

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	2
2. Ausgangssituation und Zielsetzung	2
3. Leistungsgegenstand	2
4. Abgrenzung des Leistungsumfangs und Servicezeiten	2
5. Support, Tickets und Serviceprozesse.....	3
6. Service Level Agreements (SLA)	4
6.1. Allgemeine Regelungen	4
6.2. Definitionen	4
6.3. Priorisierung von Störungen und Anfragen	5
6.4. Besondere Regelungen für nächtliche Nutzung	5
6.5. Eskalationsverfahren.....	5
6.6. Reporting	6
7. Wartung und Pflege der Anwendung.....	6
8. Weiterentwicklung der Anwendung.....	6
9. Budget- und Vergütungsmodell.....	6
Modul 1: Wartung, Pflege und Support der Anwendung	6
Modul 2: Weiterentwicklung der Anwendung	6
10. Übernahme, Fach- und Systemwissen, Wissensmanagement.....	7
11. Technischer Aufbau der Anwendung.....	7
12. Sicherheit, Datenschutz und ISMS.....	8
13. Release, Deployment und Umgebungen	9
14. Monitoring, Reporting und Regelkommunikation	9
15. Anforderungen an den Auftragnehmer	9
16. Abnahme und Qualitätssicherung	10
17. Vergabe- und Bewertungskriterien.....	10

1. Einleitung

Die Hamburger U-Bahn ist das Hoch- und Untergrundbahn-System der Freien und Hansestadt Hamburg sowie angrenzender Gemeinden in Schleswig-Holstein. Betreiberin ist die Hamburger Hochbahn AG. Mit einer Streckenlänge von mehr als 100 km verfügt Hamburg über eines der größten U-Bahn-Netze Deutschlands.

In den kommenden Jahren werden Ausbau, Modernisierung und Automatisierung des U-Bahn-Systems weiter vorangetrieben. Dadurch entstehen auch im Bestandsnetz zahlreiche Baumaßnahmen, die geplant, koordiniert und in ihrer Ausführung betrieblich begleitet werden müssen.

Dies geschieht in der U-Bahn-Leitstelle, sowohl im laufenden Betrieb als auch insbesondere in den nächtlichen Betriebspausen. Vorbereitend für sämtliche Maßnahmen werden Durchführungsanweisungen (Dfa) erstellt, in denen die einzelnen Schritte detailliert erläutert werden.

2. Ausgangssituation und Zielsetzung

Die HOCHBAHN setzt für die U-Bahn-Leitstelle ein DfA-Tool ein, das Durchführungsanweisungen aus dem bestehenden Dokumentenmanagementsystem (DMS) verarbeitet und für die Leitstelle übersichtlich bereitstellt. Das Tool unterstützt die Organisation, Übersicht und Bearbeitung von Maßnahmen im Zusammenhang mit Durchführungsanweisungen. Die eigentlichen sicherheitsrelevanten Bedienhandlungen, betrieblichen Absprachen und Entscheidungen erfolgen außerhalb des Tools.

Gegenstand dieser Ausschreibung ist die Wartung und Weiterentwicklung des bestehenden DfA-Tools nach Übergang der Anwendung in den Betrieb, vsl. im vierten Quartal 2026.

3. Leistungsgegenstand

Die Leistung umfasst insbesondere die Pflege der Anwendung, die Analyse und Behebung von Fehlern, die Bearbeitung von Service- und Änderungsanforderungen sowie die Weiterentwicklung auf Grundlage eines durch die HOCHBAHN priorisierten Backlogs.

Das IT-Sachgebiet des U-Bahn-Betriebs fungiert hierbei als fachliche und technische Schnittstelle zwischen Leitstelle, zentraler IT, ggf. IT-Dienstleistern und Auftragnehmer.

4. Abgrenzung des Leistungsumfangs und Servicezeiten

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen zur Wartung, Pflege, Fehleranalyse, Fehlerbehebung und Weiterentwicklung der DfA-Anwendung.

