

Leistungsbeschreibung

**1299-1125
Service Desk Tool**



**Kaufmännische Krankenkasse - KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover**

Inhaltsverzeichnis

I. Leistungsbeschreibung	3
1. Ausgangslage	3
2. Ziel der Beschaffung	3
3. Leistungsumfang/ Gegenstand der Ausschreibung	3
4. Anforderungen	3
4.1 Softwarespezifikationen allgemein.....	3
4.2 Informationsspezifische Anforderungen.....	4
4.3 Spezifikation für Mobilgeräte	5
5. Leistungszeitraum.....	5
6. Leistungsumfang der jährlichen Supportpauschale	6

I. Leistungsbeschreibung

1. Ausgangslage

Die KKH beschäftigt aktuell rund 4.000 Mitarbeitende im gesamten Bundesgebiet. Etwa 1.000 davon sind in der Hauptverwaltung in Hannover tätig und arbeiten überwiegend mit Notebooks inklusive Dockingstation sowie zwei zusätzlichen Monitoren. Rund 2.000 Mitarbeitende nutzen deutschlandweit in etwa 100 dezentralen Niederlassungen Thin Clients und Notebooks. Darüber hinaus arbeiten ca. 500 Vertriebsmitarbeitende aus dem Homeoffice mit Anbindung an das KKH-Netzwerk.

Zentraler Ansprechpartner für IT-Anfragen sowie für die Kommunikation mit den IT-Nutzern im Fall von Störungen und Großstörungen, im Folgenden wird nur das Wort „Störungen“ verwendet, ist der KKH Service Desk. Derzeit erfolgt die Kommunikation bei Störungen über E-Mail, Intranet-Meldungen und SMS.

2. Ziel der Beschaffung

Ziel ist es, die Kommunikation bei Störungen zentral zu steuern, um alle betroffenen IT-Anwender gezielt zu erreichen. Dadurch sollen wiederholte Kontaktaufnahmen beim Service Desk aufgrund derselben Störung reduziert und der Aufwand für die Ticketbearbeitung verringert werden. Aktuell ist von 3.500 Endgeräten, auf denen die Software laufen soll und für die eine Lizenz benötigt wird, auszugehen. Zusätzlich werden 500 Lizenzen für Mobilgeräte benötigt.

3. Leistungsumfang/ Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung einer Software inklusive entsprechender Kauflizenzen, Supportleistungen sowie einer Update-Garantie. Die Steuerung und Verwaltung der Anwendung soll zentral über den KKH Service Desk erfolgen, um IT-Anwender gezielt über aktuelle Störungen und Großstörungen informieren zu können. Die Software muss nach Erstellung einer Meldung eigenständig erkennen, ob die Störungsmeldung auf dem jeweils genutzten Client angezeigt werden soll, sofern dieser von der Störung betroffen ist.

4. Anforderungen

4.1 Softwarespezifikationen allgemein

Die Software muss im Einklang mit der Corporate Identity der KKH eigenständig konfigurierbar sein. Hierzu zählen insbesondere Anpassungen von Schriftarten und -farben, Hintergrunddesigns sowie die Integration des KKH-Logos.

Ein Betrieb der Software muss ohne zusätzliche Server-Infrastruktur möglich sein. Die Verteilung auf die Endgeräte hat zentral über eine Softwareverteilung zu erfolgen, ohne dass administrative Berechtigungen auf den jeweiligen Geräten erforderlich sind. Nach der Installation soll die Anwendung automatisch mit dem Start des Betriebssystems ausgeführt werden.

Die Software muss in der Lage sein, Informationen an folgende Plattformen zu übermitteln:

- Windows Desktops
- Windows Notebooks

- Citrix
- ThinClients
- VMware
- Terminal Server
- Mobilfunkgeräte (dies darf, außer für die entsprechenden Lizenzen, keine zusätzlichen Kosten verursachen)

Nach Versand einer Information an die IT-Anwender darf keine Nachverfolgung auf Nutzer- oder Endgeräteebene möglich sein. Eine anonymisierte Darstellung der Gesamtreichweite ohne Detailinformationen ist hingegen zulässig.

