

Leistungsverzeichnis – Wartungsvertrag Filebasierte Produktion

Version 1.5

Inhaltsverzeichnis

1.	Management Summary.....	3
2.	Zu erbringende Leistungen	3
2.1	Allgemeines.....	3
2.2	Anzubieten ist	4
2.3	Zwei-wöchentlicher Support Termin.....	5
2.4	Service-Level-Agreement.....	6
2.4.1	Allgemeine Festlegungen.....	6
2.4.2	Serviceparameter.....	6
2.5	Störungsmeldungen	7
2.6	Störungsdokumentation.....	8
2.7	Perfektionierende Wartung.....	9
2.8	Adaptive Wartung	9
2.9	Softwareupdates	9
2.10	Erweiterung bzw. Austausch von Komponenten.....	9
2.11	Zusätzlicher Support für Drittanbieter	9
2.12	Zusätzliche Support-Leistungen	10
2.13	Zugangsverfahren.....	10
2.14	Datensicherung	10
2.15	Datenschutz	10
2.16	Anlagen	11

1. Management Summery

Der Rundfunk Berlin-Brandenburg (**rbb**) - im folgenden Auftraggeber (AG) genannt - beabsichtigt, eine Verlängerung des Wartungsvertrages des Bestandssystems „Filebasierte Produktion“ (FbP) zu beauftragen.

Der rbb benötigt externe Supportunterstützung für die Systeme der FbP im Fernsehen. Die zu betreuenden Systemkomponenten sind arvato VPMS 2.0, Dalet Amberfin iCR, EVS XSquare/XTAccess und netorium ATT MediaScan.

Der Lieferumfang umfasst die folgenden Punkte.

2. Zu erbringende Leistungen

Der AN ist in diesem Kapitel aufgefordert, Leistungen für Wartung und Support des Gesamtsystems anzubieten.

Die Verlängerung bezieht sich auf den restlichen Zeitraum bis zur Abkündigung des Media Asset Managements VPMS 2.0. Die Wartungsvertragserneuerung bezieht sich auf einen Zeitraum von 12 Monate Gesamtlaufzeit ab Zuschlagserteilung und 2-malige Verlängerungsoptionen um jeweils 6 weitere Monate.

Der AN muss sich eigenständig mit den Inhalten des Supportvertrages vertraut machen.

Der AN bestätigt, dass er für die benannten Systeme bereits Erfahrungen aufweisen kann. Im Angebot sind entsprechende Referenzen zu den Komponenten aufzuführen. Kosten für einen Wissenstransfer mit dem aktuellen Supportnehmer werden nicht übernommen

2.1 Allgemeines

Das Wartungs- und Supportangebot bezieht sich auf alle Teile des Systems, insbesondere auf Software einschließlich Betriebssystem und Datenbanken.

Der AN trägt für Wartung und Support die Gesamtverantwortung und muss Ansprüche des AG beim Drittanbieter durchsetzen.

Wartungsarbeiten müssen grundsätzlich in Absprache mit dem AG durchgeführt werden. Hierzu ist nach Möglichkeit ein Vorlauf von mindestens 14 Tagen einzuhalten. Wartungszeiten werden nach der Festlegung des Termins durch den AG genehmigt.

