

AIMS-AODB Benutzungsreglement im Bereich General Aviation/Business Aviation

Herausgeber:

Flughafen Zürich AG

Abt. Information- & Communications Technology (ICT)

Postfach

CH-8058 Zürich-Flughafen

(nachfolgend "FZAG")

Inhalt

1.	Grundlagen	4
2.	Systemumfang AIMS-AODB	4
3.	Rechte und Pflichten	5
3.1.	Allgemein	5
3.2.	Dienstleister / Selbstabfertiger	5
3.2.1.	Pflichten	5
3.2.2.	Rechte	5
3.3.	FZAG	5
3.3.1.	Leistungen	5
3.3.2.	Rechte	6
4.	Abgrenzungen	6
4.1.	AIMS-AODB System	6
4.2.	HCI Client	6
4.3.	FIDSMON Client	6
4.4.	AIMS Reports	6
5.	Verfügbarkeit	6
5.1.	Betriebszeiten	6
5.2.	Geplante Unterhaltsarbeiten	7
5.2.1.	AIMS-Plus	7
5.2.2.	AIMS-Rep	7
6.	Support	7
6.1.	Support	7
6.2.	Support Rollen	7
6.2.1.	FZAG CSD / 1st Level Support	7
6.2.2.	2nd Level Support	7
6.2.3.	3rd Level Support	8
6.2.4.	System Administrator FZAG	Fehler! Textmarke nicht definiert.
6.3.	Problemeinstufung	8
6.4.	Interventionszeiten 2nd Level Support	8
7.	S/W Änderungen	8

8. Nutzungs- und Lizenzrechte	8
9. Änderungen des Benutzungsreglements	8
Anhang A – Pflichten, detaillierte Auflistung	9
Anhang B: AIMS - Anschlüsse	10
Anhang C: Kontakte	11
Kontakte FZAG	11
Kontakte Dienstleister/Selbstabfertiger	11

1. Grundlagen

FZAG betreibt das Fluginformationssystem AIMS-AODB als eine zentrale Infrastruktur zur Unterstützung des Flugbetriebs (Betriebsreglement, Anhang 4, Beilage 2).

AIMS-AODB unterstützt alle am Flughafen tätigen Nutzer bei der Abwicklung der Flugabfertigung und dient zugleich als Informationsquelle des Passagier- und Staff-Informationssystems.

Als Nutzer im Sinne dieses Benutzungsreglements gelten Inhaber einer Dritt- (DAB) oder Selbstabfertigungsberechtigung (SAB). Gemäss DAB/SAB sind die Dienstleister und Selbstabfertiger verpflichtet, die Daten dieser Infrastruktureinrichtung aktuell zu halten.

Das Nutzungsverhältnis zwischen der FZAG und dem Nutzer untersteht dem öffentlichen Recht. Die Benutzung hat unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften für den Flughafen Zürich, insbesondere des Betriebsreglements, zu erfolgen.

Bei einem Verstoß gegen das Benutzungsreglement mahnt FZAG den Nutzer schriftlich ab und setzt eine angemessene Frist zur Behebung. Bei erfolgloser Abmahnung gelten die entsprechenden Regelungen aus der Dritt- bzw. Selbstabfertigungsberechtigung.

2. Gegenstand und Systemumfang AIMS-AODB

- AIMS-AODB umfasst die Systeme SFS (Seasonal Flight Schedule), AIMS-Plus (Airport Information and Management System) und AIMSREP (historische Daten). AIMS-SFS (Seasonale Flight Schedule):
Liefert Flugplandaten an AIMS. Diese Rohdaten werden von Score (Slotkoordination Zürich) übermittelt und werden durch verschiedenen Interessenten mit zusätzlichen Daten ergänzt.
- AIMS-Plus (Airport Information and Management System):
Zentrales System für die Abwicklung des operativen Flugbetriebs am aktuellen Tag. Die Daten werden über verschiedene Systemlinks eingelesen oder manuell erfasst und weitergeleitet. Die aufbereiteten Daten können mittels Fidsmon HCI Clients abgerufen werden.
- AIMS-Rep:
Zentraler Speicher der AIMS-AODB für Stammdaten und historischen Daten.