Nicht Bestandteil der Leistung sind der technische Betrieb der zugrunde liegenden Infrastruktur, Hosting, Netzwerkbetrieb, Firewall-Konfiguration, Betriebssystemadministration sowie der Betrieb zentraler Plattform- und Basisdienste. Diese Leistungen liegen in der Verantwortung der zentralen IT der HOCHBAHN bzw. von ihrem beauftragten Dienstleister.

Der Auftragnehmer unterstützt die HOCHBAHN bei anwendungsbezogenen Störungen und Fragestellungen im Rahmen des 2nd- und 3rd-Level-Supports. Der 1st-Level-Support erfolgt durch die HOCHBAHN bzw. deren IT-Dienstleister.

Die regulären Servicezeiten des Auftragnehmers liegen werktags, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Hamburg, innerhalb üblicher Bürozeiten. Eine dauerhafte Rufbereitschaft oder ein 24/7-Support sind nicht Gegenstand der Leistung. Bei anwendungsbezogenen Störungen mit möglichem Bezug zu Schnittstellen oder Drittsystemen, insbesondere dem angebundenen Dokumentenmanagementsystem, unterstützt der Auftragnehmer die Analyse und koordiniert die fachlich-technische Klärung mit den beteiligten Stellen.

5. Support, Tickets und Serviceprozesse

Der Auftragnehmer erbringt anwendungsbezogene Supportleistungen im 2nd- und 3rd-Level für das DfA-Tool. Der 1st-Level-Support liegt bei der HOCHBAHN bzw. deren IT-Dienstleister. Anfragen und Störungen werden durch den 1st-Level-Support vorqualifiziert und bei Bedarf an den Auftragnehmer weitergeleitet.

Der Auftragnehmer fungiert für die ihm zugewiesenen anwendungsbezogenen Support-, Wartungs- und Weiterentwicklungsthemen als zentraler Ansprechpartner gegenüber der HOCHBAHN bzw. dem 1st-Level-Support. Die Support- und Serviceprozesse orientieren sich an etablierten IT-Service-Management-Praktiken für Incident-, Problem-, Change-, Release- und Service-Request-Management.

Für die Bearbeitung von Störungen, Serviceanfragen und Änderungsanforderungen werden die bei der HOCHBAHN vorgesehenen Ticketsysteme genutzt. Für das Projekt bzw. die Anwendung wird insbesondere das bestehende Jira-System verwendet. Für den 1st-Level-Support kann zusätzlich das HOCHBAHN-„TISA“-System zum Einsatz kommen und daraus der Auftragnehmer bspw. per eMail informiert werden.

Der Auftragnehmer erfasst, analysiert, klassifiziert und bearbeitet die ihm zugewiesenen Tickets. Die Priorisierung erfolgt in Abstimmung mit der HOCHBAHN anhand der betrieblichen Auswirkungen, der Dringlichkeit und der fachlichen Bedeutung der betroffenen Funktion.

Die Support- und Serviceprozesse umfassen die Analyse und Behebung anwendungsbezogener Fehler, die Bearbeitung von Serviceanfragen, die Unterstützung bei Nutzer- und Berechtigungsthemen sowie die Dokumentation von Workarounds und bekannten Fehlerbildern. Zudem unterstützt der Auftragnehmer bei Störungen im Zusammenspiel mit Schnittstellen oder Drittsystemen und stimmt sich hierzu mit der HOCHBAHN sowie bei Bedarf mit weiteren Dienstleistern ab.

Tickets, die außerhalb der vereinbarten Servicezeiten eingehen oder aus der nächtlichen Nutzung des DfA-Tools resultieren, sind zu Beginn der nächsten Servicezeit zu berücksichtigen. Die Reaktionszeiten und Zielwerte für die Bearbeitung von Störungen und Anfragen richten sich nach den vereinbarten Service Level Agreements. Ziel der Erstreaktion ist eine fachlich und technisch qualifizierte Rückmeldung einschließlich erster Einschätzung, Priorisierung sowie Benennung eines Workarounds oder des weiteren Vorgehens.