2.2 Anzubieten ist

- Erreichbarkeit der Störungsannahme werktags 8-23 Uhr, sowie Samstag, Sonntag und bundesdeutschen Feiertagen 14-23 Uhr
- Support in deutscher Sprache
- Bestandteil des Supports sind die Systeme VPMS, Amberfin iCR, ATT MediaScan und EVS Xsquare/XTAccess.
- Unterstützung des AG im 2nd-Level-Support für die genannten Systeme
- Störungsbeseitigung der Systembestandteile VPMS 2.0, MFT, Amberfin, ATT MediaScan, EVS XSquare/XTAccess im 2nd Level Support über eine zentrale Rufnummer und per Mail bzw. Ticket im JIRA-System anhand der vereinbarten SLAs.
- Entstörungsservice Remote
- Durchführung eines zweiwöchentlichen Support-Termins
- Unterstützung / Support / Hilfestellung bei:
 - **Fehler**-Analyse und **Fehler**-Beseitigung (inkl. Suche und zur Verfügung stellen von Logfiles)
 - Installation & Konfiguration von Software-Updates der oben genannten Software-komponenten
 - Installation von neuer und oder aktualisierter Hard- & Software, Integration externer und / oder zusätzlicher Hardwarekomponenten
 - Wartung zur Behebung von Software-Fehlern und neuen Features
 - Adaptive Wartung inkludiert Software-Updates auf den von Dritt-Anbietern genutzten Hard- und Software.
 - Wiederherstellen eines betriebsfähigen Zustandes der Systeme bei sendekritischen Problemen durch Remotezugriff, oder gegebenenfalls auch vor Ort.
- Arbeit als Bindeglied zwischen rbb und den Herstellern der Systeme (z.B. Bugfixe und Features)
- Für die folgenden Systeme muss der AN die entsprechenden Hardware- und Software Supportkosten einzeln aufführen.
 - ATT MediaScan
 - Dalet Amberfin iCR
- Der AN muss bei der Umregistrierung des Soft- und Hardware Supports unterstützen.

Der rbb stellt die folgenden Soft- und Hardware-Supportbestandteile über Rahmenverträge bei.

- Dell EMC Isilon (für Isilon Knoten, Switches und Lizenzen)
Support Hardware- und Software-Support bis Ende 2031 mit Option zur Verlängerung
- EVS XSquare/ XTAccess (Software-Support bis 02/2028)
- MFT (ARD-Medien-File-Transfer mit der Firma tixel)
- VPMS (ab 01.06.22, ARD-Rahmenvertrag, Support für Bestandslizenzen und Systemerweiterungen)

Um einen reibungslosen Übergang zwischen Ende des derzeitigen Vertrages und Beginn des neuen Vertrages zu gewährleisten, ist es Voraussetzung, dass der AN tiefgreifende Kenntnis der Systemlandschaft der filebasierten Produktion im rbb besitzt.

2.3 Zwei-wöchentlicher Support Termin

Der AN ist verpflichtet einen zwei-wöchentlichen Support Termin zu organisieren. Dieser Termin wird zur Abstimmung und Klärung von Fragen zwischen rbb und Hersteller verwendet.

Die Aufgaben des AN sind die Folgenden:

- Organisation eines zwei-wöchentlichen Support Termins
- Termin muss als Videokonferenz geplant sein
- Termin muss in Deutsch gehalten werden. Eine kurzfristige Abhaltung dieses Termins in englischer Sprache während einer Urlaubsvertretung wird akzeptiert.
- Der AN organisiert mit Drittanbietern entsprechende Personen der Hersteller, die während des Termins zu bestimmten Tickets Fragen beantworten können. Der rbb unterstützt den AN bei der Personensuche für Hersteller, zu denen der AN keine Geschäftsbeziehung hat.
- Ticketsysteme, vom rbb und auch von Drittanbietern, müssen innerhalb von einem Tag in deutscher Sprache aktualisiert werden.
- Der AN muss die Tickets in Vorfeld mind. ein Tag vor dem Support Termin updaten. Dies gilt auch für die Tickets in Ticketsystem der Drittanbieter.
- Der AN muss sich auf den Supporttermin mit dem rbb vorbereiten, sodass zu Tickets valide Auskünfte gegeben werden können. Zum Termin müssen alle Tickets in allen Ticketsystemen den aktuellen Stand widerspiegeln.
- Der AN muss während des Termins die Tickets aller Beteiligten mit Informationen aktualisieren.
- Während des Termins muss der AN alle Absprachen für die geplanten Wartungsfenster in den Tickets und zwischen den Herstellern festgehalten werden.
- Der AN muss angeforderte Logfiles, Setups oder ähnliches zur Verfügung stellen und auf Anfrage an Drittanbieter weiterleiten
- Der AN muss Liefertermine tracken

2.4 Service-Level-Agreement

2.4.1 Allgemeine Festlegungen

Das in diesem Kapitel beschriebenen Service-Level-Agreement (SLA) regelt die Einzelheiten zur Dienstgüte des Wartungs- und Instandsetzungsprozesses durch die Festlegung bestimmter Serviceparameter.

