



Teil B Leistungsbeschreibung

(wird bei Zuschlagserteilung Vertragsbestandteil)

"KESTRA 2026"

Anlagen:

Anlage 1	Hausordnung der BA
Anlage 2	Organisation der BA
Anlage 3	entfällt
Anlage 4	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

1.	Allgemeines.....	3
1.1	Ist-Zustand	3
1.2	Soll-Zustand	3
1.3	Nachhaltigkeit	3
2.	Ausschreibungsgegenstand.....	4
2.1	Softwareprodukte	4
2.1.1	Beschreibung der Software.....	4
2.1.2	Barrierefreiheit der Benutzeroberfläche	4
2.1.3	Lizenzbedingungen.....	5
2.1.4	Software-Asset-Management (SAM) der BA.....	5
2.2	Softwarepflege und Support	5
2.2.1	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten / Störungsklassen	7
2.2.2	Störungsklassen	7
2.3	Art der Lieferung	8
2.4	Vertragslaufzeit und Dauer der Leistung	8
3.	Datenschutz	8
4.	Abkürzungen / Glossar.....	9

1. Allgemeines

1.1 Ist-Zustand

Die BA betreibt eine Private Cloud. Dienste sowie die virtuelle Infrastruktur und die Automatisierungs- und Orchestrierungsplattform werden in einem eigenen Portal dargestellt.

Alle Verfahren und IT-Systeme der BA nutzen diese Plattform zur Bereitstellung ihrer Services, das sind momentan ca. 13.000 virtuelle Systeme.

Mittlerweile stößt die Automatisierung/Orchestrierung und das Cloud Self Service Portal der BA an seine Grenzen.

1.2 Soll-Zustand

Um das strategische Ziel, den bevorstehenden technologischen und organisatorischen Wandel ganzheitlich und zukunftsicher zu gestalten und weiterzuentwickeln, muss die Bereitstellung der IT-Services angepasst werden.

Um dies zu erreichen, sollen die Komponenten des Automatisierungs- und Orchestrierungsstacks der BA perspektivisch ausgetauscht werden. Die Erstellung von Routinen soll vereinfacht werden, um eine einfachere, schnellere Bereitstellung der IT-Services der BA zu ermöglichen. Mit der Software KESTRA soll dieses Ziel erreicht werden.

1.3 Nachhaltigkeit

Green-IT und Umwelt

Um Umweltbelastungen zu reduzieren, das Angebot umweltfreundlicher Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und / oder die Markteinführung innovativer umweltfreundlicher Produkte gezielt zu unterstützen, beschafft die BA energieeffiziente Produkte und Dienstleistungen. Weiter achtet die BA darauf, dass ein entsprechendes Umwelt- oder Energiemanagementsystem (z. B. EMAS, ISO-140051) bei potentiellen Auftragnehmern (AN) vorliegt.

In die Leistungsbeschreibung bzw. das Leistungsverzeichnis fließen daher ggf. auch Umwelt-, Klima- und insbesondere Energieeffizienzaspekte durch Verwendung entsprechender Kriterien ein.

Vorzulegende Nachweise werden im Leistungsverzeichnis explizit angefordert.

Im Zuge der Leistungserbringung wird eine aktive Mitarbeit zum Thema Nachhaltigkeit vorausgesetzt. Insbesondere setzen wir voraus, dass entsprechende Daten nach Aufforderung durch die BA durch den AN zur Verfügung gestellt werden z. B. „Product Carbon Footprint (PCF)“.

Soziale Nachhaltigkeit

Die BA beachtet beim Einkauf soziale Nachhaltigkeitskriterien.

2. Ausschreibungsgegenstand

Während des Leistungszeitraums sind folgende Leistungen vom AN zu erbringen:

Nicht-optionale Leistung:

- Zeitlich befristete Überlassung von Lizenzen der KESTRA Software (s. Kapitel 2.1.1),
 - inkl. zugehöriger Pflege- und Supportleistungen durch den Hersteller Kestra (s. Kapitel 2.2)
 - 2 Blocks Additional Users (200 Nutzer = 2 Blocks à 100 User)
 - 1 Additional Tenants

2.1 Softwareprodukte

2.1.1 Beschreibung der Software

Ifd. Nr	Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr.	Anzahl (fix)
<i>12 Monate zeitlich befristete Überlassung – inkl. Pflege- und Supportleistungen (s. Kapitel 2.2)</i>		
1	KESTRA Enterprise Edition – SKU-262110	1
2	Additional Users – SKU-262114	2
3	Additional Tenants – SKU 262112	1

Tabelle 1: Übersicht zu beschaffende Software

2.1.2 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.

