

Teil B Leistungsbeschreibung

(wird bei Zuschlagserteilung Vertragsbestandteil)

OSA-Modulentwicklung

Anlagen:

Anlage 1	entfällt
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 4.1	entfällt
Anlage 4.2	entfällt
Anlage 4.3	entfällt
Anlage 5	Angaben zu Software-Nutzungsrechten
Anlage 6	OSA-POE Beispielvisualisierungen

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

Inhaltsverzeichnis

1.	ALLGEMEINES	4
1.1	ORGANISATORISCHE STRUKTUREN.....	4
1.2	IST-ZUSTAND	6
1.3	SOLL-ZUSTAND.....	6
2.	AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND.....	7
2.1	SAAS-LÖSUNG INKL. SAAS-BETRIEBSSERVICES.....	7
2.1.1	VERWENDUNG / ZIELGRUPPE OSA-MODULE	10
2.1.2	ANFORDERUNGEN AN DIE SAAS-LÖSUNG	10
2.1.3	VERIFIZIERENDE TESTSTELLUNG.....	16
2.1.4	LIZENZBEDINGUNGEN.....	17
2.1.5	SOFTWARE-ASSET-MANAGEMENT (SAM) DER BA	17
2.2	ART DER LIEFERUNG.....	18
2.3	OPTIONALES DIENSTLEISTUNGSKONTINGENT	18
2.3.1	UMFANG DER DIENSTLEISTUNGSUNTERSTÜTZUNG	18
2.3.2	ORT UND ZEITEN DER DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG	18
3.	UMFANG UND DAUER DER LEISTUNG	18
4.	BARRIEREFREIHEIT	19
5.	ALLGEMEINE BESTELL- / VERTRAGSABWICKLUNG.....	20
5.1	ALLGEMEINES	20
5.2	PUBLIC ELECTRONIC PROCUREMENT – PEP	20
5.2.1	INVENTARISIERUNGSPFLICHTIGE GÜTER UND LEISTUNGEN.....	20



5.2.2 NICHT INVENTARISIERUNGSPFLICHTIGE GÜTER UND DIENSTLEISTUNGEN	21
5.3 E-RECHNUNG.....	21
5.4 LIEFERANTENMANAGEMENT.....	21
6. UNETHISCHES VERHALTEN.....	23
7. DATENSCHUTZ.....	24
7.1 GEGENSTAND UND DAUER DER VERARBEITUNG.....	24
7.2 KONKRETISIERUNG DES AUFTRAGSINHALTES	24
7.2.1 BERICHTIGUNG, EINSCHRÄNKUNG UND LÖSCHUNG VON DATEN	25
7.2.2 DATENSICHERUNG.....	25
7.2.3 MITTEILUNG BEI VERSTÖßEN DES AUFTRAGNEHMERS.....	26
8. SICHERHEITSKONZEPT	26
9. ABKÜRZUNGEN / GLOSSAR	26

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,
- 300 Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen, gen), 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 Bürgerinnen und 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,
- Entgeltersatzleistungen, 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 ITDP (Informationstechnologie und digitale Prozesse) und dem IT-Systemhaus zusammen.

Die ITDP 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 ITDP 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** (GfBA) 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 **Geschäftsbereich 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

Die Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) verfügt bisher nicht über eine Software mit der Online-Self-Assessments (OSA) erstellt und in die eigene Website integriert werden können.

Daher fehlen Studieninteressierten Möglichkeiten sich eigenständig und interaktiv über die Bildungsangebote der Hochschule zu informieren. Mangels hausinterner Studienberatung ist daher ein Rückgriff auf klassische Informationsangebote, wie Internetseite, gedruckte Infomaterialien oder Berufsberatung notwendig. Dies ist nicht mehr zeitgemäß.

1.3 Soll-Zustand

Der HdBA steht eine SaaS-Lösung zur Verfügung über die ein Online-Self-Assessment erstellt werden kann, welches dann auf der eigenen Website integriert wird.

Studieninteressierte erhalten darüber die Möglichkeit sich besser und interaktiver über die Bildungsangebot der Hochschule zu informieren.

2. Ausschreibungsgegenstand

Zur Erreichung des unter Kapitel 1.3 beschriebenen Soll-Zustandes sind vom Auftragnehmer (AN) während der Vertragslaufzeit folgende Leistungen zu erbringen:

nicht-optional

- Bereitstellung und Betrieb einer SaaS-Lösung für OSA-Module - inkl. SaaS-Betriebs-services (s. Kapitel 2.1)

optional

- Dienstleistungskontingent zur Unterstützung (s. Kapitel 2.3)

2.1 SaaS-Lösung inkl. SaaS-Betriebsservices

Der AN stellt dem AG die folgende SaaS-Lösung während der Vertragslaufzeit zur Nutzung bereit.

Produktbezeichnung und -beschreibung, Produkt-Nr.	Lizenzart	Anzahl
SaaS-Lösung zur Erstellung und Verwaltung von OSA-Modulen für die Website der HdBA (www.hdba.de)	Unternehmensli- zenz	1

Tabelle 1: Beschreibung Software

Der AN verantwortet Bereitstellung und Betrieb der SaaS-Lösung sowie die zugehörigen SaaS-Betriebsservices.

Im Rahmen der erstmaligen Bereitstellung / Lieferung der Zugänge (s. Kapitel 2.2) erfolgt ein digitales (Microsoft Skype oder Teams) Kick-Off mit dem AN, um insbesondere aufkommende fachliche und technische Fragen zu klären. HdBA und AN stimmen sich nach Zuschlag bezüglich eines entsprechenden Termin ab. Dieser wird nicht gesondert vergütet. Gleiches gilt auch für ggf. beim AN anfallende Tätigkeiten, die im Rahmen der erstmaligen Bereitstellung notwendig sind (z.B. Einrichtung von Zugängen).

Die HdBA übernimmt sowohl die inhaltliche Gestaltung als auch die Implementierung der OSA-Module. D.h. diese Tätigkeiten fallen nicht in den Verantwortungsbereich des AN. Der AN muss gewährleisten, dass die beschriebenen Module im System implementiert werden können.

Der Betrieb der SaaS-Lösung umfasst insbesondere:

- die technische Bereitstellung und Administration der Software über eine Cloud-Infrastruktur,
- die Sicherstellung von Verfügbarkeit und Performance gemäß vereinbarten Service-Level-Standards (SLAs).