Neben den zentralen AIMS-AODB Funktionen sind folgende Software Komponenten oder peripheren Geräte inbegriffen:

- AIMS HCI Client:
FAT PC Client Software für die manuelle Dateneingabe in AIMS
- Fidsmon:
Client Software für die Anzeige operativer Daten von AIMS
- AIMS Report:
Ausdrucken von Tabellen und Listen auf einen Netzwerkdrucker. Diese Funktion ist nur in Zusammenhang mit dem HCI Client möglich. Die Software und Lizenz von Cristal Report zum Erstellen der Forms ist nicht Bestandteil des Systemumfangs und ist durch die Dienstleister/Selbstabfertiger zu beschaffen.

3. Rechte und Pflichten

3.1. Allgemein

Ein reibungsloser und möglichst störungsfreier Betrieb kann nur gewährleistet werden, wenn flugbetriebsrelevante Daten im System vorhanden und diese allen beteiligten Unternehmungen zugänglich sind. Dabei gelten folgende Grundsätze:

- Die mittels AIMS erhobenen Daten stehen der FZAG als Betreiberin des AIMS-AODB Systems für die weitere Verwendung frei zur Verfügung.
- Über einen der AIMS-AODB Clients wird der Zugriff auf alle flugbetriebsrelevanten Daten gewährleistet, die im AIMS-AODB System verfügbar sind.
- Grundsätzlich hat ein Datenlieferant Anrecht auf seine oder im Auftrag Dritter gelieferten Daten.

3.2. Dienstleister / Selbstabfertiger

3.2.1. Pflichten

Zuständig für die operative Abwicklung der Bodenabfertigung im Auftrag der Kunden (Operator, Piloten, etc.) sind die Dienstleister oder Selbstabfertiger. Sie sind zur zeitgerechten Lieferung der im Anhang A aufgeführten Datenfelder gegenüber der FZAG verpflichtet.

Format und Inhalte werden vom GAC C-Büro bestimmt. Die Liste im **Anhang A** ist nicht abschliessend und kann je nach Gegebenheit ändern, falls dies aus betrieblicher Sicht von der FZAG notwendig ist (reibungsloser Flugbetrieb).

Verletzt ein Dienstleister oder Selbstabfertiger seine Pflichten, können von FZAG Massnahmen gemäss Dritt- bzw. Selbstabfertigungsberechtigung ergriffen werden.

3.2.2. Rechte

Die Dienstleister und/oder Selbstabfertiger haben das uneingeschränkte Recht, innerhalb der eigenen Unternehmung, alle betriebsrelevanten Daten zur Flugabfertigung über einen AIMS-AODB Client zu nutzen.

Dem Dienstleister / Selbstabfertiger stehen freie AIMS-Zugänge (AIMS HCI Client / Fidsmon) zu, welche sich nach der abgefertigten Anzahl Movements / Monat richten. (siehe **Anhang B**).

3.3. FZAG

3.3.1. Leistungen

Als Systembetreiberin erbringt die FZAG folgende Leistungen:

- Gewährleistung einer Betriebsbereitschaft für das AIMS-AODB System gemäss ICT SLA
- Unterhalt und Support inkl. Betreiben eines Customer Help Desks
- Unterhalt und Betrieb der Schnittstellen gemäss **Anhang A**.
- Administrative Aufgaben wie:
 - Aufbereiten und definieren von Public/Staff-TV-Seiten / FreeFormat-Pages
 - Verwalten der Monitore/Eingabegeräte/Printer
 - Alarm Distribution anpassen
 - Allgemeiner Tabellenunterhalt
 - Betriebshandbuch nachführen
 - Verwalten von Passwörtern und Zugriffsberechtigungen
- Unterhalt und Pflege aller Stammdaten und Tabellen, die nicht in der Verantwortung des Dienstleister / Selbstabfertigers liegen (**Anhang A**).

