



8753-2026

Leistungsbeschreibung: Integrierte Plattform für Hardware-Asset- und Service-Management mit ServiceNow

1. Auftraggeber und Verfahrensgegenstand

Die Universität Leipzig beabsichtigt die Beschaffung einer integrierten Softwarelösung zur Unterstützung des IT-Service-Managements (ITSM) sowie des Hardware-Asset-Managements (HAM).

Gegenstand des Vergabeverfahrens ist der Abschluss eines Vertrages über die Bereitstellung von Softwarelizenzen im Software-as-a-Service-Modell (SaaS) einschließlich Hersteller-Support sowie optionaler Unterstützungsleistungen für Implementierung, Integration und Schulung.

2. Ausgangssituation

Die Universität Leipzig betreibt derzeit eine gewachsene und heterogene Systemlandschaft zur Unterstützung von IT-Serviceprozessen und zur Verwaltung von Hardware-Assets. Diese Landschaft ist durch mehrere, teilweise isolierte Systeme geprägt, die nur eingeschränkt integriert sind.

Dies führt insbesondere zu folgenden Herausforderungen:

- Medienbrüche in Prozessen
- redundante Datenhaltung
- eingeschränkte Datenqualität
- hoher manueller Pflegeaufwand

Die bestehenden Lösungen ermöglichen keine durchgängige Abbildung des Lebenszyklus von Hardware-Assets und keine konsistente Verknüpfung mit IT-Serviceprozessen.

3. Zielsetzung

Ziel der Ausschreibung ist die Einführung bzw. der Ausbau einer integrierten Plattform, die IT-Service-Management und Hardware-Asset-Management in einem gemeinsamen System vereint.

Die Plattform soll insbesondere folgende Ziele unterstützen:

- die Schaffung einer zentralen, konsistenten Datenbasis („Single Source of Truth“)
- die durchgängige Abbildung von IT-Service-Management- (Incident, Problem, Change, Request) und Asset-Prozessen (CMDB, Hardware-Asset-Lebenszyklus)
- die Automatisierung wiederkehrender Abläufe
- die Verbesserung der Datenqualität und Transparenz
- die Unterstützung von Compliance- und Audit-Anforderungen
- Reporting und Auswertungen zur Steuerung des IT-Betriebs
- die Abbildung von Projekt- und Serviceportfolio Management

Darüber hinaus soll die Plattform perspektivisch als zentrale Drehscheibe für weitere Serviceprozesse innerhalb der Universität Leipzig dienen.

4. Begründung

Die Notwendigkeit der Beschaffung ergibt sich aus fachlichen, technischen und wirtschaftlichen Anforderungen. Die derzeit eingesetzten Systeme führen zu einem erhöhten Betriebs- und Pflegeaufwand, da Funktionalitäten teilweise nur durch zusätzliche Anpassungen oder Erweiterungen realisiert werden können. Dies verursacht zusätzliche Kosten und erschwert die Weiterentwicklung der Systemlandschaft.

Durch die Einführung einer integrierten Plattform werden insbesondere folgende wirtschaftliche Effekte erwartet:

- Reduktion manueller Tätigkeiten durch Automatisierung von Prozessen
- Vermeidung von Fehl- und Doppelbeschaffungen durch transparente Asset-Daten
- Optimierung der Ressourcennutzung durch Lifecycle-Management
- Verbesserung der Compliance und Reduktion von Risiken

Die erwarteten Effizienzgewinne stehen in einem angemessenen Verhältnis zu den anfallenden Lizenz- und Betriebskosten.

Im Zeitraum von 2023 bis 2025 wurde ein mehrjähriger Proof of Concept zur Evaluierung einer integrierten Plattform für IT-Service-Management und Hardware-Asset-Management durchgeführt. Dabei wurde die Plattform ServiceNow umfassend getestet und Management Prozesse prototypisch umgesetzt.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Plattform die Anforderungen der Universität Leipzig in Bezug auf Funktionalität, Integrationsfähigkeit, Skalierbarkeit und Wirtschaftlichkeit in besonderem Maße erfüllt. Insbesondere konnten folgende Aspekte nachgewiesen werden:

- vollständige Abbildung des Hardware-Asset-Lebenszyklus
- Integration von Asset-Daten in eine zentrale CMDB
- Automatisierte Datenerfassung und -pflege (z. B. Discovery-Mechanismen)
- hohe Benutzerfreundlichkeit und Akzeptanz
- flexible Erweiterbarkeit durch modulare Architektur
- durchgängige Demand, Projekt und Serviceportfolio-Management

Vor diesem Hintergrund wird die Beschaffung auf ServiceNow ausgerichtet.

