

Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren von Rahmenvereinbarungen für den Support und die Weiterentwicklung von SAP-Systemen der BwFuhrparkService GmbH

Teilnahmewettbewerb

Los 1: Basis

Los 2: SAP BTP und Integration Suite

Los 3: fachliche Module

Los 4: Enterprise Content Management (ECM)

Los 5: Management der Rollen und Berechtigungen

Inhaltsverzeichnis

1	Darstellung des Auftraggebers	4
2	Ausgangslage und Zielsetzung	4
2.1	Aktuelle SAP-Systemlandschaft	5
2.2	Zukünftige Zielsystemwelt im Kontext der S/4 Hana-Architektur	5
3	Gegenstand der Vergabe	5
4	Leistungsumfang	6
4.1	Los 1: SAP-Basis	6
4.1.1	Fachliche Rahmenbedingungen	6
4.1.2	Technische Rahmenbedingungen	7
4.1.3	SAP-Systemlandschaft	10
4.1.4	Applikationssupport	11
4.1.5	SAP-Basis Administration der zukünftigen SAP-Applikationslandschaft	27
4.2	Los 2: SAP Business Technology Platform (BTP) und SAP Integration Suite	29
4.3	Los 3: Fachliche Module	32
4.3.1	Finanzen und Controlling	34
4.3.2	Beschaffungs- und Materialwirtschaftsfunktion	36
4.3.3	Einkaufs- und Lieferantenmanagement in SAP Ariba	37
4.3.4	Supplier Relationship Management	39
4.3.5	Instandhaltung	40
4.3.6	Fahrzeugstamm und fahrzeugbezogene Prozesse	41
4.3.7	Transportmanagement	44
4.3.8	Ersatzteilverkauf Materialbewirtschaftung	45
4.3.9	Warehouse Management	46
4.4	Los 4: Enterprise Content Management (ECM)	48

4.5	Los 5: Management der Rollen und Berechtigungen	49
4.5.1	Backendberechtigung.....	49
4.5.2	Identity and Accessmanagement (IAM)	51
4.5.3	SOD Konfliktsetprüfung.....	52
5	Losübergreifende Anforderungen.....	52
5.1	Anforderung an die Qualifikation des eingesetzten Personals.....	52
6	Organisatorische Anforderungen.....	56
6.1	Leistungsort.....	56
6.2	Abrufe aus der Rahmenvereinbarung, Leistungserfassung & Fakturierung.....	57
6.3	Ansprechpartner	57
6.4	Supportzeiten / Servicezeiten	58
6.5	Ticketsystem des Auftraggebers	58
7	Leistungszeitraum	59
8	Preisgestaltung und Vergütung	60
9	Nachhaltigkeits- und Ethikstandards	62
10	Besondere Auflagen des Bundesministeriums für Verteidigung	63
11	Verbindlichkeit der Leistungsbeschreibung.....	64

Ein Hinweis vorab:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1 Darstellung des Auftraggebers

Die BwFuhrparkService GmbH (nachfolgend BwFPS oder Auftraggeber genannt) ist der Mobilitätsdienstleister der Bundeswehr und des Deutschen Bundestages. Mit einem Fuhrpark von mehr als 42.000 Fahrzeugen ist sie einer der größten öffentlichen Fuhrparkmanager Deutschlands.

Auftrag und Ziel der BwFPS sind die wirtschaftlich effiziente Bereitstellung von Fahrzeugen, Fahrleistungen und dem dazugehörigen Service. Dies erfordert ein Höchstmaß an gesetzeskonformem Handeln, Zuverlässigkeit und Flexibilität.

Die Gesellschafter der GmbH sind das Bundesministerium der Verteidigung (75,1%) und die Deutsche Bahn AG (24,9%). Der Hauptsitz des Unternehmens ist in Siegburg bei Bonn neben mehr als 70 weiteren Standorten in Deutschland mit insgesamt ca. 1.000 Mitarbeitern.

2 Ausgangslage und Zielsetzung

Die BwFPS betreibt ihre Businessapplikationen auf einer IT-System- und Prozesslandschaft mit mehrheitlichen Produkten der Firma SAP. Die derzeitige IT-Plattform zeichnet sich durch eine serviceorientierte IT-Architektur aus, in der die Kunden-, Mitarbeiter- und Lieferantenprozesse Ende-zu-Ende unterstützt werden.

Im Rahmen eines ERP-Upgrades beabsichtigt die BwFPS auf die neue ERP-Generation SAP S/4 HANA zu migrieren. Dabei setzt die BwFPS auf einen sehr prozessinnovativen Überführungsweg.

Die BwFPS muss ihre aktuelle Systemplattform weiter betreiben und gleichzeitig schrittweise auf einen HANA-basierten digitalen Kern umstellen.

Die BwFPS verfügt über eine reife IT-Servicemanagementorganisation, angelehnt an den Prinzipien des Rahmenwerks ITIL.

