



Teil B - Leistungsbeschreibung

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Die unbefugte Vervielfältigung, Umgestaltung, Bearbeitung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe dieses Dokuments oder eines Teils davon ist unzulässig. Ein Verstoß wird sowohl straf- als auch zivilrechtlich verfolgt.



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	6
1.1	Ausgangssituation	6
1.2	Ausschreibungsgegenstand	8
2	Rahmenbedingungen	9
2.1	Systemlandschaft	9
2.2	verwendete SAP-Module	10
3	Los 1 Support SAP Anwendungsmanagement.....	12
3.1	Gegenstand von Los 1.....	12
3.2	Ziel der Leistung von Los 1	12
3.3	Leistungsumfang Los 1	13
3.3.1	Incident- und Supportmanagement.....	13
3.3.2	SAP-Modulbetreuung	14
3.3.2.1	<i>SAP PSM – Public Sector Management.....</i>	<i>14</i>
3.3.2.2	<i>SAP FI – Financial Accounting und SAP CO – Controlling.....</i>	<i>15</i>
3.3.2.3	<i>SAP MM – Materials Management.....</i>	<i>17</i>
3.3.2.4	<i>SAP SD – Sales and Distribution.....</i>	<i>17</i>
3.3.2.5	<i>SAP WM – Warehouse Management</i>	<i>18</i>
3.3.2.6	<i>SAP PM – Plant Maintenance</i>	<i>18</i>
3.3.2.7	<i>Modulübergreifende und strategische Beratung zur Weiterentwicklung des SAP-Systems.....</i>	<i>19</i>
3.4	Change- und Weiterentwicklungsmanagement.....	20
3.5	Test- und Qualitätssicherung	20
4	Los 2 SAP Solution Architect – Entwicklung, Wartung, Pflege und Modernisierung von SAP-Entwicklungen und Schnittstellen.....	21
4.1	Gegenstand von Los 2.....	21
4.2	Ziel der Leistung	21



4.3	Leistungsumfang	22
4.3.1	Architekturberatung und Lösungsdesign	22
4.3.2	Entwicklung von SAP-Anwendungen.....	22
4.3.3	Entwicklung und Modernisierung von Schnittstellen	23
4.3.4	Transformation zu Live-Schnittstellen	23
4.3.5	Wartung und Pflege von SAP-Entwicklungen	23
4.3.6	Wartung und Pflege von Schnittstellen.....	24
4.4	Nutzung moderner Technologien	24
4.5	Test, Qualitätssicherung und Dokumentation	25
5	Los 3 Support SAP Basisbetrieb	26
5.1	Gegenstand der Leistung	26
5.2	Zielsetzung des Betriebsmodells	26
5.3	Systemlandschaft	27
5.3.1	SAP Plattform	27
5.3.2	Systemumgebungen.....	29
5.3.3	Infrastruktur	29
5.4	Technische Zielarchitektur	29
5.5	SAP Basis Administration.....	30
5.6	Datenbankadministration	31
5.7	SAP Fiori Plattform	31
5.8	Application Lifecycle Management.....	32
5.9	Client Management.....	32
5.10	Druckmanagement	32
5.11	Monitoring und Systemüberwachung.....	33
5.12	Wartungs- und Patchmanagement	33
5.13	IT Sicherheit	33
5.14	SAP Security Governance.....	34
5.15	IT Security Audits	34

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

5.16	Incident Management.....	34
5.17	Dokumentation.....	35
5.18	Reporting und Governance	35
5.19	Anforderungen an Berater	35
5.20	Leistungsabruf.....	36
5.21	Leistungsabgrenzung und Verantwortlichkeiten (RACI-Modell).....	36
5.21.1	Verantwortlichkeiten im SAP Betrieb	37
5.21.2	Schnittstellen zwischen SAP Basis und Infrastruktur.....	39
5.21.3	Eskalationsstruktur	39
5.21.4	Regelmäßige Abstimmung	39
6	Los 4 Beratung, Konzeption und Erstellung von SAP-Inhouse-Schulungen	40
6.1.1	Gegenstand von Los 4	40
6.1.2	Ziel der Leistung.....	40
6.1.3	Leistungsumfang	40
6.1.3.1	Beratungsleistungen.....	40
6.1.3.2	Konzeption von Schulungen	41
6.1.3.3	Erstellung von Schulungsunterlagen	41
6.1.3.4	Erstellung von Online-Schulungen (E-Learning).....	42
6.1.3.5	Moodle-Kompatibilität	42
6.1.3.6	Durchführung von Schulungen	42
6.1.4	Qualifikation der eingesetzten Berater	43
6.1.5	Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber	43
6.1.6	Nutzungsrechte.....	44
6.1.7	Leistungsabruf	44
6.1.8	Dokumentation	44
7	Leistungsanforderungen	45
7.1	Bereitschaft zur Sicherheitsüberprüfung	45
7.2	Leistungsort und Sprache	45
7.3	Dokumentationspflicht	45

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

7.4	Abwesenheitsvertretung	45
7.5	Mitarbeiterkontinuität	46
7.6	Service-, Reaktions- und Bearbeitungszeiten	46
7.7	Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit.....	47
7.8	Eskalationsmanagement	48
7.9	Kapazitätsanforderungen.....	49
7.10	Wissenstransfer	49



1 Einleitung

Der Zentraldienst der Polizei Brandenburg (ZDPol oder AG) muss die Leistungen zur Sicherstellung des SAP Betriebes erneut an einen externen Dienstleister bzw. Auftragnehmer (im Folgenden „AN“ genannt) ausschreiben.

Diese Angebotsaufforderung stellt die wesentlichen Ausschreibungsbedingungen dar.

1.1 Ausgangssituation

Im SAP-System der Polizei Brandenburg werden die vorhandenen Geschäftsprozesse beginnend vom Haushalt über die Verwaltung/Nachweisführung von Führungs- & Einsatzmitteln (FEM) bis hin zu den vorhandenen logistischen Prozessen softwareseitig unterstützt bzw. abgebildet.

Die Polizei des Landes Brandenburg (Polizei BB) untergliedert sich in:

- die Polizeibehörde – das Polizeipräsidium (PP),
- die Polizeieinrichtung – den Zentraldienst der Polizei (ZDPol) und
- die Polizeieinrichtung – die Hochschule der Polizei (HPol).

Der Zentraldienst der Polizei des Landes Brandenburg (ZDPol BB) betreibt neben dem klassischen SAP/ S/4HANA System (On-Premis) für die kaufmännischen und logistischen Prozesse ein elektronisches Warenhaus als zentrale Bestellplattform für die gesamte Landesverwaltung Brandenburgs sowie einen Teil der Berliner Senatsverwaltung mit einer Schnittstelle zum SAP-System der Polizei BB.

Der dauerhafte Betrieb des SAP-Systems der Polizei BB wird durch den Zentraldienst der Polizei (ZDPol) verantwortet. Dazu gehört der Betrieb des SAP-Systems im Netz der Polizei. Die dafür notwendige Infrastruktur wird durch den zentralen IT Dienstleister (ZITBB) bereitgestellt. Der SAP Betrieb muss in Zusammenarbeit mit dem ZITBB entsprechend durchgeführt werden (SAP Basis). Hier geht es darum betreffende IT Leistungen zu beauftragen, abzustimmen und zu koordinieren.

Weiterhin bildet der ZDPol die Schnittstelle zu den Fachanwendern und Keyusern. Es werden Fachberatungen zu den Prozessen des Haushalts und der Logistik (SAP

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

Module FI, PSM, MM inkl. Einkauf, WM, SD, PM, CO, FI-AA) durchgeführt. Auch Anpassungen am System, Unterstützung bei der Stammdatenpflege, Berechtigungswesen, Reporting bis hin zur Durchführung von Entwicklungen am SAP-System wird durch den ZDPol wahrgenommen.

Als Schnittstelle zwischen dem Hostanbieter ZITBB und den Fachanwendern deckt der ZDPol eine Vielfalt an Aufgabengebieten ab. Die SAP Anwender für das SAP-System der Polizei BB sind bei der Polizei BB, bei der HPol, beim Zentraldienst der Polizei und beim ZITBB angesiedelt, wobei der ZITBB ein externer Dienstleister als auch Anwendergruppe zugleich ist.



1.2 Ausschreibungsgegenstand

Mit der vorliegenden Ausschreibung sollen Dienstleistungen für die nächsten 4 Jahre für die Schwerpunkte:

- Support SAP Basisbetrieb,
- SAP Anwendungsmanagement (Modulberatung) und
- Support Entwicklung SAP-System
- Beratung, Konzeption und Erstellung/Durchführung von SAP-Inhouse-Schulungen

beschafft werden.