Die SaaS-Betriebsservices sind integraler Bestandteil der geschuldeten Leistung umfassen insbesondere:

- Fehlerbehebung: Analyse und Behebung technischer Störungen, Fehlfunktionen oder sicherheitsrelevanter Schwachstellen innerhalb der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (s. Tabelle 2). Im Rahmen der Fehlerbehebung werden keine Log- und Konfigurationsfiles erhoben, die personenbezogene Daten enthalten.
- Regelmäßige Aktualisierung der Software (z. B. durch kostenfreie Produkt-Updates, -Upgrades, -Patches, –Releases, Hotfixes).
 - Updates, welche Auswirkungen auf Nutzer des Systems haben, müssen der BA vorab (mindestens 2 Kalenderwochen) per E-Mail mitgeteilt werden.
 - AN-seitige Anpassungen an der SaaS-Lösung müssen in der Zeit von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr stattfinden, sodass weder die Softwarenutzung für die Mitarbeiter der HdBA noch die Bearbeitung der Module für die Nutzer (Studieninteressierte über HdBA-Website) eingeschränkt ist.
 - Der AN hat sicherzustellen, dass hinterlegte Daten bei einer Anpassung der Software (z.B. durch ein Update) nicht verloren gehen und mit der aktualisierten Version weiterhin kompatibel sind.
- Dokumentation: Laufende Aktualisierung und Bereitstellung technischer und nutzerorientierter Dokumentationen (z. B. Benutzerhandbuch, Release Notes) in elektronischer Form.
 - Bei Anpassungen an der Software aktualisiert der AN die zugehörigen Dokumentationen (z. B. Benutzerhandbuch) und stellt diese der BA elektronisch per E-Mail zur Verfügung.
 - Im Rahmen von Updates verpflichtet sich der AN zur Bereitstellung von Release-Notes (in PDF-Form) per E-Mail. Die E-Mail-Adresse wird nach Zuschlagserteilung mitgeteilt.
- Bereitstellung eines deutschsprachigen AN-Supports zur Beantwortung von Fragen der BA (telefonisch, per E-Mail und/oder schriftlich/Post) mit folgenden Leistungsmerkmalen:
 - Bereitstellung einer Service-Hotline innerhalb der **Servicezeiten (Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage)**, welche über eine einzige Rufnummer erreichbar sein muss

Der 1st-Level-Support wird von der BA übernommen. Sofern ein Anliegen nicht geklärt werden kann, wird ein Supportfall beim AN ausgelöst, welcher dann den 2nd-Level-Support übernimmt.

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

Verfügbarkeit (Betriebszeit) der SaaS-Lösung

Der Betrieb muss während der gesamten Vertragslaufzeit kontinuierlich und ohne Unterbrechungen (außerhalb angekündigter Wartungsfenster) sichergestellt werden.

Der AN gewährleistet eine technische Verfügbarkeit der SaaS-Lösung von mindestens 99,5 % Betrachtungszeitraum ein Vertragsjahr, bezogen auf die produktive Betriebszeit (24/7).

Die Verfügbarkeit wird monatlich durch den AN protokolliert und der BA auf Anfrage nachgewiesen (als Bericht / Übersicht per Mail).

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Der AN hat die im Folgenden definierten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (Tabelle 2) zwingend einzuhalten.

<u>Stö- rungs- klasse</u>	<u>Kurzbeschreibung</u>	<u>Reaktionszeit</u>	<u>Wiederher- stellungszeit</u>
Prio 1	Betriebsverhindernde Störung Ausfall des Systems, Datenschutzpanne, IT-Sicherheitsvorfall <i>Beispiel:</i> <i>Es kann auf die Lösung nicht zugegriffen werden.</i>	Bis zu 90 Min.	Bis zu 7 h
Prio 2	Betriebsbehindernde Störung Negative Beeinträchtigung (z. B. Performance, Funktionalität) <i>Beispiel:</i> <i>Die Funktionen des Administrators bzw. Moderator fallen aus, sodass diese nicht mehr steuernd in die Community eingreifen können.</i>	Bis zu 4 h	Bis zu 22 h
Prio 3	Leichte Störung Technische Anfragen, Unterstützung, Feature Requests etc. <i>Beispiel:</i> <i>Die Funktionen der Teilnehmer stehen nicht mehr in vollem Umfang zur Verfügung.</i>	Bis zu 12 h	Bis zu 44 h

Tabelle 2: Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Die Fehlerpriorität wird durch die BA festgelegt und bei Eröffnung einer Supportanfrage mit angegeben.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang einer Störungsmeldung (der BA) beim AN (telefonisch, per Mail, per Post). Der AN hat unverzüglich – spätestens jedoch bis zum Ablauf der o.g. Zeitangaben – auf diese Meldung zu reagieren. Unter Reaktion ist dabei zumindest eine Eingangsbestätigung per Mail, besser jedoch eine Kontaktaufnahme zur Abstimmung des weiteren Vorgehens zu verstehen.

Die Wiederherstellungszeit beginnt ebenfalls mit Eingang der Störungsmeldung beim AN und endet mit deren Behebung. Die Behebung muss der BA per E-Mail gemeldet werden.

Der AN muss die BA eigenständig über Meilensteine der Störungsbeseitigung (per E-Mail) informieren. Weiterhin muss eine Statusupdate (per E-Mail) erfolgen, sofern ein Mitarbeiter des AGs dieses anfordert.

Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen innerhalb der Servicezeiten (s. Glossar).

2.1.1 Verwendung / Zielgruppe OSA-Module

Im Folgenden wird ein Überblick über die Verwendung der OSA-Module und deren Zielgruppe gegeben.

Die seitens der HdBA in der SaaS-Lösung erstellten OSA-Module werden (durch die HdBA) auf der Website der Hochschule (www.hdba.de) eingebettet. Studieninteressierte sollen sich über die Informationsangebote einen Überblick über die Bachelorstudiengänge verschaffen und auch ihre Eignung/Passung für diese prüfen können.

Als Studieninteressierte kommen dabei sowohl Schulabgängerinnen und Schulabgänger als auch bereits berufstätige Personen in Betracht.