Alle Supportanfragen laufen über den IT-Service Desk. Businessapplikationen haben definierte Serviceinstanzen mit internem Second-Level-Support. Third-Level-Support erfolgt ausschließlich durch externe Dienstleister; bei Bedarf wird auch der Second-Level extern unterstützt.

Die vorliegende Leistungsbeschreibung, einschließlich aller zugehörigen Anlagen, regelt die Einzelheiten und grundsätzlichen Konditionen hinsichtlich Art und Umfang der durch den/die Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen. Sie gilt für jedes Los, sofern nicht anderweitig gekennzeichnet. Je Los müssen alle geforderten Leistungen angeboten werden.

2.1 Aktuelle SAP-Systemlandschaft

Die genaue Beschreibung der SAP-Systemlandschaft erfolgt in der zweiten Stufe „**Angebotsphase**“. Fragen zu der Systemlandschaft des Auftraggebers können aus Geheimhaltungsgründen in dieser Phase nicht beantwortet werden.

2.2 Zukünftige Zielsystemwelt im Kontext der S/4 Hana-Architektur

Die genaue Beschreibung der Zielsystemwelt erfolgt in der zweiten Stufe „**Angebotsphase**“. Fragen zu der Systemlandschaft des Auftraggebers können aus Geheimhaltungsgründen in dieser Phase nicht beantwortet werden.

3 Gegenstand der Vergabe

Gegenstand des Vergabeverfahrens ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung je Los, über den Betriebssupport und die kontinuierliche Weiterentwicklung der bestehenden, unternehmensweiten Geschäftsapplikationslandschaft sowie die Migration und Transformation auf eine moderne ERP-Generation.

Hierzu zählen ergänzende Services für Integrations-, Daten- und Schnittstellenmanagement sowie Dokumenten- und Contentmanagement. Ziel ist die Aufrechterhaltung eines stabilen Betriebs bei gleichzeitiger, schrittweiser Überführung der Prozesse und Anwendungen in die Zielarchitektur.

Die ausgeschriebene Leistung ist fachlich und technisch in mehrere, inhaltlich abgegrenzte Leistungsbereiche (Lose) strukturiert.

Die Leistung umfasst im laufenden Betrieb insbesondere die Analyse und Behebung von Störungen, die Abarbeitung standardisierter Anforderungen, das technische und fachliche Monitoring, regelmäßige Service-Reviews sowie die Abstimmung mit den beteiligten Bereichen.

Im Bereich der Weiterentwicklung werden Beratungsleistungen, konzeptionelles und technisches Design, Implementierung/Anpassung, Tests und die geordnete Übergabe in den Produktivbetrieb einschließlich der erforderlichen Deployments erbracht.

Die Erbringung der Leistungen folgt definierten IT-Serviceprozessen, die sich an etablierten Rahmenwerken (ITIL) orientieren, sodass Störungsbearbeitung, Problem- und Änderungsmanagement, Validierung und Test, Ereignissteuerung sowie die Erfüllung standardisierter Anforderungen abgedeckt werden.

Alle Entwicklungs- und Anpassungsleistungen sind nach den Entwicklungsrichtlinien des Auftraggebers zu erbringen. Hierzu gehören Vorgaben zu Coding-Standards, Releasemanagement, Dokumentation und Qualitätssicherung. Abnahmen, Transportwege und Produktionsfreigaben erfolgen nach den internen Governance-Vorgaben des Auftraggebers. Die Entwicklungsrichtlinien werden nach Zuschlagerteilung zu Verfügung gestellt. Dabei handeln es sich um einen branchenüblichen Leitfaden, welcher keinen gesonderten Einfluss oder Mehraufwand auf die Kalkulation des potenziellen Auftragnehmers haben wird.

Für die Ressourcenplanung und -bereitstellung ist der Auftragnehmer verantwortlich. Als Grundlage können die Budget-, Umsetzungs- und Projektpläne des Auftraggebers herangezogen werden, wobei Kapazitätsanpassungen frühzeitig zu kommunizieren und in enger Abstimmung umzusetzen sind.

Bestell- und abrufberechtigt ist ausschließlich die BwFuhrparkService GmbH. Ein Anspruch auf einen definierten Dienstleistungs- oder Lieferumfang oder auf die Beauftragung mit bestimmten Leistungen besteht nicht.

4 Leistungsumfang

4.1 Los 1: SAP-Basis

4.1.1 Fachliche Rahmenbedingungen

Der Auftragnehmer wird im weiteren Verlauf SAP-Basis genannt.

Die fachlichen Anforderungen beschreiben die spezifischen Kompetenzen, Kenntnisse und Fähigkeiten, die für die erfolgreiche Erfüllung einer Aufgabe erforderlich sind und bilden gleichzeitig die Grundlage für die Planung, Umsetzung und Bewertung von Arbeitsprozessen. Eine klare Definition dieser Anforderungen erleichtert die Kommunikation zwischen allen Beteiligten.