Ziel ist es den Betrieb des SAP-Systems der Polizei BB mit externer Unterstützung durchzuführen, das breite Spektrum an Aufgabengebieten abdecken zu können und flexibel auf die gestellten Anforderungen sowie sich ändernden Rahmenbedingungen reagieren zu können.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die erwarteten bzw. geschätzten Aufwände (in Personentage) für die externen Dienstleistungen, in 4 Losen auf. Es besteht keine Abnahmeverpflichtung seitens des AG.

Ein Personentag (PT) entspricht 8 Zeitstunden. Die in den Preisblättern ausgewiesenen Stunden beruhen auf dieser Umrechnung. Es besteht keine Verpflichtung zur Abnahme der geschätzten Gesamtmengen; maßgeblich sind die tatsächlich beauftragten und bestätigten Einzelabrufe.

Tabelle 1: geschätzte Aufwände in Personentagen pro Jahr gruppiert nach Losen¹

LosNr.	Losname	2027	2028	2029	2030	Summe
Los1	Support Anwendungsmanagement SAP	180 PT	215 PT	215 PT	215 PT	825 PT
Los2	Support Entwicklung SAP-System	180 PT	180 PT	180 PT	180 PT	720 PT
Los3	Support SAP Basisbetrieb	120 PT	156 PT	156 PT	156 PT	588 PT
Los4	Beratung, Konzeption und Erstellung von SAP-Inhouse-Schulungen	53 PT	60 PT	60 PT	60 PT	233 PT

¹ Ein Personentag (PT) entspricht 8 Stunden.



Diese Aufwände sind eine kalkulatorische Schätzung².

Zur Erbringung der Dienstleistungen sieht der Auftraggeber (AG) die Rollen aus Tabelle 2 „Rollen pro Los“ vor.

Tabelle 2: Rollen pro Los

Los Nr	Paket	Rollen
Los1	Support Anwendungsmanagement SAP	SAP Modul Berater (Module PSM, FI, CO, MM PUR, SD, WM, PM) SAP Consultant für modulübergreifende und strategische Beratung zur Weiterentwicklung des SAP-Systems (inkl. TQM und Koordination im Rahmen der beauftragten Leistung)
Los2	Support Entwicklung SAP-System	SAP Solution Architect mit Schwerpunkt Logistikprozesse SAP und SAP-Schnittstellen
Los3	Support SAP Basisbetrieb	SAP Basis Betreuer
Los 4	Beratung, Konzeption und Erstellung von SAP-Inhouse-Schulungen	SAP Trainer / Berater Schulungskonzeption und E-Learning

2 Rahmenbedingungen

2.1 Systemlandschaft

Das SAP-System der Polizei BB wird mit einer dreistufigen Systemlandschaft in der Version SAP S/4HANA 23 FPS 3 betrieben. Es gibt ein Entwicklungssystem, ein Testsystem, ein Produktivsystem sowie einige Sandboxsysteme die in ihrer Anzahl dem Bedarf angepasst werden. Folgende Systeme werden betrieben:

- Produktiv, Test und Entwicklungssystem (S/4HANA 23 FPS 3)
- Sandboxsysteme (S/4HANA 23 FPS 3)
- Schulungssystem (S/4HANA 23 FPS 3)

² Die kalkulierten Aufwände stehen unter dem Vorbehalt der jeweiligen Haushaltssituation sowie der maßgeblichen Entscheidungs- und Prioritätensetzungen und können sich in Abhängigkeit hiervon entsprechend verändern.

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- HANA Cockpit
- Adobe Document Services (ADS) Systeme (Produktion und Test)

Die Systemlandschaft ist in Abbildung 1 schematisch dargestellt. Die Grafik soll einen groben Überblick über die betriebenen Systeme geben. Die dargestellte Monitoring-/ALM-Plattform ist als perspektivisch aufbaubare bzw. anzubindende Komponente gekennzeichnet.

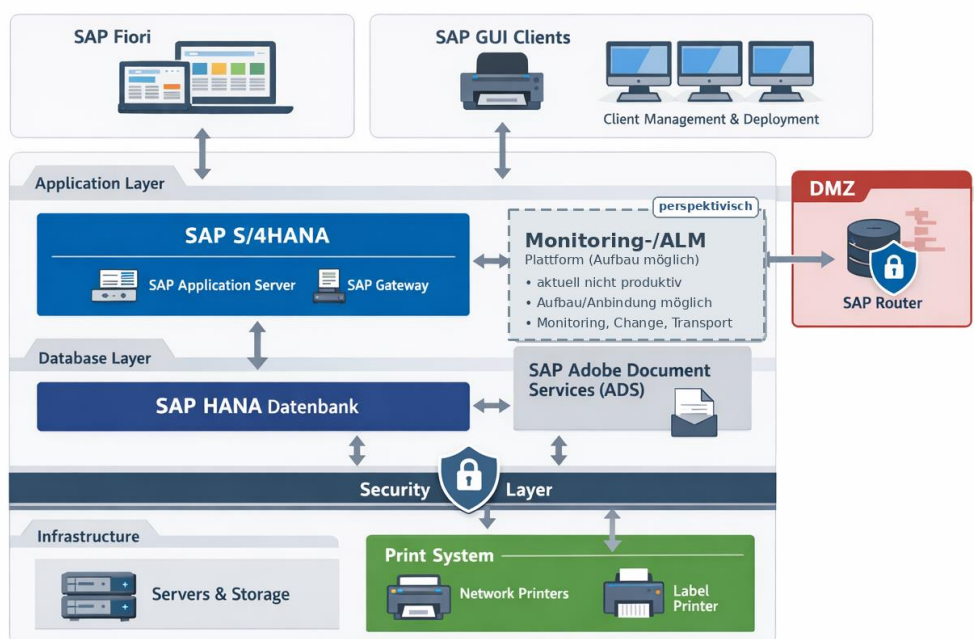


Abbildung 1: SAP Polizei Systemarchitektur mit perspektivisch aufbaubarer Monitoring-/ALM-Plattform

Das SAP-System bedient auch diverse Schnittstellen zu anderen IT Systemen der Polizei BB. Die Systeme werden in einem geschlossenen internen Netz der behördlichen Einrichtung betrieben.

2.2 verwendete SAP-Module

Folgende SAP-Module und Themenbereiche werden im SAP-System der Polizei BB verwendet:

- Finanzbuchhaltung (FI)
- Anlagenbuchhaltung (FI-AA)
- Kosten- und Leistungsrechnung (CO)

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- Public Sector Management (PSM)
- Warehouse Management (WM)
- Sales and Distribution (SD)
- Sourcing and Procurement, Source-to-Pay (MM inklusive PUR und IM)
- Asset Management (PM)
- SAP Basis Administration
- Schnittstellen
- Jobs
- Berechtigungen
- Formulare
 - SAP Script
 - Adobe Forms
- Customizing
- Entwicklungen
- Reporting



3 Los 1 Support SAP Anwendungsmanagement

Zur Aufrechterhaltung des Betriebs des SAP-Systems der Polizei sowie zur Sicherstellung der entsprechenden Fachberatung zur SAP Anwendung sollen die nachfolgenden Leistungen für die nächsten 4 Jahre an externe Dienstleister vergeben werden.

3.1 Gegenstand von Los 1

Gegenstand der Ausschreibung ist die Erbringung von Leistungen im Bereich SAP-Anwendungsmanagement und Support für die SAP-Module:

- PM (Plant Maintenance)
- FI (Financial Accounting)
- CO (Controlling)
- PSM (Public Sector Management)
- WM (Warehouse Management)
- SD (Sales and Distribution)
- MM (Materials Management)

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Sicherstellung des stabilen Betriebs, der Betreuung, Weiterentwicklung und Optimierung der SAP-Anwendungen innerhalb der genannten Module.

Die Leistungen umfassen insbesondere Supportleistungen, Fehleranalyse und Fehlerbehebung, Beratung, Anpassungen im Customizing sowie Unterstützung bei Weiterentwicklungen und Changes.

Die Leistungen werden in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber erbracht und können remote oder vor Ort erfolgen.

3.2 Ziel der Leistung von Los 1

Ziel der Leistung ist die Sicherstellung eines **stabilen, effizienten und sicheren Betriebs der SAP-Systemlandschaft** des Auftraggebers sowie die kontinuierliche **Optimierung der Geschäftsprozesse** in den genannten SAP-Modulen.