Die - seitens der HdBA zu erstellenden - OSA-Module werden dabei diagnostische Verfahren (Kompetenzfragebogen, Situative Beurteilungstests, Erwartungs-/Interessentest) als auch interaktive Informationselemente (u.a. Wissensquiz, Vorschau auf die BPS-Testung) beinhalten.

2.1.2 Anforderungen an die SaaS-Lösung

Die SaaS-Lösung muss ein **Editor(-system)** enthalten, über das OSA-Module wie folgt gestaltet werden können:

Inhaltliche Integration und Gestaltung

Alle Modulinhalt (z. B. Fragen, Antwortformate, Feedbackmechanismen) müssen vollständig in die Systemumgebung eingebunden werden können. Dies beinhaltet sowohl technische als auch didaktische Anforderungen, einschließlich der Umsetzung interaktiver Elemente und dynamischer Feedbacklogiken.

Grafische und layout-bezogene Gestaltung

Die SaaS-Lösung muss die Entwicklung individueller Layout- und Grafikelemente ermöglichen. Dazu gehören u.a. Möglichkeiten zur optischen Strukturierung der Module und Icons, zu einer individuellisierten Farbgestaltung sowie zum Hinterlegen eines responsiven Verhaltens. Im System muss das CI-Design der HdBA / BA hinterlegt werden können.

Implementierung der initialen Normstichprobe

Hierzu gehört die technische Einbindung von Normdaten sowie die Definition der zugrundeliegenden Vergleichslogiken, sowie die Ergebnismeldung an die OSA-Teilnehmer.

Internetgestützte und frei zugängliche Bearbeitung

Die über die SaaS-Lösung erstellten OSA-Module müssen internetgestützt und frei zugänglich sein, sodass Studieninteressierte sie kostenlos und ortsunabhängig nutzen können.

Wie unter Kapitel 2.1.1 beschrieben, werden die OSA-Module in die Website der HdBA eingebettet. Die SaaS-Lösung muss über eine entsprechende technische Möglichkeit verfügen.

Modularer Aufbau

Die einzelnen OSA-Module müssen in individuell gewählter Reihenfolge bearbeitet werden können. Unterbrechungen und Wiederaufnahmen der Bearbeitung müssen möglich sein.

Konzepttreue Umsetzung

Die Module müssen konzepttreu umgesetzt werden können (durch die HdBA), einschließlich der Platzierung von Textpassagen sowie Multimedia-Elementen (Bilder, Audio-, Videodateien) in grafisch ansprechender Form. Geschlossene Fragenformate (Einfach-, Mehrfachauswahl, Matrixformat) und freie Textfelder müssen einbindbar sein.

Unmittelbare Ergebnissrückmeldung

Die Module müssen eine unmittelbare Ergebnissrückmeldung auf Grundlage der individuellen Eingaben bieten. Dies umfasst die Aggregation von Einzelwerten bspw. zu Summenscores und deren Übertragung in Normwerte. Die Rückmeldungen müssen in verschiedenen Grafikformaten (z.B. Linien-, Balken-, Tortendiagramme) und in Textform dargestellt werden können.

Verfahrenspflege und Editierbarkeit

Die SaaS-Lösung muss die Möglichkeit einer benutzerseitigen Pflege und Editierbarkeit der Modulinhalte bieten.

Nutzerrollen und Rechte

Die SaaS-Lösung muss die Definition und Verwaltung verschiedener Nutzerrollen ermöglichen (z.B. Administrator, Autor und Teilnehmer). Jede Rolle muss über klar abgegrenzte Zugriffsrechte auf Inhalte, Funktionen und Auswertungen verfügen, um eine sichere und strukturierte Nutzung zu gewährleisten.

Datenexport

Die SaaS-Lösung muss die Ergebnisse der Self Assessments sowohl auf individueller als auch auf aggregierter Ebene darstellen. Für die internen Nutzer (d.h. MAs der HdBA) muss ein Export als PDF- und CSV-Datei möglich sein.

Für externe Nutzern (Teilnehmer über die Website) muss es möglich sein, die individuellen Ergebnisse als PDF exportieren zu können. Somit wird auch im Nachgang eine Zugriffsmöglichkeit sichergestellt. Damit wird eine weitere Nutzung der Ergebnisse – insbesondere im Rahmen von Einzelberatungen – möglich.

Einhaltung der DSGVO

Die SaaS-Lösung muss die datenschutzrechtlichen Vorgaben der BA (s. Kapitel 7) erfüllen.

Barrierefreiheit

Die SaaS-Lösung muss die barrierefreie Gestaltung von OSA-Modulen ermöglichen. Die diebezüglichen Vorgaben der BA werden in Kapitel 4 aufgeführt.

Anzahl Nutzer

Es muss ein Simultanzugriff von mindestens 500 Usern auf die OSA-Module möglich sein.

Hinweis:

Wie bereits unter Kapitel 2.1.1 beschrieben, obliegen Konzeption und inhaltliche Gestaltung der HdBA. Gleiches gilt auch für die Verlinkung auf die hauseigene Website. D.h. diese Aufgaben fallen nicht in den Verantwortungsbereich des AN. Der AG stellt dem AN die Ergebnisse in Form von Dokumenten oder Mockups zur Verfügung.

Diagnostische Module

Im Folgenden werden die erforderlichen diagnostischen Module sowie die Anforderungen an diese definiert.

Anforderungen an die Erfassung der mittels diagnostischer Module erhobenen Persönlichkeitseigenschaften/Kompetenzen/Interessen:

Bei der Erhebung der verschiedenen diagnostischen Module muss, im Rahmen der Möglichkeiten des Onlineverfahrens, Objektivität sichergestellt werden. Objektivität bedeutet, dass die Ergebnisse der diagnostischen Module unabhängig von den Bedingungen sein müssen, unter denen sie durchgeführt, ausgewertet und interpretiert wurden. Da die Durchführungsobjektivität durch die unbeaufsichtigte Bearbeitung nicht sichergestellt werden kann, sind Plausibilitätsprüfungen notwendig. Beispielweise über die Bearbeitungszeit oder die Betrachtungszeit der Ergebnisse. Es muss demnach sichergestellt werden, dass diese Zeiten gespeichert und für die Ergebnismeldung genutzt werden können. Die Auswertungs- und Interpretationsobjektivität (Verarbeitung und Rückmeldung) müssen jedoch systemseitig gegeben sein.