4.1.1.1 Dokumentation

Die SAP-Basis pflegt die vorhandene Dokumentation der gesamten SAP-Systemlandschaft mit ihren Einstellungen sowie allen erfolgten Änderungen. Dies beinhaltet auch aufgetretene Störungen während des Betriebes. Die Pflege erfolgt in den ITSM-Werkzeugen auf den Systemen des Auftraggebers.

4.1.1.2 Incident- und Problem-Management

Der IT-Support der BwFPS ist die zentrale Anlaufstelle für alle beim Auftraggeber anfallenden Probleme und Störungen im IT-Umfeld.

Die Erfassung erfolgt in einem ITSM-Tool. Meldungen für die SAP-Basis werden zunächst auch über den IT-Support erfasst und dann an die SAP-Basis in der Rolle des 2nd –Level Support übermittelt.

Zudem stellt der Auftragnehmer eigene Kommunikationskanäle für die direkte Meldung von Störungen und Problemen im SAP-Basis-Kontext zur Verfügung (**siehe Ziffer 6.5 „Ticketsystem des Auftraggebers“**).

Die SAP-Basis bearbeitet die ihr zugestellten Meldungen im ITSM-Tool. Statusänderungen werden durch das ITSM-Tool (Service Desk) versendet. Beim Schließen einer Meldung wird der abschließende Status an das ITSM-Tool des IT-Supports übermittelt.

4.1.1.3 IT-Security Management

Das IT-Security Management der BwFPS evaluiert mögliche Sicherheitsrisiken durch Penetrations-Tests oder Threat-Hunting. Meldungen über sicherheitsrelevante Maßnahmen oder Unterstützung bei der Analyse können an die SAP-Basis übermittelt werden.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Umsetzung und Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien im SAP-Basis-Umfeld.

4.1.2 Technische Rahmenbedingungen

4.1.2.1 Performance / Antwortzeitverhalten

Der Auftraggeber erwartet für die SAP Produktivsysteme eine durchschnittliche Dialog-Antwortzeit. Die SAP-Basis überwacht im Rahmen des Monitorings auch die Entwicklung des Antwortzeitverhaltens und ergreift geeignete Maßnahmen, um die geforderten Werte wieder einzuhalten.

4.1.2.2 Systemverfügbarkeit

Die SAP-Basis stellt die Verfügbarkeit der SAP-Systeme der BwFPS innerhalb der vereinbarten Servicezeiten sicher.

Bei Ausfall / Nichtverfügbarkeit eines SAP-Systems leitet die SAP-Basis alle erforderlichen Maßnahmen zur Problembehebung ein, auch wenn die Ursache der Störung nicht im Verantwortungsbereich der SAP-Basis liegt.

Die Fachbereiche / Teilprojekte sowie der SAP-Support und die IT-Administration sind umgehend durch die SAP-Basis über gemeldete / bekannte Störungen in Kenntnis zu setzen.

Verfügbarkeiten Produktivsysteme

Der Auftraggeber erwartet für die Produktivsysteme eine Verfügbarkeit von >99,9 % pro Monat. Die maximale Ausfallzeit bis zur Wiederverfügbarkeit (Downtime) darf pro Ausfall maximal vier Stunden betragen. Datenverlust darf nicht auftreten.

Entwicklungs- und Qualitätssicherungssysteme

Der Auftraggeber erwartet für die Entwicklungs- und Qualitätssicherungssysteme eine Verfügbarkeit von mindestens 98 % pro Monat.

Die maximale Ausfallzeit bis zur Wiederverfügbarkeit (Downtime) darf pro Ausfall maximal sechs Stunden betragen. Datenverlust darf nicht auftreten.

4.1.2.3 SAP-Basis Remoteunterstützung

Die SAP-Basis muss die Tätigkeiten zur Administration der SAP-Systeme per Fernwartung auf den Systemen des Auftraggebers durchführen. Ein Fernzugriff wird durch den Auftraggeber ermöglicht.

Dem Auftragnehmer wird ermöglicht, die wichtigsten Basis-Tätigkeiten remote durchzuführen bzw. eine schnelle Unterstützung im Notfall zu gewährleisten.

Eine Präsenz vor Ort beim Auftraggeber ist somit nur nach Anforderung des Auftraggebers notwendig, um z.B. Workshops oder Jour Fixe-Termine durchzuführen. Diese werden innerhalb der geschätzten PT im Rahmen der Dienstleistungs- und Beratungsstunden bepreist.

4.1.2.4 Hosting

Die SAP-Systeme werden in einer hybriden Systemlandschaft betrieben. Der Auftragnehmer ist verantwortlich für den Betrieb der SAP-Systeme innerhalb dieser Umgebung sowie für den Part der Infrastructure as a Service und den Part der Plattform as a Service. Der Auftragnehmer stellt der BwFPS den Zugang zu den Systemen bereit.

