



Leistungsbeschreibung

**„Technologiespezifische IT-Betriebsunterstützung – Fachbereich: IT-Infrastruktur Services“ –
Lose 1-4**

Az. ZIB 13.02 - 99113/25/VV : 1-4

Offenes Verfahren

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Leistungsgegenstand.....	5
3	Leistungsanforderungen.....	6
3.1	Allgemeine Anforderungen.....	6
3.2	Personalprofile für die Leistungserbringung.....	7
3.3	Zusätzliche Anforderungen an das einzusetzende Personal	9
3.4	Zentraler Ansprechpartner	9
3.5	Technologisches Umfeld.....	10
3.6	Zusätzliche Anforderungen an die Leistungserbringung	11
3.6.1	Sicherheitsüberprüfung, Geheimhaltung und Korruptionsprävention	11
3.6.2	Verschwiegenheit	12
3.7	Anforderungen an die Leistungserbringung	12
3.7.1	Kommunikation	12
3.7.2	Formale Anforderungen an Dokumente.....	12
3.7.3	Barrierefreiheit	12
3.7.4	Dokumentation.....	13
3.7.5	Qualitätssicherung.....	13
3.7.6	Wissenstransfer	13
3.8	Rahmenbedingungen für Einzelabrufe.....	14
3.8.1	Rahmenvereinbarung.....	14
3.8.2	Einzelabruf	14
3.8.3	Ort der Dienstleistungen	14
3.8.4	Zeiten der Leistungserbringung	15
3.8.5	Personaleinsatz.....	15
3.8.6	Mitwirkungsleistungen des Bedarfsträgers.....	16
4	Schätzmenge, Höchstmenge und Vergütung.....	16
5	Nachhaltigkeit im Rahmen der Auftragserfüllung	17

1 Einleitung

Ein stabiler, leistungsfähiger und sicherer IT-Betrieb bildet eine wichtige Grundvoraussetzung für die Handlungsfähigkeit der Bundesverwaltung. Gegenstand der Rahmenvereinbarung sind IT-Betriebsunterstützungsleistungen mit denen die kontinuierliche Verfügbarkeit, Stabilität und Sicherheit von IT-Infrastrukturen und -Anwendungen innerhalb der Bundesverwaltung sichergestellt werden sollen.

Um eine klare Strukturierung und Abgrenzung der benötigten Leistungen zu gewährleisten, wird der Leistungsgegenstand „IT-Betriebsunterstützung“ in vier Fachbereiche aufgeteilt. Diese bilden unterschiedliche fachliche Schwerpunkte des IT-Betriebs ab und ermöglichen einen transparenten und bedarfsgerechten Abruf der Leistungen für die Bedarfsträger der Bundesverwaltung. Die Fachbereiche haben den Charakter von Fachlosen, welche wie im Folgenden dargestellt, in mehrere Mengenlose aufgeteilt sind:

- Fachbereich 1: IT-Infrastruktur Services
 - Los 1: ZIB 13.02 – 99113/25/VV : 1 (ITZBund)
 - Los 2: ZIB 13.02 – 99113/25/VV : 2 (Ressorts BMV und AA)
 - Los 3: ZIB 13.02 – 99113/25/VV : 3 (Ressort BMI)
 - Los 4: ZIB 13.02 – 99113/25/VV : 4 (Restliche Bundesverwaltung)
- Fachbereich 2: IT-Infrastruktursicherheit und Netzwerksicherheit Services
 - Los 5: ZIB 13.03 – 99113/25/VV : 5 (Ressorts BMF und BMV)
 - Los 6: ZIB 13.03 – 99113/25/VV : 6 (Ressort BMI)
 - Los 7: ZIB 13.03 – 99113/25/VV : 7 (Restliche Bundesverwaltung)
- Fachbereich 3: Integrations- und Middleware Services
 - Los 8: ZIB 13.02 – 99113/25/VV : 8 (Ressort BMF)
 - Los 9: ZIB 13.02 – 99113/25/VV : 9 (Restliche Bundesverwaltung)
- Fachbereich 4: Anwendungsbetriebsunterstützung
 - Los 10: ZIB 13.03 – 99113/25/VV : 10 (ITZBund)
 - Los 11: ZIB 13.03 – 99113/25/VV : 11 (Ressorts BMI, BMZ und AA)
 - Los 12: ZIB 13.03 – 99113/25/VV : 12 (Restliche Bundesverwaltung)

Abrufberechtigt sind alle im Dokument „Liste der abrufberechtigten Bedarfsträger“ des jeweiligen Loses aufgeführten Behörden, Einrichtungen und Organe der Bundesverwaltung (nachfolgend Bedarfsträger genannt). Das Dokument „Rahmenvereinbarung“ kann in diesem Zusammenhang weitere Regelungen beinhalten.