3.3.2. Rechte

Die FZAG erhält das uneingeschränkte Recht, eigenständig mit einzelnen Benutzern Softwareänderungen von allgemeinem Interesse selbstständig vorzunehmen und zu implementieren. Die FZAG erhält ebenfalls das Recht, über die im AIMS-AODB erhobene Daten frei zu verfügen.

4. Abgrenzungen

Technische Fortschritte, welche die unten aufgeführten Methoden ablösen, ergänzen oder die technisch unterschiedlich funktionieren, können durch FZAG mit angemessener Vorankündigungszeit eingeführt werden. Die benötigte Funktionalität soll dabei im erforderlichen Umfang gewährleistet bleiben.

4.1. AIMS-AODB System

Das System liegt vollumfänglich in der Verantwortung der FZAG. Die FZAG ist bestrebt, einen möglichst störungsfreien Betrieb der AIMS-AODB Infrastruktur zu gewährleisten. Beim Systemzugriff der einzelnen AIMS-AODB peripheren Geräte, sofern relevant, sind die Sicherheitsbestimmungen der FZAG einzuhalten (Netzanbindung).

4.2. HCI Client

Der HCI Client ist eine Software die auf dem PC lokal installiert wird (fat client). Die Software wird von der FZAG für die Installation inklusive einer Installationsanleitung abgegeben. Im Rahmen der S/W Wartung, Korrekturen und Änderungen, wird die Client Applikation laufend auf dem neusten Stand gehalten und in Form einer CD zwecks Installation an den Dienstleister / Selbstabfertiger abgegeben. Bei Störungen kann kein Support gewährleistet werden, sollte die Arbeitsstation nicht mit der neusten, gültigen S/W ausgestattet sein.

4.3. FIDSMON Client

Die Software dient zur Anzeige von Fluginformationen. Die Installation und die korrekte Funktionsweise der Applikation auf eigenen Arbeitsstationen liegen in der Verantwortung des Dienstleisters / Selbstabfertigers.

4.4. AIMS Reports

Mittels vordefinierter Formulare können über den HCI Client diverse Listen auf einen eigenen Netzwerkdrucker ausgedruckt werden. Es liegt in der Kompetenz des Dienstleisters / Selbstabfertigers, eigene Vorlagen zu erstellen und innerhalb der eigenen Organisation zur Verfügung zu stellen (Netzwerk Drive).

5. Verfügbarkeit

5.1. Betriebszeiten

Die AIMS-AODB Infrastruktur wird zu folgenden Zeiten betrieblich genutzt:

Service	Betriebszeiten
AIMS-Plus	24 Stunden / 7 Tage pro Woche
AIMS-Rep	24 Stunden / 7 Tage pro Woche

5.2. Geplante Unterhaltsarbeiten

5.2.1. AIMS-Plus

Um einen kontinuierlichen und störungsfreien Betrieb gewährleisten zu können, kann es notwendig sein, Software-Updates oder Patches zu installieren. Anpassungen, die einen Unterbruch des AIMS-Plus Systems verursachen, werden in einem definierten Wartungsfenster vorgenommen. Arbeiten, die zur Behebung eines akuten Problems notwendig sind und einen Systemunterbruch verursachen, werden jederzeit auch ausserhalb des Wartungsfensters vorgenommen.

Wartungsfenster: Montag bis Mittwoch, 14:30 – 15:30

Bei Wartungsarbeiten an AIMS-Plus während des Wartungsfensters darf ein Datenbankunterbruch nicht länger als 15 Minuten dauern. Der Nutzer wird vorgängig informiert. Wartungsarbeiten, die einen längeren Unterbruch verursachen, werden während der Nacht, beginnend ab dem Abflug des letzten Fluges, ausgeführt.

