ergriffen und dokumentiert werden, die verhindern, dass der Fehler erneut bei einem folgenden Wartungstermin oder im nächsten *Wartungszyklus* auftritt. Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Beseitigung sämtlicher Fehler, die in Zusammenhang mit der Wartung innerhalb eines *Wartungszyklus* auftreten.

Zu 18 Löschen der alten Versionen

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass nach dem Abschluss eines *Wartungszyklus* alle alten *Versionen* der jeweiligen *Softwareprodukte* auf den jeweiligen Zielsystemen nach Vorgaben der Deutschen Bundesbank gelöscht werden.

4.4.3 Abschluss eines Wartungszyklus

Mit Abschluss eines *Wartungszyklus* müssen sämtliche *z/OS-Systeme* grundsätzlich auf dem Stand des genehmigten Wartungsvorschlags sein und fehlerfrei funktionieren. Alle alten Versionen sind gelöscht.

Falls die Deutsche Bundesbank die Abnahme der Wartung nicht ausdrücklich innerhalb eines Zeitraums von 5 *Bankarbeitstagen* (Mo-Fr) nach dem Wartungstermin des letzten Produktivsystems des *Wartungszyklus* unter Angabe von Gründen verweigert, gilt die Wartung als abgenommen.

Der Projektleiter des Auftragnehmers koordiniert in Absprache mit der Deutschen Bundesbank mindestens einmal jährlich ein Meeting, in welchem Fehler, Probleme und die Qualität der Leistungen anhand der festgelegten Merkmale im Sinne einer *Retrospektive* besprochen werden und Maßnahmen zur Verbesserung erarbeitet und dokumentiert werden.

Die Deutsche Bundesbank und der Auftragnehmer legen die Teilnehmer dieses Meetings gemeinsam fest. Die Eskalationsinstanzen von Auftraggeber und Auftragnehmer nehmen an diesem Meeting teil.

Im Vorfeld einer Retrospektive erstellt der Auftragnehmer in Textform eine Zusammenfassung der Aktivitäten und Ereignisse des aktuellen Wartungszyklus, welche insbesondere zu folgenden Themen Stellung nimmt:

- Aktivitäten des Auftragnehmers im Wartungszyklus

- Einhaltung von Serviceleveln, Reaktionszeiten, Terminen
- Qualität der Leistung für die einzelnen Termine gemäß der Qualitätsmerkmale gemäß 5.5 dieser Leistungsbeschreibung getrennt nach Aktivitäten des Auftragnehmers und der Unterauftragnehmer, soweit vorhanden.
- Fehler und Probleme bei der Durchführung der Wartung.
- Entwicklung und Fluktuation des eingesetzten Personals
- Vorschläge zur Verbesserung der Qualität der Wartung.

4.5 Einspielen von Security Patches

Die Bundesbank teilt dem Auftragnehmer monatlich mit, welche *Security-Patches* eingespielt werden müssen. Die Termine für die Aktivierung sind im jeweiligen nationalen und europäischen Wartungskalender eingeplant.

Die entsprechenden Programmstände bringt der Auftragnehmer einzeln auf die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank unter Beachtung der Staging-Reihenfolge.

Die Aktivierung führt die Deutsche Bundesbank im Rahmen regulär geplanter *IPL-Termine* durch. Eine Anwesenheit von Produktexperten des Auftragnehmers oder Produktverantwortlichen des Auftraggebers ist nicht vorgesehen.

Der Auftragnehmer erstellt die erforderlichen Changes in den jeweiligen nationalen und europäischen Changetools.

Sämtliche Leistungen, die mit dem Einspielen von *Security-Patches* zusammenhängen, sind mit der Pauschale für *Security-Patches* abgegolten.

Der aktuelle *Security-Patch-Kalender* wird in der Angebotsphase in einem Webinar vorgestellt.

4.6 Wartung auf Anforderung der Deutschen Bundesbank

Die Deutsche Bundesbank ist berechtigt, vom Auftragnehmer außerhalb der regulären Wartung und dem Einspielen von *Security-Patches*, weitere Aktivitäten zu verlangen. Dazu gehört unter anderem das Einspielen von korrekiver Wartung, die Erstinstallation, das *Customizing* und die initiale Aktivierung neuer *Softwareprodukte* und die Erarbeitung von über die regelmäßige Wartung und Optimierung hinausgehende Konzepte. Diese Tätigkeiten werden als Leistung auf Abruf gemäß Kapitel 8 vergütet.

4.7 Vorbereitung einer Notfallwartung

Der Auftragnehmer stellt Routinen zur Verfügung, mit denen die Deutsche Bundesbank in die Lage versetzt wird, mit Standardtools im Notfall eine Wartung auf den *z/OS Systemen* direkt durchzuführen. Der Auftragnehmer überprüft und testet diese Routinen einmal pro Jahr und stellt diese der Deutschen Bundesbank zur Verfügung. Produktverantwortliche der Deutschen Bundesbank testen die bereitgestellten Routinen einmal jährlich anhand der übergebenen Dokumentation des Dienstleisters und bestätigen die Funktionalität in Textform.

5 Prozesse

5.1 Grundsätze der Zusammenarbeit

Der Auftragnehmer beginnt nach Erteilung des Zuschlags unverzüglich mit der Einarbeitung.

Auftragnehmer und Deutsche Bundesbank arbeiten partnerschaftlich und vertrauensvoll zusammen. Alle relevanten Informationen werden offen und unverzüglich kommuniziert. Bei einem Wechsel der Mitarbeiter des Auftragnehmers während der Laufzeit des Vertrags werden keine Einarbeitungszeiten vergütet. Falls der Auftragnehmer Risiken erkennt oder Möglichkeit für eine Optimierung für die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank sieht, wird der Auftragnehmer das der Deutschen Bundesbank unverzüglich mitteilen. Die Deutsche Bundesbank wird den Auftragnehmer zeitnah über Entscheidungen, Termine oder jegliche Änderungen informieren. Sie wird dem Auftragnehmer wichtige Informationen zeitnah mitteilen.

