

MANNHEIM²

Software
für die
Zentrale Betreuungsplatzvergabe

Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb

Vergabenr.: 12-41-011862400-000

**Verfahrensablauf und Technische
Anforderungen an die Leistung**

Mannheim, 2. Juni 2026

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungen.....	5
1 Vorwort	6
1.1 Einleitung	6
1.2 Leistungsgegenstand und Zielsetzung	6
1.3 Zeitlicher Horizont	7
1.4 Beschreibung der IST-Situation.....	7
1.5 Mindestanforderungen (K.O.-Kriterien).....	8
2 Ausschreibungsverfahren.....	9
2.1 Verfahrensart	9
2.2 Teilnahmewettbewerb: Eignungsprüfung.....	9
2.2.1 Auszug aus dem Berufs- oder Handelsregister	9
2.2.2 Darstellung der Jahresumsätze und Umsatzentwicklung.....	10
2.2.3 Unternehmensbonität	10
2.2.4 Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung	10
2.2.5 Nachweis eines Qualitätsmanagementsystems.....	10
2.2.6 Nachweis Informationssicherheitsmanagement-Zertifizierung	11
2.2.7 Vertriebsauthorisierung	11
2.2.8 Referenzprojekte.....	12
2.2.9 Projektleiter*in und IT-Servicemanager*in	12
2.3 Bewerber-/Bietergemeinschaften und Einsatz anderer Unternehmen.....	13
2.3.1 Bewerbergemeinschaften / Bietergemeinschaften.....	13
2.3.2 Einsatz anderer Unternehmen (Eignungsleihe) sowie bloßer Subunternehmereinsatz	13
3 Allgemeine Fragen zum Verfahrensablauf.....	14
3.1 Prozedere für Verhandlungsgespräche sowie Inhalt.....	14
3.2 Bewerber-/Bieterfragen	15
3.3 Frist zur Angebotsabgabe	16

3.4	Zeitplanung	16
4	Angebotsabgabe	17
5	Vertrag und Volumina	17
5.1	Vertragsgestaltung	17
5.2	Hierarchie	17
5.3	Volumina und Losaufteilung	18
5.4	Vertragsdauer und Kündigung	18
5.4.1	Reguläre Vertragsdauer	18
5.4.2	Außerordentliche Kündigung	19
6	Technische Anforderungen an die Leistung	20
6.1	Wichtiger Hinweis vorab	20
6.2	Kategorien	20
6.2.1	Ausschlusskriterien	20
6.2.2	Bewertungskriterien	20
6.2.3	Informationskriterien	21
6.2.4	Konzeptbewertungen	22
6.3	Kriterienkatalog und Bewertungsmatrix	22
6.4	Konzepte	25
6.4.1	Schulungskonzept (K1)	25
6.4.2	Migrationskonzept (K2)	25
6.4.3	Service- und Wartungskonzept (K3)	26
6.4.4	Bewertungsskala für die Konzepte	27
7	Verfügbarkeit & Service Level Agreements	28
7.1	Servicezeiten	28
7.2	Verfügbarkeit, Wartung und Updates	29
7.2.1	Verfügbarkeit	29
7.2.2	Wartung und Updates	29
8	Organisation und Prozesse	29
8.1	Projektleitung (AN)	29

8.2	Projektverantwortliche (AG).....	30
8.3	Einbindung in interne Kommunikationsprozesse	30
9	Finanzielle Abwicklung.....	30
9.1	Abrechnung.....	30
9.2	Rechnungsstellung.....	30
10	Sicherheit / Datenschutz	31
10.1	Datenschutz, Vertraulichkeit und Verschwiegenheit	31
11	Zuschlag	32
11.1	Bewertung der Angebote.....	32
11.2	Leistungspunkte	33
11.3	Angebotspreis	34

Abkürzungen

AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
AVV	Auftragsverarbeitungsvertrag
KiTa	Kindertageseinrichtung
KDW	KitaDataWebhouse

1 Vorwort

1.1 Einleitung

Mit der Einführung einer zentralen Betreuungsplatzvergabe für eine große Anzahl an Mannheimer Betreuungsplätzen im Herbst 2026 wird eine neue anwenderfreundliche Software benötigt. Sie sollte sowohl für die Eltern als auch für die Verwaltung, Träger und Einrichtungen übersichtlich, leichtverständlich und leicht in der Anwendung gestaltet sein, damit die Vormerkung für Plätze und die Vergabe von Plätzen transparent und zügig erfolgen kann.

1.2 Leistungsgegenstand und Zielsetzung

Ausschreibungsgegenstand ist die Vergabe einer Software zur digitalen Umsetzung einer zentralen Betreuungsplatzvergabe für eine große trägerübergreifende Anzahl an stadtweiten Betreuungsplätzen in Krippe, Kindergarten und für die Schulkindbetreuung. Auch für die Kindertagespflege werden Vormerkungen entgegengenommen und bearbeitet.

Der Auftrag umfasst u.a.:

1. Bereitstellung und Implementierung einer Software für die Zentrale Betreuungsplatzvergabe für die Stadt Mannheim.
2. Datenimport der bisherigen Vormerkungen und belegten Plätze
3. Bereitstellung von personellen Bedarfen bei Serviceanfragen durch den Hersteller.
4. Wartung, Support und regelmäßige Updates der Software durch den Hersteller.
5. Beratung bei der Produkteinführung bei der Stadt Mannheim
6. Sicherstellung von Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit über die gesamte Vertragslaufzeit
7. Schulungen von Multiplikatoren und Bereitstellung von Schulungsinhalten für die Einführung der Software durch den Hersteller

Zielsetzung:

1. Stadtweite Nutzung der Software durch ca. 250 Mitarbeitende der Stadt Mannheim und der Träger in Kindertageseinrichtungen und der Schulkindbetreuung
2. Das System ist so zu konzipieren, dass es nicht nur den aktuellen Anforderungen entspricht, sondern auch flexibel auf zukünftige Entwicklungen und Gesetzmäßigkeiten reagiert werden kann

3. Migration der bestehenden Daten aus KitaDataWebhouse

Das Volumina zum Auftragsgegenstand wird im Kapitel 5.3 erläutert.

1.3 Zeitlicher Horizont

Ziel ist es, einen neuen Platzvergabeprozess bis zum Beginn des Kindergartenjahres 2027/2028 zu implementieren, so dass die Vergaberunde erstmals ab dem 01.02.2027 angewendet werden kann. Zur frühzeitigen Vorbereitung des Prozesses treten die neu gefassten Vergabekriterien für Betreuungsplätze bereits zum 01.09.2026 in Kraft.

1.4 Beschreibung der IST-Situation

Aktuell findet eine Vormerkung auf einen Betreuungswunsch der Eltern, dessen Bearbeitung und trägerübergreifende Vergabe von Plätzen über KitaDataWebhouse (KDW) statt. Nur die städtischen Einrichtungen unterliegen den städtischen Vergabekriterien für einen Betreuungsplatz.

Im Jahr 2022 gab der Gemeinderat der Verwaltung in Zusammenarbeit mit den Trägervertretungen den Auftrag ein zentrales Platzvergabesystem zu erarbeiten. Dieses ist die Grundlage für die Einführung eines Bonussystems für freie Träger im Bereich der Kindertageseinrichtungen.

In einem ersten Schritt wurden die Kriterien zur Vergabe der Betreuungsplätze gemeinsam mit den Trägervertretungen weiterentwickelt. Neben dem einzuführenden Bonussystem für Kindertageseinrichtungen wurden die rechtssicheren Kriterien transparenter und nutzerorientierter gestaltet. Die Neufassung der Kriterien zur zentralen Platzvergabe berücksichtigt ebenso den weiteren Aufwuchs des Rechtsanspruchs auf Ganztagsbetreuung im Grundschulbereich ab Schuljahr 2027/2028.