Der Großteil der SAP-Systeme wird bei der BwFPS OnPremise betrieben. Hierbei wird die Infrastruktur vom Auftraggeber bereitgestellt. Die virtuellen Maschinen werden vom Auftraggeber je nach SAP-System entweder mit Windows Server oder Suse Linux Enterprise Server vorinstalliert und an den Auftragnehmer übergeben.

Der derzeitige Fokus der SAP-Systemlandschaft ist noch stark OnPremise orientiert. Zukünftig ist nicht ausgeschlossen, dass während der Vertragslaufzeit die gesamte SAP-Systemlandschaft in eine Private Cloud migriert wird. Der Auftragnehmer muss entsprechend Erfahrung mit dem SAP Private Cloud Modell der SAP (RISE) haben und zertifizierte Berater bereitstellen können. Dabei geht es vor allem um bedarfsorientierte Beratung vor Vertragsabschluss mit der SAP, Unterstützung bei der Migration der Systeme hin zur SAP Private Cloud, Anpassung der Schnittstellen sowie um den Betrieb der migrierten Systeme.

Zudem muss der Auftragnehmer eine entsprechende Expertise im SAP-Cloud Bereich vorweisen. Auch den möglichen Betrieb der SAP-Systeme bei den führenden Hyperscalern wie AWS, Microsoft Azure und Google Cloud soll perspektivisch übernommen werden, einschließlich der damit verbundenen Aufgaben im Bereich von IaaS und PaaS.

4.1.2.5 Backup und Recovery

Innerhalb der Azure Umgebung werden Backups über den Azure Backup-Service durchgeführt.

OnPremise erfolgt die Datensicherung der SAP-Systeme in mehreren Stufen.

Alle Sicherungen werden zentral durch die IT-Administration gesteuert und überwacht. Die SAP-Basis ist nicht befugt, Sicherungen eigenmächtig durchzuführen bzw. vorhandene Sicherungen zu verschieben oder zu löschen.

Die SAP-Basis muss generell parallel zur IT-Administration die Sicherungsläufe der SQL-Datenbanken überprüfen und ggf. die IT-Administration über Probleme / Abweichungen informieren.

Sofern ein SAP-System im Fehlerfall wiederhergestellt werden muss (Recovery) wird dies durch die SAP-Basis an die IT-Administration gemeldet. Nach erfolgreicher Wiederherstellung (kompletter Server und / oder Datenbank) übernimmt die SAP-Basis alle erforderlichen Nacharbeiten, damit das SAP-System wieder in Betrieb genommen werden kann.

4.1.2.6 DevOps

Die bisherige SAP-Entwicklung verläuft noch sehr klassisch über entsprechende Transaktionen. Es ist nicht auszuschließen, dass während der Vertragslaufzeit moderne Szenarien den alten

Entwicklungsprozess ablösen werden. Dazu zählt eine Zentralisierung der Entwicklungsumgebung. Der Auftragnehmer ist verantwortlich die entsprechenden Transportwerkzeuge einzurichten, in die bestehende Landschaft zu integrieren und zu betreiben.

Ebenso ist ein mögliches Szenario die Einführung des Git-enabled Change and Transport Systems (gCTS). Hierbei soll das klassische Transportwesen in SAP um eine Git-Integration erweitert werden. Der Auftragnehmer ist für die Einrichtung von gCTS verantwortlich und muss entsprechende Kompetenzen vorweisen können.

4.1.2.7 Archivierung und Systemstilllegungen

Ungeachtet, ob die SAP-Systeme weiterhin OnPremise oder in der Cloud betrieben werden, ist ein stets aktuelles Archivierungskonzept unabdingbar. Der Auftragnehmer muss hierbei um die notwendige Expertise verfügen, um der BwFPS über mögliche Archivierungsläufe zu unterrichten, diese einzurichten und zu monitoren.

Im Zuge des laufenden S/4HANA-Transformationsprojekts werden die bestehenden R/3-Legacysysteme außer Betrieb genommen. Da die BwFPS aufgrund gesetzlicher Vorgaben verpflichtet ist, innerhalb eines definierten Zeitraums weiterhin auf Legacy-Daten zugreifen zu können, muss der Auftragnehmer dafür sorgen, die ERP-Systeme stillzulegen und einen Zugriff aus den neuen S/4HANA Systemen darauf zu gewährleisten, ohne die ERP-Altsysteme dauerhaft betreiben zu müssen.

4.1.3 SAP-Systemlandschaft

Für den Support und die Weiterentwicklung der SAP-Plattform wird ein SAP-Basisdienstleiter gesucht, welcher im Managed Service Modus für die BwFPS Serviceerbringer ist. Die SAP-Basis ist Schnittstelle zwischen den Infrastruktursystemadministratoren und dem SAP-Applikationsmanagement.

