

Anlage 6 Support- und Wartungskonzept
--

Hinweis:

Das Konzept ist als PDF-Dokument zum Ausdruck auf maximal zehn (10) DIN A4-Seiten, Calibri, Schriftgröße 11 einzureichen. Die maximale Seitenangabe bezieht sich auf den eingereichten Text; Deckblatt und Inhaltsverzeichnis werden nicht als Seite gezählt.

Bei Überschreitungen bleiben alle Inhalte nach Ende der zehnten (10.) Seite unberücksichtigt. Angaben außerhalb des Konzepts bleiben ebenfalls unberücksichtigt.

Dieses Konzept ist fristgerecht für ein erstes Verhandlungsgespräch der Angebotsphase einzureichen.

In diesem Konzept hat der Bieter bezogen auf die vorliegend ausgeschriebenen Leistungen sein konkretes, auftragsbezogenes Vorgehen hinsichtlich der Erbringung des Supports und der Wartung gemäß den Vorgaben der Leistungsbeschreibung (Vergabeunterlage C_00, dort Ziffer 5) darzustellen. Insbesondere sollen die konkrete Vorgehensweise und technische Abläufe dargelegt werden.

Hierbei ist insbesondere auf folgende Aspekte einzugehen:

- 1. Leistungsbeschreibung des Basissupports (Description of Services) (9–17 Uhr),*
- 2. Leistungsbeschreibung des Plattformsupports (Description of Services) (24/7)*
- 3. Eskalations- und Kommunikationsstruktur, insbesondere*
 - a. Kommunikationsmatrix für Supportanfragen im Regelbetrieb*
 - b. Eskalationsmatrix mit Rollen des Auftragnehmers sowie Reaktions- und Lösungszeiten je Prioritätsstufe, Empfehlung für Auftraggeberseite*
- 4. Ticketsystem, insbesondere*
 - a. Verwendetes Ticketing-System des Anbieters (nur informativ)*
 - b. Technische Integration und Automatisierungsmöglichkeiten, z. B. Synchronisation mit der angebotenen ITSM-Lösung*
 - c. Verfahren zur Übermittlung der Ticketnummer an die BVK*
- 5. Turnus und Verfahren für Updates und Wartung der Lösung (geplante und ungeplante Wartungen und Updates inklusive Kommunikationskanäle (Backend, Webseite, E-Mail, ...))*
- 6. Vorgehen beim Erreichen des Endes des Produktlebenszyklus*

Der Auftraggeber erwartet eine nachvollziehbare Darstellung zu den vorgenannten Aspekten, die erkennen lässt, dass der Bieter im Auftragsfall die Besonderheiten der ausgeschriebenen Leistung berücksichtigt und durch seine ablaufbezogenen Maßnahmen eine vertragsgerechte Leistungserbringung entsprechend der Vergabeunterlagen sicherstellt.

Formblatt Angebot – Anlage 6

Vergabeverfahren „Hotline-Telefonie Software nebst Einführung“

Die Ausführungen werden Bestandteil des Vertrages. Das Konzept ist verhandelbar und muss spätestens für ein erstes Verhandlungsgespräch vorgelegt werden.

*Als Orientierung für die Mindestanforderungen verweisen wir auf **Anlage 4_Support und Wartung**.*

Zur Wertung beachten Sie im Übrigen die Bewerbungsbedingungen – 1.1.2 – Ziffer B.4.2

(Bitte Konzept auf gesondertem Blatt erstellen.

Verwenden Sie gerne dieses Formblatt als Deckblatt.)

Erst bei Angebotsabgabe einreichen