Der im Weiteren zu optimierende trägerübergreifende Vergabeprozess für einen Betreuungsplatz soll nun digitalisiert werden, um eine schnellere Vergabe der Betreuungsplätze zu erreichen.

1.5 Mindestanforderungen (K.O.-Kriterien)

Es müssen mindestens die folgenden Anforderungen an die angebotene Leistung erfüllt werden:

- 1.) Das System muss vollständig in deutscher Sprache zur Verfügung stehen (Vgl. Anlage 2_Kriterienkatalog Unterkriterium 6.1.3).
- 2.) Das System hat mindestens zwei getrennte Module (Vgl. Anlage 2_Kriterienkatalog Unterkriterium 6.2.1):
 - a) Elternmodul mit Sicht und Bearbeitungsfunktion der Eltern
 - b) Verwaltungsmodul mit Sicht und Bearbeitungsfunktion für Einrichtungen, Sachbearbeiter, Administration
- 3.) Die Anwendung muss die Anforderungen der BITV 2.0 und EN 301 549 erfüllen (Vgl. Anlage 2_Kriterienkatalog Unterkriterium 6.4.2).
- 4.) Als Vertragsgrundlage gilt der EVB-IT Cloudvertrag in der jeweils aktuellen Fassung. Mit Abgabe des Angebots erklärt der Bieter sein Einverständnis mit dieser Vertragsgrundlage. Angebote, die den EVB-IT Cloudvertrag ausdrücklich ablehnen oder wesentliche Bestandteile davon ausschließen, werden vom Verfahren ausgeschlossen (Vgl. Anlage 2_Kriterienkatalog Unterkriterium 7.3.15).
- 5.) Das Rechenzentrum des Hosting-Anbieters verfügt über eine Zertifizierung nach dem vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik veröffentlichten C5-Standard in der Ausprägung Typ 2. Damit wird nachgewiesen, dass die implementierten Sicherheitskontrollen nicht nur zum Prüfungszeitpunkt vorhanden waren, sondern ihre Wirksamkeit über einen definierten Prüfungszeitraum durch eine unabhängige Prüfung bestätigt wurde (Vgl. zur Anlage 2_Kriterienkatalog Unterkriterium 7.3.12).
- 6.) Der externe Rechenbetrieb muss nach BSI OPS 2.2 Cloud-Nutzung (Edition 2023) mandantenfähig sein (Vgl. zur Anlage 2_Kriterienkatalog Unterkriterium 7.2.1).

Hinweise:

Weitere Mindestanforderungen sind dem Kapitel 2.2 zu entnehmen.

Nicht erfüllte Mindestanforderungen führen zum Ausschluss des Angebots!

2 Ausschreibungsverfahren

2.1 Verfahrensart

Dieses Vergabeverfahren wird gemäß den Bestimmungen über die öffentliche Auftragsvergabe im Anwendungsbereich der Richtlinie 2014/24/EU nach den Bestimmungen des vierten Teils des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) und der Vergabeverordnung (VgV) als **Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb** gem. § 17 Abs. 1 VgV durchgeführt. Mehr Details zum Prozedere folgen in Kap. 3.1.

2.2 Teilnahmewettbewerb: Eignungsprüfung

Im Rahmen des mehrstufigen Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb, müssen der/die Bewerber*in ihre Eignung im Teilnahmewettbewerb nachweisen. Dem Teilnahmeantrag (=Anlage 3) sind die folgenden Nachweise und Erklärungen beizulegen.

Alle Bewerber*innen, die erfolgreich ihre Eignung nachgewiesen haben, werden zur Abgabe eines initialen Angebots aufgefordert. Bitte beachten Sie, dass mit dem Teilnahmewettbewerb noch kein Angebot abzugeben ist.

Bitte beachten Sie die nachfolgenden Eignungskriterien mit den Einzelanlagen (4E1.1, 4E2.1, 4E2.2, 4E2.3, Anlage 5_Vertriebsauthorisierung sowie VHB 236). Für den Beleg der weiteren Eignungskriterien sind von der/die Bewerber*in die entsprechenden Nachweise vorzulegen. Bitte benennen Sie die beigefügten Unterlagen so, dass der Auftraggeber diese eindeutig zum jeweiligen Eignungskriterium zuordnen kann.

2.2.1 Auszug aus dem Berufs- oder Handelsregister

Der/die Bewerber*in haben einen aktuellen Auszug aus dem Berufs- oder Handelsregister oder eine vergleichbare offizielle Bescheinigung nach Maßgabe der Rechtsvorschriften des Landes, in dem das Unternehmen ansässig ist, beizulegen. Der Bewerber hat weiter zu bestätigen, dass seit dem Datum der Ausstellung keine eintragungspflichtigen Sachverhalte vorgefallen sind.

- Bitte eigenen Nachweis erbringen.-

2.2.2 Darstellung der Jahresumsätze und Umsatzentwicklung

Der/die Bewerber*in hat eine Darstellung der Jahresumsätze und der Umsatzentwicklung der letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre abzugeben, sofern die Leistungen vergleichbar mit der zu vergebenden Leistungen sind.

Es sind die Netto-Umsätze pro Geschäftsjahr anzugeben, der Netto-Umsatz muss im Durchschnitt in diesem Zeitraum **mindestens 400.000 Euro pro Geschäftsjahr** entsprechen.

-Der Nachweis hat durch entsprechende Vorlage der ausgefüllten **Anlage 4E1.1** zu erfolgen.-

2.2.3 Unternehmensbonität

Die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit ist nur gegeben, wenn der/die Bewerber*in eine aktuelle Bonitätsauskunft (nicht älter als 6 Monate zum Zeitpunkt der Öffnung der Teilnahmeanträge) eines Kreditinstitutes mit Sitz in Deutschland oder einer anderen Vertragspartei des EWR-Abkommens, mit welcher bestätigt wird, dass der/die Bewerber*in kreditwürdig, nicht überschuldet und nicht insolvenzgefährdet ist, vorweist.

-Bitte eigenen Nachweis erbringen.-

2.2.4 Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung

Der/die Bewerber*in hat eine Berufs- oder Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme je Versicherungsfall und Jahr in Höhe von mindestens:

- 3 Mio. Euro für Sach- und Personenschäden,
- 1 Mio. Euro für Vermögensschäden

sicherzustellen.

-Bitte eigenen Nachweis erbringen.-

2.2.5 Nachweis eines Qualitätsmanagementsystems

Der/die Bewerber*in hat den Nachweis einer gültigen Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 für sein/ihr Unternehmen zu erbringen. Die Zertifizierung muss ausdrücklich für den Unternehmenszweig und für den Standort gelten, welcher im Auftragsfall mit der Ausführung betraut sein wird.

Hinweis:

Der öffentliche Auftraggeber erkennt auch gleichwertige Bescheinigungen von akkreditierten Stellen aus anderen Staaten an.

-Bitte eigenen Nachweis erbringen.-

2.2.6 Nachweis Informationssicherheitsmanagement-Zertifizierung

Der/die Bewerber/in hat den Nachweis zu erbringen, dass sein/ihr Unternehmen gemäß ISO 27001 zertifiziert ist. Die Zertifizierung muss ausdrücklich für den Unternehmenszweig und für den Standort gelten, welcher im Auftragsfall mit der Ausführung betraut sein wird.

Alternativ haben Bewerber*innen, die derzeit nicht ISO 27001 zertifiziert sind, eine Eigenerklärung beizufügen, in der sie bestätigen bis zum Abschluss der Go-Live-Phase die Zertifizierung nachweisen zu können. **Zusätzlich ist eine Beschreibung des aktuellen Informationssicherheitsmanagements beizufügen.**

Hinweis:

Der öffentliche Auftraggeber erkennt auch gleichwertige Bescheinigungen von akkreditierten Stellen aus anderen Mitgliedstaaten an.