Bei den umzusetzenden Item-Formaten handelt es sich um Ratingskalen (5 bis 7 Ausprägungen) und dichotome (ja/nein) Formate. Für detaillierte Informationen zu den einzelnen Modulen siehe Folgeabschnitte.

Anforderungen an die Verarbeitung der mittels diagnostischer Module erhobenen Persönlichkeitseigenschaften/Kompetenzen/Interessen:

Eine Rekodierung von Variablen muss möglich sein. Rekodierte Werte sollten bestmöglich als neue Variable gespeichert werden und müssen für die Auswertung (bspw. Mittelwertbildung) genutzt werden können. Dabei müssen beispielsweise Variablen, die eine geringe Merkmalsausprägung abbilden durch Lineartransformation rekodiert werden. Außerdem muss es möglich sein, Abweichungen einzelner Itemwerte von Referenzwerten zu bestimmen (bspw. Differenz zwischen Antworten von Teilnehmern und a priori festgelegten Referenzwerten).

Die Individuumskennwerte müssen der bearbeitenden Person eindeutig zugeordnet und verschiedene Kennwerte (Maße der zentralen Tendenz und Dispersionsmaße) berechnet werden können. Die ermittelten Kennwerte stellen die Grundlage für die individuumsspezifische Rückmeldung dar.

Eine Auswahl verschiedener Datenformate wäre wünschenswert, ein Datenexport im .CSV-Format muss zwingend gewährleistet sein.

Anforderung an die Rückmeldungselemente:

Damit den OSA-Teilnehmenden individuumsspezifische Rückmeldungen gegeben werden können, die den Ansprüchen psychometrischer Gütekriterien entsprechen, müssen die Antworten zunächst wie oben beschrieben erfasst und verarbeitet werden.

Weiterhin muss die Möglichkeit bestehen, eine norm- oder kriteriumsorientierte Interpretation zu erlauben. Dafür müssen bspw. Daten einer Referenzstichprobe oder spezifische Cut-Off Werte im System hinterlegt werden können, damit ein Vergleich der individuumsspezifischen Angaben mit den gemittelten Werten einer Referenzstichprobe (bspw. erfolgreiche Studierende, andere Bewerbende, ...) oder einem/mehreren Cut-Off Werten möglich ist. Die Rückmeldungselemente müssen sich aus einer grafischen, einfach zu verstehenden, Darstellung und einem Textelement, dass abhängig, bspw. zu den Differenzwerten einer Referenzstichprobe, ist, zusammensetzen.

Für die Visualisierung müssen verschiedene grafische Optionen zur Verfügung stehen, bspw. Linien- oder Netzdiagramme. Es müssen unterschiedliche Farbgebung, bspw. für die Gegenüberstellung individuumspezifischer Werte und Werte einer Referenzstichprobe, möglich sein.

Die Rückmeldung muss zusätzlich mit Textbausteinen erfolgen. Dabei werden für jedes diagnostische Verfahren unterschiedliche Textbausteine hinterlegt (z.B. unterdurchschnittliche/durchschnittliche/überdurchschnittliche Ausprägung).

Die Rückmeldung muss sowohl nach Abschluss des Moduls präsentiert und als PDF gespeichert, als auch nach Abschluss des gesamten OSAs angezeigt und abgerufen werden können. Im Anhang finden sich Beispiele zur visuellen Gestaltung der Rückmeldungselemente.

Kompetenzfragebogen

Items	Einsatz Aussagen																																																
Bewertungs-skala	Die Teilkompetenzen des Kompetenzfragebogens werden über 7-stufige Likert- Skalen mit verbalem Anker (1 = „ <i>stimme überhaupt nicht zu</i> “ bis 7 = „ <i>stimme voll und ganz zu</i> “) erfasst.																																																
Rekodierung erforderlich	Ja Da es sich bei den Skalen des Kompetenzfragebogens um balancierte Skalen handelt, die Items sowohl aus dem niedrigen als auch hohen Merkmalsbereich erfassen, müssen diejenigen Items mit geringer Merkmalsausprägung rekodiert und bestenfalls als neue Variablen gespeichert werden. Weitere Transformationen, bspw. der individuumspezifischen Kennwerte zu Stanine Werte und anderen, müssen möglich sein.																																																
Visualisierung	Bspw. Linien-/Netzdiagramm oder Balkendiagrammen. Individuumsspezifische Werte sowie Werte einer Referenzstichprobe müssen abgebildet werden können.																																																
Itemformat	Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den einzelnen Aussagen zustimmen. <table><thead><tr><th></th><th>Stimme überhaupt nicht zu.</th><th>Stimme nicht zu.</th><th>Stimme eher nicht zu.</th><th>Teils-teils.</th><th>Stimme eher zu.</th><th>Stimme zu.</th><th>Stimme voll und ganz zu.</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ich verfüge über Fachwissen in verschiedenen Bereichen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Es ist ein Leichtes für mich, komplexe Aufgabenstellungen in ihre einzelnen Arbeitsschritte zu zerlegen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Das Arbeiten am Computer fällt mir leicht.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>In Gesprächen kann ich meinem Gegenüber mitteilen, wie das Gesagte auf mich wirkt und wie ich es verstanden habe.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Für Problemsituationen finde ich neue Lösungen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr></tbody></table>		Stimme überhaupt nicht zu.	Stimme nicht zu.	Stimme eher nicht zu.	Teils-teils.	Stimme eher zu.	Stimme zu.	Stimme voll und ganz zu.	Ich verfüge über Fachwissen in verschiedenen Bereichen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Es ist ein Leichtes für mich, komplexe Aufgabenstellungen in ihre einzelnen Arbeitsschritte zu zerlegen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Das Arbeiten am Computer fällt mir leicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	In Gesprächen kann ich meinem Gegenüber mitteilen, wie das Gesagte auf mich wirkt und wie ich es verstanden habe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Für Problemsituationen finde ich neue Lösungen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Stimme überhaupt nicht zu.	Stimme nicht zu.	Stimme eher nicht zu.	Teils-teils.	Stimme eher zu.	Stimme zu.	Stimme voll und ganz zu.																																										
Ich verfüge über Fachwissen in verschiedenen Bereichen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																										
Es ist ein Leichtes für mich, komplexe Aufgabenstellungen in ihre einzelnen Arbeitsschritte zu zerlegen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																										
Das Arbeiten am Computer fällt mir leicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																										
In Gesprächen kann ich meinem Gegenüber mitteilen, wie das Gesagte auf mich wirkt und wie ich es verstanden habe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																										
Für Problemsituationen finde ich neue Lösungen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																										

