



## **Teil B Leistungsbeschreibung**

(wird bei Zuschlagserteilung Vertragsbestandteil)

### VMware ELA 2026

#### **Anlagen:**

Anlage 1	Hausordnung für externe Dienstleister der Bundesagentur für Arbeit (BA) zur Einhaltung des Datenschutzes
Anlage 2.0	Informationen zur elektronischen Rechnungsstellung
Anlage 2.1	Informationen zum elektronischen Bestellsystem der BA
Anlage 2.2	Informationen zum elektronischen Bestellsystem der BA
Anlage 2.3	Informationen zum elektronischen Bestellsystem der BA
Anlage 3	entfällt
Anlage 4	entfällt
Anlage 5	Angaben zu Software-Nutzungsrechten

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.



## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Allgemeines.....</b>	<b>3</b>
1.1	Organisatorische Strukturen .....	3
1.2	Ist-Zustand .....	5
1.3	Soll-Zustand .....	5
<b>2.</b>	<b>Ausschreibungsgegenstand.....</b>	<b>6</b>
2.1	Softwareprodukte .....	6
2.1.1	Beschreibung der Software.....	6
2.1.2	Lizenzbedingungen.....	6
2.1.3	Software-Asset-Management (SAM) der BA.....	7
2.2	Softwarepflege und Support .....	7
2.2.1	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten / Störungsklassen .....	8
2.2.2	Prioritätsklassen .....	9
2.2.3	Ablauf Störungsmeldung.....	9
2.3	Technical Account Manager .....	10
2.4	Eskalation über den AN .....	11
2.5	Art der Lieferung .....	11
2.6	Ort der Leistungserbringung .....	11
2.7	Umfang und Dauer der Leistung .....	12
<b>3.</b>	<b>Barrierefreiheit der Benutzeroberfläche .....</b>	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>Allgemeine Bestell- / Vertragsabwicklung.....</b>	<b>12</b>
4.1	Allgemeines .....	12
4.2	Public Electronic Procurement – PeP .....	13
4.2.1	Inventarisierungspflichtige Güter und Leistungen .....	13
4.2.2	Nicht inventarisierungspflichtige Güter und Dienstleistungen.....	13
4.3	E-Rechnung.....	13
4.4	Lieferantenmanagement.....	14
<b>5.</b>	<b>Unethisches Verhalten .....</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>Datenschutz .....</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>Abkürzungen / Glossar.....</b>	<b>16</b>

## **1. Allgemeines**

### **1.1 Organisatorische Strukturen**

Die **Bundesagentur für Arbeit** (BA) ist größter Dienstleister am Arbeitsmarkt. Als Körperschaft des Öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung führt sie ihre Aufgaben, im Rahmen des für sie geltenden Rechts, eigenverantwortlich durch.

Die BA gliedert sich in

- die Zentrale in Nürnberg,
- 10 Regionaldirektionen,
- 150 Agenturen für Arbeit und ca. 600 Dependancen,
- 301 Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen, gE), die von den Agenturen für Arbeit vor Ort mit kreisfreien Städten bzw. Landkreisen gebildet worden sind.

Hinzu kommen die besonderen Dienststellen:

- Familienkasse,
- Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) in Bonn,
- Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) in Nürnberg,
- Führungsakademie der BA (FBA) in Lauf a. d. Pegnitz,
- Hochschule der BA in Mannheim und Schwerin,
- IT-Systemhaus - Informationstechnik der BA,
- BA-Service-Haus (BA-SH) - Servicedienstleister der BA.
- Hauptstadtvertretung der BA mit Sitz in Berlin,
- Europavertretung der BA mit Sitz in Brüssel.

Die Zentrale der BA legt die Strategie fest, gestaltet den konzeptionellen und inhaltlichen Rahmen und führt die Regionaldirektionen.

Auf mittlerer Ebene sind die Regionaldirektionen der BA für den Erfolg der regionalen Arbeitsmarktpolitik verantwortlich. Sie setzen die Strategie der BA um. Zur Abstimmung ihrer Aufgaben mit der Arbeitsmarkt-, Struktur- und Wirtschaftspolitik der Länder arbeiten sie eng mit den Landesregierungen zusammen. Die Regionaldirektionen führen die Agenturen für Arbeit.

Auf örtlicher Ebene setzen die Agenturen für Arbeit die Aufgaben der Arbeitslosenversicherung um. Sie gestalten die arbeitsmarktlichen Partnerschaften und die Netzwerkarbeit auf der lokalen Ebene.

In den Jobcentern (gE) werden die Aufgaben der beiden Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende - Agenturen für Arbeit einerseits und kreisfreie Städte und Landkreise andererseits - wahrgenommen.

Selbstverwaltungsorgane der BA sind der Verwaltungsrat und die Verwaltungsausschüsse bei den Agenturen für Arbeit. Sie überwachen die Arbeit des Vorstandes beziehungsweise der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit und beraten diese in allen Fragen des Arbeitsmarktes. Bei der Durchführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende wird die BA ohne Selbstverwaltung tätig.

Die BA erfüllt für die Bürger sowie für Unternehmen und Institutionen umfassende Dienstleistungsaufgaben für den Arbeits- und Ausbildungsmarkt. Zur Erfüllung dieser Dienstleistungsaufgaben steht bundesweit ein flächendeckendes Netz von Agenturen für Arbeit und Jobcentern (gE) zur Verfügung.

Wesentliche Aufgaben der BA sind:

- Förderung der Beschäftigungs- und Erwerbsfähigkeit,
- Vermittlung in Ausbildungs- und Arbeitsstellen,
- Berufsberatung,
- Arbeitgeberberatung,
- Förderung der Berufsausbildung,
- Förderung der beruflichen Weiterbildung,
- Förderung der beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderung,
- Leistungen zur Erhaltung und Schaffung von Arbeitsplätzen,
- Entgeltsatzleistungen, wie zum Beispiel Arbeitslosengeld oder Insolvenzgeld.