Kann der/die Bewerber*in aus Gründen, die er/sie nicht zu vertreten hat, die betreffenden Bescheinigungen nicht innerhalb der Teilnahmefrist einholen, so erkennt der Auftraggeber auch andere Unterlagen über gleichwertige Informationssicherheitssysteme an, sofern der/die Bewerber*in nachweist, dass die Maßnahmen den geforderten Informationssicherungsnormen entsprechen

-Bitte eigenen Nachweis erbringen.-

2.2.7 Vertriebsauthorisierung

Der/die Bewerber*in haben zu erklären, dass sie selbst Hersteller der entsprechenden Softwarelösung sind oder dass sie vom Hersteller zum Vertrieb der hier gesuchten Softwarelösung autorisiert sind (in letzterem Fall ist auch eine entsprechende Bestätigung des Herstellers als Nachweis einzureichen).

-Die Erklärung ist unter Verwendung von **Anlage 5_Vertriebsauthorisierung** einzureichen.-

2.2.8 Referenzprojekte

Darstellung von mindestens zwei (2) erfolgreichen Referenzprojekten aus den letzten 3 Jahren, die mit dem ausgeschriebenen Auftragsgegenstand und -volumen vergleichbar sind. Davon muss sich mind. eine (1) Referenz auf einen **öffentlichen Auftraggeber** und mind. eine (1) Referenz auf eine **Cloud-Lösung** beziehen.

-Bitte verwenden Sie hierzu die **Anlage 4E2.1 - Erfahrung – Referenzen.**-

2.2.9 Projektleiter*in und IT-Servicemanager*in

2.2.9.1 Qualifikation Projektleiter*in sowie Stellvertreter*in

Der/die Bewerber*in muss einen oder mehrere Projektleiter*innen benennen. Diese/r muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- Befindet sich in einem aufrechten Beschäftigungsverhältnis bzw. einem Werkvertragsverhältnis
- Muss über eine einschlägige Berufserfahrung von mind. 3 Jahren im Rahmen von IT-Projekten verfügen.
- Verhandlungssichere Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.

Der Nachweis hat durch entsprechende Vorlage der ausgefüllten **Anlage 4E2.2** zu erfolgen.

Ergänzend ist ein Lebenslauf hinzuzufügen.

Der/die stellvertretende Projektleiter*in muss über mind. 2 Jahre einschlägige Berufserfahrung im Rahmen von IT-Projekten verfügen.

2.2.9.2 Qualifikation IT-Servicemanager*in

Der/die Bewerber*in muss einen IT-Servicemanager*in benennen. Als IT-Servicemanager*in wird jene Person verstanden, die für die Betriebsführung/Wartung und für die Bereitstellung des Supports gemäß der vereinbarten Servicequalität verantwortlich ist. Der/Die genannte IT-Servicemanager*in sowie der/die genannte Stellvertreter*in müssen folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- Befinden sich in einem aufrechten Beschäftigungsverhältnis bzw. einem Werkvertragsverhältnis

- müssen über eine einschlägige Berufserfahrung im Bereich Support von mind. 2 Jahren verfügen

Der Nachweis hat durch entsprechende Vorlage der ausgefüllten **Anlage 4E2.3** zu erfolgen.

2.3 Bewerber-/Bietergemeinschaften und Einsatz anderer Unternehmen

2.3.1 Bewerbergemeinschaften / Bietergemeinschaften

Die hierfür erforderlichen Angaben sind im Teilnahmeantrag (Anlage 3) vorzunehmen.

Sofern keine Bildung einer Bewerber- oder Bietergemeinschaft beabsichtigt ist, kreuzen Sie im Teilnahmeantrag das Feld „Einzelbewerbung“ an.

2.3.2 Einsatz anderer Unternehmen (Eignungsleihe) sowie bloßer Subunternehmereinsatz

Ein Bewerber, eine Bewerbergemeinschaft (BG) oder ein Mitglied einer Bewerbergemeinschaft kann gemäß § 47 VgV im Rahmen der sogenannten Eignungsleihe die Ressourcen und Fähigkeiten anderer Unternehmen (z. B. Drittunternehmen, Nachunternehmer, deren Subunternehmer, konzernverbundene Unternehmen, freie Mitarbeitende etc.) nutzen.

Durch die Eignungsleihe erhalten Bewerber die Möglichkeit, sich bei den geforderten Nachweisen zur wirtschaftlichen und finanziellen sowie zur technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit auf die Kapazitäten eines anderen Unternehmens zu stützen, um ihre Eignung nachzuweisen.

Für den Fall der **Eignungsleihe** hat der Bewerber mit dem Teilnahmeantrag folgende Erklärungen und Nachweise einzureichen:

- Anlage 11 „Angabe eignungsrelevante Unternehmen“,
- für die anderen Unternehmen (Dritte), auf deren Kapazitäten er sich zum Nachweis der Eignung beruft, hat er neben den erforderlichen Nachweisen zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 und 124 GWB auch die jeweiligen Eignungsnachweise zu erbringen, für die der/die Bewerber*in die Kapazitäten des Dritten in Anspruch nehmen will, und

- er hat eine entsprechende Verpflichtungserklärung des/der anderen Unternehmen(s) (unter Verwendung von VHB 236 „Verpflichtungserklärung anderer Unternehmen“) einzureichen, um nachweisen, dass ihm die erforderlichen Mittel des anderen Unternehmens, auf dessen Fähigkeiten er sich beruft, für die Durchführung der jeweiligen Teilleistung(en) tatsächlich zur Verfügung stehen.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Auftragnehmer grundsätzlich verpflichtet ist, diejenigen anderen Unternehmen, auf deren Fähigkeiten er sich zum Nachweis seiner Leistungsfähigkeit nach § 47 Abs. 1 VgV beruft, auch bei der Auftragsausführung einzusetzen.

Für den Fall des bloßen Subunternehmereinsatzes:

Ein bloßer Subunternehmereinsatz setzt voraus, dass der/die Bewerber*in die geforderten Eignungskriterien selbst erfüllen kann. Für den Fall des bloßen Subunternehmereinsatzes ist das VHB-Formular 235 in der Phase des Teilnahmewettbewerbs einzureichen.

Hinweis:

Auch im Falle des bloßen Subunternehmereinsatzes muss im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs für jeden Unterauftragnehmer das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 und 124 GWB nachgewiesen werden.

3 Allgemeine Fragen zum Verfahrensablauf

3.1 Prozedere für Verhandlungsgespräche sowie Inhalt

Zunächst erfolgt ein europaweiter Teilnahmewettbewerb (siehe Kap. 2.2), in dessen Rahmen die Eignung der Bewerber geprüft wird.

Um Ihre Eignung im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs erfolgreich nachzuweisen, müssen Bewerber die genannten Voraussetzungen erfüllen, die im Kap. 2.2 aufgeführt sind.

Die Angebotsphase beinhaltet eine initiale Angebotsabgabe, gefolgt von mindestens einer Verhandlungsrunde und einer finalen Angebotsabgabe. Der Auftraggeber behält sich vor, das Erstangebot ohne Verhandlungen anzunehmen, gem. § 17 Abs. 11 VgV. Außerdem behält sich der Auftraggeber nach Einreichung des Erstangebots vor, eine Zwischenbewertung (gem.

der Methodik aus Kap. 11.1) der Angebote vorzunehmen und „abzuschichten“, so dass maximal 5 Bieter zur Verhandlungsrunde eingeladen werden.

An dem Gespräch sollen die für das Projekt verantwortlichen Personen teilnehmen. In dem Verhandlungsgespräch erhalten die Teilnehmer*innen die Gelegenheit, ihr Unternehmen und ihr Angebot in einer kurzen Vorstellung (maximal 60 Minuten) zu präsentieren. Im Anschluss wird der Auftraggeber ggf. Fragen zu dem Erstangebot stellen und über den Inhalt des Angebots verhandeln. Der Termin ist insgesamt für 180 Minuten angesetzt.