Die Leistungen sollen insbesondere:



- die Funktionsfähigkeit der SAP-Anwendungen sicherstellen
- Anwender bei der Nutzung der Systeme unterstützen
- Fehler schnell analysieren und beheben
- am SAP Standard ausgerichtete Beratung
- konzeptionelle Tätigkeiten
- Wissenstransfer
- Anpassungen und Weiterentwicklungen ermöglichen

die Weiterentwicklung der SAP-gestützten Geschäftsprozesse unterstützen.

3.3 Leistungsumfang Los 1

Für das Los 1 Support Anwendungsmanagement SAP werden hauptsächlich Dienstleistungen für die Bereiche Beratung, Entwicklung (Customizing und Programmierung) sowie Reporting benötigt. Nachfolgend werden die benötigten Leistungen entsprechend beschrieben.

3.3.1 Incident- und Supportmanagement

Der Auftragnehmer übernimmt Supportleistungen im Rahmen des **SAP-Anwendungsmanagements**.

Dies umfasst insbesondere:

- Bearbeitung von Supportanfragen (2nd- und 3rd-Level-Support)
- Analyse und Behebung von Störungen in den SAP-Modulen
- Unterstützung der Anwender bei fachlichen und technischen Fragestellungen
- Fehleranalyse und Fehlerbehebung im SAP-System
- Dokumentation der Supportfälle
- Zusammenarbeit mit dem 1st-Level-Support des Auftraggebers



Die Bearbeitung erfolgt in der Regel über ein **Ticketsystem des Auftraggebers**.

3.3.2 SAP-Modulbetreuung

Die SAP Modulbetreuung soll sowohl die SAP GUI als auch die SAP Fiori Umgebung betreffen. Der AN verfügt über entsprechende Fiori Kenntnisse für die bei der Polizei genutzten SAP Module.

3.3.2.1 SAP PSM – Public Sector Management

Das Haushaltsmanagement der polizeilichen Behörden des Landes Brandenburg (ZDPol, PP, HPol) im weiteren PB/PE (Polizeibehörden / Polizeieinrichtungen) genannt, wird im Modul PSM (Public Sector Management) abgewickelt. Die Prozesse sind im SAP-System des ZDPol für alle PB/PE eingerichtet und werden produktiv angewandt. Die PB/PE als Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung unterliegen dem kameralistischen Rechnungswesen.

Für die Modulberatung PSM werden folgende Aufgaben vorgesehen:

- Beratung für das Modul PSM
- Customizing und Dokumentation nach Anforderung umsetzen für das SAP Modul PSM
- ABAP Programmierung und Dokumentation nach Anforderungen umsetzen für das SAP Modul PSM
- Reporting nach Anforderungen erstellen für das SAP Modul PSM
- Schnittstellen Anpassungen und Dokumentation nach Anforderung durchführen für das SAP Modul PSM
- Coaching interner Modulbetreuer für das SAP Modul PSM



3.3.2.2 *SAP FI – Financial Accounting und SAP CO – Controlling*

Die Polizei Brandenburg als Einrichtung der öffentlichen Verwaltung unterliegt der kameralistischen Buchführung. Dies bedeutet im SAP, die Erfassung der Rechnungen und deren Freigaben erfolgen hauptsächlich im Modul Public Sector Management (PSM).

Die Funktionen und Buchungsvorgänge der Finanzbuchhaltung laufen begleitend im Hintergrund mit. Die Polizeibehörden (PB) / Polizeieinrichtungen (PE) arbeiten auf der Basis eines Haushaltsplanes mit Budgets. Im Unterschied zur kameralistischen Buchführung werden Wirtschaftsunternehmen mit Bilanzpflicht doppisch geführt, bedeutet hier, die Finanzbuchhaltung mit Gewinn- und Verlustrechnung und der Bildung von Bilanzen ist führend.

Eine weitere Besonderheit im Rahmen der FI-Funktionen im SAP-System der Polizei ist, dass die Zahlungen im Kassensystem des MdF ausgeführt werden und nicht im SAP-System der Polizei Brandenburg.

Dafür werden täglich die selektierten Belege aus dem SAP-Systems der Polizei per Schnittstelle an das NFM SAP-System übermittelt, eine Rückschnittstelle existiert ebenfalls.

Die Anlagenbuchhaltung, als Nebenbuchhaltung, liefert den PB / PE einen ständigen Überblick über ihr langfristig nutzbares Anlagevermögen nach Menge und Wert. Sie stellt die Werte des Anlagebestandes nach einheitlichen Bewertungsrichtlinien für gleichartige Vermögensgegenstände dar und die daraus resultierenden Informationen des zu erwartenden Werteverzehrs über die Abschreibungen.

Es werden folgende Aufgaben für die Modulberatung FI/CO vorgesehen:

- Beratung für die Module FI und CO
- Customizing und Dokumentation nach Anforderung umsetzen für die Module FI und CO
- ABAP Programmierung und Dokumentation nach Anforderungen umsetzen für die Module FI und CO
- Reporting nach Anforderungen erstellen für die Module FI und CO

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- Schnittstellen Anpassungen und Dokumentation nach Anforderung durchführen für die Module FI und CO
- Coaching interner Modulbetreuer für die Module FI und CO



3.3.2.3 *SAP MM – Materials Management*

Das Modul MM (Materialwirtschaft) im Polizei System umfasst die MM-Stammdaten, den Einkauf (PUR), die Bestandsführung von Materialien und die Rechnungsbearbeitung für Beschaffungsvorgänge. Der ZDPol, die Polizei Brandenburg und die Hochschule der Polizei verfügen über einen beachtlichen Umfang an Materialstämmen im SAP für die Abbildung von diversen Materialien.

Die angeführten Behörden sind verpflichtet, den Nachweis über alle Equipments zu führen. Deshalb gibt es im SAP-System des ZDPol Materialstämme für Equipments dieser Bereiche. Darüber hinaus betreibt der ZDPol ein elektronisches Warenhaus für das mittels SAP Bekleidungsartikel angeschafft und ausgeliefert werden.

Folgende Aufgaben sind für die Modulberatung MM vorgesehen:

- Beratung für das Modul MM (inklusive PUR und IM)
- Customizing und Dokumentation nach Anforderung umsetzen für das SAP Modul MM (inklusive PUR und IM)
- ABAP Programmierung und Dokumentation nach Anforderungen umsetzen für das SAP Modul MM (inklusive PUR und IM)
- Reporting nach Anforderungen erstellen für das SAP Modul MM (inklusive PUR und IM)
- Schnittstellen Anpassungen und Dokumentation nach Anforderung durchführen für das SAP Modul MM (inklusive PUR und IM)
- Coaching interner Modulbetreuer für das SAP Modul MM (inklusive PUR und IM)

3.3.2.4 *SAP SD – Sales and Distribution*

Das Modul SD kommt im Umfeld des ZDPol bei der Distribution der Dienstbekleidung und der Kriminaltechnik zum Einsatz. Die entsprechenden Artikel werden vom Endnutzer über das Elektronische Warenhaus bestellt. Der dort generierte Bedarf wird dann per Schnittstelle an SAP ERP übermittelt. Die weitere Bearbeitung erfolgt dann gemäß der Vertriebs- und Versandprozesse.

Folgende Aufgaben werden für die Modulberatung SD vorgesehen:

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- Beratung für das Modul SD
- Customizing und Dokumentation nach Anforderung umsetzen für das SAP Modul SD
- ABAP Programmierung und Dokumentation nach Anforderungen umsetzen für das SAP Modul SD
- Reporting nach Anforderungen erstellen für das SAP Modul SD
- Schnittstellen Anpassungen und Dokumentation nach Anforderung durchführen für das SAP Modul SD
- Coaching interner Modulbetreuer für das SAP Modul SD

3.3.2.5 SAP WM – Warehouse Management

Das Modul WM (Warehouse Management), Lagerverwaltung, kommt im Umfeld des ZDPol im Logistik Center in Wünsdorf bei der Bevorratung der Dienstbekleidung und der Kriminaltechnik zum Einsatz.

Die entsprechenden Artikel werden vom Endnutzer über das Elektronische Warenhaus, welches aktuell durch ein SAP SRM-System dargestellt wird, bestellt und im Lager des Logistik Centers für die weitere Verteilung bzw. den Verkauf bevorratet.