Begriffsbestimmung

In dieser Leistungsbeschreibung und im Zusammenhang mit der Rahmenvereinbarung werden folgende personenbezogene Begriffe verwendet:

- Als „Auftragnehmer“ (AN) wird dasjenige Unternehmen bezeichnet, welches den Zuschlag erhalten hat.
- Als „Auftraggeber“ (AG) wird das Beschaffungsamt des BMI (BeschA) bezeichnet. Juristischer AG ist die Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Beschaffungsamt des BMI.
- Als „Bedarfsträger“ werden die abrufberechtigten Behörden bezeichnet, die einen Einzelauftrag mit dem AN vereinbaren können.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Leistungsbeschreibung auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

2 Leistungsgegenstand

Gegenstand dieser Rahmenvereinbarung sind Betriebsunterstützungsleistungen im Bereich IT-Infrastruktur. Der Leistungsbereich umfasst die Betriebsunterstützung für sämtliche IT-Infrastrukturkomponenten, die den Betrieb von Systemen und Anwendungen gewährleisten. Dazu gehören insbesondere der Betrieb von Servern, Betriebssystemen, Speichersystemen, grundlegenden Netzkomponenten, Backup-Lösungen und Verzeichnisdiensten. Ziel ist die Sicherstellung einer stabilen, performanten und hochverfügbaren IT-Infrastruktur als Fundament der IT-Services der verschiedenen Bedarfsträger.

Aufgaben im Bereich IT-Infrastruktur umfassen insbesondere die:

- Sicherstellung des ordnungsgemäßen und stabilen Betriebs von Server-, Speicher- und Betriebssystemumgebungen,
- Überwachung von Infrastrukturkomponenten sowie Analyse und Bearbeitung von Betriebsstörungen,
- Durchführung freigegebener Änderungen, Updates und Patchmaßnahmen an Infrastrukturkomponenten,
- Administration und Pflege von physischen und virtuellen Serversystemen sowie zentralen Infrastruktur- und Verzeichnisdiensten,
- Unterstützung von Datensicherungs- und Wiederherstellungsverfahren,
- Durchführung von Kapazitätsbewertungen im Hinblick auf die Aufrechterhaltung des Betriebs,
- Pflege und Fortschreibung technischer Dokumentationen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung,
- Abstimmung mit angrenzenden Leistungserbringern zur Sicherstellung eines konsistenten Betriebs.

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Die Einzelbeauftragung kann auch nur die Unterstützung in Teilbereichen der aufgeführten Aufgaben beinhalten.

3 Leistungsanforderungen

3.1 Allgemeine Anforderungen

Der Auftragnehmer hat zu berücksichtigen, dass Leistungen aus dieser Rahmenvereinbarung von einer Vielzahl unterschiedlicher Bedarfsträger mit jeweils individuellen IT-Landschaften, organisatorischen Rahmenbedingungen und spezifischen Anforderungen abgerufen werden können. Vor diesem Hintergrund wird erwartet, dass der Auftragnehmer über die organisatorische und personelle Leistungsfähigkeit verfügt, flexibel auf unterschiedliche Anforderungen der Bedarfsträger reagieren zu können. Hierzu gehört insbesondere die Fähigkeit ausreichend qualifiziertes und erfahrenes Personal mit unterschiedlichen fachlichen Schwerpunkten bereitstellen zu können, welches über nachweisbare Kenntnisse und praktische Erfahrungen im Betrieb von großen und zum Teil komplexen IT-Infrastrukturen verfügt und mit den Anforderungen des produktiven IT-Betriebs vertraut ist.

Insbesondere wird erwartet, dass das eingesetzte Personal:

- über fundierte Kenntnisse im Betrieb von Server-, Speicher- und Betriebssystemumgebungen verfügt,
- mit etablierten Betriebsprozessen (z.B. Incident-, Problem- und Change-Management) vertraut ist,
- praktische Erfahrungen in der Analyse und Behebung von Betriebsstörungen besitzt,
- über die Fähigkeit zur strukturierten Dokumentation und nachvollziehbaren Bearbeitung von Vorgängen verfügt,
- mit typischen IT-Landschaften der öffentlichen Verwaltung oder vergleichbarer Organisationen vertraut ist,
- sicher in der Anwendung gängiger Betriebs- und Monitoring-Werkzeuge ist,
- über Erfahrungen im Umgang mit Werkzeugen zur Unterstützung von ITSM-Prozessen verfügt,
- eine strukturierte und nachvollziehbare Dokumentation sicherstellt,
- über Kenntnisse relevanter Vorgaben und Standards der öffentlichen Verwaltung verfügt, insbesondere im Kontext von IT-Architekturrichtlinien und Betriebsvorgaben des Bundes.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass jederzeit ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung steht, um die Leistungen kontinuierlich und qualitätsgesichert zu erbringen. Es wird erwartet, dass der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen fortlaufend die Qualifikation des Personals gewährleistet bzw. überprüft.

