

# DAIMLER

**Einsatzbereiche T1-3  
für IT Operation Services**

Version 4.1  
Stand: 28.04.2014

## IT Operation Services

Daimler AG = Auftraggeber = **AG**  
Externer Dienstleister = Auftragnehmer = **AN**

### Definition der IT Operation Services

Der zu erbringende Service des AN fällt gemäß Abbildung 1 in die Systembetriebsphase (SB) des Lebenszyklus.

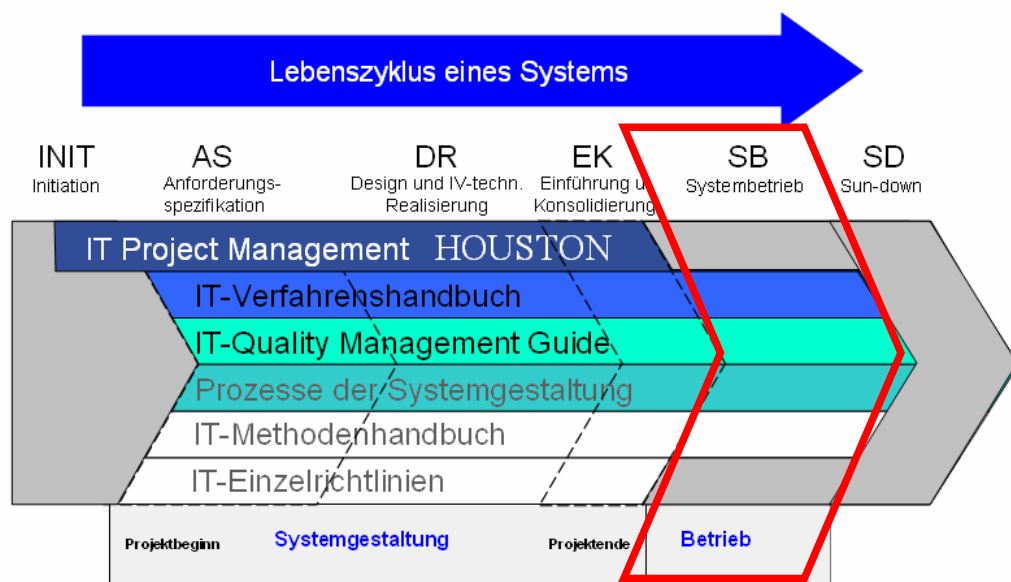


Abbildung 1

## Einsatzbereiche

Folgende Services können in den Stufen T1-3 als Dienst- oder Werkvertrag mit detaillierter Leistungsbeschreibung vom Daimler-Fachbereich abgerufen werden:

	Technischer-Support Stufe 1 (T1)	IT-Support Stufe 2 (T2)	IT-Support Stufe 3 (T3)
<b>Einsatzbereiche</b>	Eindeutige Aufgabenstellungen ohne Entscheidungsspielraum. Onsite-Support: Umzug von Clients, Workstations, Drucker, Aufrüstung, Austausch, Abbau/ Verschrottung von Clients HW Einbau; Betankung, Staging, Inbetriebnahme, Deinstallation, Entsorgung	Fehlerbehebung vor Ort und am Telefon. Geringer Entscheidungsspielraum	Komplexe Fehlerbehebungen. Weitreichender, auftragsbezogener Entscheidungsspielraum
	HW-/SW- Standard-Installation, System Customizing, Administration. Reparatur v. Druckern außerhalb d. Gewährleistung, Spezialdrucke/Gehaltsdruck	HW-/SW-Installationen und Updates, Netzeinbindungen, Administration	Komplexe SW-Installationen Updates, Aufbau Serverstrukturen, Mitwirkung bei Projekten Einarbeitung / Coaching von Technikern und Supportern
			Ggf. Übernahme von komplexen Teilaufgaben in der IT- Logistik (Lager, Customizing, Inbetriebnahme)
	Applikationsbetrieb, Anwendungsbetreuung v. Mainframe Applikationen; DB- Betrieb, Administration (einfach); 1st Level Remote Applikationssupport	Applikationsbetrieb im Host-umfeld, Anwendungsbetreuung u. Monitoring der Job Ablauf-steuerung v. Mainframe Applikationen, (schwierig), Administration, 2nd Level Support	Applikationsbetrieb im Hostumfeld; Anwendungsbetreuung v. Mainframe Applikation (komplex), Full Service aus Applikationssicht, 3rd Level Support
	Client - Remote Desktop Management: Monitoring & Reporting; UHD/AHD: 1st Level Remote Support (Windows, Unix, PDA), Administration	Monitoring & Reporting, UHD/AHD 2nd Level Remote Support (Windows, Unix)	UHD/AHD 3rd Level Remote Support
	HW/SW- Betrieb; Monitoring; Administration; 1st Level Support	HW/SW- Betrieb; Monitoring; Administration; 2nd Level Support	HW/SW- Betrieb; Monitoring; Administration; 3rd Level Support
	Bereitstellung, Konfiguration v. Mainframe-Rechnern, Monitoring, Reporting v. Mainframe-Kennzahlen	2nd Level Support im Mainframe Umfeld	3rd Level Support im Mainframe Umfeld

