

Leistungsbeschreibung

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung
zur Unterstützung des ITZBund im
Wirkbetrieb des PNR Fachverfahrens

Version 1.0

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

Inhalt

1	Aufbau des Dokuments	4
2	Gegenstand und Ziel der Ausschreibung.....	5
2.1	Öffentlicher Auftraggeber	5
2.2	Gegenstand und Ziel der Ausschreibung.....	6
2.2.1	Projektmanagement.....	7
2.2.2	Architektur.....	7
2.2.3	Applikationsbetrieb	7
2.2.4	Infrastrukturbetrieb.....	8
2.2.5	Weitere Rahmenbedingungen	8
3	Rahmenbedingungen.....	9
3.1	Dauer des Rahmenvertrages	9
3.2	Rahmenbedingungen für die Dienstleistungen.....	9
3.2.1	Rahmenbedingungen für alle Dienstleistungen	9
3.2.2	Zeiten der Leistungserbringung.....	9
3.2.3	Vergütung nach Aufwand.....	10
3.2.4	Ort der Leistungserbringung	10
3.3	Geschätzte Abnahmemengen / Leistungsvolumen.....	11
3.3.1	Mengengerüst	11
3.4	Kontinuität und Organisation der Leistungserbringung.....	13
3.5	Ökologische Nachhaltigkeit	14
3.6	Mitwirkungsleistungen AG (ITZBund) und Arbeitsmittel	14
3.7	Ausgangslage	14
4	Anforderungen an die Leistung	15
4.1	Allgemeine Anforderungen an den Auftragnehmer	15
4.1.1	Unterstützungsleistungen	15
4.1.2	Rufbereitschaft.....	19
4.2	Allgemein Anforderungen an die einzusetzenden Fachkräfte	20
4.3	Fachliche Anforderungen an die einzusetzenden Fachkräfte (Qualifikationsprofile).....	22
4.3.1	Qualifikationsprofil 1 für IT-Projektmanager	22
4.3.2	Qualifikationsprofile 2 – Subject Matter Expert.....	23
4.3.3	Qualifikationsprofil 3 – Plattform-Administrator	24

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

4.3.4	Qualifikationsprofil 4 – Enterprise IT-Architekt.....	26
5	Vertragliche Rahmenbedingungen / Einzelabruf	27

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	maximale Leistungsmengen Los 1 (Summen) in Stunden ohne Rufbereitschaft	12
------------	---	----

1 Aufbau des Dokuments

Diese Leistungsbeschreibung stellt in ihrer Gesamtheit die für den Bieter notwendigen Informationen zur Erstellung eines Angebots innerhalb des Vergabeverfahrens *“Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahrens“* dar. Dabei referenziert die Leistungsbeschreibung auf die als Anlagen zur Leistungsbeschreibung geführten Dokumente.

Alle vom Bieter im Angebot zu berücksichtigenden Rahmenbedingungen und Anforderungen sind in dieser Leistungsbeschreibung zusammengefasst. Zur einfachen Bearbeitung durch den Bieter werden alle Anforderungen und Kriterien innerhalb des Wertungsschemas des Leistungsverzeichnisses mit einem eindeutigen Bezug zu der Leistungsbeschreibung für das jeweilige Los zusammengefasst. Weitere als die im Leistungsverzeichnis beschriebenen Kriterien zur Leistung hat der Bieter innerhalb des Angebotes nicht zu beantworten.

Mit den **Kapiteln 1 und 2** sind einleitende Informationen zu der Ausschreibung und zu den Vergabeunterlagen gegeben.

Kapitel 3 umfasst die Darstellung der organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen der Leistungserbringung. Es enthält grundsätzliche Informationen für den Bieter zur geplanten Durchführung der ausgeschriebenen Leistungen.

Das zentrale **Kapitel 4** enthält die Beschreibung der Leistungen sowie Angaben, inwieweit der Auftragnehmer diese erfüllen muss oder soll. Weiterführend sind die allgemeinen und fachlichen Anforderungen an die einzusetzenden Fachkräfte aufgeführt.

2 Gegenstand und Ziel der Ausschreibung

2.1 Öffentlicher Auftraggeber

Auftraggeber (AG) ist das Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) als zentraler IT-Dienstleister der Bundesverwaltung.

Das ITZBund ist ein zentraler IT-Dienstleister der Bundesverwaltung. Mit vielfältigen Services unterstützt es die Geschäftsbereiche des Bundesministeriums der Finanzen, des Bundesministeriums des Innern, des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur und auftragsorientiert ebenfalls die gesamte Bundesverwaltung. Mit seinem umfassenden Leistungsspektrum positioniert sich das ITZBund als Shared-Service-Center für IT-Dienstleistungen innerhalb der öffentlichen Verwaltung.

Das ITZBund erzeugt Informations-, Kommunikations- und Transaktionsprozesse zwischen unterschiedlichen Adressaten wie z. B. Politik, Verwaltung, Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft. Die Kernkompetenzen des ITZBund sind:

- Beratung, Planung, Design und Entwicklung von IT-Fachverfahren in enger Zusammenarbeit mit den Bedarfsträgern
- Verfahrensbetreuung (Pflege und Support)
- Hochsicherer und effizienter Betrieb großer Fachverfahren und Portallösungen sowie deren Hosting
- Ausbau von fachspezifischen Plattformen und Kollaborationsplattformen
- Mobile, sichere Einwahlplattformen, Client-Virtualisierung und Cloud-Lösungen
- Gewährleistung von Datenschutz und IT-Sicherheit

Vertragspartner des Auftragnehmers wird das ITZBund sein. Das Leistungsportfolio des ITZBund umfasst die folgenden IT-Dienstleistungen:

- Betrieb von hochverfügbaren Rechenzentren,
- Bereitstellung einer bundesweiten IT-Infrastruktur,
- 7x24-stündiger Betrieb zentraler Verwaltungsverfahren,
- Entwicklung von Individualsoftware sowie Bereitstellung und Anpassung von ERP-SW
- Service- und Beratungsleistungen.

Ein Service Desk steht den ITZBund-Kunden rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche zur Verfügung. Die betrieblichen IT-Dienstleistungen werden von den Rechenzentren des ITZBund erbracht. Diese dienen als operative Einrichtung der Sicherstellung der Informationsversorgung.

2.2 Gegenstand und Ziel der Ausschreibung

Das ITZBund benötigt Dienstleistungen im Bereich des technischen Applikationsbetriebes der Inneren Sicherheit bei der Betreuung des Systems für die Verarbeitung von Fluggastdaten (kurz: PNR-Verfahren).

Das PNR Verfahren erfasst und speichert die „Daten von 170 Millionen Flugpassagieren pro Jahr, die von 30 deutschen Flughäfen mit 180 Airlines abfliegen (Beer, 2017)“. Die erfassten Daten werden maschinell bewertet und manuell ausgewertet um terroristische Straftaten und schwere Kriminalität aufzudecken oder zu verfolgen.

Die Einführung eines PNR-Systems beruht auf einer EU-Richtlinie, die alle Staaten der EU verpflichtet ab Mai 2018 die Fluggastdaten grenzüberschreitender Flüge zu erfassen und auszuwerten. Fluggesellschaften müssen die Passagierdaten zuliefern.