3.2 Personalprofile für die Leistungserbringung

Zur Erbringung der gegenständlichen Leistungen sind durch den Auftragnehmer folgende Personalprofile bereitzustellen:

Profil 1: IT-Operator
<u>Schwerpunkt</u> Der IT-Operator stellt den reibungslosen Betrieb der IT-Infrastruktur sicher, überwacht Systeme und Services, unterstützt bei der Störungsbehebung im laufenden Betrieb und führt standardisierte Betriebs- und Supportaufgaben nach definierten Prozessen durch. <u>Anforderungen</u> Das eingesetzte Personal verfügt über umfangreiche Fachkenntnisse und Erfahrung zur Durchführung insbesondere folgender Aufgaben: • IT-Infrastruktur-Monitoring • Bearbeitung von Incidents und Service Requests nach vorgegebenen Prozessen (ITIL) • Durchführung von Standard-Changes und Routinekontrollen • Unterstützung bei Datensicherungen, Wiederherstellungen und Systemprüfungen • Dokumentation von Betriebsabläufen und Systemzuständen <u>Erfahrung</u> Das zur Leistungserbringung in diesem Profil eingesetzte Personal verfügt über eine nachweisbare Berufserfahrung von ≥ 3 Jahren im operativen Betrieb von IT-Infrastrukturen.
Profil 2: IT-Administrator
<u>Schwerpunkt</u> Der IT-Administrator ist für die Administration, Konfiguration und Optimierung von IT-Systemen verantwortlich und schafft damit die Grundlage für einen stabilen und sicheren Betrieb. <u>Anforderungen</u> Das eingesetzte Personal verfügt über umfangreiche Fachkenntnisse und Erfahrung zur Durchführung insbesondere folgender Aufgaben: • Administration und Betrieb von Servern (Windows/Linux) und Infrastrukturkomponenten • Durchführung von Patches, Updates und Systemanpassungen • Benutzer- und Rechteverwaltung • Automatisierung • Systemoptimierung

- Durchführung von Fehleranalysen und -behebungen
- Erstellung und Pflege technischer System- und Betriebsdokumentationen
- Unterstützung bei der Integration neuer Systeme in bestehende Systemumgebungen
- Umsetzung von Sicherheitsvorgaben und Härtingsmaßnahmen

Erfahrung

Das zur Leistungserbringung in diesem Profil eingesetzte Personal verfügt über eine nachweisbare **Berufserfahrung von ≥ 4 Jahren** im Betrieb und der Administration von IT-Infrastrukturen.

Abgrenzung

Der IT-Administrator agiert auf einer höheren technischen Ebene als der IT-Operator. Er administriert Systeme eigenständig und verantwortet deren Funktionsfähigkeit.

Profil 3: Lead Engineer

Schwerpunkt

Der Lead Engineer betreut die technische Gesamtarchitektur auf konzeptioneller Ebene und sorgt für die Integration, Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit von Infrastrukturkomponenten im Rahmen der Betriebs- und Weiterentwicklungsprozesse.

Anforderungen

Das eingesetzte Personal verfügt über umfangreiche Fachkenntnisse und Erfahrung zur Durchführung insbesondere folgender Aufgaben:

- Analyse, Bewertung und Weiterentwicklung bestehender IT-Infrastrukturen
- Erstellung und Pflege von System- und Architekturkonzepten für Betrieb und Weiterentwicklung
- Integration von Infrastrukturkomponenten in bestehende IT-Systeme
- Automatisierung
- Definition technischer Standards, Schnittstellen und Integrationsprinzipien
- Unterstützung bei Migrations-, Konsolidierungs- oder Modernisierungsprojekten
- Sicherstellung der Umsetzung von Architektur- und Sicherheitsvorgaben

Erfahrung

Das zur Leistungserbringung in diesem Profil eingesetzte Personal verfügt über ein abgeschlossenes Hochschulstudium der Informatik, Informationstechnik oder eines vergleichbaren technischen Studiengangs. Alternativ verfügt das Personal über eine einschlägige IT-Berufsausbildung bspw. als Fachinformatiker oder IT-Systemelektroniker. Das eingesetzte Personal verfügt zudem über eine nachweisbare **Berufserfahrung von ≥ 7 Jahren** im Bereich IT-Infrastruktur, davon mehrjährige Erfahrung in fachlich verantwortlichen Funktionen bei der Optimierung und Weiterentwicklung von Infrastrukturumgebungen.

Abgrenzung

Der Lead Engineer arbeitet auf konzeptioneller und übergreifender Ebene. Er definiert und entwickelt Architekturen, während IT-Operatoren und IT-Administratoren die Systeme betreiben und administrieren.