5.2 Ansprechpartner

Der Projektleiter des Auftragnehmers ist Hauptansprechpartner des Projektleiters der Deutschen Bundesbank.

Der Projektleiter der Deutschen Bundesbank hat keinerlei Weisungsbefugnis gegenüber Mitarbeitern des Auftragnehmers. Ausschließlich der Auftragnehmer koordiniert die Aktivitäten seiner Mitarbeiter und stellt sicher, dass sämtliche Aktivitäten dieser Leistungsbeschreibung durchgeführt werden.

5.3 Kommunikation

Die Deutsche Bundesbank und der Auftragnehmer stimmen in wöchentlichen Meetings, anstehende Termine und Leistungen ab. Der Inhalt der Meetings wird vom Auftragnehmer synchron in einem Fortschreibungsprotokoll protokolliert. Die Deutsche Bundesbank kann Änderungen des Protokolls verlangen.

Terminfestlegungen erfolgen grundsätzlich nach vorangegangener Abstimmung unter den Beteiligten.

Regelmäßige Teilnehmer der Projektbesprechungen sind der jeweilige Projektleiter des Auftragnehmers oder sein Vertreter und der jeweilige benannte Ansprechpartner der Deutschen Bundesbank oder sein Vertreter. Der Ort der Besprechungen und die Festlegung weiterer Teilnehmer werden zwischen den Parteien zu Projektbeginn vereinbart. Der im Meeting anwesende Ansprechpartner des Auftragnehmers bzw. dessen Stellvertreter spricht verantwortlich für alle je Auftrag eingesetzten Ressourcen und möglichen Unterauftragnehmer.

Ziel dieser Besprechungen ist es, Informationen zum Stand der Wartung auszutauschen, die Deutsche Bundesbank über den Stand der laufenden Wartung zu unterrichten, die Planung abzustimmen und Abweichungen zu besprechen.

Die Ergebnisse der Meetings werden nach Vorgabe der Deutschen Bundesbank elektronisch dokumentiert und den Beteiligten zugänglich gemacht. Jeder Beteiligte hat die Möglichkeit, Änderungen der Dokumentation zu verlangen.

Der Auftragnehmer kommuniziert für die *nationalen z/OS-Systeme* in deutscher Sprache, für die *europäischen z/OS-Systeme* in englischer Sprache, sofern der Auftraggeber nichts Abweichendes vorgibt.

Zur Nachvollziehbarkeit werden alle auftragsrelevanten Mitteilungen zwischen der Deutschen Bundesbank und dem Auftragnehmer per E-Mail oder einem gleichwertigen elektronischen Medium kommuniziert oder in einem Ergebnisprotokoll festgehalten.

5.4 Eskalationsprozess

Sofern im Rahmen der Zusammenarbeit Meinungsverschiedenheiten auftreten und/oder eine wesentliche vertragliche Verpflichtung nicht erfüllt wird (im folgenden Konflikt), werden die Vertragspartner versuchen, dies unverzüglich partnerschaftlich zu lösen.

Kann der Konflikt nicht innerhalb einer angemessenen Frist beigelegt werden, so kann jeder Vertragspartner dem anderen gegenüber den Eintritt des im folgenden beschriebenen Eskalationsmechanismus in Schrift- oder Textform (d.h. per E-Mail) verlangen.

Mit Zugang dieses Verlangens beginnt die erste Eskalationsstufe. Diese besteht aus jeweils zwei verantwortlichen Vertretern einer jeden Vertragspartei, die innerhalb von 24h nach Zugang des Verlangens gegenseitig zu benennen sind. Diese Personen versuchen innerhalb einer Frist von sieben Kalendertagen ab Zugang des Verlangens den Konflikt einvernehmlich beizulegen.

Gelingt dies nicht, so beginnt die zweite Eskalationsstufe. Diese kann durch jede Vertragspartei initiiert werden durch Mitteilung einer der beiden Verantwortlichen aus der ersten Eskalationsstufe. Beide Vertragsparteien müssen daraufhin innerhalb von 24h nach Beendigung der ersten Eskalationsstufe jeweils einen verantwortlichen Vertreter (Geschäftsführung des Auftragnehmers bzw. Abteilungsleitung des Auftragnehmers) für die zweite Eskalationsstufe benennen. Die verantwortlichen Vertreter für die zweite Eskalationsstufe versuchen, den Konflikt innerhalb einer Frist von weiteren 14 Kalendertagen beizulegen.

Die Durchführung des Eskalationsprozesses stellt keine Zulässigkeitsvoraussetzung für ein ordentlichen Gerichtsverfahren oder eine außerordentliche Kündigung des Vertrages dar.

5.5 Qualitätsmerkmale

Folgende Merkmale gelten als Qualitätsmerkmale der Leistungen des Auftragnehmers, soweit sie auf die Leistungen des Auftragnehmers zurückzuführen sind:

- a) Anzahl der Fehler nach Aktivierungen
- b) Anzahl der Fehler bei Produktabhängigkeiten
- c) Anzahl der *Roll-Backs*
- d) Anzahl zusätzlicher *IPLs*

- e) Anzahl der zusätzlich benötigten Subsystemrestarts
- f) Termintreue des Auftragnehmers
- g) Erreichbarkeit des Auftragnehmers zu *Geschäftszeiten*
- h) Erreichbarkeit des Auftragnehmers während der Rufbereitschaft

Der Auftraggeber erwartet, dass die Anzahl der unter a-e genannten Merkmale in der Regel 0 ist und die Termintreue zu 100% gehalten wird und die Erreichbarkeit gegeben ist.

Diese Qualitätsmerkmale sind Gegenstand der regelmäßigen Meetings und *Retrospektiven*.

5.6 Störungsklassen und Service Level

Fehler werden dem Auftragnehmer grundsätzlich per E-Mail oder per Telefon mitgeteilt.

Für die Behebung von Fehlern kategorisiert die Deutsche Bundesbank abweichend von Nummer 10.2.3 EVB-IT-Service-Vertrag folgende Fehlerklassen mit folgenden Reaktionszeiten. Reaktionszeit ist abweichend von den Definitionen der EVB-IT Service-AGB im Glossar dieser Leistungsbeschreibung definiert.