Der Auftraggeber des ITZBund für das PNR-Verfahren ist das Bundesverwaltungsamt (BVA). Das Bundesverwaltungsamt ist für die Erstellung der benötigten Fach-Applikationen zuständig und hat für den Betrieb der Anwendung/en das Informationstechnikzentrum Bund (ITZBund) beauftragt.

Dabei ist das ITZBund gesamtheitlich für den Aufbau aller benötigten IT-Komponenten und Dienste inkl. entsprechender Weiterentwicklung, Pflege und Wartung, Betrieb der technischen Infrastruktur und Infrastrukturdienste, sowie für das eigentliche Deployment und die technische Konfiguration der fachspezifischen Applikationen zuständig. Die Koordination des Aufbaus bzw. der fachspezifische Betrieb des PNR-Systems erfolgt dabei in durch die PNR-Verantwortlichen im ITZBund unter zu Hilfenahme von Basisinfrastruktur-Services der ITZBund Linienorganisationen. Die technische Basis setzt sich aus einer klassischen x86 Linux Infrastruktur (z.B. Provisionierungs-Automatisierung, Konfigurationsmanagement und Oracle-basierte Persistenz) und progressiven Teilen (z.B. Docker-Containern, Kafka Message Queuing, NoSQL Persistenz, Deployment-Automatisierung) zusammen und verteilt sich dabei auf mehrere IT-Systemumgebungen, die zum Teil unterschiedliche Kundenanforderungen bedienen. Zwingend sind dabei sicherheitsrelevante Vorgaben des BSI zu beachten, sodass sich in ihrer Gesamtheit eine komplexe Infrastruktur ergibt.

Teil des Betriebs im ITZBund ist der Lifecycle bestehender Umgebungen sowie auch Migrationen in neue Rechenzentren.

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

Ziel der Ausschreibung ist es, einen Rahmenvertrag zur Beauftragung von Unterstützungsleistungen im Bereich Projektunterstützung, Architektur, Applikationsbetrieb, und Infrastrukturbetrieb für das vom ITZBund unterstützte PNR System zu erhalten.

Die spezifischen Rahmenbedingungen, zu erbringende Leistungen sowie Anforderungen an das Personal werden in den folgenden Kapiteln beschrieben.

Die jeweils konkret zu tätigen Aufgaben sowie die Dauer und der Ort der Leistungserbringung werden im Wege von Einzelabrufen festgelegt.

Zur Umsetzung des Kunden-Auftrags des PNR-Systems wird externe Expertise in den folgenden Bereichen benötigt:

2.2.1 Projektmanagement

- Projektplanung und Tracking sowie Mitwirkung bei der technischen Kapazitätsplanung
- Prozessdefinition, -umsetzung, -Tracking, -Verbesserung und Konzeption eines Übergangs (Transition) zu ITZBund Standardprozessen nach ITIL
- Unterstützung der operativen Steuerung des Verfahrens-eigenen Applikationsbetriebs und Deploymentteams
- Erstellen von Sachstandsberichten für verschiedene hausinterne sowie externe Stellen/Stakeholder
- Projektleitungsunterstützung zur Organisation von Terminen oder Durchführung von Projektunterstützungsprozessen (z.B. Onboarding)

2.2.2 Architektur

- Architekturkonzeption und Weiterentwicklung der bestehenden Architekturkonzepte
- Erstellen von Solution Designs zu neuen Anforderungen oder Anforderungsänderungen ggf. benötigter Anforderungsanalysen
- Kapazitätsmanagement
- Abstimmungen mit Kunden zu infrastrukturbedingten Anpassungen an der Softwarearchitektur der Kundenapplikationen

2.2.3 Applikationsbetrieb

- Ablaufplanung und Releasemanagement in Abstimmung mit dem Kunden Bundesverwaltungsamt (BVA)
- Mitwirkung bei der Koordinierung, Überwachung und Durchführung des Software-/Container-Deploymentprozesses

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

- Pflege und Weiterentwicklung des Tools „Deployment-Pipeline“ (Individual-Software aus Ansible Playbooks, Jenkins Pipelines und in Java und Groovy programmierten Komponenten) zum Container-Deployment
- Administration, Konfiguration und Betrieb der eingesetzten technischen Applikationen und Datenbanken (u. a. IBM MQ, Docker Swarm, Openshift/Kubernetes, Cassandra, Oracle, Kafka/Zookeeper, Keycloak, Splunk)
- technische Überwachung der deployten Container und entsprechenden Fach-Applikationen
- Troubleshooting und Störungsbeseitigung innerhalb der PNR Systemlandschaft auch im Rahmen von Rufbereitschaft (7x24)
- Mitwirkung bei betrieblich relevanten Prozessen nach ITIL

2.2.4 **Infrastrukturbetrieb**

- Weiterentwicklung, Pflege, Konfiguration und Betrieb von Server-Hardware bzw. virtuellen Maschinen
- Administration, Konfiguration und Betrieb von Infrastrukturdiensten/-Plattformen (Artifactory, GIT, Jenkins, RedHat Satellite, Ansible Tower, Docker Swarm, OCP/Kubernetes, Container Builds)
- Administration, Konfiguration, Betrieb und Überwachung von Monitoringdiensten zur Überwachung der Applikationen in den Betriebsumgebungen
- Umsetzung von Härtings- bzw. Sicherheitsmaßnahmen
- Mitwirkung bei betrieblich relevanten Prozessen nach ITIL für die bestehenden Plattformen

2.2.5 **Weitere Rahmenbedingungen**

- Die Leistungserbringung ist sowohl in linearen als auch in agilen Vorgehensmodellen erforderlich.
- Neben der Beratung, Konzeption, Umsetzung und fachlichen Steuerungsaufgaben, ist auch die Dokumentation der Ergebnisse und der Wissenstransfer in den Teams bzw. an die Mitarbeitenden des Auftraggebers durch den Auftragnehmer sicher zu stellen.
- Weiterhin können auch technische Arbeiten zu den Services mit den genannten Fachkräften abgerufen werden, wie z.B. Konfigurationsarbeiten, Skripting, Reporting.

3 Rahmenbedingungen

3.1 Dauer des Rahmenvertrages

Der Rahmenvertrag wird für eine **Laufzeit von 4 Jahren** (48 Monaten) geschlossen.