3.3 Zusätzliche Anforderungen an das einzusetzende Personal

Das eingesetzte Personal muss über umfassende und aktuelle Fachkenntnisse zur Betreuung von IT-Infrastrukturen verfügen und darüber hinaus in der Lage sein, sich bei Bedarf schnell und tiefgründig in unbekannte Themenbereiche sowie in IT-Infrastrukturen der unterschiedlichen Bedarfsträger einzuarbeiten. Die Mitarbeiter-Qualifizierung wird vom Auftragnehmer durch fach- und themenspezifische Fortbildungen und Projektarbeit kontinuierlich sichergestellt.

Vom eingesetzten Personal wird die Fähigkeit zur systematischen Auseinandersetzung mit unterschiedlichsten technischen Fragestellungen erwartet. Probleme und Aufgaben müssen vor dem Hintergrund eines umfassenden fachlichen und methodischen Wissens analysiert und gelöst werden können. In diesem Zusammenhang wird auch ein hohes Folgebewusstsein bezogen auf die jeweils umgesetzten Lösungen vorausgesetzt.

Das eingesetzte Personal erfüllt darüber hinaus folgende Anforderungen:

- gutes schriftliches und mündliches Ausdrucksvermögen sowie eine gute Kommunikations-, Argumentations- und Konfliktfähigkeit
- Fähigkeit zur Abstraktion und zur einfachen Darstellung komplexer Sachverhalte
- ein hohes Maß an Kundenorientierung
- Initiative/Eigenverantwortung
- ausgeprägte Problemlösungskompetenz
- Kooperations- und Teamfähigkeit

3.4 Zentraler Ansprechpartner

Der Auftragnehmer benennt mit seinem Angebot einen dauerhaften, zentralen Ansprechpartner für die Rahmenvereinbarung. Dieser koordiniert die Einzelabrufe und die Leistungserbringung und stellt darüber hinaus die Einhaltung der Prozesse und Grundsätze der Zusammenarbeit in den Projekten und gegenüber den Bedarfsträgern sicher. Der Ansprechpartner ist verantwortlich für:

- die Steuerung und Überwachung der Personalressourcen
- die Koordinierung und den Abschluss der Einzelaufträge (rechtswirksame Vertretung des Auftragnehmers)
- die Sicherstellung des Informationsflusses auf Seiten des Auftragnehmers

- die Abstimmung operativer Fragen, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben und
- die Einhaltung vertraglicher Regelungen (Vertragsmanagement).

Der zentrale Ansprechpartner bzw. dessen Stellvertretung stehen den abrufberechtigten Bedarfsträgern arbeitstäglich per E-Mail und Telefon zur Verfügung und reagieren auf Anfragen innerhalb von 24 Stunden.

Die Leistungen des zentralen Ansprechpartners werden nicht gesondert vergütet. Veränderungen der Kontaktinformationen auf Seiten des Auftragnehmers sind dem Auftraggeber während des Leistungszeitraumes rechtzeitig und zumindest in Textform mitzuteilen.

3.5 Technologisches Umfeld

Die im Folgenden aufgeführten Technologien zeigen beispielhaft die im vorliegenden Leistungsbereich von verschiedenen Bedarfsträgern eingesetzten Technologien und Systemlandschaften. Es handelt sich dabei um Angaben der Bedarfsträger im Rahmen einer in der Bundesverwaltung durchgeführten Bedarfserhebung. Die Übersicht dient der fachlichen Konkretisierung und Orientierung im Hinblick auf das zu erwartende fachliche und technische Umfeld bei der Erbringung der gegenständlichen Unterstützungsleistungen dieser Rahmenvereinbarung. Die Liste ist jedoch weder abschließend, noch ist sie als ausschließliche Zuordnung einzelner Technologien zum jeweiligen Leistungsbereich zu verstehen. Maßgeblich für die Abgrenzung des Leistungsbereichs sind die Aufgabenbeschreibungen und Leistungsanforderungen sowie die zur Leistungserbringung vorgesehenen Profile gemäß Kapitel 2 und 3 der Leistungsbeschreibung.