Der First-Level-Support wird durch den AG durchgeführt werden.

Die erforderlichen Leistungen für die Einhaltung des anzubietenden SLA sind vom AN zu erbringen.

2.4.2 Serviceparameter

Neben den Backupmechanismen, die eine sofortige Fehlerbehebung durch das Service-/ Betriebspersonal ermöglichen müssen, vereinbart der AG mit dem AN die in der folgenden Tabelle dargestellten Serviceparameter, um einen sicheren Betrieb zu gewährleisten:

Servicelevel	Definition	Beginn der Störungsbehebung	Entstörzeit	Maßnahmen	Regelmäßige Statusmeldung
Klasse 1 (Notfall)	betriebsverhindernd	4 Stunden	12 Stunden	Sofortige Notfallmaßnahmen, bei längerer Störung Einrichtung von "Workarounds"	Alle 1-2 Stunden
Klasse 2 (Eilig)	betriebsbehindernd (Gefahr einer Sendebetriebsstörung)	innerhalb von 12 Stunden	24 Stunden	Sofortige Bearbeitung, erforderlichenfalls "Workarounds"	Alle 2-4 Stunden
Klasse 3 (Normal)	weder betriebsverhindernd noch betriebsbehindernd	innerhalb von 7 Tagen	Innerhalb von 14 Tagen	Call Erfassung und Bearbeitung	zwei Mal pro Woche

Der AN überprüft die gemeldete Störung und leitet die Störungsbehebung ein. Innerhalb der o.g. festgelegten Reaktionszeit („Beginn der Störungsbehebung“) erfolgt dazu eine erste Statusmeldung an den AG. Diese Statusmeldung enthält Angaben zu Umfang und Art der Störung, zur geplanten Vorgehensweise bei der Entstörung und der voraussichtlichen Entstörungsdauer. Gleichzeitig werden die bereits konkret eingeleiteten Maßnahmen zur Störungsbehebung angegeben.

Statusmeldungen an den AG mit aktualisierten Angaben zur Störungsbehebung erfolgen in festen Zeitintervallen gemäß Servicelevel.

Der AN stellt durch eine geeignete Organisation und entsprechende Hilfsmittel sicher, dass alle Entstörungen innerhalb der geforderten Entstörzeiten des jeweils vereinbarten Servicelevels erfolgen.

Der AN verfügt hierfür über die erforderlichen Mess- und Kontrollgeräte, Prüfmittel und Diagnoseeinrichtungen.

Unmittelbar nach Abschluss der Entstörung erfolgt eine schriftliche Fertigmeldung per E-Mail an eine vom AG zu benennende Stelle. Zusätzlich erfolgt eine telefonische Fertigmeldung an die Person/Einrichtung/Abteilung, die den Auftrag ausgelöst hat. Die Störung gilt als behoben, wenn der AG die Störungsbeseitigung bestätigt.

2.5 Störungsmeldungen

Der AN hat eine deutschsprachige Serviceannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen des AG (z.B. per Telefon, E-Mail) zu betreiben.

- Alle Störungen, die vom AN bearbeitet werden, werden über eine zentrale Telefonnummer (kein Anrufbeantworter!) oder E-Mail an die Serviceannahme des Auftragnehmers gemeldet. Der AG entscheidet, über welches Kommunikationsmittel er die Störung meldet.
- der AN gibt eine zentrale Service-Mail-Adresse und eine zentrale Service-Telefonnummer bekannt, unter der die kundenbezogene Kommunikation erfolgt. Es muss eine dedizierte Telefonnummer und Mail-Adresse sein, die nur für den rbb-Support der filebasierten Produktion zur Verfügung steht.
- In den Bürozeiten des rbb Admin-Teams (Mo-Fr 9:00-17:00) wird über einen definierten Teams Chat und über eine zentrale Telefonnummer kommuniziert.
- Außerhalb der Bürozeiten wird sich bei Fehlermeldung der rbb Fieldservice über die vom AN angegebenen Telefonnummer melden. Der AN ist dann selbst für die Lösung des Fehlers verantwortlich. Wenn zur Fehlerbehebung Unterstützung vom AG benötigt wird, stellt der AG einen Notfall-Kontakt zur Verfügung.