3.2 Rahmenbedingungen für die Dienstleistungen

3.2.1 Rahmenbedingungen für alle Dienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt die vertraglich geschuldeten Leistungen in eigener Verantwortung und selbstständig durch das von ihm eingesetzte Personal. Der Auftraggeber erteilt dem vom Auftragnehmer eingesetzten Personal keine Weisungen hinsichtlich Ort, Zeit oder Art und Weise der Leistungserbringung, die über die Festlegungen in der Leistungsbeschreibung hinausgehen. Das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal wird nicht in die betriebliche Organisation des Auftraggebers eingegliedert. Auftragsbezogene Vorgaben, die zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung und Leistungserbringung durch den Auftragnehmer erforderlich sind, erfolgen ausschließlich durch die im Rahmenvertrag bzw. die im jeweiligen Einzelabruf benannten Ansprechpartner des Auftraggebers gegenüber den im Rahmenvertrag bzw. im jeweiligen Einzelabruf benannten Ansprechpartnern des Auftragnehmers. Eine Konkretisierung der von dem Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen durch den Auftraggeber ist zulässig, soweit die jeweiligen Leistungsinhalte bereits in abstrakter Form Gegenstand des Vertrags sind. Die Konkretisierung erfolgt ausschließlich durch die im Rahmenvertrag bzw. im jeweiligen Einzelabruf benannten Ansprechpartner des Auftraggebers gegenüber den im Rahmenvertrag bzw. im jeweiligen Einzelabruf benannten Ansprechpartnern des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer und das von diesem eingesetzte Personal darf für den Auftraggeber keine verbindlichen Erklärungen abgeben und entgegennehmen oder diesen vertreten. Der Auftragnehmer und das von diesem eingesetzte Personal darf keine Weisungen gegenüber Mitarbeitern des Auftraggebers erteilen, die allein dem Auftraggeber in seiner Eigenschaft als Arbeitgeber dieser Mitarbeiter zustehen. Entsprechendes gilt gegenüber Mitarbeitern eines Kunden des Auftraggebers. Die Anlage „Hinweise und Checkliste zur Vermeidung einer verdeckten Arbeitnehmerüberlassung“ beschreibt wesentliche Anforderungen, die zu beachten sind, um das Risiko einer verdeckten Arbeitnehmerüberlassung zu minimieren.

3.2.2 Zeiten der Leistungserbringung

Die benötigten Dienstleistungen können in den Regelarbeitszeiten des AG erbracht werden. Die Regelarbeitszeiten des ITZBund sind Montag bis Freitag (werktags) zwischen 06:00 Uhr und 20:00 Uhr. Die tägliche Arbeitszeit beträgt in der Regel 8 Stunden, zzgl. Pausenzeiten.

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

Dienstleistungen können ggfs. in einem höheren Umfang als acht Stunden täglich erforderlich sein.

Etwaige Leistungen zu Sonderzeiten werden zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber im Bedarfsfall im Rahmen des konkreten Einzelabrufs abgestimmt und sind ausschließlich durch eine explizite schriftliche Beauftragung bzw. Beauftragung in Textform durch den Auftraggeber gültig.

Sonderzeiten sind Leistungszeiten außerhalb der zuschlagsfreien Zeit, d. h. Montag bis Freitag zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr, samstags, sonntags und feiertags sowie an Heiligabend und Silvester.

Die Zeiten der Leistungserbringung stehen in Abhängigkeit zu den Arbeitszeiten der zu unterstützenden Arbeitsbereiche des Auftraggebers und sind daher mit diesem abzustimmen.

3.2.3 Vergütung nach Aufwand

Das ITZBund setzt zur Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen das Werkzeug AeDL ein. In diesem Werkzeug erfassen die für die Leistungserbringung vorgesehenen Personen oder alternativ eine zentrale Erfassungsstelle beim Kunden monatlich die erbrachten Leistungen. Nach Freigabe der Stunden durch den Fachvorgesetzten werden physische oder alternativ digitale Leistungsnachweise erstellt, die im Original durch das ITZBund gezeichnet und durch den Auftragnehmer mittels Rechnung an die Rechnungsstelle des ITZBund übermittelt werden müssen.

3.2.4 Ort der Leistungserbringung

Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen sind grundsätzlich „remote“ (innerhalb des Gebiets der Bundesrepublik Deutschland) oder „vor Ort“ bundesweit an allen Standorten des ITZBund sowie an den Dienstsitzen seiner Auftraggeber innerhalb des Bundesgebietes, zu erbringen. Insgesamt wird der Vor-Ort-Einsatz des Auftragnehmers an einem Standort des Auftraggebers auf einen Anteil von max. 5 % der Gesamtleistungsanforderung geschätzt.

Der konkrete Ort, an dem die Leistung zu erbringen ist, ergibt sich aus den Anforderungen des jeweiligen Leistungsabrufes (Einzelabruf aus dem jeweiligen Rahmenvertrag).

Es wird darauf hingewiesen, dass Reisezeiten und -kosten nicht gesondert vergütet werden.

3.3 Geschätzte Abnahmemengen / Leistungsvolumen

Für die Dienstleistungen beim Auftraggeber werden die im Folgenden genannten Leistungsmengen kalkuliert (1 Personentag = 8 Personen-Leistungsstunden; 1 Personenjahr [PJ] = 200 PT).

Für die Rufbereitschaft werden für die Abrechnung nach Stunden die im Folgenden genannten Leistungsmengen kalkuliert (1 Personen-Rufbereitschaftsstunde = 1 RB-Std.; 128 RB-Std. entfallen auf 1 RB-Woche (5 Tage x 16 RB-Std. + 2 Tage x 24 RB-Std.)).

Die genannten Leistungsmengen wurden anhand der Betriebskonsolidierung in den Jahren 2018 bis 2023, den Abflüssen aus dem Vorgänger Rahmenvertrag für PNR (gültig bis Mitte 2026) und ggf. notwendigen Aufwuchs für zukünftige Vorhaben ermittelt. Eine Mindestabnahmemenge ergibt sich hieraus jedoch nicht.

Die genannten Mengen beziehen sich auf die Höchstabnahmemenge.

Aus Gründen des Haushaltsrechts kann keine Abnahmezusage in einem konkreten Umfang gegeben werden. Bei der geschätzten Abnahmemenge handelt es sich um keine garantierte Menge, demnach besteht keine Abnahmeverpflichtung. Eine Mindestabnahmemenge begründet sich aus der dargestellten Menge folglich nicht.

3.3.1 Mengengerüst

Der Rahmenvertrag ist durchschnittlich für 8.000 Personentage/Jahr (PT/Jahr) bzw. 64.000 Personenstunden/Jahr (Std./Jahr) bei einem vollen Kalenderjahr vorgesehen. Bei einer Laufzeit von maximal 4 Jahren ergeben sich insgesamt 32.000 Personentage bzw. 256.000 Personenstunden.

Im Rahmen der Rufbereitschaft wird mit dem Einsatz von zwei Personen je Woche (2 x 128 Personenstunden) für 52 Wochen pro Jahr über eine Gesamtvertragslaufzeit von 48 Monaten gerechnet. Daher wird für die Rufbereitschaft ein jährlicher geschätzter Aufwand in Höhe von durchschnittlich 1.664 Personentage/Jahr (PT/Jahr) bzw. 13.312 Personenstunden/Jahr (Std./Jahr) bei einem vollen Kalenderjahr angesetzt. Bei einer Laufzeit von maximal 4 Jahren ergeben sich insgesamt 6.656 Personentage bzw. 53.248 Personenstunden.