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

2.1.4 Software-Asset-Management (SAM) der BA

Die BA betreibt ein Softwarelizenzmanagement. Dies beinhaltet eine sorgfältige Erhebung der hierfür benötigten Daten zum Zeitpunkt 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 KESTRA, für die zeitlich befristet zu überlassenen Lizenzen (s. Kapitel 2.1) während des Leistungszeitraumes zur Verfügung. Der Auftragnehmer kann auch zugleich der Hersteller sein.

Der Leistungsumfang orientiert sich am „Service Level Agreement“ 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 2.4) 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. Erst nach Freigabe erfolgt die Installation im Produktivsystem (ebenfalls durch die BA).

Seitens der BA besteht keine Abrufverpflichtung für neue Programmstände.

Pflege- und Supportleistungen 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.
- 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 (s. Glossar).
 - Im Fehlerfall werden erforderlichen Log- und Fehlerdateien bereitgestellt, sofern die BA sicherstellen kann, dass darin keine personenbezogene bzw. personenbeziehbare Informationen enthalten sind.
 - Während der Fehlerbehebung wird eine eng abgestimmte Vorgehensweise erwartet.
- Bereitstellung eines englischsprachigen Supports zur Beantwortung von Fragen der BA (telefonisch / per E-Mail / per Online-Portal usw.) innerhalb der Servicezeiten.

Tätigkeiten vor Ort, in den Räumlichkeiten der BA sowie ein Remote-Zugriff auf die IT-Systeme der BA sind nicht möglich.

2.2.1 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten / Störungsklassen

Es gelten folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

Störungs- klassen	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
1	1 Arbeitstag	Für die Wiederherstellungszeiten gelten die Regelungen gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 der EVB-IT Pflege S AGBs. AN und BA vereinbaren für jeden Einzelfall eine angemessene Frist.
2	2 Arbeitstage	
3	3 Arbeitstage	
4	5 Arbeitstage	

Tabelle 2: Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Der AN/Hersteller bestätigt der BA innerhalb der Reaktionszeit den Eingang der Störungsmeldung in elektronischer Form (E-Mail oder Mitteilung über die Online-Ticketplattform).

Von der BA werden keine konkreten Wiederherstellungszeiten vorgegeben. Es wird jedoch eine angemessene Wiederherstellungszeit erwartet. Dabei sind die Störungsklassen (s. Folgeabschnitte) und die damit verbundenen negativen Auswirkungen auf den Betrieb 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.

2.2.2 Störungsklassen

Hinweis:

Die Zuordnung von Fehlern, Mängeln usw. in die Störungsklassen erfolgt zwischen Hersteller und der BA.

Störungsklassen	Definition
1 (Kritisch)	Eine Instanz reagiert nicht. Es gibt keine Problemumgehung. Dies beeinträchtigt die Geschäftsfähigkeit des Unternehmens.
2 (Hoch)	Eine laufende Instanz meldet Leistungseinbußen/eingeschränkte Funktionen und/oder es ist eine Problemumgehung verfügbar. Dies beeinträchtigt teilweise die Fähigkeit des Unternehmens, seine Geschäfte auszuführen
3 (Mittel)	Eine laufende Instanz meldet geringfügige Fehler. Ein Workaround ist verfügbar. Der Fehler betrifft eine kleine Anzahl von Benutzern, nicht jedoch das Geschäft des Unternehmens.
4 (Niedrig)	Eine laufende Instanz meldet keinen Fehler. Dies betrifft Benutzer, die Fragen zum Produkt haben.

Tabelle 3: Definition Störungsklassen



2.3 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 über das Webportal der Fa. KESTRA.

Eine Webportal-Lösung eines Drittanbieters ist nicht zulässig.

2.4 Vertragslaufzeit und Dauer der Leistung

Der Vertrag beginnt mit Zuschlag.

Der Leistungszeitraum beginnt ebenfalls mit Zuschlag und endet nach Ablauf von 12 Monaten, gleichzeitig mit der Vertragslaufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

3. 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.



4. Abkürzungen / Glossar

Begriff	Bemerkung
AN	Auftragnehmer
Arbeitstag	Montag bis Freitag mit Ausnahme von → Feiertagen
BA	Bundesagentur für Arbeit
Barrierefreiheit	Gesetzliche Vorgaben gemäß → BITV 2.0
BITV 2.0	Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung)
Dienststelle	Sammelbegriff für alle Lokationen der BA u. a. Arbeitsagenturen und Geschäftsstellen.
Feiertag	Als Feiertage gelten bundeseinheitliche Feiertage und Feiertage des Bundeslandes Bayern, sowie der 24. Dezember und der 31. Dezember.
Programmstand	Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version.
RD	Regionaldirektion bzw. Regionaldirektionsbezirk (Zuständigkeitsbereich einer RD).
Remote	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Leistungen.
Servicezeit	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)

Tabelle 4: Glossar