5. Art und Umfang der Leistung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung der integrierten Plattform ServiceNow zum IT-Service-Management und Hardware-Asset-Management in Form einer Cloud-basierten Softwarelösung.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

- die Bereitstellung von Softwarelizenzen
- den Hersteller-Support
- technischen Support bei Release-Wechsel

Die angebotene Plattform muss in der Lage sein, zentrale IT-Service-Management-Prozesse abzubilden und mit dem Hardware-Asset-Management zu integrieren.

Hierzu gehören insbesondere:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Request Fulfillment
- Configuration Management (CMDB)
- Portfolio Management

Die Plattform muss darüber hinaus Funktionen zur Automatisierung von Workflows sowie zur Erstellung von Reports und Dashboards bereitstellen.

Das Hardware-Asset-Management ist integraler Bestandteil der ausgeschriebenen Lösung und muss vollständig in die Plattform integriert sein.

Die Lösung muss den gesamten Lebenszyklus von Hardware-Assets abbilden. Dazu gehören insbesondere:

- Verwaltung von Hardware-Assets über deren gesamten Lebenszyklus
- Abbildung von Beschaffung, Lager, Zuweisung, Wartung und Aussonderung
- Verknüpfung von Assets mit Configuration Items in der CMDB
- Unterstützung von Inventarisierung und Discovery-Mechanismen
- Nachvollziehbarkeit von Eigentums- und Nutzungszuordnungen mit Bezug zur Inventarisierung
- Wartung und Fehlerbehebung

Die Asset-Daten müssen in einer zentralen Datenbank geführt und mit der CMDB verknüpft werden, sodass Abhängigkeiten zwischen Assets und IT-Services transparent dargestellt werden können. Zudem muss die Plattform die automatisierte Erfassung und Aktualisierung von Asset-Daten unterstützen, beispielsweise durch Discovery-Mechanismen.

Die angebotene Lösung muss als Software-as-a-Service betrieben werden und eine hohe Verfügbarkeit sowie Skalierbarkeit gewährleisten.

Die Plattform muss sich in die bestehende IT-Landschaft der Universität Leipzig integrieren lassen. Hierzu gehören insbesondere:

- die Anbindung an zentrale Identitätsmanagementsysteme (LDAP / Active Directory)
- die Unterstützung von Single Sign-On (Shibboleth)
- standardisierte Schnittstellen (REST API)
- Integrationsmöglichkeiten mit bestehenden Systemen wie HIS und Microsoft 365

6. Datenschutz und IT-Sicherheit

Die angebotene Lösung muss den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), den einschlägigen landesrechtlichen Datenschutzbestimmungen (insbesondere SächsDSG) sowie den internen Richtlinien der Universität Leipzig entsprechen.

Die Lösung muss die datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten im Kontext des IT-Service-Managements (ITSM) sowie des Hardware-Asset-Managements (HAM) ermöglichen. Dies umfasst insbesondere die Verwaltung von IT-Services, IT-Ressourcen, Nutzungszuordnungen sowie support- und betriebsbezogene Prozesse.

Die konkreten Verarbeitungstätigkeiten können je nach Ausbaustufe und Nutzung der Plattform variieren und umfassen sowohl operative IT-Serviceprozesse (z. B. Incident, Request, Change) als auch administrative und planungsbezogene Funktionen (z. B. Service-Portfolio-Management).

Die Lösung muss so ausgestaltet sein, dass identifizierte Risiken, insbesondere in Bezug auf unbefugte Zugriffe, fehlerhafte Berechtigungskonzepte, Datenmanipulation, Schwachstellen in Schnittstellen sowie unzureichende Protokollierung, durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen wirksam adressiert und minimiert werden.

6.1 Datenschutzrechtliche Anforderungen und Verarbeitungszwecke

Die Lösung muss die datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit den geltenden gesetzlichen Vorgaben ermöglichen.

Die Lösung muss so ausgestaltet sein, dass die Verarbeitung ausschließlich zu festgelegten, eindeutigen und legitimen Zwecken erfolgt und technisch sowie organisatorisch unterstützt wird.