Es ist die gesamte SAP-Systemlandschaft im Support und Weiterentwicklung zu betreuen. Die zu betreibende SAP-Systemlandschaft lässt sich in vier Kategorien aufteilen:

- Business Systeme
- Business Applications
- Supporting Systeme
- Supporting Applications

Die genaue Beschreibung der Systeme erfolgt in der zweiten Stufe „**Angebotsphase**“. Fragen zu der Systemlandschaft des Auftraggebers können aus Geheimhaltungsgründen in dieser Phase nicht beantwortet werden.

4.1.4 Applikationssupport

Die zu erbringende Leistung umfasst den Applikationssupport sowie die Implementierung von Service Requests und Anforderungen mit dem Schwerpunkt der Realisierung von Neuentwicklungen (Weiterentwicklung), Changes sowie die Beratung bei IT-strategischen und prozessualen Fragestellungen in Kontext zur SAP-Basis und zu allen unter (**siehe Ziffer 4.1.3 „SAP-Systemlandschaft“**) aufgeführten Bestandteilen. Der zukünftige Auftragnehmer muss in der Lage sein, den SAP-Basisbetrieb sowie die Umsetzung laufender Projektanforderungen an die SAP-Basis zu gewährleisten. Die Durchführung des Supports und der Anforderungsumsetzung erfolgt auf Basis von IT-Servicemanagementprozessen (ITIL) der BwFPS. Definiert sind hierbei Incident-, Problem-, Change-, und Eventmanagement, sowie Requirement Engineering, Service Validation & Testing und Request Fulfilment. Die IT-Prozesse werden mit den IT-Werkzeugen und Solutionmanager ausgeführt.

Im Rahmen des Service Desks werden folgende Leistungen über die monatliche Servicepauschale erbracht:

Tätigkeit	Geschätztes Mengengerüst Anzahl Fälle pro Jahr
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 1st, 2nd oder 3rd Level Supportes	400
Monitoring des freien Speicherplatzes innerhalb der Datenbank	52
Sperren bzw. Löschen von SAP Benutzerstammsätzen	Automatisiert per Self-Service / alternativ durch SAP-Basis
Entsperren von gesperrten SAP Benutzerstammsätzen	
Analysieren und Bereinigung von Verbucherabbrüchen	20
Analysieren, Bereinigung der Sperreinträge	40
OSS-Meldungen eröffnen und überwachen	24

Einspielung von Transporten und Dokumentation	750
Proaktives Monatliches Reporting (Early Watch Alert) - Systemverfügbarkeiten - Datenbankgröße und -entwicklung - User-Anzahl - Problemmeldungen und Reaktionszeiten	12
EarlyMorningChecks	250
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	50 Personentage

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.1.4.1 IT-Support

Der Service Desk der BwFPS ist die erste Anlaufstelle bei Störungen an der SAP-Systemlandschaft sowie bei Problemen, die von Mitarbeitern gemeldet werden. Der Auftragnehmer ist verantwortlich die Erreichbarkeit über mehrere Kommunikationskanäle zu gewährleisten (Hotline, E-Mail, ITSM-Tool der BwFPS). Dabei stellt der Auftragnehmer eine eigene Hotline und E-Mail Verfügbarkeit sicher.

Der Service Desk wird ebenfalls monatlich mit der Servicepauschale abgerechnet. Bestandteil der Servicepauschale ist die Servicebereitschaft zu den definierten Servicezeiten sowie die innerhalb der Servicezeiten (**siehe Ziffer 6.4 „Support / Servicezeiten“**) anfallende Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents. Zudem läuft das Einspielen von Transportaufträgen im Rahmen der Servicepauschale ab sowie die Verteilung von Tickets und das Status-Tracking.

4.1.4.2 Reporting und Statistiken

Die SAP-Basis erstellt monatlich die vereinbarten Auswertungen für

- Verfügbarkeits- und Performancestatistiken
- Einhaltung der vereinbarten Service-Level
- Wachstumsanalyse der SAP-Datenbanken

- Entwicklung des Performanceverhaltens
- Bericht über aufgetretene Störungen
- Lizenzreporting
- Sonstige Vorfälle

Innerhalb der Servicezeiten werden im Rahmen von täglichen Early Morning Checks durch die SAP-Basis alle relevanten Events und daraus resultierenden Incidents aufgenommen und im ITSM-Tool dokumentiert und an die jeweiligen Teams zur Fehlerbehebung weitergeleitet. Je nach Incident erfolgt die Zuweisung der Vorgänge innerhalb der SAP-Basis oder aber bei fachlichen Themen in Richtung Fachbereiche. Die Early Morning Checks basieren auf den Monitoring-Ergebnissen des Solution Managers/ Cloud Application Lifecycle Managers, siehe nachfolgende Tabelle:

Beschreibung	Alert
ABAP Kurzdumps	Große Anzahl von ABAP-Kurzdumps
Ausgabesteuerung	Fehler im Spool Fehler beim Mailversand
Betriebssystem	Dateisystem voll Hohe CPU-Auslastung Hohe Speicherauslastung SAP-Host-Agent läuft nicht
Datenbank	Datenbank nicht verfügbar MS-SQL-Fehlerprotokoll MS-SQL-Sicherung Belegter Transaktionsprotokollspeicher in Prozent

Gateway Monitor	Gateway-Ressourcen nicht ausreichend
Hintergrundjobs	Hintergrundjobfehler
ICM Monitor	ICM-Ressourcen nicht ausreichend
IDOC Verwaltung	IDoc-Fehler
Puffer Monitor	Hohe ABAP-Memory-Belegung
Sperrverwaltung	Enqueue-Verarbeitung
Systemlog	Fehler im ABAP-Systemprotokoll
Verbuchungs- aufträge	Update-Verarbeitung
Zertifikate	Auslaufende Zertifikate
PI/PO Message Monitoring	Prüfung auf fehlerhafte Nachrichten innerhalb Process Orchestration

4.1.4.3 Weiterentwicklungen und Beratung, Umsetzung von Service Requests und Anforderungen

Neben dem reinen Support der SAP-Systeme ist auch deren Weiterentwicklung von hoher Relevanz. Hierbei handelt es sich überwiegend um Weiterentwicklungen, Beratung, Design, Implementierungen sowie Umsetzung von Deployments und Anforderungen. Die hierbei anfallenden Tätigkeiten werden nach Aufwand abgerechnet.

Folgende Leistungen gehören zu dieser Kategorie:

Tätigkeit	Geschätztes Mengengerüst Anzahl Fälle pro Jahr
Beratungsleistungen bei der Optimierung des SAP-Basis Produktionsbetriebes besonders im Kontext HANA-Plattform und S/4 HANA Betrieb	12

Beratungsleistungen und Unterstützung der BwFPS Mitarbeiter bei der Vertiefung von Know-how im Rahmen von Qualifizierungsmaßnahmen und im Coaching-Ansatz	6
Beratungsleistungen bei der Optimierung des BwFPS-eigenen SAP-Berechtigungskonzeptes insbesondere beim Übergang von ECC 6.0 und S/4 HANA	12
Beratungsleistungen bei SAP Innovationsthemen	10
Unterstützungsleistungen beim Projektmanagement auf Basis von Prince2	12
Pre-Processing, Installation, Post-Processing von SAP-Systemen	5
Einspielen von Betriebssystem-Patches	Monatlich
Analysieren des Betriebssystems hinsichtlich Tuningbedarfes	4
Erweitern der Datenbank-Kapazität	8
Durchführen von Datenbank Im- und Exports	6
Durchführung von RZ-Migrationen der SAP-Systeme	4
Reorganisation der Datenbank Logfiles	Ca. 2-mal pro Jahr für 30 Systeme
Einspielen von Datenbank Patches	Jährlich für 30 Systeme
Analysieren der Datenbank hinsichtlich Tuningpotenzial	Jährlich für 30 Systeme
Optimieren der Datenbank, Pflege der Datenbank-parameter	
Erstellen der Startup/Shutdown-Pläne, Planung der Startup/Shutdown-Fenster	10
Optimieren der SAP-Systeme, Pflege der Profilparameter	Quartalsweise für 30 Systeme
Registrierung von Entwicklern und Objekten	20

Einpflegen der SAP-Hinweise und SAP Security Hotfixes	Monatlich auf 30 Systemen
Anlegen, Kopieren, Löschen von Mandanten innerhalb eines Systems	8
System-Refreshs via Libelle System Copy	2
Einspielen von SAP Support Packages / Enhancement Packages (EHP)	Jährlich für 10 Systemlandschaften
Einspielen von Kernel-Patches	Jährlich für 10 Systemlandschaften
Bereitstellen SAP GUI-Patches	Jährlich
Lizenzvermessung	Monatlich intern, 1 jährlich durch SAP
Datenarchivierung (Belegdaten)	Monatlich
Meetings	8 Stunden pro Monat
Aktualisierung von auslaufenden Zertifikaten	20
Härtung von Schnittstellen	10
Umsetzung Security-relevanter Parameter (BSI-Maßnahmenkatalog)	Halbjährliche Prüfung
Betrieb der Azure Infrastruktur	12
Erstellung, Anpassung und Pflege von Schnittstellen	12
Erstellung, Anpassung und Pflege von Jobs	24
Erstellung, Anpassung und Pflege von Druckern	4
Anpassungen am Transportlandschaft	4
Transition-Aufwand in den ersten drei Monaten, bei einem etwaigen Lieferantenwechsel	Nach Bedarf

Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	60 Personentage
--	------------------------

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

Die einzelnen zu **erbringenden** Leistungen sowie die wichtigsten Rahmenbedingungen werden im Folgenden näher erläutert:

Installation und Wartung der SAP-Systeme

Sizing / Auswahl der Hardware

Die SAP-Basis nimmt den Bedarf an möglichen neuen SAP-Systemen (auch SAP HANA-Plattform) auf und sammelt die Anforderungen (Anzahl Benutzer, Kategorisierung nach Art der Anwendung und Benutzerklasse) in den Fachbereichen, um ein Sizing zu erstellen. Derzeit ist der Ausbau der Hardware-Umgebung abgeschlossen und bereit für eine Migration. Jedoch ist es nicht auszuschließen, dass zukünftige Beratung beim Sizing und Auswahl der Hardware erfolgen könnte.

Hierbei wird derzeit SAP Quicksizer verwendet, um die benötigte Hardware (Art und Anzahl Prozessoren, Arbeitsspeicher, Plattenplatz, etc.) zu ermitteln.

Die SAP-Basis stimmt die ermittelten Hardware-Konfigurationen mit der internen IT-Administration ab. Diese löst nach Genehmigung / Freigabe des Budgets die Bestellung der Hardware aus. Die Beschaffung der Hardware ist nicht Gegenstand der Leistung dieser Ausschreibung, es handelt dabei lediglich um eine beratende Funktion.

Neuinstallationen / Systemkopien

Die gemäß Sizing / Auswahl der Hardware bestellte Hardware wird von der IT-Administration mit folgenden Voraussetzungen an die SAP-Basis übergeben:

- Plattenbereiche partitioniert / RAIDs konfiguriert
- Betriebssystem mit aktuellen Patches installiert
- Anbindung an das SAN vorgenommen
- Zusatzsoftware der IT-Administration (z.B. Backup, Virens Scanner, etc.) installiert

- Integration in die Domäne erfolgt

Die SAP-Basis übernimmt die Systeme nach erfolgreicher Überprüfung der o.g. Voraussetzungen und pflegt neue SAP-Server in die Fernwartungssoftware ein, so dass diese remote administriert werden können.

Die SAP-Basis führt die SAP-Installation bzw. die Systemkopie inklusive aller Vor- und Nacharbeiten gemäß SAP-Dokumentation und ggf. relevanten SAP-Hinweisen eigenverantwortlich durch.

Nach erfolgter SAP-Installation und Inbetriebnahme des neuen Servers meldet die SAP-Basis die Fertigstellung der Installation an die IT-Administration des AGs und fordert gleichzeitig die Aufnahme der neuen SAP-Datenbank in den Sicherungslauf bei der IT-Administration des Auftraggebers an.

Abschließend meldet die SAP-Basis die Fertigstellung des neuen SAP-Systems an den Auftraggeber.

Aktualisierung des SAP-Kernels

Der SAP-Kernel wird i.d.R. passend zum aktuell verwendeten Support Package Stack gemäß Vorschlag der SAP AG eingesetzt. Die SAP-Basis ist für den Einsatz eines zum SAP-Release passenden und in sich konsistenten SAP-Kernels verantwortlich.

Bei auftretenden Problemen, die auf den verwendeten Kernel schließen lassen, spielt die SAP-Basis in Abstimmung mit den Fachbereichen einen neueren Kernel ein.

Dabei wird der Kernel zunächst nur auf dem Entwicklungssystem getauscht und, sofern das Problem dort nicht nachgestellt werden kann und/oder keine erkennbaren Probleme unmittelbar nach der Aktualisierung auftreten, auch auf dem Testsystem (sofern vorhanden) getauscht.

Falls das Problem durch die Aktualisierung des Kernels behoben werden kann und keine weiteren negativen Effekte durch den Austausch auftreten (mindestens drei Arbeitstage Test und Beobachtung durch die Fachbereiche und SAP-Basis) wird der Kernel abschließend auch auf dem Produktivsystem durch die SAP-Basis ausgetauscht.

Das alte Kernel-Verzeichnis wird immer gesichert und entsprechend umbenannt, so dass es im Notfall für eine schnelle Wiederherstellung des Ursprungszustandes genutzt werden kann.

Einspielen von Support Packages / Addons, Security Notes

Die Einspielung von Support Packages / Addons / SAP Security Notes muss bei der SAP-Basis beauftragt werden. Zwischenzeitlich auftretende Fehler / Bugs / Sicherheits-Updates müssen entsprechend kurzfristig behoben werden.

Die Überprüfung der Patch-Releases und der dazu gehörige Komponenten-Check soll mindestens einmal wöchentlich erfolgen. Die High Security-Patches müssen hierbei so kurzfristig wie möglich meldepflichtig umgesetzt werden, weitere Patches mit niedrigerer Kritikalität nach Abstimmung mit der IT-Security in einem vorbestimmten Zyklus erfolgen.