## Rahmenbedingungen

### Servicetage

Alle Werktage Montag bis Freitag des Kalenderjahres (z.B. 248 Arbeitstage in 2014) abzüglich der standortspezifischen Betriebsruhetage (i.d.R. zw. 24.12. und 31.12.).

### Servicezeiten

Standardzeitrahmen an allen Servicetagen: 07:00 - 20:00 Uhr.

Erweiterte Servicezeit : 06:00 - 22:00 Uhr.

Auf spezielle Anforderung soll ein Einsatz außerhalb dieser Zeiten sowie an Sams-, Sonn- und Feiertagen möglich sein.

### Betriebsruhe /Kurzarbeit (ohne Service)

Für eine angekündigte Betriebsruhe oder Kurzarbeitsphase können keine Leistungen & Services fakturiert werden.

### Unterbrechungen

Bei auftretenden Unterbrechungen sorgt der Auftragnehmer für eine gleichwertige Fortsetzung der IT Operation Services:

- bei absehbaren Unterbrechungen ist eine nahtlose Fortsetzung zu gewährleisten,
- bei nicht absehbaren Unterbrechungen (z.B. Erkrankung des eingesetzten AN-Mitarbeiters) ist eine Fortsetzung ab dem 2. Werktag zu gewährleisten.

## **Einsatzort/Reisekosten**

In Einzelfällen muss ein Auftrag außerhalb des individuell regelmäßigen Einsatzortes ausgeführt werden (z.B. in einem anderen Werkteil, in der Wohnung eines DAIMLER AG-Mitarbeiters wegen Telearbeitsplatzsupport, etc.). Dabei werden keine Reisekosten oder zusätzliche Spesen vergütet. Ein Einsatz in verschiedenen Werkteilen an verschiedenen Servicetagen zählt nicht als mobiler Einsatz. Nach Absprache muss ein temporärer Einsatz auch an anderen Standorten der DAIMLER AG weltweit möglich sein.

## **Mobiler Einsatz**

IT Operation Services, die regelmäßig durch einen Erfüllungsgehilfen des AN während eines Servicetages in verschiedenen Werkteilen eines Standorts erbracht werden, werden mit einer zusätzlichen Pauschale vergütet, die sämtliche Fahrtkosten oder sonstige zusätzliche Spesen abdeckt.

## **Verpflichtung**

Der AN stellt sicher, dass jeder seiner Erfüllungsgehilfen verpflichtet ist, die Richtlinien des AGs für IT Operation Services und die Bestimmungen der DAIMLER AG über die Geheimhaltung, die IT-Sicherheit sowie die Arbeitnehmerüberlassung einzuhalten.

## **Weisungsrecht / Arbeitnehmerüberlassung**

Der AN benennt einen Repräsentanten. Dieser koordiniert den Einsatz der AN-Mitarbeiter und ist für die Kapazitätsplanung verantwortlich. Der AG ist berechtigt, im Einzelfall dem Repräsentanten technische Anforderungen und Auflagen vorzugeben. Eine Übertragung des arbeitsrechtlichen Weisungsrechtes vom AN auf den AG findet nicht statt. Im täglichen Betrieb nehmen die einzelnen Mitarbeiter des ANs *keine* Aufträge *direkt* von Mitarbeitern oder Vertretern des AGs entgegen. Aufträge werden über ein gemeinsam zu verwendendes Beauftragungssystem (z.B. das aktuell im Einsatz befindliche „Corporate Problem Management System“) erteilt. Alle übertragenen Arbeiten werden vom AN in eigener Verantwortung durchgeführt. Der AN-Repräsentant ist für die zeitgerechte Bearbeitung der im Ticket-System anstehenden Aufträge verantwortlich.

## **Beistellungen**

Am Markt verfügbare Arbeitsmittel stellt der AN selbst (Bsp. PC, Mobile Endgeräte, Fahrzeuge, insbesondere PKW, Werkzeuge, Schutzkleidung, etc.).

Arbeitsmittel, die spezielle Daimler-Anforderungen haben, werden durch den AG beigestellt. Diese sind ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung des Werk-/ Dienstvertrags (z. B. Prüfstände, Messeinrichtungen, Labore, IT-Systeme, etc.) zu regeln und im gesonderten Template „Beistellungen“ explizit aufzuführen und dem Abruf beizufügen.