Im Rahmen der Modulberatung WM werden folgende Aufgaben vorgesehen:

- Beratung für das Modul WM
- Customizing und Dokumentation nach Anforderung umsetzen für das SAP Modul WM
- ABAP Programmierung und Dokumentation nach Anforderungen umsetzen für das SAP Modul WM
- Reporting nach Anforderungen erstellen für das SAP Modul WM
- Schnittstellen Anpassungen und Dokumentation nach Anforderung durchführen für das SAP Modul WM
- Coaching interner Modulbetreuer für das SAP Modul WM

3.3.2.6 SAP PM – Plant Maintenance

Das Modul PM (Plant Maintenance), Instandhaltung und Nachweisführung im Werk, kommt im Umfeld des ZDPol auch genau in diesen Bereichen zum Einsatz. Hierüber werden sämtliche Ausstattungsgüter im polizeilichen Umfeld sowie im



Umfeld der Verwaltung der Polizei Brandenburg, der Hochschule der Polizei und des Zentraldienstes abgebildet.

Über die komplette Lebensdauer jedes nachweispflichtigen Objekts wird die notwendige Nachweisführung und die laufenden Instandhaltungsprozesse über dieses Modul abgebildet. Eine enge Verzahnung existiert bei den hochwertigen und damit abschreibungsfähigen Gütern mit der Anlagenbuchhaltung im Finanzwesen.

Folgende Aufgaben sind für die Modulberatung vorgesehen:

- Beratung für das Modul PM
- Customizing und Dokumentation nach Anforderung umsetzen für das SAP Modul PM
- ABAP Programmierung und Dokumentation nach Anforderungen umsetzen für das SAP Modul PM
- Reporting nach Anforderungen erstellen für das SAP Modul PM
- Schnittstellen Anpassungen und Dokumentation nach Anforderung durchführen für das SAP Modul PM
- Coaching interner Modulbetreuer für das SAP Modul PM

3.3.2.7 Modulübergreifende und strategische Beratung zur Weiterentwicklung des SAP-Systems

Aufgrund von neuen Anforderungen oder gesetzlichen Vorgaben können sich die Geschäftsprozesse, welche durch das SAP-System unterstützt werden, ändern. Diese Änderungen müssen im SAP-System umgesetzt werden.

Zur Unterstützung des Anwendungsbetriebs wird zur Erfüllung dieser Aufgaben eine entsprechende Beratung hinsichtlich der strategischen und organisatorischen Weiterentwicklung der SAP Module bzw. des Systems benötigt.

Von der strategischen Bewertung über eine angepasste Planung bis hin zur Umsetzung soll die Spannweite der Beratungsleistung reichen. Dafür werden folgende Aufgaben für die modulübergreifende strategische Beratung vorgesehen:

- Definition und Konzeption der Umsetzung von Prozessen im Bereich Haushalt und Logistik und IT-Systeme im SAP-ERP-Umfeld unter Betrachtung des kompletten Lebenszyklus der relevanten Systeme
- fachliche Koordination externer Modulberater für das SAP-System im ZDPol

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- Projektleitung der SAP Projekte beim ZDPol (Neu- und Weiterentwicklung von Anwendungen im SAP ERP Umfeld)
- strategische Beratung der Arbeitsgruppe IT 1.4 bzw. des Teilbereichs IT 1 in Bezug auf die Weiterentwicklung der Architektur der hochkomplexen SAP-ERP-Systeme für Haushalts- und Logistikprozesse beim ZDPol
- strategische Weiterentwicklung der Architektur der hochkomplexen SAP-ERP-Systeme für Haushalts- und Logistikprozesse
- Controlling und Steuerung der Beraterkapazitäten

3.4 Change- und Weiterentwicklungsmanagement

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Umsetzung von Change Requests und Systemanpassungen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Analyse fachlicher Anforderungen
- Erstellung von Lösungskonzepten
- Umsetzung von Anpassungen im SAP-Customizing
- Unterstützung bei der Umsetzung von Erweiterungen
- Abstimmung mit Entwicklungs- und Basis-Teams
- Unterstützung bei Transportmanagement und Systemtests

3.5 Test- und Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Test- und Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Erstellung von Testkonzepten
- Unterstützung bei Integrationstests
- Unterstützung bei Abnahmetests
- Dokumentation der Testergebnisse
- Unterstützung bei der Fehlerbehebung



4 Los 2 SAP Solution Architect – Entwicklung, Wartung, Pflege und Modernisierung von SAP-Entwicklungen und Schnittstellen

4.1 Gegenstand von Los 2

Gegenstand der Ausschreibung ist die Erbringung von Leistungen durch **SAP Solution Architects** zur Konzeption, Entwicklung, Wartung, Pflege und Weiterentwicklung von SAP-Anwendungen sowie insbesondere von **Schnittstellen zwischen dem SAP-System und angebundenen Drittsystemen**.

Ein Schwerpunkt der Leistung liegt auf der **Modernisierung der bestehenden Integrationslandschaft** sowie auf der **Transformation vorhandener Schnittstellen zu Live- bzw. Echtzeit-Schnittstellen** unter Nutzung moderner Technologien und Integrationsarchitekturen.

Die Leistungen umfassen sowohl **architektonische Beratungsleistungen** als auch **konkrete Entwicklungs-, Wartungs- und Optimierungsleistungen** innerhalb der SAP-Systemlandschaft.

Die Leistungen können projektbezogen, im Rahmen von Weiterentwicklungen oder im laufenden Betrieb erbracht werden.

4.2 Ziel der Leistung

Ziel der Leistung ist die **sichere, skalierbare und zukunftsfähige Weiterentwicklung der SAP-Systemlandschaft** des Auftraggebers.

Dabei sollen insbesondere folgende Ziele erreicht werden:

- Entwicklung und Weiterentwicklung stabiler SAP-Anwendungen
- Konzeption und Umsetzung moderner Integrationsarchitekturen
- Transformation bestehender Schnittstellen zu **Live- bzw. Echtzeit-Schnittstellen**
- Reduzierung batchbasierter Integrationsprozesse
- Verbesserung der Datenverfügbarkeit und Prozessintegration
- Sicherstellung einer wartbaren und skalierbaren Systemarchitektur



4.3 Leistungsumfang

4.3.1 Architekturberatung und Lösungsdesign

Das SAP-System muss zur Erfüllung der speziellen Anforderungen der Polizei BB, insbesondere zur Unterstützung der Logistikprozesse, oft mit Entwicklungen angepasst werden. Weiterhin sind an das SAP-System diverse andere Systeme angebunden. Hieraus ergeben sich Entwicklungs- und Anpassungsbedarfe die durch den ZDPol umgesetzt werden müssen. Besonders die Schnittstelle u.a. (Webservices, REST API) zum elektronischen Warenhaus muss aufgrund eines Technologiewechsels weiter fortentwickelt und im laufenden Betrieb administriert werden. Daraus ergeben sich für das Los 2 die beiden Schwerpunkte Support Entwicklungen SAP-System Logistikprozesse und Support Entwicklung und Betrieb SAP Schnittstellen zum elektronischen Warenhaus.

Der SAP Solution Architect berät den Auftraggeber bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der SAP-Systemarchitektur.

Dies umfasst insbesondere:

- Analyse bestehender System- und Integrationsarchitekturen
- Erstellung von Architekturkonzepten für SAP-Entwicklungen
- Definition von Integrationsstrategien
- Auswahl geeigneter Technologien und Integrationsmethoden
- Erstellung technischer Lösungskonzepte

Die Architekturentscheidungen erfolgen in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.

4.3.2 Entwicklung von SAP-Anwendungen

Der Auftragnehmer entwickelt und erweitert SAP-Anwendungen entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers.

Dies umfasst insbesondere:

- Entwicklung von Erweiterungen und Anpassungen im SAP-System
- Umsetzung individueller Entwicklungen



- Entwicklung von Programmen, Reports und Erweiterungen
- Implementierung neuer Funktionalitäten
- Unterstützung bei der Integration neuer Geschäftsprozesse

4.3.3 Entwicklung und Modernisierung von Schnittstellen

Der SAP Solution Architect unterstützt die Entwicklung und Weiterentwicklung von Schnittstellen zwischen dem SAP-System und externen Anwendungen.

Dies umfasst insbesondere:

- Konzeption und Entwicklung von Integrationsschnittstellen
- Entwicklung von APIs und Integrationsservices
- Implementierung moderner Integrationsmethoden
- Integration von SAP-Systemen mit externen Anwendungen

Ein besonderer Fokus liegt auf der **Modernisierung bestehender Integrationen**.

