

Anlage 1: Aufgaben, Betriebsprozesse und Anforderungen der Vorhaltenden Stelle

Die qualitativen und quantitativen Anforderungen werden nachfolgend beschrieben.

	Aufgabe	Aufgabenbeschreibung
1	Störungsmanagement	Entgegennahme, Klassifizierung und Priorisierung eingehender Störungs- bzw. Fehlermeldungen im Bereich der Endgerätetechnik. Eingrenzung und ggf. Behebung von Störungen sowie im Rahmen des Verfügbarkeitsmanagement ggfl. erforderlicher Tausch von defekten HRT-Endgeräte gegen Endgeräte des Nutzers
2	Problemmanagement	Entgegennahme und First-Level-Support (Verfügbarkeit an Werktagen zu Bürozeiten) Fehlersuche und -feststellung im Rahmen der eigenen Möglichkeiten vor Abgabe der Geräte in Fachwerkstätten. Einsenden defekter Endgeräte / Zubehör.
3	Änderungsmanagement	Programmierung und Dokumentation von nutzer- bzw. systembedingten Funktionsänderungen und –ergänzungen.
4	Konfigurationsmanagement	Programmierung von Sepura-Endgeräte (Betriebskonzept; Fleetmappingkonzept).
5	Versionsmanagement	Updateservice (Vorbereitung und ggf. Durchführung). Programmierung und Dokumentation von Hersteller-Upgrades und –Updates.
6	Servicegütemanagement	Überwachung und Optimierung der in dieser Tabelle aufgeführten Betriebsprozesse.
7	Verfügbarkeitsmanagement	Ggf. Transfer defekter Geräte vom Besitzer zur Vorhaltenden Stelle und zurück. (Erklärung der Feuerwehren: Aufgabe der Feuerwehr) Pflege der Endgeräte-Dokumentation. Koordination der Ersatzgestellung von Endgeräten und technische Ausfallreserve. Ggf. Wartung und Instandhaltung von zentraler Technik.
8	Notfallmanagement	Einleiten / Überwachen / Kontrollieren von Maßnahmen zur Aufrechterhaltung und/ oder Wiederherstellung der Dienstverfügbarkeit im Notfall (z. B. Einsatz von Repeatern, Gateways, mobilen Basisstationen, Ersatzschaltungen). Ggf. Unterstützung der Betreiberin bei Netzausfall durch mobile Netz-Ersatzanlagen.

	Aufgabe	Aufgabenbeschreibung
9	Sicherheitsmanagement	Beschaffung im Auftrag der Kommunen und Verwaltung von BSI-Sicherheitskarten. Diebstahl- und Verlustmanagement von Endgeräten und BSI-Sicherheitskarten Geräte- u. Kartensperrung.
10	Anforderungsmanagement	Anforderungsanalyse, -beschreibung, -spezifikation, -dokumentation Dokumente können als vertragliche Basis zwischen Endgerätenutzern und Betreiber der Vorhaltenden Stelle dienen. Ggf. ist eine interkommunale Abstimmung erforderlich.

Die Aufgaben müssen von fachlich qualifizierten und speziell dafür ausgebildeten Fachkräften wahrgenommen werden.

Die Kommunen halten eigene Reservegeräte (mindestens zwei HRT) vor.

Es wird empfohlen, jedes im ersten Abmarsch eingesetzte Fahrzeug mit einer passiv plus Ladehalterung mit externer Antenne auszustatten, um kurzfristig einen Ausfall des MRT zu kompensieren.

Der Transport der Geräte von dem jeweiligen Standort der kommunalen Feuerwehr zur Vorhaltenden Stelle erfolgt, wenn nötig, durch die jeweilige Kommune / Feuerwehr.

Können Reparaturen nicht durch Mitarbeiter der Vorhaltenden Stelle Digitalfunk durchgeführt werden (z.B. auf Grund von Garantiebestimmungen), so müssen diese Arbeiten durch qualifizierte, externe Fachfirmen ausgeführt werden.

Sollte es dazu erforderlich sein ein Einsatzfahrzeug der Feuerwehr zu einer Fachfirma zu bringen, erfolgt die Fahrt durch die jeweilige Kommune / Feuerwehr.

Reparaturkosten für Tätigkeiten, die nicht durch die Mitarbeiter der Vorhaltenden Stelle ausgeführt werden können oder dürfen, werden direkt zwischen der Kommune und dem ausführenden Unternehmen abgerechnet. Die dafür notwendigen Aufträge werden durch die Kommunen in Zusammenarbeit mit der Vorhaltenden Stelle an die externen Unternehmen erteilt.