Die BA ist außerdem Trägerin der Grundsicherung für Arbeitsuchende und erbringt als solche in den gemeinsamen Einrichtungen Leistungen zur Beendigung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit, insbesondere durch Eingliederung in Arbeit, und Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes.

Außerdem unternimmt die BA Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Arbeitsmarktbeobachtung und -berichterstattung und führt Arbeitsmarktstatistiken. Ferner zahlt sie - als Familienkasse - das Kindergeld. Ihr sind auch Ordnungsaufgaben zur Bekämpfung des Leistungsmissbrauchs übertragen.

Die **BA-Informationstechnik** setzt sich aus IT (Informationstechnologie) und dem IT-Systemhaus zusammen.

Die IT hat geschäftspolitische Führungsaufgaben in den Bereichen

- IT-Strategie,
- IT-Sicherheit,
- Anforderungsmanagement Online und operative IT-Verfahren,
- Anforderungsmanagement Verwaltung und Datawarehouse

und ist organisatorisch der Zentrale der BA zugeordnet.

Das **IT-Systemhaus** ist der operative IT-Dienstleister der BA. Organisatorisch sind das IT-Systemhaus und IT getrennt.

Das IT-Systemhaus

- entwickelt Softwarelösungen mit innovativen Technologien und Architekturen auf Basis offener Standards,
- arbeitet zunehmend agil nach DevSecOps-Prinzipien,
- betreibt über 100 eigene IT-Systeme in redundanten, hochverfügbaren Rechenzentren als Private Cloud,
- erbringt seine Leistungen effizient und zuverlässig.

Der **Geschäftsbereich Anwender** (GfB A) im IT-Systemhaus plant und realisiert die Neuentwicklung, Weiterentwicklung und Instandhaltung sowie den Betrieb von IT-Services und -Systemen für die Bereiche ERP Personal/Finanzen/Logistik und Business Intelligence/Künstliche Intelligenz. Er stellt digitale Kommunikations- und Arbeitsplatzlösungen bereit und betreibt diese.

Der **Geschäftsführungsbereich Kunden** (GfB K) im IT-Systemhaus plant und realisiert die Neuentwicklung, Weiterentwicklung und Instandhaltung sowie den Betrieb von IT-Services und -Systemen für die Bereiche Online-Portal, Vermittlung und Beratung, Geldleistungen, Unterstützende Dienste, Infrastruktur und Plattformen. Er stellt Serversysteme, Infrastruktur und Plattformen bereit und betreibt diese.

Die **zentralen Bereiche und Einheiten** (Z) erbringen zentrale und übergreifende Dienstleistungen für das gesamte IT-Systemhaus.

Die 18 Standorte des **Regionalen Infrastrukturmanagements** (RIM) übernehmen bundesweit die Betreuung der zehn Regionaldirektionen, 150 Agenturen für Arbeit sowie der besonderen Dienststellen in den Bereichen Arbeitsplatzservice, Immobilienservice und IT-Service. Die fachliche Aufsicht über die Aufgabenerledigung erfolgt durch das BA-Service-Haus, um BA-weit einen einheitlichen Betrieb und eine einheitliche Dienstleistungsqualität zu gewährleisten. Für Anwender mit speziellen Anforderungen, wie z.B. Service-Center, wird ein individuelles Dienstleistungsportfolio inklusive Sonder-SLAs (Service Level Agreements) entwickelt.

## **1.2 Ist-Zustand**

Virtuelle Server und Load-Balancer kommen in allen Umgebungen (SDST, EDST, IDST, TDST und DST) sowie in den demilitarisierten Zonen (Classic und Web) und Verfahren der BA zum Einsatz. Die zentralen und dezentralen Hauptstellenfileservers werden auf dieser Plattform betrieben. Zudem erfolgt auf dieser Plattform die Bereitstellung der Server im Umfeld der BA Private Cloud (BApC) über das Cloud Self Service Portal aufbauend auf dem VMware Aria Stack, sowie die Load-Balancer Plattform mittels dem Produkts VMware Avi Load Balancer Enterprise. Der aktuelle Vertrag über die Überlassung von VMware Produkten inkl. Pflege und Support endet zum 27.01.2026.

## **1.3 Soll-Zustand**

Auch über den 27.01.2026 hinaus sollen die betreffenden Leistungen zur Verfügung stehen, um neue IT Services auf den Plattformen zu planen und einzusetzen. Eine ausreichende Skalierung der virtuellen Plattform und der Load-Balancer für den derzeitigen Produktivbetrieb und die Möglichkeit, diese für zukünftige Anforderungen oder steigenden Leistungsbedarf über eine ausreichende Reserve abzusichern, ist gewährleistet. Zudem können Sicherheitsvorgaben an die dezentralen Infrastrukturen gewährleistet werden.

Mit dem Ausbau der BApC verfolgt die BA das strategische Ziel, den bevorstehenden technologischen und organisatorischen Wandel ganzheitlich und zukunftsicher zu gestalten und weiterzuentwickeln. Das Cloud Self Service Portal soll als Schnittstelle zur Anbindung einer zukünftigen Multi-Cloud-Lösung fungieren.