Nach jeder Verhandlungsrunde werden die Bewerber aufgefordert, ihr Angebot zu bestätigen, oder sofern notwendig, anzupassen (Preis und/oder Leistung).

Zweck der Verhandlungsrunde ist es außerdem, gemeinsam im Gespräch die Auswahl und funktionelle Umsetzbarkeit der A- und B-Kriterien zu diskutieren und ggfs. Anpassungen vorzunehmen. Insofern können nach fachlicher und technischer Notwendigkeit A-Kriterien zu B-Kriterien gewandelt werden. Dies betrifft nicht die genannten Mindestanforderungen aus Kap. 1.5.

Eventuelle Verhandlungsgespräche finden entweder in einer gemeinsamen Videokonferenz oder in den Räumlichkeiten der Stadt Mannheim statt. Die genaue Terminabsprache mit Raumangabe erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt mit dem finalisierten Angebotsaufforderungsschreiben.

3.2 Bewerber-/Bieterfragen

Falls sich aus den vorliegenden Unterlagen oder im Zusammenhang mit der Erarbeitung des Teilnahmeantrags / Angebotes Rückfragen ergeben sollten, deren Klärung aus Sicht des Bewerbers / Bieters unverzichtbar ist, sind die Fragen **rechtzeitig** und **ausschließlich** über die Vergabepattform zu stellen. Auftraggeberseitige Informationen werden ebenso elektronisch über www.auftragsboerse.de übermittelt.

Zusätzliche Informationen zur Vorbereitung des Teilnahmeantrags / der Angebote sowie Antworten zu Bewerber-/Bieterfragen oder aufklärende/berichtigende Angaben zu den Teilnahmewettbewerbs-/ Vergabeunterlagen werden zeitgleich allen Bewerbern / Bietern elektronisch über das Vergabeportal rechtzeitig vor Ablauf der Teilnahme-/Angebotsfrist zur Verfügung gestellt und werden damit Teil dieser Teilnahmewettbewerbs-/Vergabeunterlagen.

Fragen zum Vergabeportal und zur Bietersoftware

Bei Fragen zum Vergabeportal (www.auftragsboerse.de) und der elektronischen Übermittlung des Teilnahmeantrags / der Angebote sowie zur verwendeten Software „AI Bietercockpit“ wenden Sie sich bitte an den Bieter-Support des Staatsanzeigers Baden-Württemberg:

Telefon: +49 711 66601 476

E-Mail: bietermrn@staatsanzeiger.de

3.3 Frist zur Angebotsabgabe

Die Frist zur Angebotsabgabe wird mit der Angebotsaufforderung bekannt gegeben.

3.4 Zeitplanung

Diesem Vergabeverfahren liegt die nachfolgende, vorläufige, Zeitplanung zugrunde:

Meilensteine	Zeitpunkt
Bewerbungsfrist Teilnahmewettbewerb	Juni 2026
Angebotsfrist	Juli 2026
Termin für ein erstes Verhandlungsgespräch	August/Sept 2026
beabsichtigte Angebotsfrist Finalangebot	Ende Sept 2026
Beabsichtigter Zuschlagstermin	Oktober 2026
Leistungsbeginn	Innerhalb 4 Wochen nach Vertragsunterschrift

Nach der Auftragserteilung sieht der Zeitplan zur Einführung wie folgt aus:

Installationsphase: Konfiguration des Systems, Onboarding, Einrichtung der Infrastruktur, Schulung der Multiplikatoren	Ab Oktober 2026
Migrationsphasen	ca. Ende 2026
Projektende	Ab dem Frühjahr 2027 läuft Software im neuen System

4 Angebotsabgabe

Das Angebot muss zu allen Leistungen die notwendigen Beschreibungen und die Preise sowie die sonstigen geforderten Angaben und Erklärungen enthalten.

Änderungen und Ergänzungen im Leistungsverzeichnis sind unzulässig. Bei der Abfassung des Angebots ist außerdem Folgendes zu beachten:

- Die Antworten sollen sich ausschließlich auf die angeforderten Leistungen bzw. deren Optionen beziehen.
- Hinweise und Erläuterungen sind in freier Form schriftlich abzufassen.
- Verweise auf Literatur oder Broschüren dürfen nur als ergänzende Information erfolgen. Antworten bzw. Erläuterungen werden dadurch nicht ersetzt.

5 Vertrag und Volumina

5.1 Vertragsgestaltung

Grundlage der beschriebenen Leistungen bilden

- die Bestimmungen des EVB-IT Cloudvertrages inkl. der AGB mit den beigefügten Ergänzungen
- dem Dokument „Verfahrensablauf und technische Anforderungen“

Der AN übernimmt alle in den Vergabeunterlagen beschriebenen Leistungen sowie alle in diesem Zusammenhang stehenden Aufgaben, für die er den Zuschlag erhält.

Der AG behält sich die Prüfung der Einhaltung der geforderten Normen und Zertifikate sowie der Leistungsmerkmale ausdrücklich vor. Der EVB-IT Cloudvertrag liegt als Entwurf den Vergabeunterlagen bei.

5.2 Hierarchie

Der AG verfährt nach der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (VgV) sowie dem Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkung (GWB).

Im Fall eines Zuschlags werden folgende Dokumente Bestandteile des EVB-IT Vertrages:

- I. Bieterfragen und deren Antworten
- II. Leistungsverzeichnis mit Anlagen
- III. Besondere Vertragsbedingungen – Liefer-/ Dienstleistungen (Formblatt 634)
- IV. Zusätzliche Vertragsbedingungen – Liefer-/Dienstleistungen (Formblatt 635)
- V. Angebot des Auftragnehmers
- VI. Vertrag zur Auftragsdatenvereinbarung (AVV)

Ergänzend zum EVB-IT Vertrag gelten die deutschen Rechtsvorschriften.

Bei Widersprüchen gelten die Vertragsbestandteile in dieser Reihenfolge. Gerichtsstand ist Mannheim.

Allgemeine Geschäfts-, Liefer- und Zahlungsbedingungen des Bieters/der Bieterin sind ausgeschlossen und werden nicht zum Vertragsbestandteil. Diese Regelung gilt ebenfalls für Vertragsanpassungen oder Erweiterungen. Nichtbeachtung kann zum Ausschluss des Bieters/der Bieterin vom Verfahren führen.

5.3 Volumina und Losaufteilung

Der Vertrag wird nur mit einem (1) Unternehmen abgeschlossen. Es erfolgt keine Losaufteilung. Bezuschlagt wird der/die Bieter*in, der/die nach Maßgabe der bekannt gemachten Zuschlagskriterien das wirtschaftlichste Angebot abgegeben hat.

Die Auftragserteilung erfolgt durch den Fachbereich Informationstechnologie der Stadt Mannheim.

5.4 Vertragsdauer und Kündigung

5.4.1 Reguläre Vertragsdauer

Der Vertrag beginnt mit der beidseitigen Unterzeichnung der Vertragsunterlagen. Die Laufzeit beträgt vier Jahre mit einer Kündigungsoption für den AG nach 24 oder 36 Monaten. Es wird von einer 3-monatigen Implementierungsphase, die nicht in die Vertragslaufzeit eingerechnet wird, ausgegangen.

5.4.2 Außerordentliche Kündigung

Eine außerordentliche Kündigung kann mit sofortiger Wirksamkeit neben den gesetzlichen Kündigungsgründen dann erfolgen, wenn der AN nachweislich seine vertraglich vereinbarte Leistung nicht erbringt.

Dies gilt insbesondere, wenn:

Die Rechte an den bis zur Kündigung geschaffenen Ergebnissen gehen auf den AG über, die Beendigungsleistung ist in jedem Fall zu erbringen. Die bis dahin vertragsmäßig erbrachten, in sich abgeschlossenen und nachgewiesenen Leistungen des AN sind in diesem Fall zu vergüten, sofern diese für den AG verwertbar sind. Schadensersatzansprüche des AGs bleiben unberührt.