Dies umfasst insbesondere die Unterstützung folgender Verarbeitungszwecke:

- strukturierte Verwaltung des Lebenszyklus von Hardware-Assets
- Unterstützung von IT-Service-Management-Prozessen (z. B. Incident, Request, Change)
- Sicherstellung von Betrieb, Wartung und Support
- Erfüllung von Compliance- und Dokumentationsanforderungen
- Unterstützung von Monitoring- und Sicherheitsprozessen

Die Lösung muss ferner die Verarbeitung nutzergenerierter Inhalte im Rahmen von IT-Serviceprozessen (z. B. Tickets, Kommentare, Anfragen) sowie Daten zur Planung, Steuerung und Dokumentation von IT-Services ermöglichen.

Es ist sicherzustellen, dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten zu anderen als den vorgesehenen Zwecken technisch eingeschränkt bzw. ausgeschlossen werden kann.

6.2 Datenkategorien und betroffene Personen

Die Lösung muss die datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen von IT-Service-Management- und Hardware-Asset-Management-Prozessen ermöglichen.

Die konkreten Datenverarbeitungen können je nach eingesetzten Modulen und Prozessen variieren.

Betroffene Personen:

- Beschäftigte
- Vertragspartnerinnen und Vertragspartner
- Nutzerinnen und Nutzer von IT-Services

Datenkategorien (insbesondere):

- Stammdaten (z. B. Name, Kontaktdaten)
- Organisations- und Zuordnungsdaten (z. B. Rollen, Abteilungen)
- Nutzungs- und Zugriffsdaten (z. B. Logdaten, IP-Adressen)
- Kommunikations- und Inhaltsdaten im Rahmen von Serviceprozessen (z. B. Tickets, Kommentare, Anfragen)
- Vertrags- und Abrechnungsdaten (sofern erforderlich)
- Asset- und Inventardaten

Die Verarbeitung ist auf das notwendige Maß zu beschränken (Grundsatz der Datenminimierung).

6.3 Datenlokalisierung und Drittlandübermittlung (Ausschlusskriterium)

Die Verarbeitung sämtlicher Daten, insbesondere personenbezogener und sensibler Daten, muss ausschließlich auf Servern innerhalb Deutschlands erfolgen. Eine Verarbeitung oder Speicherung von Daten außerhalb Deutschlands sowie eine Übermittlung in Drittstaaten ist unzulässig.

Der Auftragnehmer hat mit seinem Angebot geeignete Nachweise vorzulegen, insbesondere:

- Angaben zu Rechenzentrumsstandorten
- vertragliche und technische Maßnahmen zum Ausschluss von Drittlandübermittlungen
- Beschränkungen von Support- und Wartungszugriffen auf den Europäischen Wirtschaftsraum

Zugriffe durch Support- oder Wartungspersonal müssen kontrolliert, rollenbasiert und nachvollziehbar ausgestaltet sein.

6.4 Auftragsverarbeitung

Es ist ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen:

- vollständige Weisungsgebundenheit
- Vertraulichkeitsverpflichtung aller eingesetzten Personen
- Transparenz hinsichtlich eingesetzter Unterauftragnehmer

- Genehmigungspflicht für Unterauftragsverhältnisse

6.5 Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)

Der Auftragnehmer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO umzusetzen und nachzuweisen, die ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau gewährleisten. Diese umfassen insbesondere:

- Zugriffs- und Berechtigungskontrolle (rollenbasiertes Berechtigungskonzept, Least-Privilege-Prinzip, regelmäßige Überprüfung)
- Authentifizierung (Mehrfaktor-Authentifizierung für privilegierte Zugriffe)
- Verschlüsselung (Verschlüsselung von Daten bei Übertragung und im Ruhezustand)
- Protokollierung und Nachvollziehbarkeit (Nachvollziehbarkeit von Zugriffen und administrativen Tätigkeiten)
- Schnittstellen- und Systemsicherheit (Absicherung von Schnittstellen sowie regelmäßige Updates und Schwachstellenmanagement)

Die Wirksamkeit der Maßnahmen ist regelmäßig zu überprüfen und zu dokumentieren.

6.6 Privacy by Design und Privacy by Default

Die Lösung muss die Grundsätze des Datenschutzes durch Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen unterstützen, i.S.v. Art. 25 DSGVO. Dies umfasst insbesondere:

- datenschutzfreundliche Voreinstellungen
- Beschränkung der Datenerhebung auf das notwendige Maß
- konfigurierbare Einschränkung von Datenverarbeitungen
- Trennung von Daten nach Zweck und Rollen

6.7 Lösch- und Aufbewahrungskonzept

Die Lösung muss die Umsetzung definierter Lösch- und Aufbewahrungskonzepte unterstützen. Insbesondere muss gewährleistet sein:

- automatisierte Löschung von Benutzerkonten nach definierten Fristen
- Löschung oder Anonymisierung personenbezogener Daten gemäß Zweckbindung
- Unterstützung individueller Löschregeln
- Löschung von Inhalts- und Kommunikationsdaten aus Serviceprozessen

Logdaten dürfen nur so lange gespeichert werden, wie es für Sicherheits- und Betriebszwecke erforderlich ist.