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

Tabelle 1: maximale Leistungsmengen Los 1 (Summen) in Stunden ohne Rufbereitschaft

Lfd. Nr.	Rolle	geschätzte Summe Personenstunden (PS)				Gesamt-kontingent
		Vertragsjahr 1	Vertragsjahr 2	Vertragsjahr 3	Vertragsjahr 4	
1	IT-Projektmanager	10.000	10.000	10.000	10.000	40.000
2	Subject Matter Expert	34.000	34.000	34.000	34.000	136.000
3	Plattform-Administrator	10.000	10.000	10.000	10.000	40.000
4	Enterprise IT-Architekt	10.000	10.000	10.000	10.000	40.000
		Summe (geschätzte Abnahmemenge gesamt ohne Rufbereitschaft)				256.000

Die Leistungserbringung erfolgt entsprechend nach Aufwand mit einer Obergrenze von maximal 32.000 Personentagen (PT) bzw. 256.000 Personenstunden (PS) zzgl. Rufbereitschaft für die Vertragslaufzeit von 4 Jahren durch den Rahmenvertragspartner.

Bei der Schätzung der Leistungsmengen wurden folgende Grundlagen berücksichtigt:

- Die Leistungen sollen nach derzeitigem Stand gleichmäßig während der angegebenen Zeiträume erbracht werden.
- Bei der Bedarfsermittlung wurde von folgender Berechnungsgrundlage ausgegangen: 1 Personentag (PT) = 8 Stunden, 1 Personenwoche = 5 Arbeitstage, 1 Personenmonat = 20 Arbeitstage. Für den Einsatz von 1 Person wird mit einer durchschnittlichen jährlichen Verfügbarkeit pro Person in Höhe von 200 Tagen à 8 Stunden pro Tag gerechnet (incl. Abwesenheiten).
- Der Leistungsbeginn soll planmäßig nach erfolgter Zuschlagserteilung erfolgen.
- Die genannten, geschätzten Abnahmemengen basieren auf Schätzungen der Bedarfsträger im ITZBund nach derzeitiger Sachlage. Sie stellen den bei Erstellung der Vergabeunterlagen absehbaren Bedarf/die voraussichtliche maximale Abnahmemenge aus dem Rahmenvertrag insgesamt dar. Bei den angegebenen Mengen handelt es sich um die geschätzten Abnahmemengen für die Vertragsjahre 1 bis 4.
- Die im Leistungsverzeichnis genannten Leistungszeiten außerhalb der normalen Dienstzeiten (zuschlagsfreie Zeiten) können erforderlich werden, wenn aus der Rufbereitschaft ein Arbeitseinsatz entsteht (siehe hierzu Kapitel 4.1.2 „Rufbereitschaft“).

3.4 Kontinuität und Organisation der Leistungserbringung

Der Auftragnehmer stellt in Absprache mit dem Auftraggeber eine Kontaktperson als Hauptansprechpartner zur Koordinierung der jeweiligen Einzelaufträge und Gesamtsteuerung des eingesetzten Personals zur Verfügung (Single Point of Contact - SPOC). Diese Kontaktperson ist gegenüber dem ITZ-Bund für die entsprechend der jeweiligen Leistungsphase eingesetzten Fachkräfte des Auftragnehmers verantwortlich. Dies gilt ergänzend auch für etwaig eingebundene Nachunternehmer oder Freelancer. Diese sind bzw. werden nicht Vertragspartei im jeweiligen Einzelabruf. Die Koordinierungstätigkeit des Hauptansprechpartners wird als Bestandteil des auftragnehmerseitigen Vertragsmanagements nicht gesondert vergütet.

Der Bieter verfügt über ausreichend Fachpersonal (Fachkräfte), mit denen er die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Aufgaben und Leistungsmengen erbringen und die definierten fachlichen Anforderungen erfüllen kann.

Sollte auf Veranlassung des Auftragnehmers ein Personalwechsel des bei der Leistungserbringung eingesetzten Personals erfolgen, so ist dem Auftraggeber diese Absicht bei planbaren Wechseln frühzeitig, mindestens acht Wochen zuvor mitzuteilen, um die kontinuierliche Erbringung der Dienstleistungen durch Bereitstellung der personalisierten Arbeitsumgebung für das neue Personal sicherstellen zu können.

Bei Verstößen gegen Vertragsverpflichtungen durch das für die Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Personal oder bei nachhaltig unzureichenden Leistungen kann der Auftraggeber den Austausch von einzelnen Personen verlangen; in diesem Fall hat der Auftragnehmer mit einer angemessenen Vorlaufzeit von maximal 14 Kalendertagen qualifizierten Ersatz zu stellen.

Die Einarbeitung des für die Leistungserbringung vorgesehenen Personals des Auftragnehmers sowie die Übergabe der Aufgaben erfolgt bei Personalwechsel seitens und zu Lasten des Auftragnehmers mit einem Aufwand von je 10 Personentagen. Der Einarbeitungsaufwand zu Lasten des Auftragnehmers kann in Abstimmung mit dem Auftraggeber reduziert werden.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass bei planbarer Abwesenheit (z. B. Urlaub oder anderweitige Abwesenheitszeiten) des primär in der Leistungserbringung vorgesehenen Fachkraft bzw. Personals, mindestens durch eine andere Fachkraft ohne Unterbrechung des Zeitraumes der Leistungserbringung und in gleicher fachlicher Qualität die Arbeiten fortsetzen

kann. Die Abwesenheit wird dem Auftraggeber mitgeteilt, damit die Lieferfristen im Projekt eingehalten werden können.

Im Falle einer ungeplanten Abwesenheit (z. B. Krankheit) der primär für die Leistungserbringung vorgesehenen Fachkraft ist sicherzustellen, dass die zu erbringenden Dienstleistungen durch mindestens eine andere Person in gleicher fachlicher Qualität innerhalb von 2 Werktagen die Arbeiten fortgesetzt werden können (interner Wissenstransfer beim Auftragnehmer ist sicherzustellen). Bei längeren krankheitsbedingten Ausfällen gilt die oben genannte Regelung zu den Einarbeitungsaufwänden, die der Auftragnehmer trägt.

3.5 Ökologische Nachhaltigkeit

Der Auftragnehmer hat alle Arbeiten und Aufträge so umzusetzen, dass der hierdurch entstehende Ressourcenverbrauch in allen eingebundenen Bereichen jederzeit minimal ist.

3.6 Mitwirkungsleistungen AG (ITZBund) und Arbeitsmittel

Der Auftraggeber verpflichtet sich, bei der Erbringung der im Einzelvertrag festgelegten Leistungen wie folgt mitzuwirken:

- Der Auftraggeber stellt alle erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung.
- Der Auftraggeber stellt die zur Leistungserbringung auf seinem Betriebsgelände notwendigen Voraussetzungen der IT- und Kommunikationsinfrastruktur, und Räumlichkeiten.
- Der Auftraggeber stellt die zur Leistungserbringung notwendigen Systemzugänge (z.B. User-Kennungen) zur Verfügung.

Für sämtliche Arbeiten, die zur konkreten Auftragsabwicklung erforderlich sind, wird der jeweils im Einzelabruf tätigen externen Person ein namentlich zugewiesener Arbeitsplatzcomputer (SINA-Notebook) mit personifizierter Signaturkarte vom ITZBund zur Verfügung gestellt. Es ist kein Remote-Zugriff auf die Technik des ITZBund über biereigene Systeme möglich. Der Remote-Zugriff auf die Entwicklungsumgebungen und die damit verbundene Infrastruktur erfolgt über eine namentlich zugewiesene begrenzte Anzahl an Hardware des ITZBund (SINA-Boxen) nur innerhalb Deutschlands. Für die Nutzer von IT-Komponenten des ITZBund gelten [Allgemeine Sicherheitsvorgaben des ITZBund für externe Unterstützungskräfte](#).