Störungen, die die Nutzung des DfA-Tools in der folgenden Nacht wesentlich beeinträchtigen können, sind innerhalb der vereinbarten Servicezeiten priorisiert zu bearbeiten. Eine

Verpflichtung zur Bearbeitung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten oder eine Rufbereitschaft wird dadurch nicht begründet.

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für den 1st-Level-Support, den Betrieb der HOCHBAHN-Ticketsysteme oder die technische Verfügbarkeit von Drittsystemen.

Priorität	Beschreibung	Beispiele	Qualifizierte Erstreaktion	Workaround (max.)	Finale Lösung (max.)
P1 – Kritische Störung	DfA-Tool ist insgesamt nicht nutzbar oder zentrale Kernfunktion fällt aus und beeinträchtigt die Nutzung in der folgenden Nacht wesentlich	Anwendung nicht erreichbar, kein Zugriff auf relevante DfA-Daten, zentrale Anzeige-/Importfunktion vollständig gestört	4 Stunden, spätestens jedoch bis 12:00 Uhr am selben Werktag (bei Eingang bis 10:00 Uhr)	1 Werktag	3 Werktage
P2 – Erhebliche Störung	Wesentliche Funktion ist eingeschränkt, Nutzung bleibt aber teilweise möglich	Filter, Linien-ansicht, einzelne Import-/Anzeige-probleme, Berechtigungs-probleme	1 Werktag	3 Werktage	5 Werktage
P3 – Normale Störung / Service Request	Einzelne Funktion oder einzelner Nutzer betroffen; keine wesentliche Beeinträchtigung der nächsten Nutzung	Einzelne Fehlermeldung, Darstellungsfehler, Nutzer-/Berechtigungs-anfrage, allgemeine Serviceanfrage	2 Werktage	Nach Bedarf	10 Werktage
P4 – Änderung	Änderungs-, Analyse- oder Beratungsbedarf ohne Störung	Backlog-Eintrag, fachliche Anpassung, Optimierung	5 Werktage	-	nach Abstimmung, Priorisierung und Freigabe

6. Service Level Agreements (SLA)

6.1. Allgemeine Regelungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der nachfolgend definierten Service Level Agreements (SLA) für die Bearbeitung von Störungen, Serviceanfragen und Änderungsanforderungen im Zusammenhang mit dem DfA-Tool.

Die SLA gelten innerhalb der vereinbarten Servicezeiten (werktags, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Hamburg, innerhalb üblicher Bürozeiten), sofern nicht ausdrücklich anders geregelt.

Alle Zeitangaben beziehen sich auf die Servicezeiten. Zeiten außerhalb der Servicezeiten werden bei der SLA-Berechnung nicht berücksichtigt.

Die Einhaltung der SLA wird durch die HOCHBAHN auf Basis der im Ticketsystem (insbesondere Jira) dokumentierten Vorgänge gemessen.

6.2. Definitionen

- Qualifizierte Erstreaktion
Rückmeldung des Auftragnehmers mit:

- fachlicher und technischer Ersteinschätzung
 - Priorisierung
 - Beschreibung des weiteren Vorgehens
 - ggf. Benennung eines Workarounds
- Workaround
Temporäre Maßnahme zur Sicherstellung der Nutzung des DfA-Tools trotz bestehender Störung.
- Lösung (Finale Fehlerbehebung)
Nachhaltige Behebung der Ursache einer Störung durch Anpassung der Anwendung oder der Konfiguration.