Die außerordentliche Kündigung erfolgt schriftlich.

Ziffer 20.2. der AGB des abzuschließenden EVB-IT Cloudvertrages bleibt hiervon unberührt.

6 Technische Anforderungen an die Leistung

6.1 Wichtiger Hinweis vorab

Wir weisen ausdrücklich daraufhin, dass gem. § 56 Abs. 3 S. 1 VgV keine Nachforderungen zu leistungsbezogenen Unterlagen, die die Wirtschaftlichkeitsbewertung der Angebote anhand der Zuschlagskriterien betreffen, getätigt werden dürfen. Fehlende Angaben oder Nachweise zu Bewertungskriterien (Kap. 6.2.2) sowie nicht eingereichte Konzepte (Kap. 6.4) haben eine Null-Punkt-Bewertung zur Folge!

6.2 Kategorien

Die technischen Anforderungen werden im Dokument Anlage 2_Kriterienatalog beschrieben. Die Anforderungen unterscheiden sich folgendermaßen:

6.2.1 Ausschlusskriterien

Die in der Anlage 2-Kriterienkatalog genannten A-Kriterien weisen die Leistungen aus, die für den Auftragsgegenstand erfüllt werden müssen. Es handelt sich um sog. Ausschlusskriterien, welche durch die Kennzeichnung „**A-Kriterium**“ zu erkennen sind. Bieter*innen müssen diese Kriterien zwingend erfüllen, andernfalls wird ihr Angebot nicht gewertet und vom Wettbewerb ausgeschlossen. Der/die Bieter*in muss in Spalte „G“ durch das Dropdownfeld die jeweilige passende Antwort auswählen:

Vorhanden
Nicht vorhanden

In der Spalte „I“ kann ein Kommentar hinterlegt werden.

Wir weisen darauf hin, dass bereits das Nichterfüllen eines einzelnen A-Kriteriums einen Ausschluss der Angebotswertung zur Folge hat.

6.2.2 Bewertungskriterien

Die Kriterien sind als „**B-Kriterium**“ gekennzeichnet. Bieter*innen erhalten Bewertungspunkte je nachdem ob bzw. in welchem Maße sie das jeweilige Kriterium erfüllen.

Auch in dieser Spalte „G“ gibt es zu jedem Feld ein Dropdownfeld mit Auswahlmöglichkeiten. Dies sind die beispielhaften Auswahlmöglichkeiten:

Vollumfänglich vorhanden (100%)
Großteil vorhanden (75%)
Nicht vollumfänglich vorhanden (25%)
Nicht vorhanden (0%)

Die darin genannten B-Kriterien sind vom Bieter wahrheitsgemäß zu beantworten und werden **final anhand der vorgelegten Nachweise durch die Sondervergabestelle IT der Stadt Mannheim bewertet**. Zu jedem Bewertungskriterium ist daher zum Zweck der Überprüfbarkeit eine Angabe in Form einer Kurzbeschreibung zu der geforderten Funktionalität (maximal eine halbe DIN A4-Seite Fließtext) / Erläuterung im Kommentarfeld als Bestätigung / eines Screenshots oder in Form eines Verweises auf ein Handbuch mit Fundstelle erforderlich. Wir weisen ausdrücklich daraufhin, dass auftraggeberseitig keine Nachforderungen zu den B-Kriterien getätigt werden.

Die Spalten „J“ bis „M“ geben die Fälle an, wann 100 %, 75%, 25 % oder 0% erfüllt sind. In Spalte „I“ kann eine Anmerkung hinterlegt werden.

6.2.3 Informationskriterien

Diese Kriterien dienen zur Information bzgl. bestimmter Fragestellungen und sind mit einem „I-Kriterium“ gekennzeichnet. Bieter*innen müssen diese Kriterien beantworten, das Kriterium wird aber nicht bewertet. Die Beantwortung der Informationskriterien erfolgt über die **Anlage 6 Informationskriterien**. Die Beantwortung ist verpflichtend.

Bitte wählen Sie in der Spalte „G“ auch hier zwischen den Antwortoptionen aus:

Beschreibung in Anhang eingefügt
Beschreibung nicht in Anhang eingefügt

6.2.4 Konzeptbewertungen

Diese Kriterien dienen zur Bewertung der Konzepte wie sie in Kapitel 6.4 gefordert werden und sind mit einer „**Konzeptbewertung**“ gekennzeichnet. Die Konzepte sind von den Bieter*innen mit dem Angebot abzugeben. Die Bewertung der Konzepte wird durch die Auftraggeberin vorgenommen. Die max. erreichbare Punktzahl pro Konzept beträgt 15 Punkte. Die Konzepte werden mit dem Faktor „4“ gewichtet (vgl. Deckblatt zur Anlage 2_Kriterienkatalog). Insgesamt gibt es für die Konzepte 180 erreichbare Leistungspunkte. Weitere Informationen sind dem Kapitel 6.4 zu entnehmen.

6.3 Kriterienkatalog und Bewertungsmatrix

Die Bepunktungssystematik ergibt sich aus der Anlage 2_Kriterienkatalog und ist in der Spalte „N“ einzelfallbezogen abzulesen und im Gesamten auf dem Deckblatt dargestellt. Weitere Informationen sind auch dem Kapitel 11 („Zuschlag“) zu entnehmen. Der Kriterienkatalog gliedert sich in 9 Kriterien-Hauptgruppen:

KH 1 – Elternportal: Das Elternportal ermöglicht den Eltern auf eine einfache, verständliche, transparente und visuell attraktive Art und Weise Vormerkungen pro Kind nach Betreuungsart, -einrichtung und -umfang anzulegen und vor einer Betreuungsplatzversorgung zu bearbeiten und jederzeit den Status der Bearbeitung der Vormerkungen zu erkennen. Eltern haben durch eine übersichtliche Darstellung die Möglichkeit mehrere Wunscheinrichtungen aus einer Karte oder einer Liste auszuwählen. Das Elternportal erfasst die für die Verarbeitung der Vormerkung notwendigen Daten, die mitunter transparent in eine Bewertung nach den aktuellen Vergabekriterien münden. Eltern haben die Möglichkeit mit der Verwaltung über das Elternportal zu kommunizieren und entsprechende Nachweise hochzuladen.

KH 2 – Administration (Anw.): Die Anwendungsadministration muss in der Lage sein verschiedene Rollen und Berechtigungen anzulegen. Ebenso kann Sie weitere Pflichtfelder einrichten und Felder verändern und löschen. Sie hat auf alles Zugriff, kann korrigierend und unterstützend einwirken. Sie ist ebenso in der Lage Passwörter anzulegen und zurückzusetzen und Löschung von Datensätzen vorzunehmen.

KH 3 – Sachbearbeitung: Die Sachbearbeitung stellt den Kern der Bearbeitung von Daten und Vormerkungen, Vergabe und Vertragsmanagement dar. Die Sachbearbeitung prüft Daten für die Vormerkungen mit den jeweiligen erforderlichen Nachweisen, steuert das Ranking, ordnet Vormerkungen den Einrichtungen nach entsprechendem Ranking zu, verteilt die Kinder je nach

Punktzahl und Wunsch und steht im direkten Austausch mit Trägern und Einrichtungen und Eltern. Sie erstellt die Listen pro Einrichtung und leitet diese weiter. Sie sorgt für einen ordnungs- und zeitgemäßen Ablauf der Vergabe und übernimmt die Kommunikation mit Eltern bishin zur Vertragserstellung. Sie ist stets in der Lage einen Überblick über freie und belegte und damit versorgte und unversorgte Kinder zu erhalten und steuernd einzuwirken.