Während der *Geschäftszeiten* gemäß Kapitel 5.7 dieser Leistungsbeschreibung gelten folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten:

Störungsklasse	Reaktionszeit
Priorität 1 – alle unternehmenskritische Anwendungen sind nicht verfügbar. Kurzfristige Wiederherstellung zwingend erforderlich. Der Geschäftsbetrieb der Bundesbank ist beeinträchtigt.	1 Stunde
Priorität 2 – eine unternehmenskritische Anwendung ist nicht verfügbar. Kurzfristige Wiederherstellung zwingend erforderlich. Der Geschäftsbetrieb der Bundesbank ist beeinträchtigt.	1 Stunde
Priorität 3 – Diese Störung betrifft mehrere Anwender. Umgehungslösung ist vorhanden oder Störung liegt außerhalb der <i>Geschäftszeiten</i> .	1 Tag
Priorität 4 – Ein einzelner Benutzer ist von der Störung betroffen	1 Tag

Für Fehler der genannten Fehlerklassen während der *Geschäftszeiten* gemäß Kapitel 5.7 dieser Leistungsbeschreibung gibt die Deutsche Bundesbank folgende Erledigungszeiten vor. Erledigungszeit ist abweichend von den EVB-IT Service-AGB im Glossar dieser Leistungsbeschreibung definiert. Auch ein Rollback oder eine Umgehungslösung sind Lösungsvarianten. In diesem Sinne gelten folgende Erledigungszeiten:

Störungsklasse	Erledigungszeit
Priorität 1	unverzüglich maximal jedoch 2 Stunden

Priorität 2	unverzüglich maximal jedoch 4 Stunden
Priorität 3	1 Tag
Priorität 4	-

Während der Rufbereitschaft gemäß Kapitel 5.8 dieser Leistungsbeschreibung:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
Priorität 1 – alle unternehmenskritischen Anwendungen sind nicht verfügbar. Kurzfristige Wiederherstellung zwingend erforderlich. Der Geschäftsbetrieb der Bundesbank ist beeinträchtigt.	1 Stunde
Priorität 2 – eine unternehmenskritische Anwendung ist nicht verfügbar. Kurzfristige Wiederherstellung zwingend erforderlich. Der Geschäftsbetrieb der Bundesbank ist beeinträchtigt.	1 Stunde

Für Fehler der genannten Fehlerklassen während der Rufbereitschaft gibt die Deutsche Bundesbank folgende Erledigungszeiten vor. Innerhalb dieser Zeiten muss das Problem vom Auftragnehmer gelöst sein. Hierbei gilt das Durchführen eines Rollbacks zur Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit als legitime Lösung.:

Störungsklasse	Erledigungszeit
Priorität 1	unverzüglich maximal jedoch 2 Stunden
Priorität 2	unverzüglich maximal jedoch 4 Stunden

5.7 Zeit und Ort der Leistungserbringung

Ort:

Grundsätzlich werden die Leistungen in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers erbracht.

Die Deutsche Bundesbank kann fordern, dass der Auftragnehmer Leistungen vor Ort in Frankfurt am Main erbringt, insbesondere für Meetings oder Workshops, oder wenn aus Gründen der Sicherheit und Vertraulichkeit, Remote-Leistungen nicht möglich sind.

Vor-Ort-Termine in Frankfurt am Main werden dem Auftragnehmer rechtzeitig bekannt gegeben, sofern möglich.

Wenn ein Remote-Zugriff technisch nicht möglich ist, ist der Auftragnehmer verpflichtet, innerhalb von 4 Stunden seine Leistungen in Räumlichkeiten der Deutschen Bundesbank an einem der Standorte der Zentrale in Frankfurt am Main oder am Standort einer Hauptverwaltung der Deutschen Bundesbank in Deutschland zu erbringen, falls das für die Erfüllung dieses Vertrags erforderlich ist.

Die Leistungserbringung darf ausschließlich an Standorten innerhalb der Europäischen Union und der EFTA-Staaten erfolgen.

Zeit:

Der Auftragnehmer steht an den *Arbeitstagen* des Bundeslandes Hessen für Leistungen zur Verfügung. Es gilt der hessische Feiertagskalender.

Der Auftragnehmer ist grundsätzlich an *Arbeitstagen* des Bundeslandes Hessen zwischen 8:00 und 17:00 Uhr telefonisch und elektronisch erreichbar. Diese Zeiten gelten als *Geschäftszeiten*.

Zusätzlich werden Leistungen teilweise außerhalb der *Geschäftszeiten* erbracht. Einsätze außerhalb der *Geschäftszeiten* sind nur im Ausnahmefall erforderlich.

Ab dem Jahr 2026 plant die Deutsche Bundesbank pro Jahr drei reguläre Termine und vier Ersatz-Termine jeweils am Samstag, zu denen der Auftragnehmer Leistungen erbringen muss. Termine werden jeweils im Herbst für das Folgejahr geplant.

5.8 Rufbereitschaft

Nach dem Abschluss der Wartung eines Produktionssystems steht der Auftragnehmer jeweils für 5 *Bankarbeitstage* außerhalb der *Geschäftszeiten* gemäß Kapitel 5.7 dieser Leistungsbeschreibung in Rufbereitschaft zur Verfügung. 2026 sind 5 Wartungstermine für Produktionssysteme geplant. Der Auftragnehmer wird ausschließlich vom Last-Level-Support der Deutschen Bundesbank kontaktiert. Die Inanspruchnahme der Rufbereitschaft im genannten Zeitraum ist mit der vereinbarten Vergütung abgegolten, auch wenn sich nach der Analyse herausstellt, dass der aufgetretene Fehler oder das aufgetretene Problem nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers lag.

5.9 Leistungsänderungen

Die Deutsche Bundesbank ist berechtigt, Änderungen des Leistungsumfangs zu verlangen. Insbesondere können *Softwareprodukte* zum Leistungsumfang hinzugefügt werden oder entfallen, *LPARs* und *Instanzen* auf *LPARs* hinzukommen oder entfallen.