6.3. Priorisierung von Störungen und Anfragen

Die Klassifizierung erfolgt durch die HOCHBAHN in Abstimmung mit dem Auftragnehmer auf Basis folgender Kriterien:

- betriebliche Auswirkungen
- Anzahl betroffener Nutzer/Funktionen
- Relevanz für den Leitstellenbetrieb, insbesondere für die folgende Nacht

Der Auftragnehmer kann eine abweichende Priorisierung vorschlagen; die finale Festlegung erfolgt durch die HOCHBAHN.

6.4. Besondere Regelungen für nächtliche Nutzung

Das DfA-Tool wird regelmäßig im Rahmen nächtlicher Betriebspausen genutzt. Störungen, die geeignet sind, die Nutzung des Systems in der folgenden Nacht wesentlich zu beeinträchtigen, sind auch dann als P1-Störung zu behandeln, wenn sie formal erst am Folgetag innerhalb der Servicezeit bearbeitet werden. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, solche Störungen innerhalb der Servicezeiten mit höchster Priorität zu bearbeiten.

Eine Verpflichtung zur Leistungserbringung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten (z. B. 24/7-Betrieb oder Rufbereitschaft) besteht nicht. Optional kann eine gesonderte Vereinbarung über eine erweiterte Servicebereitschaft für kritische Betriebsphasen getroffen werden.

6.5. Eskalationsverfahren

Bei drohender oder eingetretener Nichteinhaltung der SLA gelten folgende Eskalationsstufen:

1. **Operative Eskalation**
Abstimmung zwischen den fachlich zuständigen Ansprechpartnern
2. **Service-Management-Ebene**
Einbindung der verantwortlichen Service- bzw. Projektleitungen
3. **Management-Eskalation**
Einbindung der jeweiligen Führungsebenen bei wiederholten oder kritischen SLA-Verstößen

Zusätzlich ist bei wiederholten SLA-Verstößen (mehr als 2 Verstöße innerhalb eines Monats bei P1 oder P2) eine **Root-Cause-Analyse** durch den Auftragnehmer durchzuführen und der HOCHBAHN vorzulegen.

6.6. Reporting

Der Auftragnehmer stellt der HOCHBAHN auf Anforderung ein SLA-Reporting zur Verfügung.

7. Wartung und Pflege der Anwendung

Der Auftragnehmer übernimmt die Wartung und Pflege der bestehenden DfA-Anwendung. Ziel ist es, die Funktionsfähigkeit, Wartbarkeit, Sicherheit und Weiterentwicklungsfähigkeit der Anwendung dauerhaft sicherzustellen.

Die Wartungs- und Pflegeleistungen umfassen die Fehleranalyse und -behebung, die Pflege anwendungsbezogener Komponenten, Sicherheits- und Stabilitätsupdates sowie erforderliche Anpassungen an Schnittstellen. Der Auftragnehmer unterstützt bei Störungen im Zusammenspiel mit dem Dokumentenmanagementsystem und stellt die Lauffähigkeit in Test- und Liveumgebung sicher und begleitet Releasewechsel sowie Deployments.

8. Weiterentwicklung der Anwendung

Der Auftragnehmer unterstützt die HOCHBAHN bei der fachlichen und technischen Weiterentwicklung des DfA-Tools. Grundlage der Weiterentwicklung ist ein durch die HOCHBAHN priorisiertes Backlog. Die Weiterentwicklung erfolgt in enger Abstimmung mit dem koordinierenden IT-Sachgebiet.

Die Weiterentwicklungsleistungen umfassen die Analyse, Bewertung und Umsetzung priorisierter Backlog-Einträge einschließlich Aufwandsschätzung, Anpassung bestehender Funktionen und entwicklungsbegleitender Tests.

Die Umsetzung erfolgt grundsätzlich in einem agilen Vorgehensmodell. Die konkrete Ausgestaltung, z. B. Sprintlänge, Regeltermine, Backlogpflege und Abnahmeprozess, wird gemeinsam zwischen HOCHBAHN und Auftragnehmer festgelegt.