Kategorie	Eingesetzte Technologien
Infrastruktur	Extreme Networks; Cisco; Aruba SD WAN; Ubiquiti; Infoblox; Dell Hardware; Lenovo Server; Hewlett-Packard Enterprise Lösungen; Netze des Bundes
Plattformbetrieb	VMWare; ESXi; VSAN; VMWare Horizon (Omnissa); Hyper-V; OpenStack; Proxmox; Nutanix HCI Stack; Citrix Netscaler; Citrix Loadbalancer; Citrix Apps and Desktops; PureStorage; Istio Service Mesh; CICS; Unix BPE
Windows Infrastruktur / Basisdienste	Microsoft Active Directory; Microsoft Exchange; Exchange Server; Exchange Azure/Online; MS-Online; Azure AD Sync; Windows Server 2022; Microsoft Windows-Server; Windows Client (Windows 11); Microsoft Windows 10 Enterprise; SCCM;

	Microsoft Endpoint Manager (MECM); MDM Microsoft Intune; WSUS; PowerShell
Linux / Unix Betrieb	SuSE Linux; Ubuntu; Linux; Linux Server; Red Hat Enterprise Linux; KBS Infrastruktur
Storage / Backup / Recovery	HP-3Par; NetApp; IBM SAN; IBM Spectrum Scale; Dell Power Scale Storage; IBM Enterprise Storage Server (ESS); Backup und System Recovery Dell Data Protection Manager; Commvault; Veeam; NetBackup; IBM Tivoli Storage Manager; TDP for Databases; Eternus CS; SVC Open; CEPH; Dell Powerflex Cluster; IZDS für z/OS
Betriebsüberwachung	Graylog; Prometheus; Grafana; CheckMK; ElasticSearch; Splunk; RE-Monitoring; PRTG; Omegamon; TSMManager Brocade; Network Advisor
Automatisierung / Betriebsunterstützung	Ansible; Jenkins; Git; Rundeck; Nexus; Repository Server; Jira ITSM; Matrix42; Enterprise Service Management; Matrix 42; Empirum; FNT Command; Confluence; Ivanti; Terraform

3.6 Zusätzliche Anforderungen an die Leistungserbringung

3.6.1 Sicherheitsüberprüfung, Geheimhaltung und Korruptionsprävention

Das eingesetzte Personal muss sich bereit erklären, sich einer Sicherheitsüberprüfung nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz (SÜ1 oder SÜ2) zu unterziehen, sofern dies vom jeweiligen Bedarfsträger gefordert wird. Gleiches gilt für eine Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz.

Jede beteiligte Person ist zur Einhaltung des Datengeheimnisses (i. S. d. § 53 Satz 1 Bundesdatenschutzgesetz) verpflichtet. Ferner sind die Regelungen der Nr. 12.2 der Richtlinie der Bundesregierung zur Korruptionsprävention in der Bundesverwaltung in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten und das Muster zu Nr. 12.2 der Richtlinie „Verpflichtung der Auftragnehmerseite nach dem Verpflichtungsgesetz“ auszufüllen und zu unterzeichnen. Die Richtlinien sind inhaltlicher Bestandteil der Verpflichtungserklärung nach dem Verpflichtungsgesetz, welche Bestandteil der Vergabeunterlagen ist.

Vom Auftragnehmer und dem zur Leistungserbringung eingesetzten Personal wird erwartet, dass fortlaufend geeignete Maßnahmen zur Vermeidung, Vorbeugung und notfalls Abhilfe von Interessenkonflikten ergriffen werden. Hierzu gehören sowohl unternehmensseitige allgemeine organisatorische Maßnahmen, als auch konkrete Maßnahmen im Rahmen der Erfüllung eines Einzelauftrages.

3.6.2 Verschwiegenheit

Der Auftragnehmer und alle zur Leistungserbringung eingesetzten Personen sind zur Verschwiegenheit über sämtliche Belange des Auftraggebers verpflichtet.

Der Auftragnehmer trägt Sorge dafür, dass Unbefugte vor, während und nach Beendigung des Auftrags keine Einsicht in interne Unterlagen sowie vertrauliche Beratungs- und Unterstützungsprozesse und -ergebnisse des Auftraggebers erhalten.

Die Nennung der Aufträge als Referenzen ist nur zulässig, soweit der Auftraggeber ausdrücklich vor jedem Einzelfall eingewilligt hat.

3.7 Anforderungen an die Leistungserbringung

3.7.1 Kommunikation

Die Projektsprache in allen aus dieser Rahmenvereinbarung abgerufenen Projekten ist deutsch. Alle Dokumente, die zwischen Bedarfsträger und Auftragnehmer ausgetauscht werden, z. B. Dokumentationen oder Besprechungsprotokolle, sind ausschließlich in deutscher Sprache zu erstellen und vorzuhalten. Das vom Auftragnehmer für die Leistungserbringung beim Bedarfsträger eingesetzte Personal beherrscht die deutsche Sprache in Wort und Schrift - mindestens auf Niveaustufe B2 gemäß GER (Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen).

3.7.2 Formale Anforderungen an Dokumente

Die vom Auftragnehmer im Rahmen der Auftragsausführung erstellten Entwürfe und Arbeitsunterlagen sind in der Regel per E-Mail in den Microsoft Office-Formaten (insbesondere „.docx“ und „.xlsx“) sowie im PDF-Format an den jeweiligen Bedarfsträger zu übersenden. Ausnahmen von diesen Dateiformaten sind erst nach Absprache mit dem jeweiligen Bedarfsträger möglich.