Für diese *LPARs* und *Instanzen* können zusätzliche Wartungstermine anfallen oder entfallen.

Wenn ein oder mehrere Softwareprodukte oder eine oder mehrere *LPARs* oder eine oder mehrere *Instanzen* zu den *nationalen* oder *europäischen z/OS-Systemen* hinzugefügt werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese ebenfalls zu warten.

Die Deutsche Bundesbank gibt für jedes *Softwareprodukt*, für die *nationalen* und *europäischen z/OS-Systeme* getrennt, im Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“ eine Komplexitätsklasse ‘hoch’, ‘mittel’ oder ‘niedrig’ vor.

Der Auftragnehmer bietet im Preisblatt dieser Vergabe einen Preis an für die Jahreswartung eines Softwareproduktes pro Komplexitätsklasse. Dieser gilt bei künftigen Anpassungen der Softwareliste als Kalkulationsbasis für das Hinzufügen oder Entfernen eines Produktes oder den Wechsel der Komplexitätsklasse eines Produktes. Bei nachhaltiger Uneinigkeit zur Einstufung der Softwareprodukte in die drei Komplexitätsklassen greift der unter Kapitel 5.4 beschriebene Eskalationsprozess.

Der Auftragnehmer bietet im Preisblatt dieser Vergabe einen Preis für einen Wartungstermin an. Zwischen *LPAR* und *Instanz* wird nicht unterschieden. Dieser Preis für einen Wartungstermin wird mit der Anzahl der Wartungstermine multipliziert und geht in die jährliche Pauschale ein.

Der Anhang „*Liste der Softwareprodukte*“ wird kalenderjährlich im Herbst für das bevorstehende Kalenderjahr angepasst. Die Einordnung der neuen Softwareprodukte in Komplexitätsklassen gemäß Preisblatt wird zwischen der Deutschen Bundesbank und dem Auftragnehmer abgestimmt. Diese Anzahl der Softwareprodukte je Komplexitätsklasse werden in das Preisblatt pro Umgebung eingetragen, welches Bestandteil der Vergabe ist.

In diesem Preisblatt wird die neue Servicepauschale für das bevorstehende Kalenderjahr ermittelt. Die Deutsche Bundesbank beauftragt die geänderte Leistung gemäß ihren internen Prozessen in Schrift- oder Textform mit einer entsprechenden Erklärung. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Änderung anzunehmen. Meinungsverschiedenheiten zwischen Auftragnehmer und Deutscher Bundesbank berechtigen den Auftragnehmer nicht, die Erbringung von Leistungen abzulehnen. Auf die vereinbarten Eskalationsprozesse gemäß Kapitel 5.4 wird verwiesen.

Falls unterjährig *Softwareprodukte* entfallen oder dazukommen, wird die Pauschalvergütung erst für das folgende Jahr angepasst. Bis zur Anpassung werden notwendigen Aktivitäten für zusätzliche Softwareprodukte vom Auftragnehmer kostenneutral erbracht, entfallende Aktivitäten werden vom Auftraggeber bezahlt.

5.10 Beauftragung zusätzlicher Leistungen (= optionale Leistungen)

Die Deutsche Bundesbank fragt für weitere zusätzliche Leistungen die jeweilige Leistung beim Auftragnehmer an. Der Auftragnehmer erstellt innerhalb von 5 *Arbeitstagen*, bei besonders aufwändigen Anfragen innerhalb von 10 *Arbeitstagen* ein Angebot mit folgenden Angaben:

- Beschreibung des Änderungswunsches.
- Höhe der Einmalaufwände der Änderungsdurchführung.
- Soweit vorhanden, Auswirkungen auf vorgegebene Termine (Meilensteine).
- Empfehlung einer Vorgehensweise zur Aktivierung.

Die Bundesbank kann das Angebot innerhalb von 10 *Arbeitstagen* annehmen oder ablehnen. Wenn die Bundesbank innerhalb dieser Frist das Angebot nicht angenommen hat, gilt es als abgelehnt. Kosten entstehen der Bundesbank für die Erstellung der Angebote nicht.

Auf diesem Weg beauftragte Leistungen werden als Leistung auf Abruf gemäß Kapitel 8 abgerechnet. Werden so beauftragte Leistungen nicht tageweise erbracht, werden sie nach Stunden abgerechnet. Die Vergütung für eine Stunde wird berechnet als Tagessatz geteilt durch 8 Stunden.

5.11 Besonders qualifiziertes Personal

5.11.1 Allgemeine Regelungen

Der Auftragnehmer hat für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen im Regelbetrieb wie in Krisenzeiten quantitativ und qualitativ ausreichende Personalressourcen bereitzustellen. Er stellt kontinuierlich sicher, dass das von ihm eingesetzte Personal stets über den Stand der Technik verfügt.

Erfüllt eine vom Auftragnehmer eingesetzte Beratungs-/Unterstützungskraft die an sie gestellten Anforderungen (die Qualifikationen ergeben sich aus Kapitel 5.11.2 und 5.11.3 dieser Leistungsbeschreibung sowie aus dem Vertragszweck und der Aufgabenstellung) nicht oder bestehen Zweifel an deren Zuverlässigkeit, kann der Auftraggeber vom Auftragnehmer den Austausch der Person verlangen.

Fällt eine eingesetzte Beratungs-/Unterstützungskraft des Auftragnehmers lang andauernd oder dauerhaft aus, kann der Auftraggeber den Einsatz einer anderen Person verlangen.

Ein Austausch einer Beratungs-/Unterstützungskraft kann nur - unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers - durch eine entsprechend den Anforderungen sowie dem Vertragszweck und der Aufgabenstellung qualifizierte Ersatzperson des Auftragnehmers erfolgen. Eine höhere Qualifikation der Austausch- oder Ersatzperson begründet keinen Anspruch auf eine Erhöhung der Vergütung.

Die Einarbeitung von ausgetauschtem oder ersetzttem Personal erfolgt auf Kosten des Auftragnehmers.

Darüber hinaus bleiben die Bestimmungen der Ziffer 12 EVB-IT Service-AGB unberührt.