Hinsichtlich der Störungsannahme gilt:

- Alle Störungen sind vom AN vereinbarungsgemäß zu bearbeiten.
- Wird eine Störung durch den AN erkannt, ist diese dem AG zu melden und nach Abstimmung mit dem AG, vom AN zu bearbeiten.
- Im Rahmen der Störungsannahme erfolgt die Einstufung der Störung in die Störungskategorien. Fehlen entsprechende Angaben, so muss der AN diese beim AG anfordern. Die Einschätzung bezüglich der Störungskategorie nimmt der AG vor.
- Während der Bearbeitungsdauer der Störung kann der AG die Störungskategorie ändern.
- Falls der AN im Rahmen der Störungsbearbeitung Anhaltspunkte für mögliche Straftaten erkennt, ist der AG unverzüglich zu informieren.

Der AN hat je nach Erfordernis

- die Störungsursache per Ferndiagnose zu ermitteln
- auf Anforderung des AG Fachkräfte zur Fehlerdiagnose und Störungsbeseitigung vor Ort einzusetzen
- den AG bei Bedarf telefonisch oder vor Ort bei eigenen Tests oder Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten zu beraten
- notwendige Softwareupdates bereitzustellen.

2.6 Störungsdokumentation

Jede Störungsbearbeitung ist mittels Bugtrackingsystem zu protokollieren. Der AG verwendet hierzu die Software „Jira“. Anleitungen zur Störungsbeseitigung, Wartungsanleitungen etc. sind im „Confluence“ Wiki des AG zu dokumentieren.

Folgende Angaben müssen in der Dokumentation enthalten sein:

- Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung / Störungserkennung
- Name des Meldenden
- Name des Störungsannehmenden
- Inhalt der Störungsmeldung
- Störungskategorie
- Zeitpunkt und Inhalt der Rückmeldungen an den AG
- mit der Instandsetzung beauftragte Personen
- Ursache der Störung
(hier sind auch Bedienfehler von Nutzern zu erfassen, die zu Fehlfunktionen führten)
- Beschreibung der durchgeführten Instandsetzungsmaßnahmen
- Beschreibung der entstörten Komponente
- Auflistung ausgetauschter Teile mit Seriennummern alt/neu
- Zeitpunkt der Meldung der Störungsbeseitigung
- gezogene Protokolle und Logfiles
- Beschreibung der durchgeführten Änderungen, Konfiguration auch in elektronischer Form.

2.7 Perfektionierende Wartung

Der AN erbringt für die gelieferte Software perfektionierende Wartung im Rahmen von regelmäßigen Softwareupdates. Im Rahmen der perfektionierenden Wartung werden Software-Fehler behoben und neue Features implementiert. Der AN muss den AG im Rahmen der perfektionierenden Wartung beim Ausrollen neuer Software-Versionen unterstützen.

2.8 Adaptive Wartung

Der AN setzt Hard- und Software-Komponenten von Dritten ein. Er verpflichtet sich seine Software an Veränderungen anzupassen, die an diesen Dritt- Hardware- und Softwarekomponenten vorgenommen werden müssen, um mit Hard- und Software auf dem aktuellen Stand der Technik zu bleiben. Durch diese Anpassungen muss der volle Leistungsumfang des Systems erhalten bleiben.

2.9 Softwareupdates

Mögliche und notwendige Softwareupdates nimmt der AN nur nach vorheriger Absprache mit dem AG vor. Sollten kostenpflichtige Softwareupgrades erforderlich werden, so sind die Kosten vorab mit dem AG abzustimmen. Ohne ausdrückliche schriftliche Beauftragung erfolgt kein kostenpflichtiges Upgrade. Alle erforderlichen Lizenzen werden durch den AG erworben. Die Entscheidung über das Update von aktualisierter BIOS- und Treibersoftware nimmt der AG vor.