6.8 Informationssicherheit und ISMS-Integration

Die Lösung muss sich in bestehende Informationssicherheitsprozesse integrieren lassen. Dies umfasst insbesondere:

- Unterstützung von Schutzbedarfsbewertungen (Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit)
- Unterstützung von Risikoanalysen und Audits
- Bereitstellung geeigneter Nachweise zur Informationssicherheit (z. B. ISO/IEC 27001 oder gleichwertig)

6.9 Risiko- und Sicherheitsmanagement

Der Auftragnehmer hat darzulegen, wie identifizierte Risiken adressiert und im laufenden Betrieb überwacht werden. Hierzu gehören insbesondere:

- Maßnahmen zur Vermeidung unbefugter Zugriffe
- Absicherung von Berechtigungskonzepten
- Schutz vor Datenmanipulation
- Absicherung von Schnittstellen
- Sicherstellung ausreichender Protokollierung

Es sind Mechanismen zur kontinuierlichen Überprüfung und Verbesserung der Sicherheitsmaßnahmen vorzusehen.

6.10 Audit und Kontrolle

Der Auftragnehmer hat Funktionen bereitzustellen, die eine Überprüfung der Einhaltung von Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen ermöglichen. Hierzu gehören insbesondere:

- Auswertungsmöglichkeiten von Protokolldaten
- Nachvollziehbarkeit von Zugriffen und Änderungen
- Unterstützung interner und externer Audits

6.11 Betrieb und Governance

Der Auftragnehmer hat geeignete Unterstützungsleistungen für einen datenschutz- und sicherheitskonformen Betrieb bereitzustellen. Dies umfasst insbesondere:

- Bereitstellung von Best Practices für den sicheren Betrieb
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung von Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen

6.12 Cloud- und KI-bezogene Anforderungen

Sofern die Plattform Funktionen der künstlichen Intelligenz enthält oder enthalten kann, ist sicherzustellen:

- dass diese Funktionen kontrolliert aktiviert und deaktiviert werden können,
- dass keine personenbezogenen Daten für Trainings- oder Optimierungszwecke verwendet werden,
- dass keine Weitergabe an Dritte erfolgt,
- dass Transparenz über Funktionsweise und Datenverarbeitung besteht.

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zur Kontrolle und Einschränkung solcher Funktionen nachzuweisen.

7. Nutzung, Skalierbarkeit und Implementierung

Die Plattform muss für den Einsatz durch etwa 60 IT-Mitarbeitende sowie bis zu 30.000 Endnutzer ausgelegt sein. Sie muss in der Lage sein, steigende Nutzerzahlen sowie wachsende Datenmengen ohne wesentliche Leistungseinbußen zu verarbeiten.

Die Einführung der Plattform erfolgt schrittweise aber zügig, da Definition von Prozessen bereits erfolgt ist. Die Migration bestehender Daten sowie die Integration in die bestehende Systemlandschaft ist getestet und kann überspielt werden.

8. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit beträgt 5 Jahre vom 01.11.2026 bis 31.10.2031. Die Auftraggeberin behält sich die Option vor, den Vertrag um weitere 5 zu verlängern.

9. Eignungs- und Zuschlagskriterien

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot gemäß § 58 VgV erteilt. Maßgeblich ist das beste Preis-Leistungs-Verhältnis im Hinblick auf die Bereitstellung von Softwarelizenzen für die Plattform zum IT-Service-Management und Hardware-Asset-Management (ServiceNow). Die Bewertung erfolgt anhand der folgenden Zuschlagskriterien:

- **Lizenzpreis (Gewichtung: 80 %):**
Bewertet werden die Gesamtkosten der angebotenen Lizenzen über die Vertragslaufzeit. Maßgeblich ist der Gesamtpreis inklusive aller preisrelevanten Bestandteile.
- **Flexibilität des Lizenzmodells (Gewichtung: 15 %):**
Bewertet wird die Möglichkeit, Lizenzen während der Vertragslaufzeit bedarfsgerecht anzupassen. Hierzu zählen insbesondere:
 - kurzfristiger Zukauf zusätzlicher Lizenzen
 - Reduzierung oder Umstellung von Lizenztypen
 - transparente und planbare Preisstruktur bei Änderungen
- **Ansprechpartner und Lizenzmanagement (Gewichtung: 5 %):**
Der Bieter hat einen festen Ansprechpartner für Lizenzfragen zu benennen. Bewertet werden die Verfügbarkeit, Erreichbarkeit und fachliche Eignung zur Unterstützung bei Lizenzanpassungen und Vertragsfragen.