4.3.4 Transformation zu Live-Schnittstellen

Bestehende Schnittstellen sollen schrittweise modernisiert werden.

Der SAP Solution Architect unterstützt insbesondere:

- Analyse bestehender batchbasierter Schnittstellen
- Ablösung dateibasierter Integrationsprozesse
- Einführung von Echtzeitkommunikation zwischen Systemen
- Entwicklung eventbasierter Integrationen
- Einführung synchroner oder nahezu synchroner Datenaustauschprozesse

Ziel ist eine möglichst weitgehende Umstellung auf **Live-Schnittstellen**.

4.3.5 Wartung und Pflege von SAP-Entwicklungen

Der Auftragnehmer übernimmt die Wartung und Pflege bestehender SAP-Entwicklungen.



Dies umfasst insbesondere:

- Analyse und Behebung von Fehlern in bestehenden Entwicklungen
- Anpassung von Entwicklungen bei Systemänderungen
- Performanceoptimierung bestehender Programme
- Unterstützung bei Systemupdates oder Releasewechseln
- Sicherstellung der technischen Stabilität vorhandener Entwicklungen

4.3.6 Wartung und Pflege von Schnittstellen

Der SAP Solution Architect übernimmt ebenfalls die Wartung und Pflege bestehender Integrationen.

Dies umfasst insbesondere:

- Monitoring von Schnittstellen
- Analyse und Behebung von Integrationsfehlern
- Anpassung von Schnittstellen bei Änderungen in angebundenen Systemen
- Optimierung der Performance von Integrationen
- Sicherstellung der Betriebsstabilität

4.4 Nutzung moderner Technologien

Bei der Umsetzung der Integrationen und Entwicklungen sollen moderne Technologien eingesetzt werden.

Dies kann insbesondere umfassen:

- API-basierte Integrationen
- REST- und OData-Schnittstellen
- Webservices
- Eventbasierte Integrationen
- Messaging-Technologien



- Middleware-Integrationen

Die Auswahl geeigneter Technologien erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber und unter Berücksichtigung der bestehenden Systemarchitektur.

4.5 Test, Qualitätssicherung und Dokumentation

Der SAP Solution Architect unterstützt den Auftraggeber bei Test- und Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Dies umfasst insbesondere:

- Erstellung technischer Testkonzepte
- Unterstützung bei Integrationstests
- Unterstützung bei Systemtests und Abnahmetests
- Fehleranalyse und Fehlerbehebung
- Qualitätssicherung von Entwicklungen

Der Auftragnehmer erstellt eine vollständige Dokumentation der erbrachten Leistungen.

Dies umfasst insbesondere:

- technische Dokumentation von SAP-Entwicklungen
- Schnittstellendokumentationen
- Architektur- und Integrationsdokumentationen
- Beschreibung von Datenstrukturen und Datenflüssen
- Betriebs- und Wartungsdokumentation

Die Dokumentation wird dem Auftraggeber in geeigneter Form zur Verfügung gestellt.



5 Los 3 Support SAP Basisbetrieb

Der SAP Basisbetrieb muss für das SAP-System der Polizei sichergestellt werden. Der Betrieb der IT Infrastruktur (Netze, Server, Clients, usw.) wird durch den zentralen IT Dienstleister ZITBB durchgeführt. Der Betrieb ab dem Betriebssystem wird durch die IT Abteilung des ZDPol BB verantwortet. Ab dieser Ebene beginnt das Aufgabenspektrum für die auszuschreibende SAP Basisunterstützung.

5.1 Gegenstand der Leistung

Ziel ist die Beauftragung eines qualifizierten Dienstleisters für den **Betrieb und die technische Betreuung des SAP-Systems der Polizei Brandenburg**.

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen insbesondere in den Bereichen:

- SAP Basis Administration
- SAP Plattformbetrieb
- Application Lifecycle Management
- Systemüberwachung und Monitoring
- SAP Plattformservices
- IT-Sicherheitsunterstützung

5.2 Zielsetzung des Betriebsmodells

Die Leistungen sollen sicherstellen:

- stabiler Betrieb der SAP-Systemlandschaft
- hohe Systemverfügbarkeit
- sichere Plattformarchitektur
- kontinuierliche Weiterentwicklung der SAP Plattform

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- Unterstützung der SAP Fachanwendungen

5.3 Systemlandschaft

5.3.1 SAP Plattform

Die SAP-Systemlandschaft basiert auf einer **On-Premise betriebenen SAP S/4HANA Plattform**.

Die Plattform umfasst insbesondere folgende Komponenten:

- SAP S/4HANA 2023 FPS03
- SAP HANA Datenbank
- SAP Fiori Launchpad
- SAP HANA Cockpit
- SAP Adobe Document Services (ADS)
- SAP Router

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentralsdienst
Polizei Brandenburg

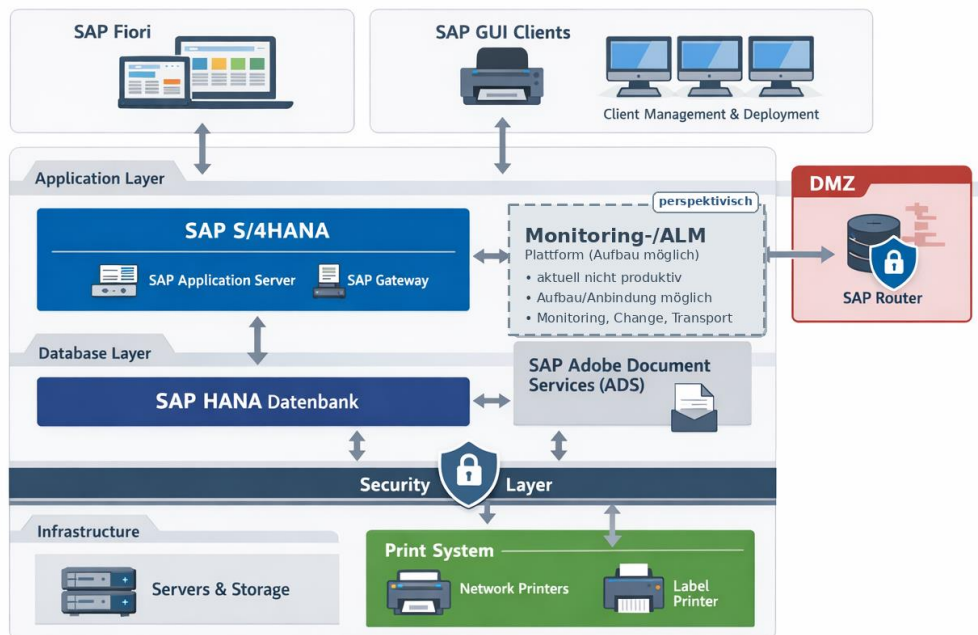


Abbildung 2: SAP Polizei Systemarchitektur mit perspektivisch aufbaubarer Monitoring-/ALM-Plattform



5.3.2 Systemumgebungen

Die Systemlandschaft umfasst mehrere Systemstufen:

System Zweck

DEV	Entwicklungsumgebung
QAS	Qualitätssicherung
PRD	Produktivsystem
SNN	Sandbox- bzw. Projektsysteme

5.3.3 Infrastruktur

Die Infrastruktur wird durch den Zentralen IT Dienstleister Brandenburg (ZITBB) betrieben.

Dieser verantwortet insbesondere:

- Serverbetrieb
- Betriebssysteme
- Virtualisierung
- Netzwerkbetrieb
- Storage-Systeme
- Backup

Der SAP Basis Dienstleister arbeitet eng mit diesem Infrastruktur-Dienstleister zusammen.

5.4 Technische Zielarchitektur

Die Zielarchitektur basiert auf folgenden Architekturkomponenten:

Applikationsschicht

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

- SAP S/4HANA
- SAP Gateway
- SAP Transportmanagement

Datenbankschicht

- SAP HANA

Benutzerzugriff

- SAP Fiori Launchpad
- SAP GUI

Monitoring

- Monitoring-/ALM-Lösung (perspektivisch / bei Bedarf)
- SAP HANA Cockpit

Dokumentenservices

- SAP ADS

Kommunikation

- SAP Router

Druckarchitektur

- SAP Druckservice
- Netzwerkdrucker
- Labeldrucker
- RFID Drucker

5.5 SAP Basis Administration

Der Auftragnehmer übernimmt die Administration der SAP-Systemlandschaft.