## 2. Ausschreibungsgegenstand

Während des Leistungszeitraums sind folgende Leistungen vom AN zu erbringen:

### Nicht-optionale Leistung:

- Zeitlich befristete Überlassung von Lizenzen der VMware Software (s. Kapitel 2.1.1),
  - inkl. Bereitstellung zugehöriger Pflege- und Supportleistungen durch den Hersteller VMware by Broadcom (s. Kapitel 2.2)
- Bereitstellung eines Technical Account Managers (TAM) durch den Hersteller - VMware by Broadcom (s. Kapitel 2.3)

### 2.1 Softwareprodukte

#### 2.1.1 Beschreibung der Software

lfd. Nr	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr.	Lizenzart	Anzahl (fix)
<i>Zeitlich befristete Überlassung – inkl. Pflege- und Supportleistungen für 48 Monate (s. Kapitel 2.2)</i>			
1	<b>VMware Cloud Foundation 5</b> SKU-Nr.: <b>VCF-TD-TL-1P-C</b> 1-Year Prepaid Commit - Per Core (Total 4 years)	Core	31.304
2	<b>VMware Avi Load Balancer Enterprise</b> SKU-Nr.: <b>NX-ALB-SU-TLSS-C</b> 1 Service Unit for 1 year term license (Total 4 years)	Service Unit	800
3	<b>VMware Live Recovery Protected VM</b> SKU-Nr.: <b>VCF-VLR-PVM</b> Subscription 12 monthly Prepaid Per VM (Total 4 years)	VM	25

*Tabelle 1: Übersicht der zu beschaffenden Software*

#### 2.1.2 Lizenzbedingungen

Die Einbeziehung von Lizenzbedingungen an Standardprodukten (u. a. Software/ Lizenz/ Programmstände) von Herstellern erfolgt ausschließlich hinsichtlich der Nutzungsrechtsregelungen und in jedem Falle nachrangig zu den veröffentlichten Vergabeunterlagen Vertrag, Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis.

Das heißt konkret: Soweit und insofern die dem Angebot des jeweiligen AN beigefügten Herstellerlizenzbedingungen ausschließlich die Nutzung der Software / Lizenz / Programmstände (Nutzungsbedingungen) betreffen, stimmt die BA der Einbeziehung dieser reinen Nutzungsbedingungen zu. Sofern die Herstellerlizenzbedingungen Regelungen insbesondere zu den Themen Haftung, Haftungsfreistellung / Haftungsausschlüsse / Haftungsbeschränkungen, Datenschutz und Vertragsstrafen oder Ähnliches betreffen, erfolgt ausdrücklich keine Zustimmung zur Einbeziehung seitens der BA.

Sofern der Bieter Herstellerlizenzbedingungen einbeziehen möchte, sind diese spätestens mit Angebotsabgabe der BA zur Prüfung vorzulegen. Diese Bedingungen müssen jedenfalls auch in deutscher Sprache eingereicht werden. Der Inhalt der Nutzungsbedingungen darf den vor-

rangigen vertraglichen Nutzungsbedingungen nicht widersprechen. Sollten dennoch Widersprüche bestehen, gelten die vertraglichen Bestimmungen entsprechend ihrer Rangfolge (Vertragsbestandteile) vorrangig.

### **2.1.3 Software-Asset-Management (SAM) der BA**

Die BA betreibt ein Softwarelizenzmanagement. Dies beinhaltet eine sorgfältige Erhebung der hierfür benötigten Daten zum Zeit-punkt der Beschaffung.

Für eine strukturierte und auswertfreundliche Übersicht verwendet die BA die Informationsbeistellungen aus dem Formblatt „Angaben zu Software-Nutzungsrechten“ (s. Anlage 5).

Der AN ist verpflichtet, nach erfolgtem Zuschlag das Formblatt „Angaben zu Software-Nutzungsrechten“ getrennt für jedes im Leistungsverzeichnis aufgeführte Produkt, ggf. getrennt nach Lizenzarten, korrekt und vollständig auszufüllen. Die darin übermittelten Informationen müssen den in den Vergabeunterlagen, insbesondere den vertraglichen Bestimmungen, der Leistungsbeschreibung, dem Leistungsverzeichnis und dem Angebot des AN, enthaltenen Angaben entsprechen und dürfen hiervon nicht abweichen.

Je beauftragtem/r Produkt und Lizenzart ist ein ausgefülltes Formblatt „Angaben zu Software-Nutzungsrechten“ innerhalb von zwei Wochen nach Zuschlagserteilung in elektronischer Form zu übersenden. Die Empfängeradresse wird nach Zuschlagserteilung bekannt gegeben.

## **2.2 Softwarepflege und Support**

Der AN stellt der BA **Pflege- und Supportleistungen des Herstellers**, der Firma VMware by Broadcom, für die zeitlich befristet zu überlassenen Lizenzen (s. Kapitel 2.1) während des gesamten Leistungszeitraumes zur Verfügung.

Der Leistungsumfang orientiert sich am Supportpaket „Broadcom Software Maintenance“ des Herstellers. Die tatsächlichen Anforderungen der BA werden in diesem Kapitel genauer definiert.

Der AN stellt sicher, dass

- der Hersteller die Pflege und den Support der Software im jeweils aktuellen Programmstand und den bei der BA eingesetzten Vorgänger-Programmständen übernimmt. D.h. die Softwarepflege steht der BA auch nach Veröffentlichung eines erfolgten Release- bzw. Versionswechsels weiterhin in vollem Umfang für die Dauer des Leistungszeitraumes zur Verfügung.
- die Pflegeleistungen mit dem Beginn des Leistungszeitraums aufgenommen und während dessen gesamter Laufzeit (s. Kapitel 2.7) erbracht werden.
- der Hersteller alle Softwareprodukte sowie die Ergänzungen und Verbesserungen vor der Übergabe an die BA auf Schadsoftware prüft. Durchführung, Inhalte und Ergebnisse dieser Prüfung sind der BA auf Wunsch nachzuweisen.
- der Hersteller im Rahmen von Updates zur Bereitstellung von Release-Notes Update-Anleitungen (in PDF-Form) per E-Mail bereitstellt. Die E-Mail-Adresse wird nach Zuschlagserteilung mitgeteilt.