KH 4 – Einrichtung & Träger: Die Einrichtung und der Träger behalten den Überblick über die belegten und verfügbaren Plätze. Sie entscheiden nach Zuleitung der Listen mit zu versorgenden und bereits gerankten Kindern über Platzangebote und veranlassen nach Terminvereinbarungen die Vertragsunterschrift. Nach Unterzeichnung des Betreuungsvertrags melden sie an die Sachbearbeitung des Status versorgt.

KH 5 - Berichtswesen: Das Berichtswesen hat den kompletten Überblick über die Datenbank. Sie filtert unterschiedliche Daten zu abgeschlossenen und offenen Vormerkungen nach Kriterien und leitet diese aus der Datenbank bzw. der Software aus und über.

KH 6 – spezielle Systemanforderungen: Während viele Funktionen spezifisch für unterschiedliche Rollen gefordert sind, muss das System weiterhin Systemanforderungen bereitstellen, welche für alle Rollen verfügbar sind. Hierzu gehören Anforderungen an die Löschung der Daten oder auch Funktionalitäten wie Plausibilitätsprüfungen oder systemische Unterstützung bei der Ausübung der Aufgaben durch die Sachbearbeiter, Administratoren, das Berichtswesen oder die Einrichtungen und Träger.

KH 7 – Administration & Betrieb: Das System muss als Cloud-Dienst bereitgestellt werden, der mandantenfähig ist und es mehreren Dienststellen und den Einrichtungen ermöglicht, gleichzeitig auf die das System zuzugreifen. Dabei sorgt eine klare logische Trennung (Single-/Multi-Tenancy) dafür, dass jede Einrichtung, Eltern und die Verwaltung ausschließlich ihre eigenen Daten sehen und bearbeiten können. Zur Datensicherheit müssen moderne Verschlüsselungsverfahren sowohl für ruhende (Data-at-Rest) als auch für übertragene Daten (Data-in-Transit) eingesetzt, wobei die Schlüsselverwaltung ausschließlich in der Hand der Stadt Mannheim liegt. Die zentrale Benutzerverwaltung wird durch Multi-Faktor-Authentisierung und zertifikatsbasierte Zugriffssteuerung gewährleistet, dass nur autorisierte Nutzer Zugang erhalten, während über Rollen und Gruppen gezielt Berechtigungen zugewiesen werden. Darüber hinaus bietet das System Schnittstellen, die eine nahtlose Integration mit dem Abrechnungssystem der Stadt Mannheim (easyKid) und dem Datenaustausch mit dem KitaDataWarehouse ermöglichen. Die hohe Verfügbarkeit des

Systems (mindestens 95% rund um die Uhr) wird durch klar definierte SLAs, schnelle Reaktionszeiten bei Störungen und geplante Wartungen außerhalb der Kernarbeitszeiten garantiert. Die IT-Architektur entspricht den aktuellen Sicherheitsstandards und gesetzlichen Anforderungen (z. B. DSGVO, ISO27001, C5, BSI OPS.2.2) und ermöglicht Sicherheitsprüfungen sowie Penetrationstests durch die Stadt Mannheim oder deren beauftragte Dienstleister. Schließlich umfasst die Exit-Strategie den vollständigen Export aller Daten in offenen Formaten, eine sichere und lückenlose Löschung nach Vertragsende sowie Unterstützung bei der Migration in alternative Systeme, sodass ein geordneter und reibungsloser Übergang gewährleistet ist.

KH 8 - Migration und Schulung: Die Anforderungen betreffen die Migration der vorhandenen Daten aus KitaDataWebhouse sowie die Qualifizierung von System- und Anwendungsadministratoren und Multiplikatoren für die Nutzer*innen durch gezielte Schulungsmaßnahmen. Hierfür ist ein strukturiertes Schulungskonzept zu erstellen, das die Schulungsziele definiert und die methodische Vorgehensweise beschreibt. Ergänzend sind geeignete Schulungsunterlagen bereitzustellen, die eine praxisnahe Vermittlung der Inhalte ermöglichen. Zur Vertiefung des erlernten Wissens und zur sicheren Anwendung des neuen Systems ist ein Schulungs- und Testsystem bereitzustellen, das realitätsnahe Übungsszenarien ermöglicht.

Im Rahmen der Migration ist eine detaillierte Darstellung der Überführung der Daten aus KitaDataWebhouse (KDW) in das neue System erforderlich. Dies umfasst die vollständige und fehlerfreie Übernahme von offenen und abgeschlossenen Vormerkungen sowie die Daten der Einrichtungen aus den jeweiligen Betriebserlaubnissen.

KH 9 - Konzepte: Es werden drei Konzepte von den Bewerbern gefordert, welche im folgenden Kapitel 6.4 beschrieben bewertet werden. Im Kriterienkatalog sind die geforderten Konzepte gelistet. Eine Bewertung der Konzepte erfolgt durch die Auftraggeberin.

6.4 Konzepte

Wir fordern insgesamt 3 Konzepte ein, die in die Bewertung miteinfließen.

6.4.1 Schulungskonzept (K1)

Es ist vom Bieter ein Schulungskonzept auf max. 10 Seiten (max. DIN/A4, Schriftgröße 11, Arial, Zeilenabstand 1,5; Abb. und Grafiken sind zulässig) und in deutscher Sprache darzustellen.

Es werden Ausführungen zu folgenden Aspekten erwartet:

- Eine Beschreibung der Schulungsinhalte und -umfang für Multiplikatoren, System- und Anwendungsadministratoren.
- Anzahl an benötigten Schulungstagen für Systemadministratoren-, Anwendungsadministratoren und Multiplikatorenschulungen.

Ziel des Schulungskonzepts:

Das Schulungskonzept soll gewährleisten, dass die Multiplikatoren, Systemadministratoren und Anwendungsadministratoren der Stadt Mannheim in die Lage versetzt werden, die bereitgestellte Lösung sicher und vollumfänglich nutzen zu können.

6.4.2 Migrationskonzept (K2)

Es ist vom Bieter/der Bieter*in ein Migrationskonzept auf max. 10 Seiten (max. DIN A4, Schriftgröße 11, Arial, Zeilenabstand 1,5, Abb. und Grafiken/Screenshots sind zulässig) und in deutscher Sprache darzustellen. Der/die Bieter*in soll detaillierte Angaben über den Ablauf und zeitlichen Rahmen der Migration machen. Insbesondere der Betriebsübergang von der alten in die neue Technik ist detailliert darzustellen.

Insbesondere ist in dem Konzept auf die Datenübernahme aus dem alten System (vgl. Verzeichnis weiterer Vertragsbestandteile - Leitfaden KDW) in das neue System einzugehen.

Es werden Ausführungen zu folgenden Aspekten erwartet:

- Beschreibung der Vorgehensweise zur Analyse des Bestandssystems (z.B. Workshops, Sichtung der Dokumentation, exemplarische Exporte)

- Darstellung, welche Techniken, Verfahren und Tools für die Migration zum Einsatz kommen sollen
- Beschreibung von Test- und Qualitätssicherungsstrategien inkl. Vergleichsprüfungen und Fehlerbehandlungen
- Beschreibung des Rollen- und Aufgabenmodells inkl. der Mitwirkungspflichten durch die Auftraggeberin
- Risiko- und Sicherheitsbetrachtung, also Darstellung typischer Risiken und genereller Maßnahmen zu deren Vermeidung
- Beschreibung der geplanten, typischen Schritte des Cutover-Vorgehens

Ziel des Migrationskonzept:

- Durch das Migrationskonzept soll gewährleistet sein, dass der Ablauf des Projektes reibungslos funktioniert und Ausfälle von Systemen und Arbeitsplätzen auf ein notwendiges Minimum reduziert werden.