Tabelle 3: Kompetenzfragebogen

Situative Beurteilungstests

Items	Jeweils vier Items (Antwortoptionen) genestet in einem Itemstamm (Szenario)																																			
Bewertungs-skala	Die Antwortoptionen der Situativen Beurteilungstest werden über 6 -stufige Likert-Skalen mit verbalem Anker erfasst.																																			
Rekodierung erforderlich	Ja Bei den Situativen Beurteilungstests muss es möglich sein, dass Variablen transformiert und als neue Variablen gespeichert werden. Sichergestellt werden muss eine z-Transformation innerhalb einer Person, d.h., dass die individuumsspezifischen Kennwerte jeder Person so transformiert werden, dass für jede Person der Mittelwert 0 und die Standardabweichung 1 beträgt (z- Standardisierung). Innerhalb der neuen Variablen müssen die z-Werte gespeichert werden und für weitere Analysen verwendet werden können. Weiterhin muss es möglich sein, Differenzwerte zwischen den individuumsspezifischen (z-transformierten) Kennwerten und den Expertenratings zu ermitteln und als neue Variablen zu speichern. Auch diese müssen für weitere Datenanalysen genutzt werden können.																																			
Visualisierung	siehe Anhang Beispielvisualisierungen																																			
Itemformat	Sie sind als Arbeitsvermittlerin tätig und unterstützen arbeitssuchende Menschen bei der Aufnahme einer neuen Tätigkeit. Sie haben an einem Tag mehrere Beratungsgespräche mit arbeitssuchenden Personen, die Sie betreuen. Zusätzlich müssen Sie Ihre zuletzt geführten Gespräche dokumentieren, die Termine der kommenden Woche planen und telefonisch Kundenanliegen klären. Wenn Sie mit der Situation bestmöglich umgehen wollen: Wie gut sind die folgenden Handlungsmöglichkeiten? <table><thead><tr><th></th><th>überhaupt nicht gut</th><th>nicht gut</th><th>eher nicht gut</th><th>eher gut</th><th>gut</th><th>sehr gut</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ich mache mir einen groben Zeitplan für die Gespräche, den Rest erledige ich spontan.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Ich kontrolliere alle Dokumentationen genau und auch bei den Gesprächen versichere ich mich, dass ich alles richtig verstanden habe.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Ich versuche, alle Termine des heutigen Tages einzuhalten, andere Aufgaben bleiben liegen.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>Ich arbeite einfach drauf los und schaue, wie weit ich komme.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr></tbody></table>		überhaupt nicht gut	nicht gut	eher nicht gut	eher gut	gut	sehr gut	Ich mache mir einen groben Zeitplan für die Gespräche, den Rest erledige ich spontan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ich kontrolliere alle Dokumentationen genau und auch bei den Gesprächen versichere ich mich, dass ich alles richtig verstanden habe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ich versuche, alle Termine des heutigen Tages einzuhalten, andere Aufgaben bleiben liegen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ich arbeite einfach drauf los und schaue, wie weit ich komme.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	überhaupt nicht gut	nicht gut	eher nicht gut	eher gut	gut	sehr gut																														
Ich mache mir einen groben Zeitplan für die Gespräche, den Rest erledige ich spontan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐																														
Ich kontrolliere alle Dokumentationen genau und auch bei den Gesprächen versichere ich mich, dass ich alles richtig verstanden habe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐																														
Ich versuche, alle Termine des heutigen Tages einzuhalten, andere Aufgaben bleiben liegen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐																														
Ich arbeite einfach drauf los und schaue, wie weit ich komme.	☐	☐	☐	☐	☐	☐																														

Tabelle 4: Situative Beurteilungstests

Erwartungs-/Interessen-Test

Items	Einsatz Aussagen. Zwei Antwortinstruktionen pro Item, einmal in Bezug auf Erwartungen und einmal in Bezug auf Interessen.																																																							
Bewertungs-skala	Voraussichtlich zwei (Erwartung, Interesse) 5-stufige Skalen																																																							
Rekodierung erforderlich	Voraussichtlich ja																																																							
Visualisierung	Bspw. Liniendiagramme. Individuumsspezifische Werte sowie Werte einer Referenzstichprobe müssen abgebildet werden können.																																																							
Itemformat	<table><thead><tr><th></th><th colspan="5">Mich interessiert, ...</th><th colspan="5">Ich werde mich im Studium damit beschäftigen, ...</th></tr><tr><th></th><th>Gar nicht</th><th>Eher nicht</th><th>Teils-teils</th><th>Eher</th><th>Sehr</th><th>Gar nicht</th><th>Wenig</th><th>Durchschnittlich</th><th>Viel</th><th>Sehr ausführlich</th></tr></thead><tbody><tr><td>...wie unsere Wirtschaft funktioniert und warum sie als "soziale Marktwirtschaft" bezeichnet wird.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>..., warum manche Märkte gut funktionieren und andere nicht.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><td>..., wie Geld- und Warenkreisläufe in unserer Wirtschaft funktionieren.</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td><td>☐</td></tr></tbody></table>		Mich interessiert, ...					Ich werde mich im Studium damit beschäftigen, ...						Gar nicht	Eher nicht	Teils-teils	Eher	Sehr	Gar nicht	Wenig	Durchschnittlich	Viel	Sehr ausführlich	...wie unsere Wirtschaft funktioniert und warum sie als "soziale Marktwirtschaft" bezeichnet wird.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	..., warum manche Märkte gut funktionieren und andere nicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	..., wie Geld- und Warenkreisläufe in unserer Wirtschaft funktionieren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Mich interessiert, ...					Ich werde mich im Studium damit beschäftigen, ...																																																		
	Gar nicht	Eher nicht	Teils-teils	Eher	Sehr	Gar nicht	Wenig	Durchschnittlich	Viel	Sehr ausführlich																																														
...wie unsere Wirtschaft funktioniert und warum sie als "soziale Marktwirtschaft" bezeichnet wird.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																														
..., warum manche Märkte gut funktionieren und andere nicht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																														
..., wie Geld- und Warenkreisläufe in unserer Wirtschaft funktionieren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐																																														