Die HOCHBAHN entscheidet über Priorisierung, Freigabe und Abnahme der umzusetzenden Anforderungen. Vor Umsetzung größerer Änderungen legt der Auftragnehmer eine Aufwandsschätzung und eine kurze Beschreibung des geplanten Lösungswegs vor.

9. Budget- und Vergütungsmodell

Die Leistungen werden in zwei Leistungsmodulen ausgeschrieben:

Modul 1: Wartung, Pflege und Support der Anwendung

Für Modul 1 ist eine monatliche Pauschale vorzusehen. Diese umfasst die vereinbarten Leistungen zur Wartung, Pflege, Fehleranalyse, Fehlerbehebung, Supportunterstützung, Dokumentation und Abstimmung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

Modul 2: Weiterentwicklung der Anwendung

Für Modul 2 sind Weiterentwicklungsleistungen vorzusehen. Dieses dient der Umsetzung fachlicher und technischer Weiterentwicklungen auf Grundlage des durch die HOCHBAHN priorisierten Backlogs.

Für die Angebots- und Wertungsvergleichbarkeit wird ein kalkulatorisches Mengengerüst von 50 PT/Jahr zugrunde gelegt. Hieraus ergibt sich keine Abnahmeverpflichtung der HOCHBAHN.

Für die ersten Vertragsjahre ist ein kontinuierliches Leistungsvolumen zur Weiterentwicklung vorgesehen. Nach dieser Phase kann die HOCHBAHN Weiterentwicklungsleistungen ganz oder teilweise über flexible Kontingente oder Einzelabrufe beauftragen.

Die konkrete Verwendung des Weiterentwicklungsbudgets erfolgt nach Priorisierung und Freigabe durch die HOCHBAHN.

10. Übernahme, Fach- und Systemwissen, Wissensmanagement

Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, die bestehende DfA-Anwendung innerhalb eines vom Bieter darzustellenden Einarbeitungszeitraums kurzfristig zu übernehmen, zu warten und weiterzuentwickeln. Hierzu hat er im Angebot darzustellen, wie er die fachliche und technische Einarbeitung sicherstellt und welche Erfahrungen mit vergleichbaren Anwendungen, Technologien, Betriebsmodellen und Supportstrukturen vorliegen.

Vorhandenes Fach- und Systemwissen, Erfahrungen mit der Weiterentwicklung bestehender Anwendungen sowie ein nachvollziehbares Verständnis für die besonderen Anforderungen einer betrieblichen Leitstellenumgebung werden bei der Bewertung der Leistungserbringung berücksichtigt.

Der Auftraggeber rechnet mit einem Aufwand von 3 Monaten. Dieser Aufwand ist im Angebot gesondert auszuweisen.

Zur nachhaltigen Wartungs- und Weiterentwicklungsfähigkeit stellt der Auftragnehmer ein angemessenes Wissensmanagement sicher, insbesondere durch Pflege relevanter Dokumentationen, nachvollziehbare Dokumentation von Änderungen, Bereitstellung von Release Notes sowie Wissenstransfer und strukturierte Übergabe bei Bedarf.

Ziel ist es, Abhängigkeiten von Einzelpersonen zu vermeiden, die Wartbarkeit der Anwendung sicherzustellen und Transitionsrisiken zu reduzieren.

11. Technischer Aufbau der Anwendung

Das DfA-Tool basiert auf einer Webanwendungsarchitektur mit getrennten Frontend- und Backend-Komponenten. Das Backend ist auf Basis von Spring Boot 3.5 und Java 21 entwickelt. Für die Datenhaltung werden PostgreSQL sowie in bestimmten Szenarien H2-Datenbanken eingesetzt. Datenbankschema-Änderungen werden über Liquibase verwaltet, für die Objektabbildung wird MapStruct verwendet. Das Frontend basiert auf React 19, TypeScript, Vite und PrimeReact. Für automatisierte End-to-End-Tests wird Cypress eingesetzt.