Dies umfasst insbesondere:



- Installation und Konfiguration von SAP-Systemen
- Administration und Wartung der Systemparameter
- Monitoring der Systemverfügbarkeit
- Performanceanalyse
- Fehleranalyse
- Systemkopien durchführen

5.6 Datenbankadministration

Der Auftragnehmer unterstützt den Betrieb der SAP HANA Datenbank.

Dies umfasst insbesondere:

- Monitoring der Datenbank
- Performanceanalysen
- Datenbankupdates
- Analyse von Systemmeldungen
- Administration von DB Backups

5.7 SAP Fiori Plattform

Die SAP-Systemlandschaft nutzt **SAP Fiori als strategische Benutzeroberfläche.**

Der Auftragnehmer unterstützt:

- Betrieb des Fiori Launchpads
- Aktivierung neuer Fiori Anwendungen
- Integration neuer Geschäftsprozesse
- Performanceüberwachung

Die Nutzung von Fiori soll **perspektivisch kontinuierlich ausgebaut werden.**



5.8 Application Lifecycle Management

Zum Zeitpunkt der Ausschreibung ist keine vollumfänglich produktiv genutzte ALM- bzw. Monitoring-Plattform verbindlich vorgegeben. Der bisherige Einsatz des SAP Solution Manager erfolgte nur eingeschränkt. Perspektivisch soll der Aufbau oder die Anbindung einer geeigneten Monitoring-/ALM-Lösung betrachtet werden. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Bedarf bei der Bewertung, Konzeption, Einführung und Übergabe einer geeigneten Lösung. Die konkrete Produktauswahl und Ausgestaltung bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.

- Systemmonitoring
- Landschaftsmanagement
- Wartungsplanung
- Transportüberwachung

Der Auftragnehmer unterstützt bei:

- Bewertung und Auswahl einer geeigneten Monitoring-/ALM-Lösung
- Konzeption, Aufbau und Anbindung
- Übergabe in den Betrieb, Dokumentation und Wissenstransfer

5.9 Client Management

Der Auftragnehmer unterstützt das Client Management der SAP Clients.

Dies umfasst insbesondere:

SAP GUI

- Paketierung der SAP GUI
- Erstellung eines Installationspakets
- Unterstützung von automatisierten Rollouts auf Arbeitsplatzsystemen

5.10 Druckmanagement

Der Auftragnehmer unterstützt die SAP Druckinfrastruktur.



Dies umfasst insbesondere:

- Konfiguration von SAP Druckern
- Integration von Netzwerkdruckern
- Integration von Labeldruckern
- Analyse von Druckproblemen

5.11 Monitoring und Systemüberwachung

Der Auftragnehmer überwacht die SAP-Systemlandschaft.

Dies umfasst insbesondere:

- Systemverfügbarkeit
- Performance
- Hintergrundprozesse
- Datenbankstatus

5.12 Wartungs- und Patchmanagement

Der Auftragnehmer unterstützt Wartungsmaßnahmen.

Dies umfasst insbesondere:

- Support Package Updates
- Kernel Updates
- Feature Package Stacks
- SAP Security Notes

5.13 IT Sicherheit

Der Auftragnehmer unterstützt die Umsetzung von IT-Sicherheitsmaßnahmen.

Dies umfasst insbesondere:

- Umsetzung interner Sicherheitsrichtlinien (Systemhärtung)



- Beratung zu SAP Sicherheitsarchitekturen
- Umsetzung von SAP Security Best Practices
- Implementierung von Security Notes

5.14 SAP Security Governance

Der Auftragnehmer unterstützt die Security Governance.

Dies umfasst insbesondere:

Rollen- und Berechtigungskonzepte

- Beratung zu Rollenmodellen
- Analyse von Berechtigungen
- Analyse kritischer Berechtigungskombinationen

Fiori Security

- Absicherung der Fiori Plattform

Schnittstellen-Security

- Absicherung der Systemkommunikation

Audit Logging

- Konfiguration von Sicherheitslogs

5.15 IT Security Audits

Der Auftragnehmer unterstützt bei:

- internen Audits
- externen Audits
- Umsetzung von Auditmaßnahmen

5.16 Incident Management

Der Auftragnehmer unterstützt bei der Bearbeitung von Störungen.



Dies umfasst insbesondere:

- Analyse von Systemstörungen
- Fehlerbehebung
- Abstimmung mit Infrastruktur-Dienstleister

5.17 Dokumentation

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt Dokumentationen.

Dies umfasst insbesondere:

- Systemdokumentationen
- Architekturübersichten
- Konfigurationsdokumentationen
- Änderungen an den Systemen

5.18 Reporting und Governance

Der Auftragnehmer stellt regelmäßige Reports bereit.

Diese umfassen insbesondere:

- Systemstatus
- Wartungsmaßnahmen
- Sicherheitsereignisse

5.19 Anforderungen an Berater

Die eingesetzten Berater müssen über folgende Qualifikationen verfügen:

- SAP Basis Expertise
- Erfahrung mit SAP S/4HANA
- Erfahrung mit SAP HANA
- Erfahrung mit SAP Fiori



- Erfahrung im SAP Plattformbetrieb
- Erfahrung im Bereich SAP Security

5.20 Leistungsabruf

Die Leistungen werden nach Bedarf abgerufen:

- im laufenden Betrieb
- bei Wartungsmaßnahmen
- bei Projekten

5.21 Leistungsabgrenzung und Verantwortlichkeiten (RACI-Modell)

Für den Betrieb der SAP-Systemlandschaft sind mehrere Organisationseinheiten beteiligt.

Um eine klare Verantwortungsstruktur sicherzustellen, wird die Zusammenarbeit zwischen:

- Auftraggeber
- SAP Basis Dienstleister (Auftragnehmer)
- Infrastruktur-Dienstleister

durch ein RACI-Modell (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) beschrieben.

Definition der Rollen

Kürzel	Bedeutung
R	Responsible – operativ verantwortlich für die Durchführung
A	Accountable – Gesamtverantwortung
C	Consulted – einzubeziehen / beratend
I	Informed – zu informieren

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

5.21.1 Verantwortlichkeiten im SAP Betrieb

Aufgabe	Auftragnehmer (SAP Basis)	Infrastruktur-Dienstleister (ZITBB)	Auftraggeber (ZDPol)
SAP Basis Administration	R	I	A
SAP-Systemkonfiguration	R	I	A
SAP HANA Datenbank Monitoring	R	C	A
Betriebssystembetrieb	IC	RA	IC
Serverbetrieb	IC	RA	IC
Virtualisierung	I	RA	I
Netzwerkbetrieb	I	RA	I
Storage-Systeme	I	RA	I
SAP-Systemupdates	R	I	A
Kernel Updates	R	I	A
SAP Security Notes	R	I	A
SAP Fiori Plattformbetrieb	R	I	A
SAP GUI Client Paketierung	R	C	A
Druckmanagement SAP	R	C	A

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg

V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

Aufgabe	Auftragnehmer (SAP Basis)	Infrastruktur-Dienstleister	Auftraggeber
Monitoring der SAP-Systeme	R	I	A
Transportmanagement	R	I	A
Incident Management SAP	R	C	A
Performanceanalyse SAP	R	C	A



5.21.2 Schnittstellen zwischen SAP Basis und Infrastruktur

Der Auftragnehmer arbeitet eng mit dem ZITBB (Infrastruktur-Dienstleister) zusammen, insbesondere bei:

- Performanceanalysen
- Netzwerkproblemen
- Storage- und Backup Themen
- Systemverfügbarkeit
- Wartungsmaßnahmen

Die Abstimmung erfolgt über definierte Betriebs- und Abstimmungsprozesse.

5.21.3 Eskalationsstruktur

Für kritische Störungen wird eine abgestimmte Eskalationsstruktur etabliert.

Diese umfasst insbesondere:

- Eskalation an den SAP Serviceverantwortlichen
- Einbindung des Infrastruktur-Dienstleisters
- Information des Auftraggebers
- priorisierte Bearbeitung der Störung

5.21.4 Regelmäßige Abstimmung

Zur Sicherstellung eines stabilen Betriebs werden regelmäßige Abstimmungstermine durchgeführt.

Dies umfasst insbesondere:

- Service-Meetings
- Status der SAP-Systemlandschaft
- Analyse kritischer Ereignisse
- Wartungsplanung
- Sicherheitsmaßnahmen
- Technische Abstimmungen
- Architekturfragen
- Systemoptimierungen
- Infrastrukturthemen



6 Los 4 Beratung, Konzeption und Erstellung von SAP-Inhouse-Schulungen

6.1.1 Gegenstand von Los 4

Gegenstand von Los 4 ist die Erbringung von Beratungs-, Konzeptions-, Entwicklungs- und Schulungsleistungen im Zusammenhang mit der Erstellung und Durchführung von Inhouse-Schulungen für SAP-Anwendungen.