Neue Softwareversionen werden zunächst durch die BA in der eigenen Entwicklungsumgebung installiert und getestet. Es nach Freigabe erfolgt die Installation im Produktivsystem (ebenfalls durch die BA).

Seitens der BA besteht keine Abrufverpflichtung für neue Programmstände.

Ein Remote-Zugriff auf die IT-Systeme der BA ist nicht möglich.

Sofern Log- und Konfigurationsdateien, im Rahmen einer Fehlerbehebung an den Hersteller bzw. den AN übermittelt werden sollen, stellt die BA sicher, dass darin keine personenbezogenen Daten enthalten sind, bzw. diese Informationen vor Übersendung bereinigt / anonymisiert werden. Kann die BA dies nicht sicherstellen, findet keine Übermittlung statt.

Pflege- und Supportleistungen durch den **Hersteller (VMware by Broadcom)** umfassen folgende Leistungen:

- Im Leistungszeitraum sind der BA erscheinende Ergänzungen und Verbesserungen des Produkts (z. B. durch kostenfreie Produkt-Updates, -Upgrades, -Patches, -Releases, Hotfixes) mit entsprechenden Anleitungen und Migrationsskripten zur fehlerfreien Integration (Paket Release-/Versionswechsel) unverzüglich und eigeninitiativ zur Verfügung zu stellen. Die BA entscheidet dann, ob diese eingesetzt werden.
  - Der Hersteller ermöglicht insbesondere auch eine Wechsellmöglichkeit auf neue Major-Versionen der Softwareprodukte.
  - Erbringung der Pflege- und Supportleistungen innerhalb der definierten Servicezeit (siehe Glossar)
- Beseitigung von Fehlern (Bugs) gemäß der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten aus Kapitel 2.2.1. Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen innerhalb der Servicezeiten (siehe Glossar).
  - Seitens der BA werden im Fehlerfall alle erforderlichen Log- und Konfigurationsinformationen / Log- und Konfigurationsfiles zur Verfügung gestellt.
  - Während der Fehlerbehebung wird eine eng abgestimmte Vorgehensweise erwartet.
- Bereitstellung eines deutschsprachigen Supports zur Beantwortung von Fragen der BA (telefonisch / per E-Mail / per Online-Portal usw.) innerhalb der Servicezeiten.
  - In jedem Fall ist eine telefonische Hotline über eine einzige (kostenfreie) Rufnummer bereitzustellen
  - Die BA muss einen Zugriff auf das Broadcom-Kundenportal erhalten (s. Kapitel 2.2.3)

Ergänzend zu den hier dargestellten Pflege- und Supportleistungen ist ein TAM (Technical Account Manager) durch den Hersteller bereitzustellen (s. Kapitel 2.3).

## **2.2.1 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten / Störungsklassen**

Es gelten folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

<b>Störungsklassen</b>	<b>Reaktionszeit</b>	<b>Wiederherstellungszeit</b>
1	30 Minuten	Für die Wiederherstellungszeiten gelten die Regelungen gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 der EVB-IT Pflege S AGBs.  Hersteller und BA vereinbaren für jeden Einzelfalle eine angemessene Frist.
2	2 Stunden	
3	4 Stunden	
4	8 Stunden	

*Tabelle 2: Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

Seitens der BA werden keine konkreten Wiederherstellungszeiten vorgegeben. Es wird jedoch eine angemessene Wiederherstellungszeit erwartet. Dabei sind die Prioritätsklassen (s. Folgeabschnitte) und die damit verbundenen negativen Auswirkungen auf den Betrieb der VMware vSphere Server- und VDI-Plattform sowie der dazugehörigen Software zu berücksichtigen.

Die BA und der AN stimmen sich ab, wie der Hersteller sich hinsichtlich der Wiederherstellungszeiten zu verhalten hat. Die endgültige Entscheidung liegt jedoch immer bei der BA.

Der Betrieb des Service muss schnellstmöglich wieder vollumfänglich hergestellt sein. Ist keine Wiederherstellung im angemessenen Rahmen durch den Hersteller möglich, hat die BA jederzeit die Möglichkeit, eine Eskalation über den AN zu starten (s. Kapitel 2.4).

### 2.2.2 Prioritätsklassen

#### Hinweis:

Die tatsächliche Zuordnung von Fehlern, Mängeln usw. in die Prioritätsklassen erfolgt durch die BA.

Prioritätsklasse	Definition
<b>1</b> „Kritischer Fehler“	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und / oder den Datenschutz und / oder die IT-Sicherheit.
<b>2</b> „gravierender beziehungsweise schwerer IT-Fehler“	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist wesentlich beziehungsweise massiv eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und / oder den Datenschutz und / oder die IT-Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit prinzipiell zu. Im Einzelfall existieren sehr aufwändige Umgehungslösungen.
<b>3</b> „mittlere beziehungsweise wesentliche IT-Fehler“	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist eingeschränkt. Der Fehler hat Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und / oder den Datenschutz und / oder die IT-Sicherheit. Das System kann genutzt werden, aber die Nutzung führt zu erheblichem Mehraufwand. Umgehungslösungen können noch mit vertretbarem Aufwand verwendet werden.
<b>4</b> „leichte beziehungsweise unwesentliche IT-Fehler“	Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und / oder Datenschutz und / oder die IT-Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

Tabelle 3: Definition Prioritätsklassen

### 2.2.3 Ablauf Störungsmeldung

Der BA erhält einen Zugang zum Broadcom-Kundenportal. Im Falle einer Störung wird dort durch die BA ein Service Request erstellt.

Dies muss jederzeit (24/7 an 365 Tagen) möglich sein.