5.2.2. AIMS-Rep

Bei AIMS-Rep, das als non-mission critical System eingestuft ist, können auch längere Unterbrüche geplant und vorgenommen werden. Grundsätzlich gilt jedoch das AIMS-Plus Wartungsfenster. In jedem Fall ist der Nutzer vorgängig zu informieren.

6. Support

6.1. Support

Der Support richtet sich nach dem Service Level Gold. Der Service Level ist im ICT Service Level Agreement der FZAG beschrieben. Das Dokument ist unter www.flughafen-zuerich.ch ([Suchbegriff ICT SLA](#)) erhältlich.

6.2. Support Rollen

6.2.1. System Administrator FZAG

Der System Administrator der FZAG (**Anhang C**) ist verantwortlich für die administrativen Aufgaben (siehe Rechte und Pflichten). Neben diesen administrativen Aufgaben bietet er den Systemadministratoren der Dienstleister / Selbstabfertiger Unterstützung bei applikatorischen Schwierigkeiten.

6.2.2. FZAG CSD / 1st Level Support

Das CSD dient als Anlaufstelle für alle Anfragen (1st Level Support) des Dienstleisters / Selbstabfertigers. CSD eröffnet ein Ticket mit der Problembeschreibung, welches den gesamten Weg der Problemlösung dokumentiert. Der Stand der Problemlösung kann jederzeit nachgefragt werden. Die Hauptaufgabe des 1st Level Supports ist die Überwachung der ICT-Infrastruktur wie Server und Netzwerk als auch die Unterstützung des Dienstleisters / Selbstabfertigers im Falle von Problemen. Falls der 1st Level Support das Problem nicht lösen kann, wird es an den 2nd Level Support weitergeleitet.

6.2.3. 2nd Level Support

Der 2nd Level Support ist verantwortlich für die ICT Infrastruktur wie Server, Netzwerk und andere Systeme. Im Falle von grösseren Störungen kann er Hardware-Komponenten austauschen oder Service/Computer neu starten. Zusätzlich kann der 2nd Level Support eingreifen und einzelne Systeme aktivieren oder deaktivieren. Fehlermeldungen werden ausgewertet, um die korrektiven Massnahmen einleiten zu können.

6.2.4. 3rd Level Support

Der 3rd Level Support wird entsprechend mit Lizenz- oder Supportverträgen durch Dritte (Oracle, Softwarelieferanten) erbracht. Das Ziel des 3rd Level Supports ist es, das Problem in seiner Gesamtheit zu lösen.

6.3. Problemeinstufung

Störungen werden auf Grund ihrer Auswirkungen auf den täglichen Betrieb Dringlichkeitsstufen zugeteilt. Diese sind im ICT Service Level Agreement der FZAG beschrieben.

6.4. Interventionszeiten 2nd Level Support

Die Interventionszeiten sind im ICT Service Level Agreement der FZAG beschrieben.

7. S/W Änderungen

Es liegt in der Kompetenz der FZAG über die Realisierung von Software Änderungen zu entscheiden. Änderungen an der Software werden remote als auch zentral vorgenommen. Diese können auf Anregungen der einzelnen Benutzer oder aus Eigeninitiative zur Verbesserung der AIMS-AODB Infrastruktur erfolgen. Die FZAG führt ein Change Management, das die einzelnen Änderungen dokumentiert. Der Systemadministrator wird über die einzelnen Vorhaben periodisch informiert. Kundenspezifische Wünsche werden im Einzelfall von FZAG geprüft und können nur realisiert werden, sofern sichergestellt ist, dass die S/W Änderung keine negative Auswirkung für andere Benutzer verursacht und durch eine Kosten/Nutzen Analyse bestätigt wird.