5.11.2 Schlüsselpositionen (Mindestanforderungen)

Für **Schlüsselpositionen** kommt besonders qualifiziertes Personal zum Einsatz. Diese sind im Sinne einer Rolle zu verstehen. Eine Schlüsselposition kann mit bis zu 2 Personen besetzt werden, wobei eine Person als *Lead* benannt wird. Schlüsselpositionen sind der Projektleiter und sein Vertreter. Die Namen des besonders qualifizierten Personals werden nach Auftragserteilung mitgeteilt. Sie sind Vertragsbestandteil. Schlüsselpositionen dürfen ausschließlich mit Personen besetzt werden, die der deutschen Sprache gemäß Stufe C1 des europäischen Referenzrahmen mächtig sind und der englischen Sprache gemäß Stufe B2 des europäischen Referenzrahmen mächtig sind.

Der Projektleiter des Auftragnehmers ist der Hauptansprechpartner der Deutschen Bundesbank für technische und kaufmännische Themen. Er oder sein Vertreter stehen der Deutschen Bundesbank zu den üblichen *Geschäftszeiten* gemäß Kapitel 5.7 dieser Leistungsbeschreibung zur Verfügung.

Der **Projektleiter** (Schlüsselposition) verfügt über folgende Kenntnisse und Erfahrungen:

- Mindestens 5 Jahre Projektleitungserfahrung in z/OS-Projekten vergleichbarer Größe in mindestens 50% Vollzeittätigkeit in den letzten 5 Jahren.
- Zertifizierung im Projektmanagement oder vergleichbare Kenntnisse.

- Kenntnisse der deutschen Sprache gemäß Stufe C1 des europäischen Referenzrahmens und der englischen Sprache gemäß Stufe B2 des europäischen Referenzrahmens.

Die **Vertretung des Projektleiters** (Schlüsselposition) verfügt über folgende Kenntnisse und Erfahrungen:

- Mindestens 3 Jahre Projektleitungserfahrung in z/OS-Projekten vergleichbarer Größe bei einer Bank oder bei der öffentlichen Hand in mindesten 50% Vollzeittätigkeit in den letzten 4 Jahren.
- Zertifizierung im Projektmanagement oder vergleichbare Kenntnisse.
- Kenntnisse der deutschen Sprache gemäß Stufe C1 des europäischen Referenzrahmens und der englischen Sprache gemäß Stufe B2 des europäischen Referenzrahmens.

Der Projektleiter und sein Vertreter sind im Pauschalpreis für sämtliche Leistungen insbesondere für Leistungsänderungen und Erstellung von Angeboten für zusätzliche Leistungen enthalten.

5.11.3 Qualifiziertes Personal (Mindestanforderungen)

Der Auftragnehmer setzt für alle Aufgaben gemäß Ziffer 12 EVB-IT Service AGB ausschließlich qualifiziertes Personal mit deutschen und englischen Sprachkenntnissen der Stufe B2 des europäischen Referenzrahmens ein.

Das qualifizierte Personal in der Rolle des *Produktexperten* muss über folgende Kenntnisse und Erfahrungen verfügen:

- Mindestens 2 Jahre **praktische Erfahrung** in mindestens 50% Vollzeittätigkeit für **die Wartung und das Customizing der jeweiligen Produkte**, die der jeweilige Produktexperte betreuen soll, sofern das jeweilige Produkt in der „T05 Skillmatrix als Nachweis zur Eignung“ im Reiter Skillmatrix **in der Spalte D „erzielbare Punkte“ mit 10 bewertet** ist.
- Mindestens 2 Jahre **praktische Erfahrung mit z/OS oder mit dem jeweiligen Produkt** insbesondere mit der **Wartung** in mindestens 50% Vollzeittätigkeit, sofern das Produkt, welches der Produktexperte betreuen soll in der „T05 Skillmatrix als Nachweis zur Eignung“ im Reiter Skillmatrix **in der Spalte D „erzielbare Punkte“ mit weniger als 10 bewertet** ist.
- deutsche und englische Sprachkenntnisse der Stufe B2 des europäischen Referenzrahmens.

Es gilt Ziffer 12 der EVB-IT Service-AGB.

5.11.4 Personalbindung und kontinuierliche Weiterbildung

Der Auftragnehmer hält das Wissen und die Qualifikation des Schlüsselpersonals und des qualifizierten Personals bezüglich der Leistungen für die Deutsche Bundesbank durch kontinuierliche Weiterbildung auf dem Stand der Technik.

Besonders wichtig ist der Deutschen Bundesbank, dass der Auftragnehmer über ein Personalkonzept verfügt, welches die für die Deutsche Bundesbank tätigen Arbeitnehmer langfristig an das Unternehmen bindet und dem Fachkräftemangel begegnet, Vertretungsregelungen, Vor-Ort-Tätigkeit, soweit von der Deutschen Bundesbank gefordert, und regelmäßige Weiterbildung sicherstellt.

5.11.5 Veränderungen des eingesetzten Personals

Die Deutsche Bundesbank hat das Recht, den unverzüglichen Austausch von Personal des Auftragnehmers zu verlangen, wenn:

- ein Mitarbeiter nicht über die fachlichen Fähigkeiten verfügt, welche für die ordnungsgemäße Erfüllung der jeweiligen Leistungen erforderlich sind.
- ein Mitarbeiter sich während zwei Wartungsterminen in einer Art und Weise verhält, dass die Wartung sich verzögert oder nicht wie geplant abgeschlossen werden kann.
- sich ein Mitarbeiter sozial nicht adäquat verhält, insbesondere wenn das Verhalten des Mitarbeiters zu Mehraufwand innerhalb der Organisation der Deutschen Bundesbank führt.
- Wenn ein Mitarbeiter mehrfach gegen Vorgaben der Deutschen Bundesbank verstößt. Bei schwerwiegenden Verstößen eines Mitarbeiters kann die Deutsche Bundesbank den sofortigen Austausch des Mitarbeiters verlangen.

