

Leistungsbeschreibung

für die europaweite Ausschreibung

- Offenes Verfahren –

Robotic Process Automation (UiPath)

IC-GB2-064

Dienstleistungen zur Softwarepflege und -weiterentwicklung

Auftraggeber:

ITSCare – IT-Services für den Gesundheitsmarkt
Saonestr. 3a
60528 Frankfurt

Inhalt

0	Allgemeines	3
1	Dienstleistungskontingent (Beratung, Entwicklungsunterstützung, Wartung und Support)	3
1.1	Kommunikationsweg.....	4
1.2	Verfügbarkeit und SLA.....	5

0 Allgemeines

Die AOK Baden-Württemberg, AOK Hessen und AOK Rheinland-Pfalz/Saarland sind mit ihren über 18.000 Beschäftigten Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV). Gemeinsam haben die drei GKV ca. 7,5 Mio. Versicherte.

Als Tochtergesellschaft dieser drei AOKn ist die ITSCare – IT-Services für den Gesundheitsmarkt GbR (nachfolgend „ITSCare“) mit Sitz in Frankfurt, als Full-Service-IT-Dienstleister für die zentralen IT-Themen zuständig.

Der Auftraggeber ist ausschließlich die ITSCare, eine Gesellschaft des privaten Rechts (GbR), nachstehend als AG bezeichnet.

Innerhalb der ITSCare befasst sich ein Geschäftsbereich mit der Automatisierung von Prozessen sowohl unternehmensintern als auch für deren Mandanten. Zur Realisierung ist seit 2019 eine RPA-Lösung im Einsatz. Seit 2024 wird dazu die Software von UiPath eingesetzt. Im Zuge des damaligen Anbieterwechsels, wurde auch die Software für das End-2-End-Monitoring mit der UiPath Lösung ersetzt. Zudem wird das Modul Testautomation der UiPath-Suite genutzt.

Die ITSCare und ihre Mandanten planen eine Weiterentwicklung jener Infrastruktur unter der derzeitigen Verwendung der UiPath-Suite, sowie perspektivisch den Wechsel in die UiPath Cloud, wofür Beratung, Support sowie Entwicklungsunterstützung über die Betriebslaufzeit benötigt werden.

Der Auftragnehmer (nachstehend als AN bezeichnet) ist das zur Leistungserbringung beauftragte Unternehmen.

Zur besseren Lesbarkeit werden im vorliegenden Dokument personenbezogene Bezeichnungen, die sich zugleich auf Frauen, Männer und Divers beziehen, generell nur in der männlichen Form angeführt, also z.B. „Kunden“ statt „KundInnen“ oder „Kundinnen und Kunden“. Dies soll keinesfalls eine Geschlechterdiskriminierung oder eine Verletzung des Gleichheitsgrundsatzes zum Ausdruck bringen.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung bezieht sich, sofern nicht anders angegeben, immer auf die komplette Umgebung bestehend aus Robotic Process Automation (im Folgenden als RPA abgekürzt), End-2-End-Monitoring und Testautomation.

1 Dienstleistungskontingent (Beratung, Entwicklungsunterstützung, Wartung und Support)

Der AN berät den AG bei der Einführung neuer Produkte der UiPath-Plattform, hinsichtlich der Einsatzmöglichkeiten und unterstützt bei der Umsetzung. Dazu zählt insbesondere der perspektivische Umzug in die UiPath Cloud mit einer Migration der bestehenden Workflows, Implementierung neuer Workflows sowie der Schulung für die neu eingesetzten Module.

Zudem unterstützt der AN den AG bei Erfordernis (u.a. Service Requests) während des Betriebs der RPA- und End-2-End-Monitoring-Automatisierungen der UiPath-Umgebung im Rahmen von Wartungsunterstützung. Die Unterstützung durch den AN ist remote zu

erbringen. Weiterhin erbringt der AN Unterstützungsleistungen im Rahmen von UiPath-Software-Updates und bei der Lösung von Incidents im Kontext des Plattform-Supports. Im Rahmen weiterer Qualifizierungsmaßnahmen, kann der AG beim AN Schulungen zu allen eingesetzten UiPath Produkten erhalten.