Die Bewertung erfolgt auf Basis eines Punktesystems. Der Zuschlag wird auf das Angebot mit der höchsten Gesamtpunktzahl erteilt.

10. Lieferbedingungen

Die Leistung beinhaltet insbesondere die unverzügliche Lieferung der Ausschreibungsgegenstände, auf Gefahr des Auftragnehmers, frei Verwendungsstelle Auftraggebers.

Der Auftragnehmer stellt auf Anfrage die passenden Lizenzen für einen definierten Einsatzzweck zur Verfügung. Sollten Unklarheiten bestehen, wird im Dialog mit dem Bezugsberechtigten das geeignete Produkt ermittelt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Leistungsempfänger im Vorfeld des Bezugs hinsichtlich der notwendigen Lizenzierung bzw. Servicewahl (Lizenzmodell, alternative Lizenzierungsmöglichkeiten, Nutzungsrechtbeschränkungen, Produktnutzungsrechte) sowie technischer Rahmenbedingungen, die mit Lizenzierungsfragen (z.B. hardwarebezogene Nutzungsbeschränkungen) und Zusammenhängen oder sich aus dem Zusammenwirken mit anderer Standard-Software ergeben (z.B. notwendige Zugriffslizenzen bei Einsatz bestimmter Technologien im Serverbereich) in Textform zu beraten. Bei der Beratung ist auf die jeweils maßgeblichen Abschnitte in Dokumentation und Lizenzbedingungen des Herstellers Bezug zu nehmen.

Der Auftragnehmer leistet in Fragen der Lizenzierung und des Einsatzes der ausgeschriebenen Softwarelizenzen in der Regel innerhalb einer Reaktionszeit von max. 48h (Werktags) eine qualifizierte Reaktion.

11. Produktpalette und Mengen

Die detaillierten Spezifikationen werden in der Anlage „Leistungsverzeichnis (Preisblatt)“ abgefragt, welche vollständig ausgefüllt als Angebotsbestandteil bei der Angebotsabgabe einzureichen ist. Alle weiteren u.a. Leistungen gehören zum Umfang des Angebotes.

Die Mengen sind nach bestem Wissen der Auftraggeber zum aktuellen Stand ermittelt worden. Sie dienen gleichwohl ausschließlich einer Orientierung der Bewerber im Zuge der Angebotskalkulation. Die endgültigen Abnahmemengen der einzelnen Softwarelizenzen kann erst nach der Zuschlagserteilung ermittelt werden.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die vertraglich vereinbarte Menge um bis zu 20 % zu erhöhen oder zu reduzieren. Die Anpassung erfolgt zu den im Preisblatt vereinbarten Konditionen

12. Preisgestaltung

Der Angebotspreis für die Softwarelizenzen ist vom Bieter im Leistungsverzeichnis (Preisblatt) einzutragen.

Alle Preise sind kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet in Euro und netto anzugeben.
Keine Eintragung führt zum Ausschluss vom Verfahren.

Das Preisblatt wird ein zusätzlicher Vertragsgegenstand.

Für nichtgenannte oder neue Softwarelizenzen in der jeweils aktuellen Produktliste gilt der höchste Preisaufschlag bzw. bei durchgängigen Preisabschlägen der niedrigste Preisabschlag auf die Einkaufspreisliste. (Innovationsklausel)

Das maximale Gesamtvolumen (Höchstwert) der Ausschreibung beträgt ca. 432.000 € (brutto) über die Laufzeit von 5 Jahren.

13. Hosting und Migration

Die Einbuchung und Aktivierung der Lizenzen in den bestehenden Tenants(s) muss ohne Betriebsunterbrechungen auf Seiten der jeweiligen Einrichtungen erfolgen.