Alle Dokumente sind übersichtlich zu strukturieren und enthalten (wenn sinnvoll) ein Inhaltsverzeichnis, eine Zusammenfassung, eine Dokumenten-Version, eine Änderungshistorie mit Erstellungs- und Bearbeitungs-Datum sowie eine Liste der Autoren, so dass Erstellung und Änderungen des jeweiligen Dokuments nachvollziehbar sind.

3.7.3 Barrierefreiheit

Der Auftraggeber ist als öffentliche Stelle des Bundes zur Barrierefreiheit aller angebotenen IT-Lösungen und aller bereitgestellten Dokumente verpflichtet. Auf die Erfüllung dieser Anforderungen legt der Auftraggeber großen Wert, um die Teilhabe an den digitalen Angeboten allen Menschen zu ermöglichen.

Daher müssen der Auftragnehmer und seine Beschäftigten über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich der Digitalen Barrierefreiheit verfügen. Nur wenn die Anforderungen an die Digitale Barrierefreiheit von Anfang an berücksichtigt werden und die Realisierungsteams über das notwendige Wissen verfügen, kann die barrierefreie Umsetzung effizient erfolgen.

Auch die vom Auftragnehmer auf Basis von barrierefreien Vorlagen des Auftraggebers erstellten Dokumente, die während der Auftragserfüllung als Konzepte, zur Kommunikation, zur Dokumentation oder als Liefergegenstände erstellt werden, müssen barrierefrei sein. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers müssen daher über die notwendigen Kenntnisse verfügen, Dokumente (MS Word, MS Power Point, PDF, MS Excel etc.) barrierefrei zu erstellen.

3.7.4 Dokumentation

Alle im Rahmen der Betriebsunterstützungsleistungen durch das eingesetzte Personal durchgeführten Maßnahmen, getroffenen Entscheidungen sowie erarbeiteten Empfehlungen sind fortlaufend sowie in fachlich und sachlich nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren.

Dabei sind sowohl die allgemein gültigen Anforderungen an eine ordnungsgemäße Dokumentation einzuhalten, als auch die spezifischen Vorgaben des jeweiligen Bedarfsträgers. Ziel ist eine transparente, einheitliche und prüfbare Dokumentation, welche eine Nachvollziehbarkeit des operativen Handelns im laufenden Betrieb gewährleistet. Die Dokumentation ist so zu gestalten, dass sich Dritte jederzeit selbstständig in den aktuellen Stand einarbeiten und die Betriebsunterstützungsleistungen nahtlos fortführen können.

3.7.5 Qualitätssicherung

Ein hoher Qualitätsstandard der Unterstützungsleistungen durch den Auftragnehmer hat Priorität. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung Qualitätsschwächen auftreten, denen der Auftragnehmer nicht unverzüglich Abhilfe verschafft, können unmittelbare vertragsrechtliche Maßnahmen des Auftraggebers die Folge sein. Es wird eine obligatorische interne Qualitätssicherung des Auftragnehmers vorausgesetzt. Diese Verpflichtung gilt insbesondere bei der Erstellung von Dokumenten vor der Übersendung an Bedarfsträger und für die Personalauswahl im Einzelabruf.

3.7.6 Wissenstransfer

Die Unterstützungsleistungen umfassen die Durchführung von Maßnahmen zum Wissenstransfer an die in den jeweiligen Einzelaufträgen involvierten Mitarbeiter des jeweiligen Bedarfsträgers. Eine aktive Kommunikation im Rahmen der Leistungserbringung wird vorausgesetzt. Ziel ist es, dass die Aktivitäten und Arbeitsergebnisse des Auftragnehmers für die Mitarbeiter des jeweiligen Bedarfsträgers jederzeit transparent und nachvollziehbar sind.

3.8 Rahmenbedingungen für Einzelabrufe

In diesem Abschnitt werden Mindestanforderungen für die Zusammenarbeit von Auftraggeber bzw. Bedarfsträger und dem Auftragnehmer bestimmt.

3.8.1 Rahmenvereinbarung

Die Rahmenvereinbarung wird mit einem Bieter geschlossen. Der Auftragnehmer schließt die Rahmenvereinbarung mit dem Beschaffungsamt des BMI ab.

Die Einzelabrufe aus der Rahmenvereinbarung erfolgen durch die abrufberechtigten Bedarfsträger.

3.8.2 Einzelabruf

Die Einzelabrufe aus der Rahmenvereinbarung durch den jeweiligen Bedarfsträger erfolgen als Abruf aus dem Kaufhaus des Bundes (KdB) und auf Grundlage der durch den Auftragnehmer hinterlegten Katalogdaten sowie unter Nutzung des vom Bedarfsträger vervollständigten EVB-IT Dienstvertrages, der den Vergabeunterlagen beigelegt ist.