Ziele der Migration:

- Vollständige Übernahme aller relevanten Daten und Dokumente aus KDW
- Wahrung der Revisionssicherheit
- Übertragung der Punktebewertung von Bestandsystem in das Neusystem
- Integration bestehender Schnittstellen
- Verbesserung der Usability, der Suchfunktionen und der Performance
- Transparente, leicht pflegbare Rechteverwaltung

6.4.3 Service- und Wartungskonzept (K3)

Es ist vom Bieter/der Bieter*in das vorgesehene Konzept zur Erbringung von Wartungs- und Serviceleistungen abschließend auf max. 5 Seiten (max. DIN/A4, Schriftgröße 10, Arial, Zeilenabstand 1,5; Abb. und Grafiken sind zulässig) und in deutscher Sprache darzustellen. Dabei sind die im EVB-IT Cloudvertrag aufgestellten Anforderungen als Mindeststandards zu verstehen.

Es werden Ausführungen zu folgenden Aspekten erwartet:

- **Ablauf einer Fehlermeldung sowie Informationswesen:** Darstellung des vollständigen Meldeweges, mögliche Eskalationsstufen und die Sicherstellung der Transparenz von Status und Bearbeitung.

- **Vorgehensweise bei der Fehlerbehebung:** Beschreibung der einzelnen Schritte zur Analyse, Priorisierung und Behebung von Fehlern sowie der eingesetzten Methoden und Kommunikationswege.
- **Sicherstellung der Wartungsintervalle:** Erläuterung der Maßnahmen, mit denen die fristgerechte und vollständige Einhaltung sämtlicher vorgeschriebenen Wartungsintervalle gewährleistet wird.
- **Umfang und Ablauf der Wartung:** Darstellung, welche Komponenten in welchem Umfang gewartet werden und welche typischen Arbeitsschritte im Rahmen einer Wartung durchgeführt werden. Zudem ist anzugeben, welche Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des produktiven Betriebs ergriffen werden.
- **Informationswesen zur Wartung:** Beschreibung, wann und wie Wartungsarbeiten angekündigt werden, welche Dokumentation zur Wartung bereitgestellt wird und wie Optimierungen und Verbesserungsvorschläge eingebracht werden können.
- **Sicherstellung der Systemverträglichkeit von Softwareupdates:** Darstellung des Vorgehens, mit dem vor dem Einspielen von Updates, Bugfixes oder Hotfixes die Kompatibilität mit dem bestehenden System überprüft wird.
- **Vorkehrungen bei fehlerhaften Updates im Produktivsystem:** Beschreibung der Maßnahmen, die greifen, wenn ein zuvor erfolgreich getesteter Bugfix oder ein Update im Produktivsystem dennoch zu Problemen führt. Hierzu gehören insbesondere Rückfallkonzepte (Rollback-Strategien) einschließlich zeitlicher Angaben.

Ziel: Auf der Grundlage des Konzeptes soll gewährleistet sein, dass durch die Leistung des Bieters/ der Bieterin Wartung und Service der gesamten Software möglichst effektiv und effizient sichergestellt sind und dadurch Ausfälle und Störungen minimiert und/oder schnell behoben werden.

6.4.4 Bewertungsskala für die Konzepte

0 Punkte	5 Punkte	10 Punkte	15 Punkte
----------	----------	-----------	-----------

erhalten Darstellungen, die gänzlich fehlen bzw. die jeweils genannten Aspekte in keinem Punkt erfüllen	erhalten Darstellungen, die schwerwiegende Abstriche bei der Erfüllung der genannten Aspekte aufweisen	erhalten Darstellungen, die Abstriche bei der Erfüllung der genannten Aspekte aufweisen	erhalten Darstellungen, die die jeweils genannten Aspekte ohne Abstriche erfüllen
---	--	---	---

7 Verfügbarkeit & Service Level Agreements

Dem AG werden eine deutschsprachige Hotline sowie eine E-Mail-Adresse für Störungen zur Verfügung gestellt.

Störungen werden durch den IT-Koordinator*in gemeldet. Die Diagnose und Behebung von Störungen sind im Service inbegriffen. Sollte sich bei der Diagnose herausstellen, dass die Störung aufgrund des AGs verursacht wurde (Fremdeinwirkung), erfolgt die Störungsbearbeitung auf Kosten des AGs.

7.1 Servicezeiten

Unter Servicezeit versteht der AG die Zeit innerhalb der Betriebszeit, in der ein/e Ansprechpartner*in für folgende Aufgaben dem AG zur Verfügung steht:

- Meetings via Videokonferenz oder vor Ort
- Störungsanalyse
- Umsetzen von Arbeitsaufträgen
- Technische Anfragen
- Konfigurationsänderungen
- Disaster Recovery

Die Reaktionszeiten des Supports bei kritischen Problemen nach Ticketerfassung sind werktags von 7 Uhr bis 18 Uhr. Die Reaktionszeiten sind der Anlage 2_Kriterienkatalog unter dem Tabellenblatt KH 7, Untergruppe 7.4 zu entnehmen.

7.2 Verfügbarkeit, Wartung und Updates

7.2.1 Verfügbarkeit

Der AN gewährleistet eine **Verfügbarkeit** von mindestens 95% bei 365 Tagen 24/7.

7.2.2 Wartung und Updates

Der AN verpflichtet sich über die Vertragslaufzeit, die vom AN zur Verfügung gestellte Software regelmäßig zu warten und mit Updates zu versorgen, um die Systemstabilität, Funktionalität und Sicherheit kontinuierlich zu gewährleisten. Sicherheitskritische Updates, insbesondere zur Schließung von Sicherheitslücken (z. B. Zero-Day-Exploits), sind unverzüglich nach Bekanntwerden bereitzustellen und innerhalb eines One-Day-Deployments einzuspielen.

Regelmäßige Wartungs- und Funktionsupdates sind in einem definierten Turnus (z. B. quartalsweise) bereitzustellen. Der AN stellt sicher, dass Sicherheitsupdates und kritische Patches priorisiert und unverzüglich nach Veröffentlichung eingespielt werden. Über anstehende Wartungsarbeiten und geplante Updates ist die Stadt Mannheim frühzeitig zu informieren.

Geplante Wartungen sind außerhalb der Kernarbeitszeit (montags bis freitags, von 8 bis 16 Uhr) durchzuführen.

8 Organisation und Prozesse

8.1 Projektleitung (AN)

Es ist zu gewährleisten, dass zu Bürozeiten an Arbeitstagen ein namentlich benannter verantwortliche/r Projektleiter*in (sowie Stellvertreter*in) zur Verfügung steht und erreichbar ist. Der/die Projektleiter*in ist, solange nicht anders gemeinsam definiert, „Problem-Owner“ bei Nichteinhalten von Services und muss bei Eskalationen die Problembeseitigung verantwortlich steuern. Er/sie ist verantwortlich für die Einhaltung der Service-Levels, für die Kundenzufriedenheit und für Qualitäts- und Prozessverbesserungen.

Aktive Mitarbeit an der kontinuierlichen und nachhaltigen Verbesserung des Betriebskonzeptes und der Prozesse sowie der Qualität der Dienstleistung auf Basis der Ergebnisse des Monitorings, der Entstör- und Betriebstätigkeiten. Dabei schließt der KVP alle möglichen Ressourcen ein (Hardware, Software, Subsysteme, Datenmanagement, Organisation etc.).

8.2 Projektverantwortliche (AG)

Der AG wird während der Einführung der Software eine/n Projektverantwortliche*n benennen sowie dessen Stellvertreter*in, der/die während der Bürozeit als zentrale/r Ansprechpartner*in - für Aufgabenstellungen und Probleme, die das Projektteam des ANs nicht eigenverantwortlich lösen kann - zur Verfügung steht.

8.3 Einbindung in interne Kommunikationsprozesse

Der AN stellt innerhalb der Projektphase sicher, dass sein Team in alle für die Dienstleistungserbringung nötigen Prozesse des AG eingebunden wird. Der AG stellt seinerseits sicher, dass die dafür nötigen Ansprechpartner, Informationen und Techniken zur Verfügung gestellt werden bzw. genannt werden.