Eine Verteilung der Lizenzen in neue oder andere Tenants unterstützt der Auftragnehmer nach Vorgabe der teilnehmenden Einrichtung

14. Bestellung

Die Lizenzen werden im Bezugszeitraum abgerufen. Die Bestellung des Auftraggebers erfolgt schriftlich, per Fax oder E-Mail an den Auftragnehmer. Nach Eingang der Bestellung beim Auftragnehmer hat er binnen eines Arbeitstages eine Auftragsbestätigung mit Angabe des Bestellungseinganges und des voraussichtlichen Zeitpunkts der Lieferung an den in der Bestellung angegebenen Besteller per E-Mail zu senden.

15. Zusätzliche Dienstleistungen (Unterstützung, Support und Kundenservice)

15.1. Allgemeine Dienstleistungen

Durch den Bieter sind unter anderem die folgenden Support- und Unterstützungsleistungen zu erbringen:
Support / Unterstützung / Kundenservice:

- Deutschsprachige und qualifizierte Ansprechpartner
- Umfassende Beratung zur Produktlizenzierung, auch in Hinblick auf Versionen, Editionen, Migrationspfade, Upgrade-/Downgrade-Rechte, Volumenlizenzierungsmodelle
- Empfehlung von Lizenzmodellen, die auf die jeweiligen Einsatzszenarien und Bedürfnisse zugeschnitten sind
- Proaktive Bereitstellung von Informationen zu neuen Produkten und Produktnutzungsrechten bzw. Änderungen in der Lizenzierung, den Produktnutzungsrechten und anstehenden Verlängerungen (Software Assurance)

Für diese (Dienst-)Leistungen dürfen keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden. Die Kosten für die aufgeführten (Dienst-)Leistungen sind bereits im Lizenzpreis enthalten.

15.2. Optionale Support- und Wartungsleistungen

Neben der Bereitstellung der Softwarelizenzen hat der Auftragnehmer optional technische Support- und Wartungsleistungen anzubieten. Diese Leistungen dienen der Sicherstellung eines stabilen, sicheren und kontinuierlich weiterentwickelten Betriebs der Plattform.

Der technische Support muss darauf ausgerichtet sein, die Auftraggeberin im laufenden Betrieb der Lösung zu unterstützen und Störungen sowie Funktionsbeeinträchtigungen zeitnah zu beheben. Hierzu gehört insbesondere die Bearbeitung von Fehlerursachen sowie die Unterstützung bei der Wiederherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs.

Der Support ist mindestens während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr) bereitzustellen. Darüber hinaus ist optional ein erweiterter Support (z. B. 24/7) anzubieten. Für unterschiedliche Prioritätsstufen sind angemessene Reaktions- und Lösungszeiten vorzusehen, die vertraglich zu definieren sind.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass qualifiziertes Fachpersonal mit nachgewiesener Erfahrung im Betrieb der angebotenen Plattform ServiceNow für den Support eingesetzt wird.

Ein weiterer wesentlicher Bestandteil der optionalen Leistungen ist die Unterstützung bei der Planung, Bewertung und Umsetzung von Software-Releases. Die Plattform unterliegt regelmäßigen Weiterentwicklungen durch den Hersteller, die in Form von Updates und neuen Versionen bereitgestellt werden.

Der Auftragnehmer hat in diesem Zusammenhang folgende Leistungen anzubieten:

- Analyse und Bewertung neuer Releases hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf bestehende Konfigurationen, Schnittstellen und Prozesse
- Unterstützung bei der Planung von Release-Wechseln unter Berücksichtigung betrieblicher Anforderungen
- Durchführung oder Begleitung von Releases, insbesondere im Hinblick auf Funktionalität und Integrität bestehender Anpassungen
- Unterstützung bei der Einspielung von Updates sowie bei der Fehlerbehebung im Zusammenhang mit Releases

Es ist sicherzustellen, dass durch Release-Wechsel keine Beeinträchtigung des laufenden Betriebs entsteht und bestehende Funktionalitäten erhalten bleiben. Anpassungen oder notwendige Nacharbeiten infolge von Releases sind transparent darzustellen.

Darüber hinaus soll der Auftragnehmer optional Beratungsleistungen zur kontinuierlichen Optimierung und Weiterentwicklung der Plattform anbieten, insbesondere im Hinblick auf neue Funktionen, Best Practices sowie die Weiterentwicklung von IT-Service- und Asset-Management-Prozessen.

Die angebotenen Support- und Wartungsleistungen sind als optionale Leistungen auf Abruf im Angebot zu beschreiben, insbesondere hinsichtlich Leistungsumfang, Servicezeiten, Reaktionszeiten und Abrechnungsmodellen.

Ende Dokument Leistungsbeschreibung