3.7 Ausgangslage

Das ITZBund betreibt insbesondere Verfahren der Innerem Sicherheit. Dabei liegen die Schwerpunkte im Referat bei der Koordination der Betriebsbereiche im Rahmen der

Realisierung und des Wirkbetriebs von Fachverfahren bzw. IT-Verfahren und der Administration der eigentlichen Server und Applikationen. Zur Sicherstellung des Life Cycle Managements sind die typischen Prozesse gemäß ITIL etabliert. Zur Anwendungsadministration werden marktübliche Werkzeuge eingesetzt. Es werden sukzessive agile Methoden eingeführt und etabliert. Ein weiterer Fokus liegt auf der Nutzung von Technologien im Cloudumfeld.

Aufgrund steigender Anforderungen kann der Bedarf an diesen Betreuungsleistungen zunehmend nicht mehr überwiegend von internen Mitarbeitern gedeckt werden.

4 Anforderungen an die Leistung

In den folgenden Abschnitten werden der Inhalt, die Ziele und die Anforderungen an die zu erbringende Leistung dargestellt.

4.1 Allgemeine Anforderungen an den Auftragnehmer

Das ITZBund benötigt externe Unterstützung zur Erfüllung der Aufgaben im Rahmen der Projektunterstützung, des Software Deployments, des Betriebes, des Infrastrukturaufbaus, der Provisionierung und sowie der Migration.

4.1.1 Unterstützungsleistungen

Ausgehend von der dargestellten Betriebsorganisation werden nachfolgend dargestellte Unterstützungsleistungen vom Bieter erwartet.

Ausgehend von der dargestellten Betriebsorganisation werden nachfolgend dargestellte Unterstützungsleistungen vom Bieter erwartet.

4.1.1.1 Projektmanagement/Architektur

Folgende tägliche Aufgaben sind als Unterstützungsleistungen zu erbringen:

- Durchführung Anforderungsmanagement
 - Abstimmung von Kundenanforderungen sowie Dokumentation in Ticketsystemen des Kunden sowie ITZBund-intern
 - technisches Solution Design anhand von Kundenanforderungen oder bei ITZBund internem Änderungsbedarf
- Koordination des Changemanagements
 - Koordination des Changemanagements anhand von internen sowie Kundenanforderungen im ITZBund und Verfahrens-eigenen Betrieb
- Weiterentwicklung des Architekturkonzepts
 - Weiterentwicklung der Architekturkonzeption in Bezug auf technische Ziele des PNR-Verfahrens und der Meilensteinplanung

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

- Durchführung Unterstützungsprozesse Projektmanagement
 - Durchführung von Unterstützungsprozessen aus dem Bereich des Projektmanagement z.B. Onboarding, Koordination der Zeitbuchungen, Terminkoordination, Raumplanung
- Durchführung der Planung der Weiterentwicklung des PNR-Systems
 - Durchführung der Planung nach Projektplanungs-Maßstäben wie der Scrum Methodik und Tracking der Einzelfortschritte in einem Ticketsystem

Folgende wöchentliche Aufgaben sind als Unterstützungsleistungen zu erbringen:

- Unterstützung des ITZBund internen Berichtswesen
 - Unterstützung des Berichtswesens für übergeordnete Organisationseinheiten und (Ticket-)Reporting

Folgende monatliche Aufgaben sind als Unterstützungsleistungen zu erbringen:

- Kapazitätsmanagement
 - Planung der Kapazitäten des Systems und der Infrastruktur mit den Kunden im Zusammenhang mit der Systemauslastung und Planungen von weiteren Umgebungen oder Funktionalitäten
- Weiterentwicklung projektinterner Prozesse bzw. Integration/Migration in Standard ITZBund Prozesse
 - Weiterentwicklung von projektinternen Prozessen in Bezug auf Prozessqualität und Ergebnis
 - Sichtung, Prüfung und Integration von ITZBund Standardprozessen in ggf. separate Prozessen mit dem Kunden des ITZBund
 - Planung und Durchführung der Migration von Verfahrenseigenen-Prozessen hin zu ITZBund Standardprozessen
- Durchführung Knowledge Management
 - Durchführung Knowledge Management zur Dokumentation von Prozessen oder des allgemeinen Vorgehens im weiteren Verlauf des Verfahrens
 - Durchführung von Schulungen oder Ergebnispräsentationen in Bezug auf projekteigene Maßnahmen (z.B. Schulung zu neuem Prozess in Betriebsteams)
 - Pflege FAQs und Dokumentenablagen
- Unterstützung des behördenübergreifenden Berichtswesens
 - Unterstützung des Stakeholder-Berichtswesens bzw. bei der behördenübergreifenden Sachstandsdarstellung
- Durchführung Risikomanagement
 - Durchführung des Verfahren-eigenen Risikomanagements und Mitwirkung an Stakeholder-Risikoberichten

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

- Ressourcenplanung
 - Mitwirkung bei der Ressourcenplanung der externen Mitarbeiter in Abstimmung mit der Verfahrensleitung im ITZBund

4.1.1.2 Applikations-/Infrastrukturbetrieb

Folgende tägliche Aufgaben sind als Unterstützungsleistungen zu erbringen:

- Incidentmanagement/3rd Level Management
 - Abarbeiten und Beheben von Störungen (Reaktionszeit bis zum Start der Behebung von Störungen: 30min)
- Problemmanagement
 - Analysieren komplexer, wiederkehrender Störungen und/oder Probleme; Durchführung oder Veranlassung der Problembehebung
- Umsetzung von Changes und/oder Anforderungen
 - Umsetzung von Changes und/oder Anforderungen auf Basis des Solution Designs
 - Koordination von Changes an Infrastrukturbasis mit den ITZBund Linienorganisationen
- Ticketerstellung, -bearbeitung und -abarbeitung
 - ITZBund internes Ticketsystem muss in Bezug auf alle betriebsrelevanten Tätigkeiten/Aufgaben gepflegt und aktualisiert werden
- Durchführung des Deployments von Sprints auf ITZBund verantworteten Betriebsumgebungen
 - Konfiguration des Deployment-Tools „Deployment-Pipeline“ zu den vom Kunden gelieferten Softwarelieferungen/Sprints
 - Planung, Durchführung und Koordination des Deployments
- Unterstützung des Deployments auf ITZBund-eigenen Kundenumgebungen
 - Unterstützung des Kunden BVA bei der Konfiguration des Deployment-Tools „Deployment-Pipeline“ und Durchführung des Deployments auf ITZBund-eigenen Kundenumgebungen zum Softwaretest
- Weiterentwicklung der Deploymentkonzeption und des Deploymentsystems „Deployment-Pipeline“
 - Weiterentwicklung der Deploymentkonzeption in Hinblick auf den weiteren Aufbau bzw. die Ausweitung des Systems auf mehrere RZ-Standorte
 - Weiterentwicklung des Deploymentsystems aufgrund von Kundenanforderungen oder kontinuierlicher Verbesserung
 - Weiterentwicklung des Deploymentsystems hinsichtlich sich verändernder technologischer Anforderungen