Tabelle 5: Erwartungs-/Interessen-Test

Wissensquizze innerhalb der informationsorientierten OSA-Module

Items	Einsatz Aussagen.		
Bewertungs-skala	Dichotom („stimmt“ / „stimmt nicht“)		
Rekodierung erforderlich	Voraussichtlich nein		
Visualisierung	Rückmeldung zu einzelnen Items und aggregierte Rückmeldung		
Itemformat		Stimmt	Stimmt nicht
	Bei der Bundesagentur für Arbeit gibt es einen Arbeitgeber-Service, der Arbeitgeber zu Personalfrage berät.	☐	☐
	Der Ansatz nach dem Studium kann in der Agentur für Arbeit oder im Jobcenter erfolgen.	☐	☐
	Die HdBA bietet zwei verschiedene Studiengänge an: "Arbeitsmarktmanagement" und "Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung".	☐	☐

Tabelle 6: Wissensquizze innerhalb der informationsorientierten OSA-Module

Nutzerrückmeldung

Zu Qualitätszwecken müssen Nutzerrückmeldungen wie Akzeptanz, Zufriedenheit, wahrgenommene Nützlichkeit u.a. nach Abschluss der regulären OSA-Bearbeitung möglich sein.

2.1.3 Verifizierende Teststellung

Die Teststellung dient zur Prüfung, ob das angebotene Produkt sowohl die in der Leistungsbeschreibung und dem Leistungsverzeichnis festgelegten Anforderungen erfüllt, als auch die vom Bieter in seinem Angebot gemachten Angaben zutreffend sind. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf der **Erfüllung der in Kapitel 2.1.2 beschriebenen Anforderungen**.

Die BA erhält zur Überprüfung einen zeitlich begrenzten Zugriff (einschließlich der notwendigen Zugänge) auf die vom Bieter in einer Cloudinfrastruktur betriebene SaaS-Lösung. Es darf sich dabei nicht um einen reinen „Klick-Dummy“ handeln. Vielmehr muss der BA eine Testumgebung bereitgestellt werden, die den Echtbetrieb simulieren kann und damit eine Prüfung der fachlichen und technischen Anforderungen ermöglicht.

Für die Teststellung ist ein Zeitraum von ca. 2 Wochen vorgesehen. Für diesen Zeitraum stellt der Bieter der BA die Zugriffe auf die angebotene SaaS-Lösung mit allen geforderten Funktionalitäten bereit. Details werden dem Bieter rechtzeitig im Voraus schriftlich und/oder per Mail mitgeteilt.

Im Rahmen der Teststellung darf es zu keiner Änderung des Angebotes kommen. Eine Änderung der Angebotspreise oder ein Wechsel des angebotenen und im Leistungsverzeichnis genannten Produktes ist nicht zulässig. Dies führt zwingend zum Ausschluss des Angebotes.

Folgende Unterlagen/Daten sind für eine eventuelle Teststellung mit Angebotsabgabe einzureichen:

- technische Beschreibungen zur Einbettung in eine bestehende Website (in deutscher Sprache)
- fachliche Bedienungsanleitungen (in deutscher Sprache)
- Kontaktdaten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse) von mindestens einem Ansprechpartner des Bieters zur Einweisung und ggf. weiteren Unterstützung.

Die Bereitstellung der Zugriffe erfolgt elektronisch an eine E-Mail-Adresse der BA (wird im Rahmen der Teststellung bekanntgegeben) und kann Montag bis Freitag, zwischen 08:00 bis 16:00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) erfolgen.

Eventuell entstandene Kosten für die Teststellung werden nicht von der BA ersetzt. Gleiches gilt auch für ggf. entstandene Schäden, sofern diese nicht grob fahrlässig durch den AG verursacht wurden.

Stellt die BA im Rahmen der Teststellung fest, dass die Anforderungen gemäß Kapitel 2.1.2 nicht eingehalten werden oder die bereitgestellte SaaS-Lösung nicht die im Angebot (inkl. der ggf. eingereichten Datenblätter) gemachten Angaben erfüllt, so wird dieses aus dem Verfahren ausgeschlossen.

Es wird ausschließlich das wirtschaftlichste Angebot geprüft. Sollte dieses die geforderte Leistung nicht vollumfänglich erfüllen, so wird das zweitplatzierte Angebot zur verifizierenden Teststellung herangezogen.

2.1.4 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 Auftragnehmers 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.

2.1.5 Software-Asset-Management (SAM) der BA

Die BA führt ein stringentes Softwarelizenzmanagement zur Sicherstellung eines bedarfsgerechten, transparenten, rechtskonformen und wirtschaftlichen Einsatzes von Softwarelizenzen durch. Dies beinhaltet eine sorgfältige Erhebung der hierfür benötigten Daten zum Zeitpunkt der Beschaffung.

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

Der Auftragnehmer 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 Auftragnehmers, 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 Art der Lieferung

Die Lieferung erfolgt auf Abruf (=Bestellung). Der AN stellt der BA die Links zur Lösung schnellstmöglich (max. 14 Kalendertage) bereit. Die Bereitstellung erfolgt elektronisch an eine E-Mail-Adresse der BA. Diese wird nach Zuschlag bekanntgegeben.

2.3 Optionales Dienstleistungskontingent

2.3.1 Umfang der Dienstleistungsunterstützung

Die zu erbringenden Dienstleistungen soll die HdBA in die Lage versetzen, den in Kapitel 1.3 der LB aufgeführten Soll-Zustand zu erreichen.

Hierfür ist ggf. eine Dienstleistungsunterstützung erforderlich. Die geschätzte Abrufmenge über den gesamten Vertragszeitraum hinweg beträgt ca. **64** Personenstunden (PS).

Bitte beachten Sie, dass es sich hierbei lediglich um eine Schätzgröße handelt, Abweichungen sind möglich. Eine voraussichtliche jährliche Verteilung kann nicht angegeben werden.

Die geschätzte Abrufmenge kann, abhängig von den fachlichen Notwendigkeiten und den haushaltsmäßigen Gegebenheiten, über- oder unterschritten werden. Eine Abrufverpflichtung seitens der BA besteht nicht. Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlich erbrachtem Aufwand auf Basis des angebotenen Stundensatzes.