2.10 Erweiterung bzw. Austausch von Komponenten

Eine Erweiterung bzw. der Austausch von Komponenten gegen bereits eingeführte Typen haben keinen Einfluss auf die vereinbarten Preise. Kommt ein neuer Komponententyp zum Einsatz, so wird dessen Einfluss auf die Preisgestaltung und Ersatzteilverhaltung gemeinsam abgestimmt. Dabei erfolgt eine Orientierung am Preis derjenigen Gruppe, die dieser am nächsten kommt. Das Ergebnis der Preisabstimmung wird vom AN als schriftliches Ergänzungsangebot binnen 14 Tagen nachgereicht und nach Bestätigung durch den AG Vertragsbestandteil.

2.11 Zusätzlicher Support für Drittanbieter

Wie bereits beschrieben, stellt der AG für bestimmte Komponenten die Wartungsverträge bei. Jedoch sind die folgenden Wartungsverträge über den AN mit anzubieten:

- ATT MediaScan
 - ATT Standard (2x) , ATT Media Scan (2x)
 - ATT Wartung und Support
 - beinhaltet Softwareupdates und limitierten direkten und technischen Telefonsupport

- Dalet Amberfin iCR
 - 18x AF-1500 Standort Berlin + 10x AF-1500 Standort Potsdam
 - 1x AF-900-FARM-CTRL Standort Berlin + 2x AF-900-FARM-CTRL Standort Potsdam
 - Software Support und Maintenance (gemäß iCR Support and Maintenance Programm)

2.12 Zusätzliche Support-Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die über die bisher beschriebenen hinausgehen, werden separat auf der Basis einer Anzahl von pauschal pro Jahr zur Verfügung stehenden Personentagen vom AG separat beauftragt.

Hierfür sind vom AN die Kosten pro Personentag inklusive pauschaler Reisekosten im Angebotspreisblatt aufzuführen.

2.13 Zugangsverfahren

Dem AN wird ein gesicherter Zugang im Rahmen einer Zweiwege- Authentifizierung zur Verfügung gestellt. Es handelt sich dabei um einen Zugang über VPN, der mittels Anmeldedaten und Token ermöglicht wird. Die Zugangsdaten sowie die zugehörigen Lizenzen werden auf Grundlage der Wartungsrichtlinien des AG dem AN für die Dauer des Wartungsvertrages kostenfrei zur Verfügung gestellt.

2.14 Datensicherung

Werden Daten- bzw. Softwarestände im Rahmen der Störungsbeseitigung verändert, so ist zuvor der Ausgangszustand durch den AN zu sichern. Im Rahmen der Wiederherstellung ist, falls erforderlich, die letzte durch den AG erstellte und zur Verfügung gestellte Datensicherung einzuspielen.

Der Dienstleister erstellt unmittelbar nach jedem Einsatz einen schriftlichen Kurzbericht, in dem auch zu dokumentierende Veränderungen dargelegt werden und übergibt diesen dem AG. Im Kurzbericht sind u.a. alle Veränderungen und eine Störungsbeschreibung festzuhalten. Ferner sind diese Berichte und Beschreibungen sowie alle gezogenen Protokolle dem AG in elektronischer Form zu übergeben.

2.15 Datenschutz

Der Anbieter ist verpflichtet, die in Anlage [2026-09-21-Anlage-AVV-LV Wartung FbP V1.5 final.docx](#) beiliegende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung entsprechend ausgefüllt und unterschrieben zurück an den rbb zu senden.

2.16 Anlagen

- [2026-09-21-Anlage-AVV-LV_Wartung_FbP_V1.5_final.docx](#)
- [2026-09-21-Anlage-Sicherheitsanforderung_LV_Wartung_FbP_V1.5_final.pdf](#)
- [2026-09-21-Anlage-Referenzliste_LV_Wartung_FbP_V1.5_final.xlsx](#)
- [2026-09-21-Anlage-Preisblatt_LV_Wartung_FbP_V1.5_final.xlsx](#)