9 Finanzielle Abwicklung

9.1 Abrechnung

Die Abrechnung richtet sich nach Ziffer 4 ff. des EVB-IT-Cloudvertrags.

9.2 Rechnungsstellung

Die Rechnung ist nach den Vorgaben der E-Rechnungsverordnung ausschließlich elektronisch an rechnungen@mannheim.de einzureichen. Jede E-Mail darf nur eine Rechnung – inklusive aller zugehörigen Anlagen – enthalten. Akzeptiert werden die Formate PDF, PDF/A und ZUGFeRD.

Die Rechnungsanschrift lautet:

Stadtkämmerei Mannheim

20.03 - Zentrale Rechnungsstelle

E 4, 1

68159 Mannheim

rechnungen@mannheim.de

Rechnungsbezogener Schriftverkehr und Zahlungserinnerungen sind ebenfalls an die separaten Rechnungsadressen analog der Rechnung zu stellen.

Die Rechnung sowie jeglicher rechnungsbezogene Schriftverkehr muss die Bestellscheinnummer (Beispiel 12-50-505699999-001 oder 76-51-000001234-029) enthalten.

Wir bitten Rechnungen als eRechnung im Format X-Rechnung uns zukommen zu lassen.

10 Sicherheit / Datenschutz

Der AN muss sich dessen bewusst sein, dass er direkt oder indirekt alle Daten des AG in seiner Verwaltung hat, aus diesem Grund müssen sowohl AG als auch AN hohe Maßstäbe an Datensicherheit und -schutz legen.

Der AN und der AG schließen den als Entwurf in den Vergabeunterlagen (siehe Verzeichnis weiterer Vertragsbestandteile) beigefügten Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) ab, bevor die Leistungserbringung beginnt. Bitte reichen Sie dazu Ihre TOMs (technische und organisatorische Maßnahmen) mit dem Angebot ein.

10.1 Datenschutz, Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Jegliche Mitarbeitende, die mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen, werden vom AN nach dem Verpflichtungsgesetz förmlich verpflichtet.

Darüber hinaus sind

- die geltenden Datenschutzbestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Landes Baden-Württemberg (LD SG BW) einzuhalten,

- insbesondere Vorgänge, Daten und Prozesse nur insoweit zu betrachten wie für die Erfüllung des Auftrages notwendig und Dritten nicht zugänglich zu machen,
- über erlangtes Wissen – auch nach Ende der Vertragslaufzeit – generell Verschwiegenheit zu bewahren.

Der AN hat auch nach Beendigung des Ausschreibungsverfahrens - über die ihm bzw. ihr bei seiner bzw. ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen dienstlichen Angelegenheiten der Stadt Mannheim Verschwiegenheit zu bewahren. Er bzw. sie hat hierzu auch die bei der Erstellung des Angebotes beschäftigten Mitarbeitenden sowie evtl. UnterAN zu verpflichten.

Insbesondere dürfen das Leistungsverzeichnis und seine Anlagen nur zur Erstellung eines Angebotes verwendet werden und nur in diesem Rahmen einer refinanzierenden Bank oder möglichen Nachunternehmern zur Verfügung gestellt werden. Jede weitere Veröffentlichung (auch auszugsweise) oder Weitergabe an Dritte, mit Ausnahmen der vom AG genehmigten UnterAN, ist ohne die ausdrückliche Genehmigung des AGs und der Autor*innen nicht statthaft. Das Gleiche gilt für Unterlagen, die der/die Bieter*in aufgrund besonderer Angaben des AGs im Rahmen der späteren Auftragsabwicklung erhält.

Ein Verstoß des Bieters bzw. der Bieterin gegen die Geheimhaltungspflicht verpflichtet zum Ersatz aller hieraus erwachsenden Schäden.

11 Zuschlag

11.1 Bewertung der Angebote

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt (§ 127 GWB, § 58 Abs. 2 VgV). Das wirtschaftlichste Angebot bestimmt sich nach dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis.

Die Bewertungssystematik erfolgt nach der einfachen Richtwertmethode nach der Unterlage für Ausschreibung und Bewertung von IT-Leistungen (UfAB 2018).

$$Z = \frac{L}{P} * 1.000$$

Z = Kennzahl für die Wirtschaftlichkeit des Angebots

P = Gesamtpreis des Angebots

L = Gesamtleistungspunkte des Angebots

Die Wirtschaftlichkeit des Angebots (Z) wird anhand der angebotenen Leistungen im Verhältnis zum Gesamtpreis ermittelt. Die Gesamtleistungspunkte (L) ergeben sich aus der Summe der vom Bieter*in bei den jeweiligen Leistungs-Zuschlagskriterien erreichten Leistungspunkte. Der Gesamtpreis (P) des Angebots ergibt sich aus der Summe der im Leistungsverzeichnis im Vergabemanagementsystem vom Bieter*in einzutragenden Preisangaben.

Der Zuschlag wird an den/die Bieter*in erteilt, dessen Angebot unter Anwendung der in diesem Kapitel beschriebenen Bewertungsmethode die höchste Wirtschaftlichkeit (Z) aufweist.

Die Multiplikation mit 1.000 dient der besseren Skalierung. Die Kennzahl Z wird kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet.

11.2 Leistungspunkte

Die Bewertungskriterien für die Qualität der Leistung sind in Anlage 2_Kriterienkatalog beschrieben.

Geben Sie bei den Bewertungskriterien in den dafür vorgesehenen Feldern den tatsächlichen Wert oder sonstige wesentliche Informationen an. Bei den Antwortmöglichkeiten wird zwischen 100 %, 75 %, 25 % und 0 % unterschieden. Der Erfüllungsgrad wird in der jeweiligen Zeile erläutert. Bitte wählen Sie hierbei die für Ihr angebotenes Produkt passende Antwort in Spalte „G“ über das Dropdown-Menü aus.

Die Gesamtleistungspunkte ermitteln sich aus der Summe aller Leistungspunkte der jeweiligen Kriterien. Der maximal erreichbare Wert beträgt **1.305 Punkte** (inkl. der Maximalpunktzahl für die Konzepte) vor der Gewichtung und **1.700 Punkte** nach der Durchführung der Gewichtung (inkl. Konzeptbewertung).

Die Bewertungspunkte werden mit den angegebenen Gewichtungspunkten auf dem Deckblatt der Anlage 2_Kriterienkatalog multipliziert und ergeben die jeweiligen Leistungspunkte über alle Kriterien.

Die vom Bieter vorgenommenen Bewertungen der Leistungskriterien ist für die Auftraggeberin nicht bindend. **Alle gegebenen Antworten zur den Bewertungskriterien sind per Nachweis zu belegen (über eine Kurzbeschreibung / einen Screenshot oder separater Anhang wie Anleitung oder Handbuch mit konkretem Verweis zur Fundstelle).**

Die Auftraggeberin behält sich das Recht vor, die gemachten Angaben und eingereichten Nachweise zu prüfen sowie die Bewertungspunkte anzupassen, sofern und soweit dies objektiv erforderlich ist, um eine einheitliche und sachgerechte Beurteilung sicherzustellen.

11.3 Angebotspreis

Jegliche Kosten sind in das Angebot einzukalkulieren und im Leistungsverzeichnis des Vergabemanagementsystems (*entspricht dem Preisblatt*) anzugeben. Die Kosten sollen nicht anhand der User-Anzahl berechnet werden, sondern die Ausgangssituation der Stadt Mannheim mit der Anzahl der teilnehmenden Einrichtungen und Datensätze berücksichtigen. Die Grundlage hierfür bildet die Anlage "Zahlen, Daten, Fakten zu Angeboten, Einrichtungen und Trägern" (siehe Verzeichnis weiterer Vertragsbestandteile).

Hinweis:

Etwaige Patentgebühren und Lizenzvergütungen sind durch den Preis für die Leistung abgegolten.