Der AN bewertet in mit dem AG definierten Zeiträumen die Softwareaktualität der UiPath-Komponenten und gibt Einschätzungen zu möglichen Updates ab. Diese Leistung erfolgt ohne gesonderte Vergütung.

Der Leistungszeitraum beginnt mit Zuschlag und beträgt zunächst 18 Monate. Er verlängert sich – sofern vor Ablauf keine Kündigung durch den AG in Textform erfolgt – stillschweigend maximal einmal um 12 Monate. Nach Ablauf von 30 Monaten endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer Kündigung des AG bedarf.

Das geschätzte Auftragsvolumen liegt bei 1000 PT. Dieser Auftragswert kann einmalig um 50%, also weitere 500 PT, erhöht werden, woraus sich eine Maximalmenge von 1500 PT ergibt. Die geschätzte Menge von 1000 PT kann überdies auch unterschritten werden, es besteht keine Abnahmeverpflichtung.

Die gesamte Kommunikation in Wort und Schrift hat in deutscher Sprache zu erfolgen, dies beinhaltet eine deutschsprachige Projektleitung und Business-Analyse.

Der Auftragnehmer erarbeitet sich eigenständig das für Weiterentwicklung und Betrieb erforderliche Wissen über die Bestandumgebung des Auftraggebers. Eine Übergabe durch den bisherigen Dienstleister wird nicht vorausgesetzt. Der Auftraggeber stellt hierfür die vorhandene Systemdokumentation, ein Prozessinventar sowie Zugang zu den relevanten Umgebungen und Ansprechpartner bereit.

1.1 Kommunikationsweg

Der AN ist im Fehlerfall zentral über folgende Kanäle erreichbar:

- Mail
- Telefon
- Ticketsystem

Vom AN ist eine zentrale kostenlose Hotline und ein Ticketsystem zur Entgegennahme von Störungsmeldungen vorzuhalten. Jede gemeldete Störung seitens AG ist vom AN per Ticket zu dokumentieren.

Der Status und Bearbeitungsverlauf sind in jedem Ticket für den AG transparent und einsehbar. Die Stornierung eines Tickets kann ausschließlich durch den AG erfolgen. Über Ticketveränderungen wird der AG per Mail informiert.

Jede Störungsbehebung ist vom AG abzunehmen und wird im Ticketsystem dokumentiert. Eine Störungsbehebung ist erst nach Abnahme durch den AG beendet.

Das Ticketsystem steht dem AG von Montag-Freitag von 06:30-18:00 Uhr zur Verfügung. Geplante Wartungen am Ticketsystem innerhalb dieser Zeiten sind dem AG mindestens einen Werktag vorher anzukündigen.

Der AN stellt dem AG ein Benutzerhandbuch des Ticketsystems mindestens in englischer Sprache, bestens in deutscher Sprache zur Verfügung.

Die Art und der Umfang des Zugriffs zur Fehlerbehebung und Wartung vom AN auf die Umgebung des AG wird nach Zuschlag mit dem AG definiert.

1.2 Verfügbarkeit und SLA

Der AN stellt den Support für folgende Zeiten zur Verfügung:

Parameter	Leistungsparameter
Supportzeit	Mo – FR* 7:00 – 18:00 Uhr
Wartungsfenster	Sind zwischen AN und AG abzustimmen

*ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage

Die Supportzeit ist die Zeit, in der Störungen (Incidents) vom AN bearbeitet werden.

Folgende Service Level Agreements (SLAs) sind anwendbar:

Störungsklasse	Reaktionszeit	Maximale Wiederherstellungszeit
Leichte Störung (3)	- Meldungseingang vor 12 Uhr: selber Arbeitstag - Meldungseingang nach 12 Uhr: spätestens folgender Arbeitstag	innerhalb von 3-5 Arbeitstagen
Business behindernde Vorfälle (2)	4h	12h
Business verhindernde Vorfälle (1)	1h	3h

Reaktionszeit ist die Zeit, in der nach Meldung eines Incidents eine erste Reaktion seitens AN durch Supportpersonal stattfindet. Diese Reaktion ist nicht gleichzusetzen mit automatischen Benachrichtigungen, dass Tickets eingegangen sind.

Die abgebildeten Störungsklassen werden nach Zuschlag zwischen AN und AG gemeinsam definiert.