Die Anwendung muss frei konfigurierbar sein, um unterschiedliche Empfängergruppen gezielt zu informieren. Dazu gehört die Einrichtung unterschiedlicher Standorte, Netzwerkbereiche, IP-Adressen, Personengruppen, Anwendungsnutzer, Attributen oder Kommunikationsarten, um Informationen über Kanäle wie Microsoft Teams, E-Mail, App für Mobilgeräte, Citrix, Notebooks, PC's, Server oder das KKH Intranet zu versenden.

Das Aktualisierungsintervall, in dem Clients neue Informationen zu Störungen erhalten, muss frei konfigurierbar sein. Zudem ist die Barrierefreiheit der Anwendung sicherzustellen.

Für jede Empfängergruppe müssen individuelle Vorlagen erstellt werden können.

Folgende Informationsarten müssen abgebildet werden können:

- Alarm
- Störung
- Wartung
- Information
- Vorankündigungen
- Statusmeldungen
- Abkündigungen

Dabei müssen Vorankündigungen, Statusmeldungen und Abkündigungen in direkter Relation zu der ursprünglichen Meldung stehen.

4.2 Informationsspezifische Anforderungen

Jede Information muss gezielt anhand definierter Kriterien ausgelöst werden können, insbesondere durch:

- Definieren einer betroffenen Anwendung
- Definieren einer betroffenen URL
- Erkennung von Fensternamen
- IP-Adressen
- AD-Attribute

- Registry-Attribute

Jede ausgelöste Meldung muss zusätzlich die Option einer oder mehrerer Einschränkungsoptionen beinhalten:

- Netzwerkbereiche/ IP-Adressen
- Verzeichnisdienst Objekte & Attribute
- Registry Attribute

Jede veröffentlichte Meldung zu einer Störung muss folgende Standardoptionen zur Konfiguration bieten:

- Zu definierender Start & Endzeitpunkt
- Auswahl des Meldungstyps
- Auswahl der Auslösekriterien, nach welchem die Anwendung erkennt, ob die Meldung angezeigt werden muss
- Anzeigearten wie Vollbild, Einblendung oder stille Information
- Auswahl ob oder wann die angezeigte Meldung ausgeblendet werden kann
- Einschränkung der Nutzung von betroffenen Anwendungen, z.B. keine Einschränkung der Anwendung, verhindern das eine Anwendung gestartet wird, das saubere Beenden einer laufenden Anwendung, Abbrechen einer laufenden Anwendung

4.3 Spezifikation für Mobilgeräte

Für den Betrieb der Lösung dürfen keine zusätzlichen Server oder Infrastrukturkomponenten erforderlich sein. Die Verwendung eines bereits vorhandenen Webservers ist bei Bedarf zulässig.

Für Mobilgeräte muss eine App bereitgestellt werden, deren Nutzung keine zusätzlichen Kosten über die Lizenzierung hinaus verursacht. Der Zugriff auf die App sowie die Anzeige der Störungsmeldungen dürfen ausschließlich auf freigegebenen Geräten möglich sein. Die Registrierung von Mobilgeräten soll wahlweise über einen Code oder eine E-Mail-basierte Registrierung erfolgen können. Die Freigabe der Geräte muss zentral durch die KKH im Administrationsbereich der Anwendung gesteuert werden.

Die Verteilung der App auf registrierte Mobilgeräte muss über eine Softwareverteilung möglich sein. Es muss über die App möglich sein, alle aktiven Meldungen, bisher ungelesene Meldungen und bevorstehende Meldungen einzusehen.

Zusätzlich muss die App die Option bieten, Themen zu abonnieren, zu welchen der Anwender automatisch informiert wird.

5. Leistungszeitraum

Der Vertrag beginnt nach Zuschlag und Vertragsabschluss.

6. Leistungsumfang der jährlichen Supportpauschale

Die folgenden Supportleistungen müssen in einer jährlichen festgelegten Support-Pauschale enthalten sein.

- Major Updates mindestens 1x pro Jahr per Download verfügbar
- Bugfix oder Sicherheitsupdates nach Bedarf sobald möglich
- Unterstützung bei initialer Einrichtung und Go-Live
- Unterstützung bei Fehlern in der Anwendung
- Servicezeiten des Anbieters Werktags 8-17 Uhr