Der AN hat dafür Sorge zu tragen, dass entsprechend qualifiziertes Personal für die beauftragte Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird.

Die Dienstleistungsunterstützung erfolgt beispielsweise im folgenden Kontext:

- Unterstützung bei Neunormierungen & Itemaustausch
- Änderungen im Testablauf
- Unterstützung bei Implementierung der OSA-Modulen und Gestaltung der Ergebnissrückmeldung

2.3.2 Ort und Zeiten der Dienstleistungserbringung

Die Erbringung der optionalen Dienstleistungsunterstützung erfolgt grundsätzlich nur nach Abruf durch die BA und findet ausschließlich digital statt.

Remotearbeit ist nicht möglich.

Die Erbringung der Dienstleistungsunterstützung gelten die Servicezeiten (s. Glossar).

Der Personaleinsatz des Auftragnehmers erfolgt nach Bedarf in Absprache zwischen der BA und dem dauerhaften Ansprechpartner des Auftragnehmers gemäß Kapitel 5.

3. Umfang und Dauer der Leistung

Der Vertrag beginnt mit Zuschlag. Der Leistungszeitraum beginnt ebenfalls mit Zuschlag und endet nach Ablauf von 24 Monaten, gleichzeitig mit der Vertragslaufzeit, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Die BA hat die Möglichkeit der zweimaligen Verlängerung um 12 Monate.

Es besteht seitens der BA keine Abrufverpflichtung für die Verlängerungsoption.

Leistungen die innerhalb der Vertragslaufzeit abgerufen wurden, sind gemäß den vertraglichen Bedingungen auch über das Vertragsende hinaus zu erbringen. Darunter fällt beispielsweise der Abschluss einer Supportanfrage.

4. Barrierefreiheit

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

5. Allgemeine Bestell- / Vertragsabwicklung

5.1 Allgemeines

Für die Auftragsabwicklung muss der BA ein dauerhafter Ansprechpartner des AN zur Verfügung stehen. Dieser muss Montag bis Freitag (Feiertage ausgenommen) mit einem der gängigen Kommunikationsmittel (E-Mail, keine kostenpflichtigen Sonderrufnummern) zu den üblichen Geschäftszeiten (08:00 bis 17:00 Uhr) für die BA 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.

5.2 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.: Anfahrts- 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.

5.2.1 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 Auftragnehmer 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.

5.2.2 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 Auftragnehmer 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 Auftragnehmer in den Online-Katalog aufgenommen werden.

5.3 E-Rechnung

Die öffentlichen Institutionen – damit auch die BA/der AG – 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 - ERechV) alle Rechnungen betroffen, die nach Erfüllung öffentlicher Aufträge ausgestellt wurden und darüber hinaus gesetzliche Anforderungen erfüllen. Die von dem Auftragnehmer zwingend zu beachtenden und einzuhaltenden Einzelheiten zu den Voraussetzungen und dem Ablauf entnehmen Sie bitte der Anlage 2.0 zur Leistungsbeschreibung.

5.4 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.

6. 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 Auftragnehmer 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.

7. Datenschutz

Bei diesem Auftrag ist ausgeschlossen, dass der AN Kenntnis 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 i. S. d. § 35 Abs. 4 Erstes Buch Sozialgesetzbuch (SGB I) sowie besonderen Kategorien personenbezogener Daten i. S. d. Art. 9 DSGVO erlangt.

7.1 Gegenstand und Dauer der Verarbeitung

(1) Gegenstand der Verarbeitung

- Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung der in der Leistungsbeschreibung genannten Aufgaben im Rahmen der Datensicherung und Ergebnisverwaltung.
- Es werden ausschließlich anonymisierte Daten, konkret die gegebenen Antworten sowie die daraus automatisch generierten Ergebnisse, gespeichert und verarbeitet.
- Ein Rückschluss auf einzelne Personen oder deren Identität ist zu keinem Zeitpunkt möglich, da keinerlei personenbezogene Informationen erhoben, verarbeitet oder gespeichert werden.
- Damit handelt es sich um eine nicht personenbezogene Datenverarbeitung, die ausschließlich der technischen Speicherung und Auswertung anonymisierter Informationen dient.

(2) Dauer der Verarbeitung

- Nach Beendigung des Auftrags werden sämtliche gespeicherten Daten vollständig gelöscht, sofern sie nicht für den fortlaufenden Betrieb anonym weiterverwendet werden dürfen.

7.2 Konkretisierung des Auftragsinhaltes

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Art der Verarbeitung

- Die Verarbeitung umfasst ausschließlich die Erfassung, Speicherung, technische Sicherung, Auswertung und Löschung anonymisierter Daten.

Zweck der Verarbeitung

- Ziel der Verarbeitung ist die Erfassung und Auswertung von Antworten, um auf aggregierter Ebene Ergebnisse zu erzeugen, die der Optimierung, Analyse oder Bewertung bestimmter Prozesse oder Inhalte dienen.
- Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zu technischen und analytischen Zwecken im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs.
- Personenbezogene Zwecke oder Profilbildungen finden nicht statt.

(2) Art der Daten

- Im Rahmen der Verarbeitung werden keine personenbezogenen Daten erhoben, gespeichert oder verarbeitet.
- Gegenstand der Verarbeitung sind ausschließlich anonymisierte Datensätze, bestehend aus:
 - Antwortdaten (z. B. Auswahloptionen, Bewertungen, Texteingaben ohne Personenbezug)
 - Ergebnisdaten (z. B. aggregierte Auswertungen oder statistische Kennwerte)
 - Technische Metadaten, die zur Sicherstellung des Systembetriebs erforderlich sind (z. B. Zeitstempel, anonyme Sitzungskennungen ohne Rückverfolgbarkeit auf Personen)
- Diese Datenkategorien enthalten keine Identifikatoren, anhand derer eine Person direkt oder indirekt identifiziert werden könnte.

(3) Kategorien betroffener Personen

- Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen:
 - Ausschließlich Studieninteressierte

7.2.1 Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des AG unmittelbar durch den AN sicherzustellen.

7.2.2 Datensicherung

Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessen werden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des AG unmittelbar durch den AN sicherzustellen.

Datensicherung ist mindestens nach den nachfolgenden Standards durchzuführen. Danach ist diese Sicherung datenschutzkonform zu vernichten und der AG ist über die Vernichtung quartalsmäßig schriftlich zu informieren.