Der Auftragnehmer wird die Deutsche Bundesbank umgehend informieren, wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen des Auftragnehmers verlässt oder keine Leistungen mehr für die Deutsche Bundesbank erbringt. Die Deutsche Bundesbank wird in diesem Fall das Login des Mitarbeiters sperren. Der Auftragnehmer hat jegliche Gegenstände der Bundesbank, welche der Mitarbeiter für seine Leistungen genutzt hat, zurückzugeben. Gleiches gilt für den Einsatz von Unterauftragnehmern.

5.12 Mitwirkung des Auftraggebers

Die Deutsche Bundesbank stellt dem Auftragnehmer personengebundene Logins für den Zugriff auf die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank zur Verfügung sowie die dafür erforderlichen Geräte und Karten.

Die Deutsche Bundesbank ermöglicht den Zugriff auf die vorhandene Dokumentation und alle für die Leistungen erforderlichen Tools.

Die Deutsche Bundesbank stellt dem Auftragnehmer auf ihren *z/OS-Systemen* ein *Repository* für die Vorbereitung der Wartung zur Verfügung.

6 Abnahme

Für die Abnahme der Ergebnisse der Wartungstermine gelten die Regelungen aus Kapitel 4.4.3.

7 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert seine Leistungen in der Tiefe, die für die Deutsche Bundesbank erforderlich ist. Die Deutsche Bundesbank gibt das jeweilige Dokumentenformat vor. Die Deutsche Bundesbank wird stichprobenartige Prüfungen der Dokumentation vornehmen. Sofern die Dokumentation den Anforderungen nicht genügt, wird die Deutsche Bundesbank Nachbesserungen oder Erweiterungen verlangen. Der Auftragnehmer dokumentiert zusätzlich alle Prozesse und konkreten technischen Vorgehensweisen, nach welchen er seine Leistungen erbringt.

Die Erstellung der Dokumentation sowie ggf. erforderliche Nachbesserungen und Erweiterungen erbringt der Auftragnehmer im Rahmen der Wartungspauschale bzw. der Pauschale für *Security-Patches*. Sie wird nicht separat vergütet.

Pro Aktivierungstermin muss der Auftragnehmer die Änderungen entweder mittels Chargetool der *nationalen z/OS-Systemen* oder mittels Chargetool der *europäischen z/OS-Systeme* dokumentieren. Dabei beachtet er die Vorgaben des Auftraggebers.

- a) Der Auftragnehmer erstellt für jeden Wartungszyklus eine Wartungs-Dokumentation und stellt sie der Deutsche Bundesbank zum Abschluss des Wartungszyklus zur Verfügung. Diese enthält insbesondere
 - einen Tätigkeitenplan pro Produkt, mit welchem ein sachkundiger Dritter die Wartung selbstständig durchführen kann
 - Produktexperte pro Produkt für diesen Wartungszyklus
 - Technische Statusinformationen der Softwareprodukte vor und nach dem Wartungszyklus nach Vorgaben der Bundesbank
- b) Der Auftragnehmer erstellt für jeden Wartungstermin eine Wartungs-Dokumentation und stellt sie der Deutsche Bundesbank zum Abschluss des Wartungstermins zur Verfügung. Diese enthält insbesondere
 - Den abgearbeiteten und ausgefüllten Aktivitätenplan
 - Die abgearbeiteten und abgehakten Detaillisten spezifischer Produkte sofern erforderlich
 - Die Fehlerliste wie unter Kapitel 4.4.2 Punkt 17 beschrieben

Zu einer Wartungs-Dokumentation gehört insbesondere auch der Output von Batchläufen. Diesen muss der Auftragnehmer jeweils auf den *nationalen* und *europäischen z/OS-Systeme* gemäß den Vorgaben der deutschen Bundesbank archivieren.

Die Dokumentation muss in ihrer Gesamtheit so beschaffen sein, dass Mitarbeiter der Deutschen Bundesbank oder ein sachkundiger Dritter mit dieser Dokumentation in der

Lage sind, die Leistungen des Auftragnehmers selbst zu erbringen. Diese Dokumentation muss der Deutschen Bundesbank zugänglich sein. Sollte die Deutsche Bundesbank bei einer stichprobenartigen Prüfung feststellen, dass die Dokumentation den Anforderungen nicht genügt, kann sie jederzeit Nachbesserung oder eine Erweiterung ohne zusätzliche Vergütung verlangen.

Die Dokumentation erstellt der Auftragnehmer in deutscher oder englischer Sprache nach jeweiliger Vorgabe der Deutschen Bundesbank.

Jegliche Dokumentation ist Eigentum der Deutschen Bundesbank. Die Deutsche Bundesbank ist frei, die Dokumentation in jeglicher Form zu vervielfältigen und sowohl elektronisch und gedruckt beliebig zu verteilen.

8 Zusätzliche Leistungen

Leistungen, welche nicht in der Wartungspauschale oder der Pauschale für *Security-Patches* enthalten sind, vergütet die Deutsche Bundesbank nach Aufwand.

Für über den in der Wartungspauschale oder der Pauschale für *Security-Patches* hinausgehenden oben genannten Umfang für zusätzliche Leistungen hält der Auftragnehmer zusätzlich folgendes Kontingent vor.

- Leistungen nach Aufwand für den **Produktexperten** mit einem Umfang von 60 Tagen pro Jahr. Der Umfang kann, muss jedoch nicht abgerufen werden (=optionale Leistung). Der Stundenpreis berechnet sich nach im Preisblatt angegebener Preis / (60 Tage * 8 Stunden pro Tag). Dieser wird beim Abruf von Leistungen nach Stunden abgerechnet.

Dieses Kontingent kann, muss jedoch nicht abgerufen werden, da es sich hierbei um eine optionale Position gemäß Preisblatt handelt:

Leistungen nach Aufwand können nur abgerechnet werden, soweit sie nicht Bestandteil der Wartungspauschale oder der Pauschale für *Security-Patches* sind. Die Kontingente gelten für jedes Kalenderjahr der Beauftragung, auch bei einer Verlängerung des Vertrags.