8. Nutzungs- und Lizenzrechte

FZAG verfügt über die erforderlichen Lizenzen sowie Nutzungsrechte für den Standort Flughafen Zürich an den Software Modulen der einzelnen Applikationen (AIMS-Plus, AIMS-Rep, AIMS-SFS). Nutzungsrechte von Software Änderungen oder neu entwickelten Modulen gehören der FZAG, auch wenn diese durch den Handling Agent / Selbstabfertiger initiiert worden sind. Der Dienstleister / Selbstabfertiger stimmt hiermit der Einräumung eines uneingeschränkten, unwiderruflichen Nutzungsrechts an solchen Software Änderungen oder neu entwickelten Modulen gegenüber der FZAG zu.

9. Änderungen des Benutzungsreglements

Änderungen des Benutzungsreglements erfolgen schriftlich.

Anhang A – Pflichten, detaillierte Auflistung

Liefern der Flugplandaten

Datenfeld	Beschreibung
<p>Flugbetrieb / Flugbewegungen</p>	<p>Der Handling Agent ist verpflichtet, dem GAC C-Büro eine Liste mit den erwarteten Bewegungen des nächstfolgenden Tages zu liefern. Am Abend des aktuellen Tages wird die Liste mit den Daten der ausgeführten Flugbewegungen benötigt. Auf diesen Listen müssen folgende Angaben ersichtlich sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AREG und AC Type (ICAO) • Flugnummer (falls vorhanden) • ORIG (ICAO) • ETA (UTC) • DEST (ICAO) • ETD (UTC) • Anzahl PAX <p>Die Listen können per FAX oder per E-Mail übermittelt werden. Beim Zugriff des C-Büro auf das vom Handling Agenten benutzte EDV-System (z.B. fboone) entfällt die Übermittlung der täglichen Listen</p>
<p>Technische Daten eines Flugzeuges</p>	<p>Bei einer erstmaligen Landung eines Fluggerätes (Flugzeug oder Helikopter) in Zürich müssen die technischen Daten erfasst werden. Der Handling Agent / Selbstabfertiger ist verpflichtet, dem GAC C-Büro folgende Daten zu liefern:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AREG und AC Type (ICAO) inkl. eventueller Subtype • MTOW (kg oder lbs) • Jet: Typ des Triebwerkes • Propeller: Propeller- & Motorentyp <p>Die Daten können vor dem Flug oder unmittelbar nach der Landung mittels „Ramp Inspection Sheet“ erfasst werden, welches vom GAC C-Büro zur Verfügung gestellt wird</p> <p>Ausnahme: Wird das Flugzeug von der Airport Authority erfasst, entfällt die Aufnahme. In diesem Fall wird der Handling Agent informiert</p>

Anhang B: AIMS - Anschlüsse**Anzahl freier Anschlüsse**

Anzahl freier (kostenfreier) HCI Clients (Software) pro 50 Movements / Monat = 1 (gilt nur für den direkten Dienstleister oder Selbstfertiger).

Anzahl freier (kostenfreier) FIDSmon Clients (Software) pro 50 Movements = 5 (gilt nur für den direkten Dienstleister oder Selbstfertiger)

Anhang C: Kontakte

Kontakte FZAG

Benutzungsreglement:

Nino Peterhans

Head ICT Business Solutions

Telefon: +41 (0)43 816 43 99

E-Mail: nino.peterhans@zurich-airport.com

Erreichbar Montag bis Freitag von
08:00 bis 16:00 Uhr

Technisch (Engineering):

Thomas Poffet

Group Manager ICT Aviation Systems

Telefon: +41 (0)43 816 73 06

E-Mail: thomas.poffet@zurich-airport.com

Erreichbar Montag bis Freitag von
08:00 bis 16:00 Uhr

Betrieblich:

C-Büro

Telefon: +41 43 816 21 17

E-Mail: gasc@zurich-airport.com

Erreichbar Täglich von
05:30 bis 22:30 Uhr

Kontakte Dienstleister/Selbstabfertiger

Benutzungsreglement:

Telefon: +

E-Mail:

Erreichbar

Systemadministrator:

Telefon:

E-Mail:

Erreichbar