Die Leistungen umfassen insbesondere:

- Beratung zur Konzeption von Schulungskonzepten
- Erstellung von Schulungsunterlagen und Trainingsmaterialien
- Entwicklung digitaler Lerninhalte (Online-Schulungen / E-Learning)
- Durchführung von Schulungen in Präsenzform oder als Online-Schulung
- Erstellung und Bereitstellung von Online-Lernmodulen zur Nutzung auf der Lernplattform Moodle

Die Leistungen werden nach Bedarf des Auftraggebers projektbezogen oder auf Abruf erbracht.

6.1.2 Ziel der Leistung

Ziel der Leistung ist die Entwicklung und Bereitstellung zielgruppengerechter, flexibler Schulungsangebote für Anwenderinnen und Anwender des SAP-Systems der Polizei Brandenburg.

Die Schulungsangebote sollen:

- SAP-Funktionen verständlich vermitteln
- die effiziente Nutzung der Systeme unterstützen
- sowohl Präsenz- als auch Online-Lernformate ermöglichen
- nachhaltig auf der Lernplattform Moodle betrieben werden können.

6.1.3 Leistungsumfang

6.1.3.1 Beratungsleistungen

Der Auftragnehmer erbringt Beratungsleistungen zur Planung und Gestaltung der Schulungsmaßnahmen.

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

Dies umfasst insbesondere:

- Analyse des Schulungsbedarfs
- Beratung zur didaktischen und methodischen Gestaltung der Schulungen
- Beratung zur Auswahl geeigneter Schulungsformate
- Beratung zur Integration von Online-Schulungen in bestehende Lernplattformen
- Entwicklung von Schulungskonzepten und Lernpfaden

Die Beratung erfolgt in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.

6.1.3.2 *Konzeption von Schulungen*

Der Auftragnehmer erstellt Schulungskonzepte für verschiedene Zielgruppen.

Dies umfasst insbesondere:

- Erstellung didaktischer Schulungskonzepte
- Definition von Lernzielen
- Strukturierung der Schulungsinhalte
- Erstellung von Trainingscurricula
- Planung von Übungs- und Praxisanteilen

Die Konzepte können für folgende Formate entwickelt werden:

- Präsenzs Schulungen
- virtuelle Schulungen
- Online-Schulungen (E-Learning)
- Blended-Learning-Formate

6.1.3.3 *Erstellung von Schulungsunterlagen*

Der Auftragnehmer erstellt Schulungsunterlagen und Trainingsmaterialien.

Hierzu gehören insbesondere:

- Präsentationen
- Schulungshandbücher
- Übungsunterlagen
- Praxisbeispiele
- Schritt-für-Schritt-Anleitungen
- Aufgaben und Übungsszenarien

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

Die Schulungsunterlagen sind verständlich, praxisnah und zielgruppengerecht aufzubereiten.

Der Auftraggeber erhält die erstellten Materialien in bearbeitbarer Form.

6.1.3.4 *Erstellung von Online-Schulungen (E-Learning)*

Der Auftragnehmer erstellt digitale Lerninhalte für Online-Schulungen.

Dies umfasst insbesondere:

- Konzeption von E-Learning-Modulen
- Erstellung didaktisch strukturierter Lernmodule
- Integration interaktiver Elemente (z. B. Wissensabfragen, Übungen, Simulationen)
- Erstellung von Lernvideos oder Demonstrationen
- Entwicklung von Lernkontrollen

Für die Erstellung der Online-Schulungen setzt der Auftragnehmer geeignete Software und Autorentools ein.

Die hierfür erforderliche Software stellt der Auftragnehmer selbst bereit.

6.1.3.5 *Moodle-Kompatibilität*

Die Online-Schulungen müssen auf der Lernplattform **Moodle** betrieben werden können.

Hierfür gelten insbesondere folgende Anforderungen:

- Bereitstellung der Lernmodule in kompatiblen Formaten (z. B. SCORM oder vergleichbare Standards)
- Integration in bestehende Moodle-Kursstrukturen
- Nutzung gängiger Moodle-Funktionen (z. B. Tests, Lernmodule, Lernfortschrittskontrollen)

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Bedarf bei der Integration der Inhalte in Moodle.

6.1.3.6 *Durchführung von Schulungen*

Der Auftragnehmer führt Schulungen für Anwenderinnen und Anwender durch.



Die Schulungen können erfolgen als:

- Präsenzs Schulung
- virtuelle Schulung (Webinar)
- Online-Schulung
- Blended-Learning-Format

Die Leistungen umfassen insbesondere:

- Vorbereitung der Schulung
- Durchführung der Schulung
- Moderation der Schulung
- Anleitung praktischer Übungen
- Beantwortung fachlicher Fragen

6.1.4 Qualifikation der eingesetzten Berater

Die eingesetzten Berater müssen über folgende Qualifikationen verfügen:

- fundierte Kenntnisse in SAP-Anwendungen
- Erfahrung in der Schulung von SAP-Anwendern
- Erfahrung in der Konzeption und Erstellung von Schulungsmaterialien
- Erfahrung in der Erstellung von E-Learning-Inhalten
- Erfahrung im Umgang mit Lernplattformen (insbesondere Moodle)

Zusätzlich wird erwartet:

- didaktische Kompetenz
- strukturierte Arbeitsweise
- sehr gute Deutschkenntnisse

6.1.5 Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber

Die Leistungen erfolgen in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Hierzu gehören insbesondere:

- regelmäßige Abstimmungstermine
- Präsentation von Konzepten und Zwischenergebnissen
- Anpassung der Inhalte nach Feedback des Auftraggebers



6.1.6 Nutzungsrechte

Der Auftraggeber erhält an allen im Rahmen des Auftrags erstellten Schulungsunterlagen und Online-Lerninhalten ein zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränktes Nutzungsrecht.

Dies umfasst insbesondere:

- Nutzung innerhalb der Organisation
- Anpassung und Weiterentwicklung der Inhalte
- Integration in Lernplattformen des Auftraggebers.

6.1.7 Leistungsabruf

Die Leistungen werden je nach Bedarf durch den Auftraggeber abgerufen.

Der Abruf kann erfolgen:

- projektbezogen
- über Einzelaufträge
- über definierte Leistungskontingente (z. B. Beratungstage)

6.1.8 Dokumentation

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber folgende Ergebnisse zur Verfügung:

- Schulungskonzepte
- Schulungsunterlagen
- Online-Lernmodule
- ggf. Schulungsdokumentationen



7 Leistungsanforderungen

7.1 Bereitschaft zur Sicherheitsüberprüfung

Der AG legt großen Wert darauf, dass die Mitarbeiter des AN, welche für die Rollen vorgesehen sind, sich bereiterklären, für die Laufzeit des Vertrages, bei Anforderung eine Sicherheitsüberprüfung der Stufe 1 durchzuführen.

7.2 Leistungsort und Sprache

Ort der Leistungserbringung sind die Diensträume der Polizei Brandenburg, hauptsächlich des Zentraldienstes der Polizei Brandenburg, das Arbeiten über eine Remoteverbindung kann in Abstimmung mit dem Fachbereich ermöglicht werden. Das Arbeiten vor Ort muss möglich sein mit einer geringen Vorplanungszeit.

Die Sprache in Wort und Schrift für alle zu beauftragenden Leistungen ist Deutsch. Das Sprachniveau muss mindestens bei C1 laut deutschen Sprachniveaustufen nach dem gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen liegen.

7.3 Dokumentationspflicht

Der AG legt großen Wert darauf, dass sämtliche Änderungen am SAP-System dokumentiert werden, die durch den AN im Rahmen des SAP Support umgesetzt werden. Der Umfang, die Form und die Ablage der jeweiligen Dokumentation wird durch den AG auftragsbezogen definiert.

Es wird mit der Standardsoftware des AG gearbeitet.

7.4 Abwesenheitsvertretung

Der AG legt großen Wert darauf, dass durch den AN für jede definierte Rolle eine adäquate Abwesenheitsvertretung bereitgestellt werden kann. Die Bearbeitung von Ad-hoc Anfragen bzw. die Behebung von Störungen muss gewährleistet werden.