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

- Weiterentwicklung bestehender Betriebsdienste
 - Weiterentwicklung bestehender Betriebs-, Basis- und/oder Infrastrukturdienste, die im Rahmen des PNR Verfahrens eigenverantwortlich betrieben werden
- Pflege der Systemdokumentation
 - Anpassen und Fortschreiben der Systemdokumentationen im Rahmen der Umsetzung von Änderungen an eingesetzten Komponenten
- Patch- und Releasemanagement bzw. Deploymentplanung
 - Validierung neuer Versionen gemäß Patch- und Releasemanagement-Konzeption sowie Einspielen von Critical Patches, Hot-Fixes der Applikation und Sicherheitspatches

Folgende monatliche Aufgaben sind als Unterstützungsleistungen zu erbringen:

- Qualitätssicherung der Softwarelieferung des Kunden
 - Qualitätssicherung der Softwarelieferungen des Kunden in Hinblick auf Vollständigkeit und „Deploybarkeit“.
 - Abstimmungen mit dem Kunden bei fehlerhaften, oder unvollständigen Lieferungen

Folgende sonstige regelmäßige Aufgaben sind als Unterstützungsleistungen zu erbringen:

- Backup- und Recovery Tests
 - Durchführung von Backup- und Recovery Tests an der entsprechenden Infrastruktur in definierten Abständen
- Mitwirkung an technischen Funktionstests
 - Mitwirkung an technischen Funktionstest im Rahmen der Funktionsprüfung des Softwaredeployments
- Mitwirkung an Lasttests
 - Bereitstellung der Lasttestinfrastruktur und Abstimmung mit dem Kunden über Lasttestumfang zur Vorbereitung etwaige Infrastrukturmaßnahmen
- Provisionierung von Servern
 - Provisionierung von virtuellen Maschinen oder Hardware-Servern inklusive Betriebssystem und nötigen Diensten
 - Weiterentwicklung der automatisierten Dienste zur Provisionierung
- Mitwirkung an Sicherheitskonzeption
 - Unterstützung der entsprechend verantwortlichen Teile des ITZBunds z.B. in Interviews zum IT-Sicherheitskonzept nach BSI Grundschutz oder Umsetzung von Maßnahmen aus der Sicherheitskonzeption im Systembetrieb
 - Mitarbeit bei Sicherheits- und Penetrationstests
- Übernahme von Rufbereitschaft

4.1.2 Rufbereitschaft

Das Personal des Auftragnehmers unterstützt den Auftraggeber im Rahmen der Rufbereitschaft durch die kontinuierliche Erbringung von Unterstützungsleistungen. Die Rufbereitschaft ist nur dann vom Personal des Auftraggebers zu leisten, wenn diese eine konkrete Aufgabenstellung eines Einzelabrufes ist und durch das ITZBund beauftragt wird.

Die Unterstützung durch Rufbereitschaft im Betrieb ist grundsätzlich für die Zeiten außerhalb der primären Dienstzeiten bei den betroffenen Mitarbeitenden des Auftraggebers (Mo. Bis Do. von 8:00 bis 16:30 Uhr und Fr. von 8:00 bis 15:30 Uhr) geplant. Die Zeiten der Rufbereitschaft decken insofern Zeiten fehlender Präsenzdienste (bürozeitenübliche Auftragsverrichtung montags – freitags) ab und können daher im täglichen zeitlichen Umfang entsprechend der zeitlichen Rahmendaten aus Abschnitt 3.2.2 variieren. Vereinzelt kann es auch Bedarf für eine Rufbereitschaft innerhalb der primären Dienstzeiten entstehen. Die Festlegung der konkreten Zeiten der Rufbereitschaft erfolgt im Rahmen des jeweiligen Einzelabrufes.

Die Bereitschaftszeiten verstehen sich als Zeiten der Rufbereitschaft. Dabei umfasst die Rufbereitschaft die Zeit, in der die seitens des Auftragnehmers eingesetzte Person nicht zur Leistungserbringung eingesetzt wird, sondern auf Abruf zur Leistungserbringung bereitsteht. Sobald infolge eines Abrufes aus der Rufbereitschaft eine Leistungserbringung erfolgt, gilt die Zeit nicht mehr als Rufbereitschaft.

Rufbereitschaftszeiten werden entsprechend des tatsächlich anfallenden Aufwandes abgerechnet und mit einem separatem Stundensatz für die passive Rufbereitschaft vergütet. Wird die Rufbereitschaftszeit durch eine Tätigkeitsaufnahme (aktiver Einsatz) abgelöst, so werden die bis dahin geleisteten Stunden der Rufbereitschaft mit dem Vergütungssatz der Rufbereitschaft (Stundensatz) vergütet. Sobald die Tätigkeitsaufnahme erfolgt ist, wird die Leistung entsprechend der Rubrik zur Leistungserbringung vergütet.

Die Tätigkeitsaufnahme aus der Rufbereitschaft hat schnellstmöglich, bei Remote-Einsatz nicht später als 30 Minuten zu erfolgen. Soweit eine Bearbeitung in einer Dienststelle des ITZBund erforderlich ist, hat diese spätestens nach 180 Minuten nach erfolgter Benachrichtigung durch qualifiziertes Personal des Auftragnehmers in der jeweiligen Dienststelle des ITZBund zu beginnen.

4.2 Allgemein Anforderungen an die einzusetzenden Fachkräfte

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Leistungserbringung ausschließlich durch ausreichend qualifiziertes Personal durchführen zu lassen.

Die externe Unterstützung ist in den Bereichen der Projektunterstützung, des Software Deployments, des Betriebes, des Infrastrukturaufbaus, der Provisionierung sowie der Migration des gesamten Verfahrens oder Teilaspekten zu erbringen. Diese Unterstützungsleistungen umfassen vielseitige Tätigkeitsfelder wie z. B. die Überwachung, Pflege und Wartung eingesetzter Systeme, Anpassung von Services sowie Vorbereitung und Planung von Changes hinsichtlich der einzelnen Software-Komponenten zur Gewährleistung der Sicherheit.

Um die Erbringung dieser Unterstützungsleistungen durch das angegebene Personal sicherzustellen, müssen alle zur Leistungserbringung eingeplanten bzw. eingesetzten Personen mindestens die folgenden allgemeinen Anforderungen erfüllen:

Das seitens des Bieters eingeplante Personal muss in entsprechender Personenzahl die Fähigkeiten für die in den Abschnitten 4.1.1.1 und 4.1.1.2 aufgeführten Aufgaben besitzen.

Gute Umgangsformen, Kollegialität und eine klare Bereitschaft zur Kooperation mit den ITZBund-Beschäftigten sowie ein methodisches Vorgehen werden vorausgesetzt.

Die vom Bieter für die Leistungserbringung vorgesehenen Personen müssen die deutsche Sprache sehr gut in Wort und Schrift beherrschen (mindestens C1 nach CEFR).

Die vom Bieter zur Leistungserbringung vorgesehenen Personen müssen ein gutes Leseverständnis der englischen Sprache aufweisen.