Daten / System	Art des Backups	Zyklus	Wiederherstellung	Wiederherstellzeit	Dauer der Aufbewahrung
Datenbanken	Full Differenziell	So Mo-Sa	Nach Bedarf	Max 8 Std.	Ende der Projektlaufzeit
Dateisystem	Full Differenziell	So Mo-Sa	Nach Bedarf	Max 8 Std.	Ende der Projektlaufzeit
Server	Full	So Mo-Sa	Nach Bedarf	Max 8 Std.	Ende der Projektlaufzeit

Der AN hat dem AG jederzeit auf Verlangen eine komplette Datensicherung innerhalb von zwei Arbeitstagen zur Verfügung zu stellen. Ein geeigneter Datenträger (z.B. eine externe Festplatte) wird dem AN zu diesem Zweck zur Verfügung gestellt. Die Anforderungen des Datenschutzes sind dabei einzuhalten.

7.2.3 Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

Der AN unterstützt den AG bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

- (1) die Unterstützung des AG für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung
- (2) die Unterstützung des AG im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde

8. Sicherheitskonzept

Der Auftragnehmer hat vor Beginn der Auftragsverarbeitung ein Sicherheitskonzept nach BSI-Standard 200-2 unter Verwendung des IT-Grundschutz-Kompendiums (aktuelle Edition) oder vergleichbar konform der Standard-Absicherung zu erstellen und der BA die Mitwirkungspflichten von umzusetzenden Anforderungen (und daraus resultierenden Maßnahmen) für eine durchgängige Informationssicherheit zu benennen und deren Umsetzung entsprechend nachzuweisen.

Ziel des Sicherheitskonzeptes ist, auf der Grundlage einer sorgfältigen Bewertung des Schutzbedarfes (auf Basis der Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität) und möglicher Risiken, technische und organisatorische Maßnahmen bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand zu beschreiben, die eine störungsfreie und gegen Missbrauch, Manipulation und Datenverlust geschützte Funktionen des Ausschreibungsgegenstandes gewährleisten zu können. Die Erforderlichkeit und Wirtschaftlichkeit der einzelnen Maßnahmen sind zu erläutern und zu begründen.

Für die Realisierung der Gesamtlösung ist auf der Grundlage der Systemarchitektur der zu erhebenden, verarbeitenden und zu nutzenden Daten ein Sicherheitskonzept zu erstellen, umzusetzen und regelmäßig an den aktuellen Stand der Technik anzupassen.

Eine Aktualisierung des Sicherheitskonzeptes ist mindestens einmal jährlich oder bei Änderungen durchzuführen und der BA zu übergeben.

Die Abnahme des Sicherheitskonzeptes erfolgt durch die BA.

9. Abkürzungen / Glossar

Begriff	Bemerkung
AD	Active Directory
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
Arbeitstag	Montag bis Freitag, außer an bundeseinheitlichen und an nicht bundeseinheitlichen Feiertagen am Erfüllungsort (Mannheim) sowie am 24. Dezember und 31. Dezember.
BA	Bundesagentur für Arbeit
BA-SH	Service-Haus der Bundesagentur für Arbeit
Barrierefreiheit	Gesetzliche Vorgaben gemäß → BITV 2.0

BITV 2.0	Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung)
CD	Corporate Design/ Skin (HdBA-Skin) Umsetzung des aktuell verwendeten Corporate Designs (CD) der HdBA. Die CD-Beschreibung, die Logos usw. werden dem Auftragnehmer nach Zuschlag zur Verfügung gestellt.
CI	Corporate Identity
Dienststelle	Sammelbegriff für alle Lokationen der BA u. a. Arbeitsagenturen und Geschäftsstellen.
Feiertag	Als Feiertage gelten bundeseinheitliche und nicht bundeseinheitliche Feiertage am Erfüllungsort (Mannheim), sowie der 24. Dezember und der 31. Dezember
LV	Leistungsverzeichnis
OSA	Online-Self-Assessment <u>Definition</u> Online-Self-Assessments (OSA) sind durch sieben Bestimmungsmerkmale definiert: • Internetgestützt: Sie sind zeit- und ortsunabhängig. • Frei zugänglich und kostenlos: Sie sind allgemein verfügbar. • Realistische Informationen: Sie beinhalten Informationen zum Studium und zur späteren beruflichen Tätigkeit. • Psychodiagnostische Verfahren: Sie bieten die Erfassung studiumsrelevanter Personeneigenschaften. • Individuelle Ergebnismeldung: Es erfolgt eine unmittelbare, individuelle Rückmeldung. • Studien- und Berufsbezug: Die Rückmeldungen beziehen sich auf die Anforderungen des Studiums oder der beruflichen Tätigkeit. • Freiwilligkeit: Die Teilnahme ist freiwillig und hat keinen Einfluss auf die Zulassungsentscheidung.
Programmstand	Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und neue(s) Release/Version.
PS	Personalstunden
RD	Regionaldirektion bzw. Regionaldirektionsbezirk (Zuständigkeitsbereich einer RD).
Reaktionszeiten	Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit der Störungsbeseitigung zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.



Remote	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Leistungen.
Servicezeiten	Zeiten, innerhalb derer die BA Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat. Hier: Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage
SL	Service Level
SLA	Service Level Agreement
SQL	Structured Query Language (Datenbankabfragesprache)
stable	als „stable“ markierte Releases
Verfügbarkeit	Der Betrachtungszeitraum für die Verfügbarkeit ist ein Vertragsjahr. Die Definition für die Verfügbarkeit lautet: $V = \left(1 - \frac{\text{Summe der Störzeiten pro Jahr}}{\text{Gesamtzeit pro Jahr}} \right) \times 100\%$ Die Gesamtzeit pro Jahr ist die Summe der Stunden (24/7 bzw. Dialogbetrieb) des jeweiligen Vertragsjahr. Die „Summe der Störzeiten pro Jahr“ sind die Stunden der Nichtverfügbarkeit des Anschlusses/der Verbindung die innerhalb des Zeitraums des Dialogbetriebs liegen. Die Verfügbarkeit steht nicht im Zusammenhang mit den Servicezeiten.
Wiederherstellungszeiten	Zeitraum, innerhalb dessen der AN die Störungs- bzw. Mängelbehebung erfolgreich abzuschließen muss. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

Tabelle 7: Glossar