Grundlage eines Einzelabrufs ist eine vom jeweiligen Bedarfsträger vorgelegte Projektbeschreibung, welche die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen und die konkreten Anforderungen-/Rahmenbedingungen spezifiziert. Anschließend legt der Auftragnehmer dem jeweiligen Bedarfsträger Qualifikationsprofile der für den Auftrag vorgesehenen Mitarbeiter vor, damit dieser die fachliche Qualifikation für die jeweilige Aufgabenstellung prüfen kann. Sofern der Bedarfsträger ausgewählte Mitarbeiter ablehnen sollte, reicht der Auftragnehmer innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen neue Personalvorschläge ein.

3.8.3 Ort der Dienstleistungen

Der Ort, an dem die Leistung zu erbringen ist, ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des konkreten Einzelabrufes und ist dort zu fixieren. Die Erbringung von Dienstleistungen kann dabei grundsätzlich an allen Dienstsitzen der Bedarfsträger sowie an den Dienstsitzen deren Kunden innerhalb des Bundesgebietes aber auch beim Auftragnehmer selbst erforderlich werden. Vom Auftragnehmer bzw. dem eingesetzten Personal wird eine Reisebereitschaft innerhalb Deutschlands erwartet. Eine Remote-Leistungserbringung ist grundsätzlich möglich, obliegt jedoch den Vorgaben und der Zustimmung des jeweiligen Bedarfsträgers. Der Anteil von benötigten Vor-Ort Tätigkeiten wird zum Zeitpunkt der Ausschreibung mit 45 % eingeschätzt.

Eine Leistungserbringung außerhalb der EU bzw. des EWR ist aufgrund des Schutzbedarfs der IT-Infrastrukturen der Bedarfsträger und ggf. zu verarbeitender Informationen ausgeschlossen. Eine Leistungserbringung aus anderen Ländern der EU bzw. des EWR ist grundsätzlich zulässig, insofern diese mit den Regelungen und Anforderungen der Vergabeunterlagen sowie mit den für den jeweiligen Bedarfsträger geltenden Vorschriften vereinbar ist und der jeweilige Bedarfsträger dem Einsatz im Einzelabruf zustimmt.

3.8.4 Zeiten der Leistungserbringung

Bei der Erbringung von Leistungen auf Dienstleistungsbasis sind die Zeiten Mo-Fr von 06:00 Uhr bis 20:00 Uhr als reguläre Servicezeiten ohne Aufschläge vorzusehen. Für Arbeiten außerhalb der angegebenen Zeiten werden die in der folgenden Tabelle gelisteten Aufschläge auf den regulären Stundensatz gewährt. Die Abrechnung erfolgt viertelstundengenau. Die gesetzlich vorgeschriebenen Pausenzeiten sind einzuhalten.

	Zeitfenster	Zuschlag in %
<u>Dienstleistung innerhalb der regulären Servicezeiten</u>		
Montag - Freitag (bis zu 8 Stunden/Arbeitstag)	06:00 – 20:00 Uhr	0 %
<u>Dienstleistungen außerhalb der Servicezeiten</u>		
Montag - Freitag	20:00 – 06:00 Uhr	25 %
Samstag	00:00 – 24:00 Uhr	25 %
Sonntag	00:00 – 24:00 Uhr	50 %
Gesetzliche Feiertage am Standort des jeweiligen BT	00:00 – 24:00 Uhr	100 %
Heiligabend, Silvester	00:00 – 24:00 Uhr	100 %

3.8.5 Personaleinsatz

Eine Arbeitnehmerüberlassung erfolgt in Zusammenhang mit diesem Vergabeverfahren nicht. Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in den Arbeitsprozess bzw. die Organisation des Auftraggebers eingegliedert.

Namentliche Anforderungen an das einzusetzende Personal erfolgen durch den Auftraggeber bzw. den jeweiligen Bedarfsträger nicht. Ebenso bestimmt der Auftragnehmer eigenverantwortlich die Verteilung der ihm obliegenden Aufgaben des Einzelauftrages mit dem von ihm eingesetzten Personal.

Der jeweilige Bedarfsträger und der Auftragnehmer werden durch organisatorische Maßnahmen gewähr-leisten, dass das jeweils vom Auftragnehmer eingesetzte Personal ausschließlich dem Direktions-recht und der Disziplinalgewalt des Auftragnehmers unterstehen.