Die Bereitschaft zur Teilnahme an Projektsitzungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer bzw. mit Kunden des ITZBund am Sitz des Auftraggebers bzw. des jeweiligen Kunden des ITZBund muss gegeben sein. Eine grundsätzliche Bereitschaft zu Reisen muss daher gewährleistet sein.

Hinsichtlich des seitens des Auftragnehmers eingeplanten Personals wird die Bereitschaft zur erweiterten Sicherheitsüberprüfung Niveau Ü2 (Sabotage- und Geheimschutz) gemäß § 9 Sicherheitsüberprüfungsgesetz (SÜG) vorausgesetzt. Der Auftragnehmer stellt im Vorfeld sicher, dass das vorgesehene Personal für eine Sicherheitsüberprüfung geeignet ist. Personen, die noch nicht sicherheitsüberprüft sind, müssen zunächst beim Auftraggeber ein behördliches Führungszeugnis vorlegen. Etwaige für die Durchführung der

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

Sicherheitsüberprüfung bzw. die Einholung des behördlichen Führungszeugnisses anfallenden Kosten werden vom Auftraggeber nicht erstattet. Eine eingeleitete, aber noch nicht abgeschlossene Sicherheitsüberprüfung ersetzt das behördliche Führungszeugnis nicht.

Um zeitliche Verzögerungen nach Vertragsschluss zu vermeiden und einen unmittelbaren Einsatz des Personals des Auftragnehmers in sicherheitsempfindlichen Bereichen zu ermöglichen, muss eine festgelegte Mindestanzahl an qualifiziertem Personal bereits im Sinne des § 2 Abs. 1a SÜG in den letzten fünf Jahren gerechnet ab dem Zeitpunkt der Angebotsabgabe im hiesigen Vergabeverfahren eine Sicherheitsüberprüfung auf dem, Niveau Ü2 oder höherwertig durchlaufen haben, ohne dass ein Sicherheitsrisiko im Sinne des SÜG festgestellt wurde. So muss der Auftragnehmer über die in der Anlage 201 „Eignungskriterien“ genannte Mindestanzahl an Fachkräften verfügen, die in diesem Sinne bereits sicherheitsüberprüft sind.

Hinsichtlich des seitens des Auftragnehmers eingeplanten Personals wird die Bereitschaft zur Verpflichtung gemäß Verpflichtungsgesetz vorausgesetzt.

Hinsichtlich des seitens des Auftragnehmers eingeplanten Personals wird die Bereitschaft zur Verpflichtung auf das Datengeheimnis gemäß § 53 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) vorausgesetzt.

Die Qualität der Ausführung der genannten Aufgaben hängt im Wesentlichen von der Qualifikation und Erfahrung der mit der Ausführung des Auftrages beauftragten Personen des Auftragnehmers ab. Der Auftragnehmer hat daher für die Leistungserbringung Mitarbeiter anzubieten, deren berufliche Qualifikationen und Erfahrungen den gestellten Anforderungen an die jeweilige Rolle entsprechen.

Konkrete Anforderungen, Erfahrungen, besondere Kenntnisse sowie technisches Knowhow zu den einzelnen Rollen ergeben sich aus dem Kapitel 4.3.

Das vom Auftragnehmer benannte Personal muss für die Auftragsausführung grundsätzlich bereitstehen. Alternativ können Personen mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung eingesetzt werden.

Sollten Arbeitskräfte im Zuge des Personalaustausches gewechselt werden, so sind diese in Abhängigkeit vom konkreten Einarbeitungsaufwand für max. 5 bis 10 Werktage kostenfrei zur Einarbeitung zu stellen. Die Einschätzung des Einarbeitungsaufwandes erfolgt im Rahmen der Einsatzplanung der neu einzusetzenden Person.

4.3 Fachliche Anforderungen an die einzusetzenden Fachkräfte (Qualifikationsprofile)

Die Qualität der Leistungserbringung hängt im Wesentlichen von der Qualifikation und Erfahrung der mit der Ausführung des Auftrages beauftragten Personen (technische Fachkräfte) des Auftragnehmers ab. Das ITZBund benötigt die im Folgenden beschriebenen Qualifikationsprofile für die vorgesehenen Unterstützungsdienstleistungen und Aufgaben.

Der AN hat die Dienstleistungen ausschließlich mit qualifiziertem Fachpersonal zu erfüllen, dabei müssen die berufliche Qualifikation und Erfahrung des eingesetzten Personals mindestens den nachfolgenden gelisteten Anforderungen entsprechen.

Die Anforderungen müssen zum Zeitpunkt der Leistungserbringung erfüllt sein. Ausgenommen sind die Anforderungen zur Sicherheitsüberprüfung, die bereits zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe für eine untenstehend festgelegte Mindestanzahl an Personal erfüllt sein. Diese Anforderung besteht, damit eine hinreichende Anzahl

4.3.1 Qualifikationsprofil 1 für IT-Projektmanager

Die geforderte Ausprägung der folgenden Berufs- und Projekterfahrung, der praktischen Erfahrung sowie der praktischen Kenntnisse in Tools und Technologien werden für die Fachkraft entsprechend dem Bedarf des Einzelauftrages mit dem jeweiligen Einzelabruf konkretisiert. Die Fachkraft „**IT-Projektmanager**“ muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

a) Berufs- und Projekterfahrung:

Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung als Projektmanager im Prozessmanagement oder im Betrieb mit IT-Migration

oder

mindestens 3 Jahre Berufserfahrung als Projektmanager im Risikomanagement des Betriebes von IT-Verfahren mit IT-Migration

b) Praktische Erfahrungen in folgenden Bereichen:

- Agile Methoden im IT-Projektmanagement
- Projektmanagement- und Steuerungsmethoden in IT-Projekten mit IT-Migration
- Steuerungsmethoden und Durchführung der Steuerung des IT-Betriebs (auch Dispatching)
- Risikomanagement im operativen IT-Betrieb
- Kenntnisse und Durchführung des im Anforderungsmanagement und IT-Prozessmanagement

- operative IT Servicemanagementberatung
- Erstellen von Prozessdokumentationen oder Handbüchern
- Knowledgemanagement-Methoden in agilen IT-Projekten
- Konzeption, Moderation, Visualisierung und Dokumentation von Workshops zu informationstechnischen Detailthemen

c) Praktische Kenntnisse in folgenden Tools / Technologien:

- Microsoft Project oder ähnliche Projektmanagement-Tools zur Planung, Steuerung und Überwachung von IT-Projekten
- Atlassian Confluence
- Atlassian Jira

4.3.2 Qualifikationsprofil 2 – Subject Matter Expert

Die geforderte Ausprägung der folgenden Berufs- und Projekterfahrung, der praktischen Erfahrung sowie der praktischen Kenntnisse in Tools und Technologien werden für die Fachkraft entsprechend dem Bedarf des Einzelauftrages mit dem jeweiligen Einzelabruf konkretisiert. Die Fachkraft „**Subject Matter Expert**“ muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

a) Berufs- und Projekterfahrung:

- Mindestens 5 Berufserfahrung in der technischen Applikationsadministration im operativen Systembetrieb
oder
Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in der Administration von Linux basierten IT-Systemen

b) Praktische Erfahrungen in folgenden Bereichen:

- Methoden der Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle von betrieblichen Tätigkeiten in der technischen Administration im Applikationsbetrieb
- konzeptionelle Weiterentwicklung von Deployment-Systemen und Umsetzung der Konzeption
- Methoden des Incidentmanagement und der Analyse von Störungen
- Incidentbearbeitung und Troubleshooting
- Fehlerbehebung in der Massendatenverarbeitung
- Problemmanagement im IT-Betrieb

- Evaluation von Technologien im Bereich IT-Applikationsbetrieb und Mitwirkung an der Formulierung von Entscheidungsvorlagen
- Produktionsüberwachung und Nutzung gängiger, marktüblicher Tools für Applikationen und IT-Infrastruktur
- Entwickeln und Benutzen von CI/CD Pipelines oder Weiterentwicklung von Methoden zum Softwaredeployment

c) Praktische Kenntnisse:

Praktische Erfahrung mit den im folgenden genannten Technologien von jeweils mindestens 3 Jahren pro Spiegelstrich/Technologiekategorie.