- Mit Anlage im Kundenportal erhält jeder Service Request automatisiert eine individuelle Ident-Nummer.
- Die Service Requests werden durch die BA kategorisiert (s. Prioritätsklassen – Kapitel 2.2.2).
- Der BA wird innerhalb einer Stunde eine Mail vom Hersteller zugesendet, in der die Annahme des Request bestätigt wird. Dabei kann es sich auch um eine automatisierte Standardmail handeln. Es muss jedoch eine Zuordnung über die Ident-Nummer möglich sein.
- Analyse der Problemmeldung und interaktive (d.h. per Telefon oder E-Mail) Zusammenarbeit mit der BA zur Feststellung des Fehlers oder sonstiger Funktionsstörungen.
- Beantwortung der Problemmeldung, unter Umständen mit einvernehmlicher Korrektur der Prioritätenklasse durch BA und Hersteller. Im Eskalationsfall wendet sich der AN hierzu dann an den Hersteller. Es gelten die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (s. 2.2.1).
- Unterstützung der BA mit dem Ziel einer unmittelbaren Problembehebung oder Umgehung, die bis zur endgültigen Problemlösung verwendet wird.
- Der TSE (Technical Support Engineer) von Broadcom pflegt den Status der jeweiligen Fehlermeldung. TSE und TAM informieren die BA laufend per Mail über den Bearbeitungsstand.
- Lieferung von Fehlerkorrekturen (zum Beispiel neue Patches für fehlerhafte Software).
- Nachbetreuung durch den Hersteller bis zum einvernehmlichen Abschluss der Störungs- beziehungsweise Problemmeldung. Im Falle einer Eskalation auch durch den AN.

### **2.3 Technical Account Manager**

Der AN stellt sicher, dass der Hersteller einen Technical Account Manager (TAM) für die BA benennt.

Die Leistung entspricht der SKU-Nr.: CLDTAM-TIER-1 des Herstellers.

Dieser muss der BA für mindestens 8 Personenstunden pro Woche (während der Servicezeiten – s. Glossar) zur Verfügung stehen.

Es wird ein wöchentlicher Regeltermin zwischen der BA und dem TAM abgestimmt, zu dem dieser zur Verfügung stehen muss (i.d.R. digital. via Skype o.ä.). Darüber hinaus kann jederzeit eine Kontaktaufnahme durch die BA erfolgen, auf die der TAM innerhalb der Servicezeiten reagieren muss.

Der TAM unterstützt die BA u.a. bei folgenden Themen:

- Optimierung des Betriebs der eingesetzten VMware by Broadcom Produkte
- Optimierung der virtuellen Umgebung der BA
- Planung und Vorbereitung von Versionswechseln
- Behandlung von Supportfällen
- Behandlung von Problemfällen
- vertiefte Einblicke in Produkt-Roadmaps
- Informationsvermittlung über zukünftige Technologien.

Der TAM stellt einen eigenständigen Teil der Beschaffung dar und wird entsprechend im Leistungsverzeichnis abgebildet (s. LV.-Pos. 1.4, 2.4, 3.4 und 4.4).

## **2.4 Eskalation über den AN**

Eine Eskalation liegt vor, wenn durch den Hersteller keine Wiederherstellung eines Fehlers im angemessenen zeitlichen Rahmen möglich ist (siehe Kapitel 2.2.1).

Eskalationen werden seitens der BA innerhalb der Servicezeit (s. Glossar) angestoßen.

Zur Abwicklung von u.U. eintretender Eskalationsfälle benennt der AN der BA einen Ansprechpartner (Eskalationsmanager). Dieser begleitet auf Seiten des AN den eskalierten Störfall als „Single Point of Contact“ (SPoC) bis zur Wiederherstellung. Er stellt dabei eine zusätzliche Schnittstelle zum Hersteller dar.

Der Eskalationsmanager muss deutschsprachig sein und im Bedarfsfall auch vor Ort, in Räumlichkeiten der BA – i.d.R. in Nürnberg, an Besprechungen teilnehmen.

Die Kontaktdaten inklusive Telefonnummern des Eskalationsmanagers sind der BA innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Zuschlag zu benennen. Gleiches gilt für die Kontaktdaten des Bereiches der Geschäftsführung des AN, welche in Ausnahmefällen ebenfalls durch die BA mit eingebunden werden kann.

Eventuelle Änderungen der Ansprechpartner und / oder deren Kontaktdaten sind der BA während der gesamten Vertragslaufzeit innerhalb von 2 Arbeitstagen in Textform anzuzeigen.

Im Eskalationsfall erwartet die BA eine erste Rückmeldung (per Mail oder Telefon) seitens des AN spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag (innerhalb der Servicezeiten) zur Abstimmung der weiteren Maßnahmen.

Nach der ersten Rückmeldung berichtet der AN der BA mindestens zweimal täglich (per Mail oder Telefon) über den aktuellen Status. Je nach Sachverhalt werden die Berichtsintervalle zwischen der BA und dem Eskalationsmanager angepasst.

## **2.5 Art der Lieferung**

Die Lieferung erfolgt auf Abruf (=Bestellung). Die Lieferung der Software (Lizenzkeys, Programmstände, etc.) erfolgt elektronisch. Hierfür ist ein Lieferzeitraum von 5 Arbeitstagen (ab Bestellung) einzuhalten, soweit in der Bestellung kein abweichender Liefertermin vorgesehen ist.

Die elektronische Lieferung der Software bzw. der Lizenzschlüssel an die BA erfolgt im Webportal der Fa. VMware by Broadcom (Kundenbereich).

Ein BA-Konto mit verknüpften Site-IDs ist bei der Fa. VMware by Broadcom bereits angelegt. Der AN kann diese Daten nutzen. Der AN erhält die erforderlichen Daten nach Zuschlag vom Hersteller.

## **2.6 Ort der Leistungserbringung**

Bei Tätigkeiten vor Ort ist die Hausordnung der BA (Anlage 1) zwingend zu beachten und durch die zum Einsatz kommenden Mitarbeiter des Herstellers zu unterzeichnen.