Der Auftraggeber bzw. der jeweilige Bedarfsträger erteilt dem vom Auftragnehmer eingesetzten Personal keine Weisungen, diese erfolgen allein durch den Auftragnehmer. Der Arbeitsablauf erfolgt dazu wie folgt: Die Ansprechperson des Bedarfsträgers wendet sich an die zentrale Ansprechperson des Auftragnehmers (vgl. Kapitel 3.4 dieser Leistungsbeschreibung). Dieser trägt dafür Sorge, dass das Personal des Auftragnehmers die Weisungen/Aufträge durch dessen Vorgesetzte erhält.

3.8.6 Mitwirkungsleistungen des Bedarfsträgers

Der jeweilige Bedarfsträger stellt sicher, dass folgende Mitwirkungsleistungen erbracht werden:

- Benennung einer Ansprechperson gegenüber dem Auftragnehmer im jeweiligen Einzelabruf für alle Fragen, die sich rund um die Projektdurchführung ergeben
- Unterrichtung der zentralen Ansprechperson des Auftragnehmers über Ereignisse/Faktoren, die Einfluss auf die Aufgabenerfüllung haben
- Unterstützung des Auftragnehmers bei der Beschaffung der für die Leistungserbringung notwendigen Informationen und Unterlagen
- Der Bedarfsträger stellt Kontakte zu fachspezifischen Ansprechpersonen her
- Bereitstellung eines Arbeitsplatzes inkl. Telefon und Internetverbindung für die zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter des Auftragnehmers in den entsprechenden Räumlichkeiten (sofern erforderlich)

Für die vom jeweiligen Bedarfsträger zu erbringenden Mitwirkungsleistungen werden jeweils verbindliche Bereitstellungstermine einvernehmlich vereinbart. Dazu muss der Bedarf durch den Auftragnehmer mit einem ausreichenden zeitlichen Vorlauf angekündigt werden. Bei der Definition dieser Termine sind die personellen Kapazitäten sowie die bereits beim jeweiligen Bedarfsträger anstehenden Aufgaben und Mitwirkungsleistungen angemessen zu berücksichtigen.

4 Schätzmenge, Höchstmenge und Vergütung

Die dem Vergabeverfahren zugrundeliegenden Bedarfe wurden aus den Angaben einer innerhalb der Bundesverwaltung durchgeführten Bedarfserhebung ermittelt.

Die in der Rahmenvereinbarung des jeweiligen Loses angegebene Schätzmenge entspricht den gemeldeten Bedarfen der im Dokument „Liste der abrufberechtigten Bedarfsträger“ aufgeführten Bedarfsträger. Die Schätzmenge bezieht sich auf eine angenommene Vertragslaufzeit von vier Jahren und entspricht gleichzeitig der Höchstmenge der Rahmenvereinbarung. Die Rahmenvereinbarung verliert ihre Wirkung, wenn die Höchstmenge ausgeschöpft ist.

Die angegebene Menge stellt ausdrücklich keine Mindestabnahme- bzw. Mindestabrufmengen dar. Der Auftraggeber bzw. die teilnehmenden Bedarfsträger sind nicht verpflichtet, Leistungen aus der abzuschließenden Rahmenvereinbarung abzurufen.

Der Auftragnehmer erhält für die Erbringung der Leistungen gemäß dieser Leistungsbeschreibung eine Vergütung, die sich anhand der jeweils angebotenen Preise aus dem Angebotsformular, sowie aus den Abrufmengen des jeweiligen Einzelabrufs bemisst. Die Leistungen werden mit ihren Preisen und weiteren Angaben nach Zuschlag im Kaufhaus des Bundes (im Folgenden „KdB“ genannt) zum Abruf für die abrufberechtigten Bedarfsträger bereitgestellt. Einzelheiten zu den wechselseitigen Pflichten zur Bereitstellung der erforderlichen Angaben im Kaufhaus des Bundes und weiteren (Mitwirkungs-)Pflichten sind den vertraglichen Bestimmungen sowie den Bestimmungen aus den Vergabeunterlagen, insbesondere den Anlagen zu der Rahmenvereinbarung „KatalogdatenKDBund“ und „Lieferantenhandbuch_KdB“ zu entnehmen.

5 Nachhaltigkeit im Rahmen der Auftragserfüllung

Ziel der Bundesverwaltung ist es, mit den jeweils eingesetzten Ressourcen einen verantwortungsvollen und nachhaltigen Umgang zu fördern. Die folgenden Aspekte der Nachhaltigkeit sollen daher ein erster Anstoß für die Bieter sein, wie eine vergleichbare Dienstleistung heute und zukünftig möglichst ressourcensparend erbracht werden kann. Die folgenden Anforderungen sind wünschenswert:

- Energieeffizienter Einsatz von Software / Hardware,
- Betrieb mit Öko-Strom,
- nachhaltiger Umgang mit Rohstoffen (z.B. Druckerpapier),
- Digitalisierung von Arbeitsschritten.