Für die jeweiligen Skills ist neben dem Hauptakteur jeweils mindestens ein Vertreter mit adäquaten Skills bereitzuhalten, der jederzeit in der Lage ist, den Hauptakteur zu ersetzen. Der Aufwand für Abstimmung und Übergabe an den Vertreter ist



durch den AN zu tragen. Die telefonische und schriftliche Erreichbarkeit dieses Ansprechpartners oder seines Vertreters ist durch den AN sicherzustellen.

7.5 Mitarbeiterkontinuität

Der AG legt großen Wert darauf, dass über den gesamten Zeitraum dieselben qualifizierten Mitarbeiter eingesetzt werden. Es gilt, die Einarbeitungszeiten zu minimieren sowie durchgängig eine hohe Qualität und Effizienz sicherzustellen. Ein Austausch von einmal benannten Mitarbeitern erfolgt daher nur einvernehmlich und ausnahmsweise.

7.6 Service-, Reaktions- und Bearbeitungszeiten

Grundsätzlich gilt eine Servicezeit für das SAP-System der Polizei von Mo bis Fr von 8:00 bis 18:00 Uhr.

Zuschläge für Leistungen außerhalb der zuschlagsfreien Servicezeiten sind nur nach vorheriger ausdrücklicher Beauftragung durch den Auftraggeber abrechenbar. Ohne entsprechende Beauftragung gelten die vereinbarten Stundensätze innerhalb der regulären Servicezeit.

Meldungen bzw. Aufträge zur Umsetzung des Supports im Kontext dieser Leistungsbeschreibung werden durch den AG priorisiert. Die Prioritäten werden wie folgt definiert:

Priorität	Beschreibung
sehr hoch (kritisch)	Eine Meldung der Priorität "sehr hoch" bedeutet, der normale Ablauf von unterstützten Geschäftsprozessen oder IT-Prozessen sind ernsthaft beeinträchtigt. Arbeiten, die keinen Aufschub dulden, können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionen des SAP-Systems hervorgerufen, die in der aktuellen Situation dringend benötigt werden.
hoch	Eine Meldung der Priorität "hoch" bedeutet, dass es zu Beeinträchtigungen des normalen Ablaufs von unterstützten Geschäftsprozessen oder IT-Prozessen kommt. Arbeiten können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionen des SAP-Systems hervorgerufen, die in der aktuellen Situation dringend benötigt werden.
mittel	Eine Meldung der Priorität "mittel" bedeutet, dass es Beeinträchtigungen beim normalen Geschäftsablauf gibt. Dies wird durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionen des SAP-Systems hervorgerufen.
niedrig	Eine Meldung der Priorität "niedrig" bedeutet, es kommt zu keinen oder geringen Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufs. Dies wird

B. Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: externe Unterstützungsleistungen für
den Support SAP System Polizei Land Brandenburg
V-26/0170



Zentraldienst
Polizei Brandenburg

	durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionen des SAP-Systems hervorgerufen, die nicht täglich benötigt oder nur wenig genutzt werden.
--	---

Die nachfolgende Tabelle zeigt die erwarteten Reaktions- und Bearbeitungszeiten pro Meldungsart, sortiert nach Priorität auf.

Tabelle 3: Übersicht Meldungskategorien

Meldungskategorie	Meldungsart	Priorität	Wochentage	Uhrzeiten	Reaktionszeit	Bearbeitungszeit Meldungen
1	Meldungen mit Betriebsbezug	sehr hoch	Mo bis Fr	8:00 bis 18:00 Uhr	4 Stunden	24 Stunden (bis Übergabe Test)
2	Meldungen mit Betriebsbezug	hoch	Mo bis Fr	8:00 bis 18:00 Uhr	4 Stunden	48 Stunden (bis Übergabe Test)
3	sonstige Meldungen bzw. Anfragen	mittel	Mo bis Fr	8:00 bis 18:00 Uhr	24 Stunden	1 Wochen (Entwicklung / Beratung bis Übergabe Test)
4	sonstige Meldungen bzw. Anfragen	niedrig	Mo bis Fr	8:00 bis 18:00 Uhr	48 Stunden	4 Wochen (Entwicklung / Beratung bis Übergabe Test)

7.7 Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit

Die kontinuierliche Mitarbeit der Mitarbeiter des Auftragnehmers muss gewährleistet sein. Änderungen in der Zusammensetzung des Teams bzw. der Mitarbeiter sind unter Beachtung der Forderungen aus den Nrn. 7.4 und 7.5 mit dem Auftraggeber einvernehmlich abzustimmen.

Für die Koordination und Steuerung der beauftragten Berater- und Entwicklerkapazitäten sind durch den Auftragnehmer geeignete organisatorische Strukturen vorzusehen. Separate Projektmanagement- oder Koordinationsaufwände sind nicht gesondert abrechenbar; sie sind in die angebotenen Stundensätze der jeweiligen Rollen einzukalkulieren, sofern im Einzelabruf nicht ausdrücklich eine fachliche Beratungsleistung beauftragt wird.

Der ZDPol benennt interne Ansprechpartner, die mit den Mitarbeitern der AN zu-



sammenarbeiten und befugt sind entsprechende Leistungen im Einzelabrufverfahren abzurufen.

In den Einzelabrufen werden die Art und der Umfang der Leistung sowie der Zeitraum, in dem diese zu erbringen ist, sowie die Anzahl der benötigten Personentage festgelegt. Es wird weiterhin festgelegt, ob es sich um eine abnahmefähige Leistung mit werkvertraglichem Charakter handelt, für die die Vorschriften des Werkvertragsrechts, insbesondere zu Mängelgewährleistung und Abnahme, gelten. In diesem Fall ist die Leistung innerhalb des festgelegten Zeitraumes und mit der festgelegten Anzahl der Personentage zu erbringen. Kann die Leistung nicht oder nur mit Mängeln abgenommen werden, so werden die zur Mängelbeseitigung notwendigen Personentage nicht gesondert vergütet.

Die internen ZDPol Mitarbeiter werden die Aufgaben schriftlich per Mail an den AN schicken. Für alle Aufgabenstellungen soll eine Aufwandsschätzung vor Bearbeitung an den internen ZDPol Ansprechpartner rückgemeldet werden. Der interne ZDPol Mitarbeiter beauftragt die angefragte Leistung im Rahmen der ausgehandelten Aufwandsschätzung. Abweichungen von der Aufwandsschätzung sind unmittelbar anzuzeigen und zu begründen andernfalls können die Abweichungen nicht in Rechnung gestellt werden.

Der monatliche Leistungsnachweis ist vor Rechnungslegung gesammelt (eine Liste mit allen abrechnenden Mitarbeitern), per Mail in Excel (Attribute: Mitarbeiter ext. Firma, Position laut Vertrag, erbracht am (Datum), Anzahl verbrauchte Stunden, Leistungslevel, Tätigkeitsbeschreibung, Arbeitsort, Ansprechpartner ZDPol, Bemerkung) zur Prüfung an den ZDPol zu zusenden. Nur mit einem bestätigten Leistungsnachweis kann die Rechnung bezahlt werden.

7.8 Eskalationsmanagement

Eine Eskalation wird immer dann erforderlich, wenn im Rahmen der Zusammenarbeit Verzögerungen oder Unstimmigkeiten auftreten. Der AG legt großen Wert darauf, dass der AN ein Eskalationsmanagement für die Zusammenarbeit vorsieht.

Es ist ein Eskalationsmanagement zu etablieren, das mindestens folgende Punkte



sowie die jeweiligen Ansprechpartner enthalten soll:

- Termine
- Budgetverbräuche
- Leistungsinhalte
- Mitwirkungsleistungen des AG
- Mitwirkungsleistungen bzgl. weiterer vom AG vertraglich gebundener Dienstleister.

7.9 Kapazitätsanforderungen

Auch bei Ad hoc Bedarf müssen ausreichend Kapazitäten zur Verfügung stehen. Der zukünftige AN ist bei seiner Wahl der insgesamt anzubietenden Kapazitäten zunächst frei. Er hat aber zu berücksichtigen, dass sein Angebot – ohne dass der AG explizite Kapazitätsgrenzen vorgibt – entsprechend auskömmlich ist.

7.10 Wissenstransfer

Alle Arbeitsergebnisse des AN müssen durch den AN dokumentiert und dem AG unverschlüsselt zugänglich gemacht werden. Die Form und der Umfang der Dokumentation wird auftragsbezogen definiert. Auch das Wissen und das Recht sind eingeschlossen, welche notwendig sind, um die im Arbeitsergebnis erstellte Lösung zu ändern und ggf. weiter anzupassen.