Bei Nennung mehrerer Technologien pro Spiegelstrich (Technologiekategorie) ist eine praktische Erfahrung in allen einzelnen Technologien der Technologiekategorie notwendig, die Erfahrung von mindestens 3 Jahren kann sich in diesem Fall aber auf alle Technologien der jeweiligen Technologiekategorie aufteilen. Die geforderte Erfahrung von 3 Jahren muss insofern nur akkumuliert für die jeweilige Technologiekategorie bzw. den Spiegelstrich vorliegen. Bei durch einen Schrägstrich oder ein „oder“ getrennten Technologien, genügt eine Erfahrung zu mindestens einer dieser entsprechend getrennten Technologien.

- IBM MQ Advanced
- Apache Cassandra
- Apache Kafka
- Oracle DBMS
- ArgoCD und Hashicorp Vault und Helm
- Docker inkl. Docker Swarm und Kubernetes/Openshift
- PNR Deploymentpipeline und Ansible

4.3.3 Qualifikationsprofil 3 – Plattform-Administrator

Die geforderte Ausprägung der folgenden Berufs- und Projekterfahrung, der praktischen Erfahrung sowie der praktischen Kenntnisse in Tools und Technologien werden für die Fachkraft entsprechend dem Bedarf des Einzelauftrages mit dem jeweiligen Einzelabruf konkretisiert. Die Fachkraft „**Plattform-Administrator**“ muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

Rahmenvertrag für externe Dienstleistung zur Unterstützung des ITZBund im Wirkbetrieb des PNR Fachverfahren

Vergabeunterlage

Anlage 1 – Leistungsbeschreibung, Version 1

a) Berufs- und Projekterfahrung:

- Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung als technischer Applikations-Administrator im operativen Systembetrieb
- oder**
- Erfahrung in der Administration von Linux-basierten IT-Systemen

b) Praktische Erfahrungen in folgenden Bereichen:

- Installation, Konfiguration, Administration, Dokumentation und Betrieb von IT-Anwendungen
- Incidentbearbeitung, troubleshooting und Analyse von Einzeltickets
- Produktionsüberwachung von Applikationen und deren IT-Infrastruktur
- Shellskript-Programmierung
- Deploymentmanagement
- Fehlerbehebung in der Massendatenverarbeitung

c) Praktische Kenntnisse:

Praktische Erfahrung mit den im folgenden genannten Technologien von jeweils mindestens 3 Jahren pro Spiegelstrich/Technologiekategorie.

Bei Nennung mehrerer Technologien pro Spiegelstrich (Technologiekategorie) ist eine praktische Erfahrung in allen einzelnen Technologien der Technologiekategorie notwendig, die Erfahrung von mindestens 3 Jahren kann sich in diesem Fall aber auf alle Technologien der jeweiligen Technologiekategorie aufteilen. Die geforderte Erfahrung von 3 Jahren muss insofern nur akkumuliert für die jeweilige Technologiekategorie bzw. den Spiegelstrich vorliegen. Bei durch einen Schrägstrich oder ein „oder“ getrennten Technologien, genügt eine Erfahrung zu mindestens einer dieser entsprechend getrennten Technologien.

- Ansible und entweder Docker/Docker Swarm oder Kubernetes oder Openshift
- HashiCorp Vault und GITLab
- Splunk oder ELK Stack
- Prometheus und Grafana

4.3.4 Qualifikationsprofil 4 – Enterprise IT-Architekt

Die geforderte Ausprägung der folgenden Berufs- und Projekterfahrung, der praktischen Erfahrung sowie der praktischen Kenntnisse in Tools und Technologien werden für die Fachkraft entsprechend dem Bedarf des Einzelauftrages mit dem jeweiligen Einzelabruf konkretisiert. Die Fachkraft „**Enterprise IT-Architekt**“ muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

a) Berufs- und Projekterfahrung:

Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung als Enterprise IT-Architekt in der Entwicklung von Architekturkonzepten und in der Planung von IT-Migrationen

b) Praktische Erfahrungen in folgenden Bereichen:

- Technologieeinführung und Migration in IT-Verfahren
- Solutions-Designs zu Kundenanforderungen
- Verfassen von Architekturdokumentationen und Weiterentwicklung von Architekturen
- Evaluation von Technologien, IT-Prozessen und IT-Tools im Bereich IT-Applikationsbetrieb und Formulierung von Entscheidungsvorlagen
- Fachkenntnis zu verschiedenen Informationsarchitekturen
- Automatisierung von Softwaredeployments in einer Containerumgebung

c) Praktische Kenntnisse in folgenden Tools / Technologien:

- Enterprise Architekturframeworks (z.B. Togaf)
- Arc42
- Confluence
- Atlassian Jira

5 Vertragliche Rahmenbedingungen / Einzelabruf

Die Leistungserbringung erfolgt auf Grundlage von Einzelabrufen aus dem jeweiligen Rahmenvertrag des einzelnen Fachloses. Die Einzelabrufe basieren auf EVB-IT Dienstverträgen mit dem jeweiligen Rahmenvertragspartner (siehe Anlage „Muster EVB-IT Dienstvertrag“).

Dienstleistungen können zudem mit dem vereinfachten Abrufformular beauftragt werden (siehe Anlage „Bestellformular RV-Abruf DL“).

Der Umfang der Einzelabrufe kann variieren und die Einzelheiten der Abrufleistungen werden im Einzelabruf konkretisiert und festgelegt (z. B. Leistungsort, Leistungszeitraum und Leistungsinhalt, einzusetzende Qualifikationsprofile und Mengen).

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, die Qualifikation der Personen vor Einsatz in einem persönlichen Gespräch festzustellen und/oder von der Person einen Lebenslauf zu erhalten, zu prüfen und bei mangelnder Qualifikation abzulehnen.

Eine Mindestabnahmemenge besteht nicht.

Der Abruf von Dienstleistungen kann umgehend im Anschluss an die Zuschlagserteilung erfolgen. Das einzusetzende Fachpersonal muss zu dem im Einzelabruf genannten Zeitpunkt und entsprechend den fachlichen Anforderungen zum Einsatz zur Verfügung stehen.