Die BA behält darüber hinaus das Recht vor, für die zum Einsatz kommenden Mitarbeiter des Herstellers eine Sicherheitsüberprüfung durchzuführen.

## 2.7 Umfang und Dauer der Leistung

Der Vertrag beginnt mit Zuschlag. Der Leistungszeitraum beginnt ab 28.01.2026 und endet nach Ablauf von 48 Monaten bzw. 4 Jahren, gleichzeitig mit der Vertragslaufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Für die BA besteht die Option, den Vertrag nach 24 Monaten bzw. nach 36 Monaten zu kündigen, jeweils unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten.

Leistungen, welche innerhalb der Vertragslaufzeit abgerufen werden, sind auch nach Vertragsende zu erbringen.

## 3. Barrierefreiheit der Benutzeroberfläche

Als Körperschaft des öffentlichen Rechts müssen alle in der BA eingesetzten IKT-Anwendungen sowie interne und externe Websites, Apps, grafische Oberflächen, elektronische Aktenführung und Dokumente die gesetzlichen Anforderungen an barrierefreie Informationstechnik gemäß BITV 2.0 sowie EN 301 549 in ihrer jeweils gültigen Fassung entsprechen, und diese uneingeschränkt erfüllen.

Die BA als Arbeitgeberin beschäftigt zahlreiche Mitarbeitende mit Behinderungen. Alle intern eingesetzten IKT-Anwendungen und -Produkte werden auch auf Arbeitsplätzen von Mitarbeitenden mit Schwerbehinderung oder Gleichstellung eingesetzt, und müssen barrierefrei sein und die Anforderungen gemäß BGG, BITV 2.0 und EN 301 549 erfüllen.

Die Barrierefreiheit der zu beschaffenden IKT-Lösung ist im Rahmen der Entwicklung und Programmierung von Beginn an konsequent, umfassend und uneingeschränkt zu verwirklichen. Die IKT-Lösung muss auch für Menschen mit behinderungsbedingten Einschränkungen (Nutzung ohne oder mit eingeschränktem Sehvermögen, ohne oder mit eingeschränktem Hörvermögen, ohne oder mit eingeschränktem Sprachvermögen, mit eingeschränkter Reichweite, Handhabung oder Kraft, ohne Risiko epileptischer Anfälle, mit eingeschränkten kognitiven, sprachlichen oder Lernfähigkeiten; siehe EN 301 549, Abschnitt 4.2) barrierefrei zugänglich und nutzbar sein.

Hierzu sind die Anforderungen zur Barrierefreiheit, die sich aus den einschlägigen technischen Standards (insbesondere EN 301 549, DIN EN ISO 9241-171 und DIN ISO 14289-1) und aus der BFIT-Bund Handreichung: Barrierefreie Gestaltung von User Interface-Elementen ergeben, einzuhalten und umzusetzen.

Die BA behält sich vor zu beschaffende IKT-Lösungen sowie entwickelte IKT-Lösungen einer Überprüfung gemäß den gesetzlichen Anforderungen (gemäß BITV 2.0, EN 301 549 etc.) zu unterziehen. Diese Prüfung der Vereinbarkeit mit der BITV 2.0 erfolgt im Rahmen einer neutralen, unabhängigen und Begutachtung durch entsprechend zertifizierte externe Prüfstellen.  
[BFIT-Bund Handreichung: Barrierefreie Gestaltung von User Interface-Elementen](#)

## 4. Allgemeine Bestell- / Vertragsabwicklung

### 4.1 Allgemeines

Für die Auftragsabwicklung muss der BA ein dauerhafter Ansprechpartner des AN zur Verfügung stehen. Dieser muss für die BA innerhalb der Servicezeit (s. Glossar) mit einem der gängigen Kommunikationsmittel (E-Mail, keine kostenpflichtigen Sonderrufnummern) erreichbar sein.

Dieser Mitarbeiter des AN hat die Aufgabe, ständiger Ansprechpartner für die BA zur Abwicklung des Vertrages zu sein. Alle Fragen, Abstimmungen, Vorgespräche und Weisungen etc. im Rahmen der Vertragsabwicklung laufen über diesen Mitarbeiter. Er muss diesbezüglich

formal und inhaltlich entscheidungsbefugt sein. Des Weiteren muss die namentliche Benennung des Ansprechpartners sowie des entscheidungsbefugten Stellvertreters direkt nach Zuschlagserteilung erfolgen.

## **4.2 Public Electronic Procurement – PeP**

Bei der BA wird grundsätzlich zwischen zwei verschiedenen Bestellvarianten unterschieden. Zum einen für inventarisierungspflichtige Güter und Leistungen (z.B.: Server, Monitore, Drucker, SW-Lizenzen, Wartung, Support, ...) und zum anderen für nicht inventarisierungspflichtige Güter (z.B.: Toner, Kabel, ...) einschließlich Dienstleistungen (z.B.: Anfahrs- und Abwicklungspauschalen, Stundensätze, ...).

Einzelheiten zu den Voraussetzungen und dem Ablauf entnehmen Sie bitte den Anlagen (2.1, 2.2, 2.3) „Informationen zum elektronischen Bestellsystem der BA“.

Weitere Einzelheiten werden ggf. im Rahmen des jeweiligen Einzelabrufs aus dem Rahmenvertrag festgelegt.

### **4.2.1 Inventarisierungspflichtige Güter und Leistungen**

Die BA wickelt Bestellungen von diesen Gütern über elektronische Bestellsysteme "TEBIT" bzw. „FNT Command“ ab (siehe auch Anlage 2.3).