Die Anwendung wird derzeit containerisiert mittels Docker in einer Azure-Umgebung betrieben. Für die zukünftige Betriebsumgebung ist ein Betrieb auf virtuellen Maschinen vorgesehen; die konkrete Ausgestaltung befindet sich zum Zeitpunkt der Ausschreibung noch in Abstimmung.

Der Auftragnehmer hat darzustellen, in welchem Umfang Erfahrungen mit den eingesetzten Technologien und vergleichbaren Anwendungsarchitekturen vorliegen und wie die Übernahme, Wartung und Weiterentwicklung der bestehenden Lösung sichergestellt werden.

12. Sicherheit, Datenschutz und ISMS

Der Auftragnehmer hat die Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Anforderungen der HOCHBAHN zu beachten.

Grundlage bilden insbesondere ISO 27001, BSI IT-Grundschutz sowie die durch die HOCHBAHN vorgenommene Schutzbedarfs- und Sicherheitsklassifizierung. Die Klassifizierung erfolgt durch die HOCHBAHN; der Auftragnehmer unterstützt bei Bedarf durch technische Informationen zur Anwendung.

Der Auftragnehmer:

- muss ein dokumentiertes **ISMS** betreiben, das sich an ISO/IEC 27001, BSI IT-Grundschutz oder einem gleichwertigen Standard orientiert
- das ISMS offiziell durch die Geschäftsführung oder den Vorstand mandatiert sein und dessen Umsetzung im gesamten Unternehmen sicherstellen
- muss die Wirksamkeit seines ISMS durch eine gültige Zertifizierung z.B. nach ISO/IEC 27001 oder TISAX (Information Security mindestens high, mindestens Assessment Level 3) oder eine vergleichbare, international anerkannte Zertifizierung nachweisen.
- Im Scope der Zertifizierung muss die hier beschriebene Leistungsgegenstand (z.B. Software Entwicklung und -Wartung) inkludiert sein
- muss auf Anfrage ISMS-Nachweise (Policies, Risikoanalysen, Auditberichte) bereitstellen
- muss Audit , Prüf und Auskunftsrechte der HOCHBAHN (z.B. im Rahmen von ISMS , KRITIS und Lieferantenaudits) akzeptieren

Der Auftragnehmer unterstützt bei der Ableitung und Umsetzung anwendungsbezogener Sicherheitsmaßnahmen aus der vorgenommenen Schutzbedarfsklassifizierung.

Änderungen an der Anwendung sind unter Berücksichtigung angemessener Sicherheitsmaßnahmen umzusetzen. Dazu zählen insbesondere sichere Softwareentwicklung, Pflege eingesetzter Komponenten und Bibliotheken, Bewertung und Umsetzung relevanter Sicherheitsupdates sowie die Dokumentation sicherheitsrelevanter Änderungen.

Der Auftragnehmer informiert unverzüglich über bekannt gewordene sicherheitsrelevante Feststellungen, Schwachstellen oder Risiken im Zusammenhang mit der Anwendung.

Die Verantwortung des Auftragnehmers beschränkt sich auf die Anwendung. Sicherheitsmaßnahmen für Infrastruktur, Netzwerke, Firewalls, Betriebssysteme und zentrale Platfordmdienste liegen außerhalb seines Leistungsumfangs.

13. Release, Deployment und Umgebungen

Für das DfA-Tool sind mindestens eine Testumgebung und eine Liveumgebung vorzusehen. Änderungen an der Anwendung werden vor Produktivsetzung in der Testumgebung geprüft.

Deployments und Releasewechsel erfolgen in Abstimmung zwischen HOCHBAHN, Auftragnehmer und den ggf. beteiligten IT-Dienstleistern. Die konkrete technische Durchführung richtet sich nach den bei der HOCHBAHN vorhandenen Prozessen und Verantwortlichkeiten. Der Auftragnehmer unterstützt Release- und Deploymentprozesse.