9 Leistungen bei Beendigung des Vertrags

Sofern der Auftragnehmer Werkzeuge einsetzt, welche nicht von einem Dritten weitergenutzt werden können, willigt der Auftragnehmer ein, diese auf den z/OS-Systemen der Deutschen Bundesbank weiterzubetreiben, bis die Deutsche Bundesbank oder ein von

ihr beauftragter Dritter den Service ohne das Werkzeug des Auftragnehmers komplett erbringen kann. Bis zu diesem Zeitpunkt wird der Auftragnehmer die vereinbarten Leistungen weiter zu den vereinbarten Kosten erbringen. Er wird die Deutsche Bundesbank oder den von ihr beauftragten Dritten unterstützen, die Leistungen zügig zu übernehmen. Die Historie von Artefakten muss erhalten bleiben, sofern sie Teil der Dokumentation ist. Der Auftragnehmer muss dazu bereit sein, die Wartung an die Deutsche Bundesbank oder einen von dieser beauftragten Dritten zu übergeben und diese/n einzuarbeiten bis dieser in der Lage ist, den Service selbständig durchzuführen. Diese Einarbeitung findet im Rahmen einer Begleitung eines Wartungszyklus statt und wird nicht separat vergütet.

10 Anhänge

T10_B1.1_Anhang 1_zu_T10_B1_Liste der Softwareprodukte

T10_B1.2_Anhang 2_zu_T10_B1_Grafische Darstellung der Infrastruktur

11 Glossar

4CB: Der Begriff 4CB (**C**entral **B**ank) bezeichnet die Gemeinschaft der **4** Zentralbanken Deutsche Bundesbank, Banco de España, Banque de France und Banca d'Italia. Diese 4 Banken sind verantwortlich für Erstellung und Betrieb der Target-Services.

Arbeitstage: Arbeitstage sind die Wochentage von Montag bis Freitag, an denen im Bundesland Hessen gearbeitet wird. Feiertage sind keine Arbeitstage.

Bankarbeitstage: Bankarbeitstage sind TARGET-*Arbeitstage*. Ein TARGET-Arbeitstag (oder TARGET2-Arbeitstag) ist ein Tag, an dem das Zahlungsverkehrssystem TARGET2 der Europäischen Zentralbank (EZB) aktiv ist und Buchungen in Euro abgewickelt werden. Diese Tage sind Montag bis Freitag, mit Ausnahme der folgenden Feiertage, die als TARGET2-Feiertage gelten: Neujahr (1. Januar), Karfreitag, Ostermontag, der 1. Mai und die beiden Weihnachtsfeiertage (25. und 26. Dezember).

Die folgende Definition des Begriffes ‚Customizing‘ ergänzt und präzisiert die Service AGB Definition.

Customizing: Der Auftragnehmer stellt die Lauffähigkeit der *Softwareprodukte* der Deutschen Bundesbank auf den jeweiligen Zielsystemen her. Die *Produktverantwortlichen* der Deutschen Bundesbank stellen dem Auftragnehmer die Vorgaben für

das Customizing zur Verfügung. Der Auftragnehmer bereitet das Customizing, soweit möglich und erforderlich, auf dem *Repository* vor und stellt die Lauffähigkeit der jeweiligen *Programmstände* auf dem jeweiligen Zielsystem des Auftraggebers her.

EMIP: Eurosystem Market Infrastructure Plattform. EMIP stellt den internationalen Zahlungsverkehr der Eurosystem Market Infrastructure Plattform (EMIP) mit ihren geschäftskritischen Anwendungen TARGET2 und TARGET2-Securities sicher.

Europäisches System: In dieser Leistungsbeschreibung werden die Systeme der *EMIP* Plattform auch als Europäische Systeme bezeichnet. Abgegrenzt von den Europäischen Systemen sind die nationalen Systeme.

Die folgende Definition des Begriffes ‚Erledigungszeit‘ ersetzt die Service AGB Definition.

Erledigungszeit: Ist die Zeitspanne von der Anmeldung des Mitarbeiters des Auftragnehmers im System der Deutschen Bundesbank bis zur Wiederverfügbarkeit aller geschäftskritischen Anwendungen.

Gender: Dieses Dokument verwendet die männliche Form zur besseren Lesbarkeit. Die Formulierungen schließen alle biologischen und sozialen Geschlechter ein. Alle sollen sich angesprochen fühlen.

Geschäftszeiten: Die Geschäftszeiten der Deutschen Bundesbank sind Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr.

Installation: Die Deutsche Bundesbank versteht unter „Installation“ die technische Bereitstellung der im genehmigten Wartungsvorschlag vereinbarten *Programmstände* inklusive ggf. erforderlicher spezifischer Anpassungen für die *nationalen oder europäischen z/OS-Systeme*. Die Installation findet regelmäßig vor der Verteilung der Software auf die *z/OS-Systeme* der Deutschen Bundesbank im *Repository* statt.

Instanz: Eine Instanz befindet sich auf einer Logical Partition (*LPAR*) eines IBM-Großrechners. Sie stellt auf dieser *LPAR* eine Betriebssystemumgebung mit spezifischer Konfiguration und Anwendungen zur Verfügung. Auf einer *LPAR* können sich eine oder mehrere *Instanzen* befinden.

IPL **Initial Program Load:** Prozess des Startens des Betriebssystems auf dem Mainframe.