Die Aufträge der BA enthalten folgende Informationen:

- Auftragsdatum, Name, E-Mail, Telefonnummer des Bestellers bei der BA
- Beschreibung der beauftragten Leistung (Art und Umfang, Lieferort, Ansprechpartner vor Ort)
- Gewünschter Liefertermin
- Auftragsnummer der BA

Bei TEBIT-Bestellungen bestätigt der AN der BA per Bestellantwort am Marktplatz den geforderten Liefertermin spätestens innerhalb der nächsten drei Arbeitstage nach Abruf.

Bei abweichenden Lieferterminen bzw. Liefersplitt (Aufteilung der Bestellmenge in mehrere Teillieferungen) erfolgt dies ebenfalls über den Marktplatz. Hier sind der BA zusätzlich per E-Mail die Gründe für die Veränderung des geforderten Liefertermins mitzuteilen.

Bei FNT Command Bestellungen ist keine elektronische Bestellantwort über den Marktplatz erforderlich.

### **4.2.2 Nicht inventarisierungspflichtige Güter und Dienstleistungen**

Die BA wickelt Bestellungen von diesen Gütern und Dienstleistungen über ein elektronisches Bestellsystem "Katalogbestellungen" ab (siehe auch Anlage 2.2).

#### Wichtiger Hinweis:

Die Artikel / Leistungen müssen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Aufforderung der BA durch den AN in den Online-Katalog aufgenommen werden.

Artikel, die während der Vertragslaufzeit zusätzlich in den Vertrag aufgenommen werden, müssen innerhalb von 7 Kalendertagen nach Aufforderung durch den AN in den Online-Katalog aufgenommen werden.

## **4.3 E-Rechnung**

Die öffentlichen Institutionen – damit auch die BA – sind gemäß EU-Richtlinie 2014/55/EU dazu verpflichtet, Rechnungen zu Aufträgen elektronisch anzunehmen und medienbruchfrei verarbeiten zu können. In Deutschland sind gemäß der Verordnung über die elektronische

Rechnungsstellung im öffentlichen Auftragswesen des Bundes (E-Rechnungsverordnung - E-RechV) alle Rechnungen betroffen, die nach Erfüllung öffentlicher Aufträge ausgestellt wurden und darüber hinaus gesetzliche Anforderungen erfüllen. Die von dem AN zwingend zu beachtenden und einzuhaltenden Einzelheiten zu den Voraussetzungen und dem Ablauf entnehmen Sie bitte der Anlage 2.0 zur Leistungsbeschreibung.

#### **4.4 Lieferantenmanagement**

Die BA betreibt seit Juli 2016 ein strategisches, systemunterstütztes Lieferantenmanagement IT / Infrastruktur im Einkauf.

Wesentliche Bausteine des Lieferantenmanagements IT / Infrastruktur sind:

- die Produktklassifizierung
- die Lieferantenklassifizierung
- die Lieferantenbewertung
- das Aktivitäten-Management (Lieferantenentwicklung)

Ziel ist die Identifizierung der strategisch und /oder geschäftspolitisch wichtigen Lieferanten durch eine Klassifizierung anhand festgelegter Kriterien. Die BA erhält einen besseren Überblick über das Lieferantenportfolio sowie eine höhere Vergleichbarkeit der Lieferanten in Bezug auf ihre Schwachstellen und Defizite, aber auch ihre Stärken.

Sowohl der Einkauf der BA als auch die Lieferanten erfahren eine höhere Transparenz und Sicherheit in der Kommunikation, da sämtliche Aktivitäten im System nachvollziehbar dokumentiert werden und Entscheidungen eindeutig belegt werden können.

Die Klassifizierung der Lieferanten erfolgt nach einer A, B, C-Logik und richtet sich nach einer Kombination der strategischen Bedeutung ihrer vertraglich geschuldeten Produkte und Dienstleistungen mit dem über alle laufenden Verträge des jeweiligen Lieferanten mit der BA hinweg errechneten Auftragswert.

Die BA führt bei den Bedarfsträgern regelmäßige und anlassbezogene Bewertungen ihrer Lieferanten durch und nutzt diese im Rahmen des Vertrags- und Vergabemanagements sowie ihrer Lieferantenkommunikation. Die Bewertungen haben daher Einfluss auf die Zusammenarbeit zwischen BA und Lieferant. A-Lieferanten werden zweimal jährlich, B-Lieferanten einmal jährlich bewertet. Bei C-Lieferanten erfolgt lediglich eine anlassbezogene Bewertung.

Das Bewertungsergebnis sowie die aktuelle Lieferantenklassifizierung werden den Lieferanten in den regelmäßig stattfindenden Lieferantengesprächen mitgeteilt, können aber auch beim Einkauf erfragt werden.

### **5. Unethisches Verhalten**

Die BA ist als eine der größten Sozialbehörden Europas lebendiger Teil der freiheitlich demokratischen Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland. Alle Mitglieder und Angehörigen der BA bekennen sich zur freiheitlich demokratischen Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland. Dieses Bekenntnis setzt sich in allen Phasen der Beschaffung von Leistungen gegenüber sämtlichen Teilnehmern am Wirtschaftsleben fort. Zu diesem Bekenntnis gehört insbesondere auch, dass die BA von ihren Leistungserbringern (AN) ebenfalls das Bekenntnis zur freiheitlich demokratischen Grundordnung erwartet. Die BA duldet insbesondere weder eine verfassungsfeindliche noch eine antisemitische Geisteshaltung.

Darüber hinaus setzt die BA bei dem AN und den von ihm eingesetzten Mitarbeitern zusätzlich ein für die Leistungserbringung erforderliches Maß an sozialer Kompetenz voraus, das sich in den folgenden Anforderungen an ein ethisches Verhalten während sämtlicher Tätigkeiten bei der Leistungserbringung realisiert. Dies kommt auch in den Anforderungen der „Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO)“ bzw. der Vorschriften, mit denen die Kernarbeitsnormen der ILO in nationales Recht umgesetzt worden sind, zum Ausdruck.



