



Bieterfragen zu 310 Leistungsbeschreibung - AMS

Datum: [17.02.2026]

Einführung / Implementierung von SAP Cloud ERP (Public Cloud) der FDH-Gruppe

Vergabenummer: FDH-EU2026-001

Aufgrund wiederholter Nachfragen zum Themenbereich AMS, ergänzt der Auftraggeber die folgende Information:

Zur Sicherstellung einer einheitlichen Kalkulationsgrundlage kann für die Angebotserstellung ein monatliches Ticketvolumen von **25 Tickets (Incidents und Service Requests)** als Planungsannahme zugrunde gelegt.

Darüber hinaus wird klargestellt, dass der 1st-Level-Support (insbesondere erste Anlaufstelle für Anwender, Passwort-Resets sowie Vorqualifizierung und Filterung von Meldungen) nicht Bestandteil der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen ist.

Tickets an den AMS-Dienstleister werden ausschließlich durch benannte Key-User erstellt. Grundlegende Tätigkeiten werden intern bearbeitet und nicht an den AMS-Dienstleister weitergeleitet.