Größere fachliche oder technische Änderungen sind vor Produktivsetzung mit der HOCHBAHN abzustimmen. Bei kritischen Fehlerbehebungen können vereinfachte Abstimmungs- und Freigabewege genutzt werden, sofern dies zwischen den Beteiligten vereinbart ist.

14. Monitoring, Reporting und Regelkommunikation

Der Auftragnehmer unterstützt die HOCHBAHN beim anwendungsbezogenen Monitoring des DfA-Tools. Umfang und technische Ausgestaltung des Monitorings werden gemeinsam mit der HOCHBAHN und den beteiligten IT-Dienstleistern festgelegt.

Das Monitoring umfasst anwendungsbezogen insbesondere die Erreichbarkeit und grundlegende Funktionsfähigkeit, Fehlerzustände, Schnittstellenauffälligkeiten sowie relevante technische Ereignisse im Zusammenhang mit Releases oder Änderungen. Der Auftragnehmer informiert die HOCHBAHN über wesentliche Störungen, Risiken oder Auffälligkeiten im Zusammenhang mit der Anwendung.

Zur Abstimmung von Wartung, Support und Weiterentwicklung finden regelmäßige Abstimmungstermine statt. Die konkrete Taktung wird gemeinsam festgelegt.

Bei Bedarf stellt der Auftragnehmer kurze Statusinformationen zu offenen Tickets, laufenden Änderungen, Releases, Risiken und anstehenden Maßnahmen bereit.

15. Anforderungen an den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer muss über die fachlichen, technischen und organisatorischen Fähigkeiten verfügen, um die bestehende DfA-Anwendung zuverlässig zu warten, zu pflegen und weiterzuentwickeln. Er stellt sicher, dass die hierfür erforderliche Kompetenzen im anwendungsbezogenen Support verfügbar sind.

Für die Zusammenarbeit sind geeignete Kontakt-, Abstimmungs- und Eskalationswege zu benennen. Der Auftragnehmer stellt durch geeignete interne Organisation sicher, dass Wissen zur Anwendung, zu offenen Vorgängen und zu getroffenen Entscheidungen nicht von einzelnen Personen abhängig ist.

Bei der Bewertung kann berücksichtigt werden, inwieweit der Bieter über nachweisbares Fach- und Systemverständnis für vergleichbare Anwendungen, Betriebsmodelle, Schnittstellen und leitstellennahe Prozesse verfügt.

16. Abnahme und Qualitätssicherung

Umgesetzte Änderungen und Weiterentwicklungen werden vor Produktivsetzung grundsätzlich in der Testumgebung geprüft. Der Auftragnehmer führt im Rahmen der Umsetzung angemessene entwicklungsbegleitende Tests durch und stellt der HOCHBAHN die für die fachliche Prüfung erforderlichen Informationen bereit.

Die fachliche Abnahme erfolgt durch die HOCHBAHN bzw. das IT-Sachgebiet des U-Bahn-Betriebs auf Basis definierter Anforderungen bzw. Tickets. Bei relevanten Änderungen stellt der Auftragnehmer kurze Release Notes bereit, aus denen Inhalt, Zweck und ggf. Auswirkungen der Änderung hervorgehen.

Fehler, die im Rahmen von Tests, Abnahmen oder nach Produktivsetzung festgestellt werden, werden über die vereinbarten Support- und Ticketprozesse bearbeitet.

17. Vergabe- und Bewertungskriterien

Die vergaberechtlichen Vorgaben, Eignungsanforderungen, Zuschlagskriterien sowie die Preis- und Bewertungsmethodik werden durch den IT-Einkauf der HOCHBAHN in separaten Vergabeunterlagen festgelegt.

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt ausschließlich den fachlichen und technischen Leistungsgegenstand für Wartung, Pflege, Support und Weiterentwicklung des DfA-Tools.