Der AN und die von ihm eingesetzten Mitarbeiter haben jegliche verfassungsfeindliche Verhaltensweise zu unterlassen. Mitarbeiter ist dabei jede natürliche Person, die als AN oder aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung zu dem AN, zu einem Subunternehmer oder zu einem weiteren Subunternehmer Leistungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag schuldet. Verfassungsfeindlich sind namentlich Verhaltensweisen, die ein Eintreten gegen die freiheitlich demokratische Grundordnung der Bundesrepublik Deutschland, das Eintreten, das Unterstützen oder das geistige Teilen verfassungsfeindlicher Ziele sowie das Befürworten eines absoluten Alleinanspruchs einer Religion oder Weltanschauung oder eine antisemitische Geisteshaltung erkennen lassen. In gleichem Umfang unterlassen der AN und die von ihm eingesetzten Mitarbeiter ähnliche Verhaltensweisen. Ähnliche Verhaltensweisen sind namentlich Verhaltensweisen, die sich gegen die soziale und rechtliche Gleichheit nach dem Grundgesetz, namentlich dessen Art. 3, richten oder antipluralistische Ziele oder eine homogene und identitäre Sozialordnung befürworten.

Die Besorgnis eines Zuwiderhandelns oder das tatsächliche Zuwiderhandeln gegen das oben beschriebene Unterlassen kann zur Abmahnung des AN oder zum Austausch des betroffenen Mitarbeiters des AN führen. Bei dem Vorliegen erheblicher oder gravierender Gründe in Bezug auf einen Verstoß gegen die Anforderungen an ein ethisches Verhalten können dem AN und den von ihm eingesetzten Mitarbeitern weitere Rechtsfolgen drohen. Ein Grund ist dann erheblich, wenn er den Verdacht einer Ordnungswidrigkeit oder Straftat begründet. Ein Grund ist auch erheblich, wenn nach einer bereits abgemahnten Verhaltensweise ein anderer Mitarbeiter des AN erstmalig die vorgenannte Besorgnis begründet. Ein Grund ist insbesondere gravierend, wenn er den Verdacht einer – auch nur versuchten – Straftat gegen die öffentliche Ordnung, insbesondere gemäß §§ 84 ff., 130, 130a StGB, gegen Leib und Leben oder gegen die körperliche Unversehrtheit begründet.

Sowohl der AN als auch die BA streben regelmäßig zunächst eine einvernehmliche Lösung im Rahmen von Abwicklungsmeetings, Lieferantengesprächen oder anderen Gesprächen auf Projekt- bzw. Fachebene an, sobald auch nur die Besorgnis der Zuwiderhandlung gegen die oben beschriebenen Maßstäbe an ein ethisches Verhalten aufkommt. Die Sanktionierung im Rahmen vertraglicher und gesetzlicher Bestimmungen bleibt jedoch in jedem Fall unbenommen.

## **6. Datenschutz**

Gemäß der Beschreibung des Leistungsgegenstandes und den Vorgaben zu den technisch-fachlichen Anforderungen an die beschriebene Leistung erfolgt im Rahmen der Leistungserbringung und Auftragserfüllung keine Übermittlung von personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 1 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), Sozialdaten im Sinne von § 67 Abs. 2 Zehntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB X), Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen im Sinne des § 35 Abs. 4 Erstes Buch Sozialgesetzbuch (SGB I) und/oder besonderen Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO an den AN und Hersteller. Der AN sowie der Hersteller haben zudem weder Zugriff auf solche Daten noch besteht für sie die Möglichkeit ihrer Kenntnisnahme.

Die BA stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass im Rahmen der Leistungserbringung, insbesondere der Softwarepflege und des Supports, keine personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 1 DSGVO an den AN und den Hersteller übermittelt werden. Ebenso wird seitens des BA sichergestellt, dass der AN und der Hersteller keine Kenntnis von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen im Sinne von § 35 SGB I erlangen.

Zum Zweck der Kommunikation der BA mit dem AN und dem Hersteller werden lediglich Kommunikationsdaten (z. B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse - freiwillige Angaben) der direkten Ansprechpartner übermittelt.

## 7. Abkürzungen / Glossar

Begriff	Bemerkung
<b>AN</b>	Auftragnehmer
<b>BA</b>	Bundesagentur für Arbeit
<b>Dienststelle</b>	Sammelbegriff für alle Lokationen der BA u.a. Arbeitsagenturen und Geschäftsstellen.
<b>DST</b>	Produktivumgebung Domänenbezeichnung der BA
<b>EDST</b>	Vorintegrationsumgebung Domänenbezeichnung der BA
<b>Feiertag</b>	Als Feiertage gelten bundeseinheitliche Feiertage und Feiertage des Bundeslandes Bayern, sowie der 24. Dezember und der 31. Dezember.
<b>IDST</b>	Integrationsumgebung Domänenbezeichnung der BA
<b>Programmstand</b>	Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version.
<b>RD</b>	Regionaldirektion bzw. Regionaldirektionsbezirk (Zuständigkeitsbereich einer RD).
<b>Remote</b>	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Leistungen.
<b>Servicezeit</b>	Zeiten, innerhalb derer die BA Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den AN / Hersteller hat. Hier: Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr (Feiertage ausgenommen)
<b>SDST</b>	Entwicklungsumgebung Domänenbezeichnung der BA
<b>TAM (Technical Account Manager)</b>	Ein TAM ist ein hochqualifizierter Support-Experte und Berater, der sich umfassend mit dem Unternehmen und dessen Zielen befasst und auskennt.
<b>TDST</b>	Schulungsumgebung Domänenbezeichnung der BA
<b>TSE</b>	Technical Support Engineer