- Key:** *Lizenzschlüssel*. Der *Lizenzschlüssel* beinhaltet die technische Abbildung des *Lizenzvertrags*. Er ist bei einer Anzahl von *Softwareprodukten* erforderlich, damit die Software funktioniert. Der Auftragnehmer dieser Leistungsbeschreibung ist dafür verantwortlich, die technische Funktionsfähigkeit der Produkte herzustellen. Dafür muss er für einige *Softwareprodukte* den *Lizenzschlüssel* in die mit jedem *Wartungszyklus* auszuliefernden Dateien einbauen. Hierzu muss er den jeweils gültigen Key von der Herstellerseite herunterladen, soweit er ihn nicht von der Deutschen Bundesbank erhält, und an der richtigen Stelle im *Softwareprodukt* zur Verfügung stellen.
- Lead:** Ein Lead im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist die Person, die die Hauptverantwortung für ein bestimmtes Thema trägt.
- Lizenz:** Der Begriff Lizenz bezeichnet in dieser Leistungsbeschreibung die Vertragsseite der Beschaffung einer Software. Der Auftragnehmer ist für die Vertragsseite nicht verantwortlich.
- LPAR:** Logical Partition ist die Aufteilung eines IBM-Großrechners (Mainframe) in mehrere unabhängige virtuelle Systeme. Jede logische Partition (LPAR) wird mit einer eigenen Menge an Prozessoren, Arbeitsspeicher und Speicher ausgestattet und kann mit einer eigenen Betriebssysteminstanz und Anwendungen betrieben werden. Diese Technologie ermöglicht eine effiziente Nutzung von Ressourcen, da eine einzige Maschine mehrere isolierte Umgebungen beherbergen kann.
- nationale z/OS-Systeme:** In dieser Leistungsbeschreibung werden die Systeme, welche Anwendungen in Abgrenzung zu den *europäischen Systemen* ausschließlich zur Erfüllung der Aufgaben der Deutschen Bundesbank bereitstellen, als *nationale z/OS-Systeme* bezeichnet.

Die folgende Definition des Begriffes ‚Patch‘ ersetzt die Service AGB Definition.

- Patch:** Ein Software-Patch ist eine Aktualisierung, die verwendet wird, um Fehler, Sicherheitslücken und andere Probleme in bereits vorhandener Software zu beheben, zu korrigieren oder zu verbessern. Es handelt sich um eine Reihe von Änderungen, die oft einen spezifischen Fehler beheben, ohne die gesamte Software grundlegend zu verändern.

Plattformlieferung:	Bei einer Plattformlieferung im Sinne dieser Leistungsbeschreibung werden alle neuen <i>Programmstände</i> zu einer Lieferung zusammengefasst und zu einem Termin eingesetzt.
Produktexperte:	Der Produktexperte ist eine wichtige Rolle dieser Leistungsbeschreibung. Er ist der Produktverantwortliche des Auftragnehmers. Er ist in der Lage, die Wartung für die jeweils von ihm betreuten <i>Softwareprodukte</i> ohne weitere Einarbeitung durchzuführen inklusive sämtlicher Änderungen insbesondere <i>Customizing</i> soweit erforderlich. Er kann den <i>Produktverantwortlichen</i> der Bundesbank in den genannten Belangen beraten.
Produktverantwortlicher:	Ein Produktverantwortlicher der Deutschen Bundesbank im Sinne dieser Leistungsbeschreibung gibt <i>Version</i> und Umfang der Bereitstellung für das <i>Softwareprodukt</i> vor, für welches er verantwortlich ist. Er ist Ansprechpartner für den Produktexperten des Auftragnehmers.
Programmstand:	Analog zur Begriffsbestimmung der EVB-IT Service-AGB.
Randbedingung:	Randbedingungen sind nicht-funktionale Anforderungen, die bei der Erstellung des Systems zu beachten sind, auf die die Projektbeteiligten jedoch keinen Einfluss haben. Randbedingungen werden nicht verhandelt und können nicht geändert werden.
Die folgende Definition des Begriffes ‚Reaktionszeit‘ ersetzt die Service AGB Definition.	
Reaktionszeit:	Ist die Zeitspanne zwischen der Meldung des Problems und der Anmeldung des Mitarbeiters des Auftragnehmers im System der Deutschen Bundesbank.
Release/Version:	Analog zur Begriffsbestimmung der EVB-IT Service-AGB.
Repository:	Sammlung aller Dateien für <i>SMP/E</i> und <i>non SMP/E</i> gepflegte Produkte die zur Installation eines <i>Softwareproduktes</i> notwendig sind oder bei der Installation entstehen.
Retrospektive:	Eine Retrospektive ist ein Meeting, in dem ein Projektteam aus vergangenen Fehlern und Erfolgen lernt. Dabei wird analysiert, was gut und was weniger gut funktioniert hat, um die Zusammenarbeit und die Qualität der Arbeitsergebnisse zu verbessern. Ergebnisse einer Retrospektive werden dokumentiert.

Roll-Back:	Das Zurücksetzen einer <i>Plattformlieferung</i> ganz oder teilweise auf den Stand vor der <i>Plattformlieferung</i> . Das Zurücksetzen eines <i>Programmstandes</i> auf den Stand vor der Aktualisierung.
Security-Patches:	Bereitstellung eines <i>Patches</i> , der Sicherheitslücken eines <i>Softwareprodukts</i> behebt.
Service:	Service in dieser Leistungsbeschreibung bedeutet die Übernahme der Softwarewartung im Sinne einer Werkleistung.
SMP/E:	S ystem M odification P rogram/ E xtended ist ein z/OS-Tool, das zur <i>Installation</i> , Wartung und Verwaltung von <i>Softwareprodukten</i> auf <i>z/OS-Systemen</i> verwendet wird. Es verwaltet Änderungen an diesen Produkten und stellt sicher, dass die <i>Installationen</i> kontrolliert und effizient ablaufen, um die Systemstabilität und -integrität zu gewährleisten.
Softwareprodukt:	Ein <i>Softwareprodukt</i> im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist eine Standardsoftware im Sinne der EVB-IT Service-AGB, welche von einem Hersteller für einen klar definierten Anwendungsbereich bereitgestellt wird. Diese Standardsoftware kann ein Paket mit mehreren Bestandteilen sein.
Sourcen:	in dieser Leistungsbeschreibung jede Art von Script, Quellcode oder technisches Artefakt, welche der Auftragnehmer für die Erbringung seiner Leistung verwendet.
Update:	Analog zur Begriffsbestimmung der EVB-IT Service-AGB.
Upgrade	Analog zur Begriffsbestimmung der EVB-IT Service-AGB.
Wartungszyklus:	Ein Wartungszyklus beinhaltet alle Punkte unter 4.4.2.
Werktage:	Werktage sind alle Kalendertage, die keine Sonn- oder gesetzlichen Feiertage sind, und umfassen somit in der Regel die Tage von Montag bis Samstag.
z/OS-Systeme:	ationale und europäische z/OS-Systeme