Die SAP-Basis erstellt in Abstimmung mit dem Change- und Release Manager des Auftraggebers einen Zeit- und Aktivitätenplan für die Aktualisierung der Systeme, mit besonderem Augenmerk auf die ggf. notwendige Nichtverfügbarkeit (Downtime) der Systeme, in enger Abstimmung mit der IT-Administration (Sicherung der Systeme) und dem SAP-Support (Informieren der Endbenutzer per E-Mail, Einstellung von Systemmeldungen). Die Einspielung der Support Packages muss immer zuerst in den Entwicklungs- bzw. Testsystemen durchgeführt werden.

Die notwendigen Entwicklerarbeiten durch einen SAP-Entwickler (nicht zwingend aus der SAP-Basis; d.h. je nach Bedarf und Anforderung kann hier auch ein anderer Berater aus einem anderen Modul oder sogar fachübergreifend aus einem anderen RV tätig werden. Dabei sind Entwicklung und Basis getrennt zu betrachten) werden ausschließlich im Entwicklungssystem manuell durchgeführt und in einem Transportauftrag aufgezeichnet, der dann in den Folgesystemen durch den Auftragsnehmer eingespielt werden kann. Der Umfang der notwendigen Entwicklerarbeiten, ergibt sich aus der Anforderung des Auftraggebers.

Die Einspielung der Support Packages / Addons / SAP Security Notes in den Entwicklungs- und Testsystemen kann nach Absprache mit den BwFPS internen Fachbereichen auch unter der Woche erfolgen, die SAP-Basis ist für die Erstellung und die Einhaltung des Zeit- und Aktivitätenplans verantwortlich. Produktivsysteme sind unbedingt so zu aktualisieren, dass eine möglichst geringe Ausfallzeit für die BwFPS garantiert ist (**siehe Ziffer 4.1.2.2 „Systemverfügbarkeit“**) (downtime-minimized).

Einspielung von Datenbank-Patches

Die Einspielung von Datenbank-Patches erfolgt nach Vorgabe des BwFPS internen Patchmanagementprozesses. Dieser wird nach Zuschlagserteilung im Onboarding-Prozess dem Auftragnehmer mitgeteilt. Die SAP-Basis unterstützt die IT-Administration beim Einspielen dieser Patcher.

Die Einspielung der Patches wird immer zuerst in den Entwicklungs- bzw. Testsystemen durchgeführt, bevor nach einem erfolgreichen Testbetrieb die Aktualisierung auch für die produktiven Datenbanken ausgerollt wird.

Einspielung von Betriebssystem-Patches

Die Aktualisierungen des Betriebssystems werden in Zusammenarbeit zwischen SAP-Basis und IT-Administration realisiert und nach entsprechender Freigabe durch den Auftraggeber, gemäß einem durch die IT-Administration erstellten Zeitplan, eingespielt.

Die Einspielung der Patches wird immer zuerst in den Entwicklungs- bzw. Testsystemen durchgeführt, bevor nach einem erfolgreichen Testbetrieb die Aktualisierung auch für die produktiven Server ausgerollt wird.

Einspielung von SAP-GUI-Patches

Verfügbare Aktualisierungen für die SAP-GUI werden durch die SAP-Basis überwacht und bewertet.

Nach Abschluss der Vorbereitungen durch die SAP-Basis kann diese die Verteilung bei der IT-Administration beauftragen.

Betrieb, Administration und Monitoring der SAP-Systeme

Die SAP-Systeme werden durch die SAP-Basis regelmäßig überwacht, um proaktiv auftretenden Problemen entgegen wirken zu können. Dabei wird eine Reihe von definierten Standardkontrollen / Auswertungen über den SAP Solutionmanager automatisiert durchgeführt. Der Solution Manager der BwFPS wird für das Solution Monitoring genutzt und unterstützt mit entsprechenden automatischen Benachrichtigungen (Autoreaktionsmethoden) die SAP-Basis. Über eingerichtete Alerting-Funktionen auf dem Solutionmanager, wird die SAP-Basis über auftretende Vorkommnisse auf SAP-Systemen direkt informiert, um innerhalb der Servicezeiten direkt reagieren zu können. Bei festgestellten Problemen bzw. einem Hinweis auf mögliche Fehlerquellen werden diese dokumentiert und entsprechende Maßnahmen zur Beseitigung durch die SAP-Basis getroffen.

Transportwesen

Die anstehenden Transportaufträge in den Landschaften ERP, S/4HANA, SRM, BW/4HANA, H4S4, HCM, Portal, PI/PO und Solution Manager + Cloud-Entwicklungen (Cloud CTS) werden zentral durch die SAP-Basis überwacht und durchgeführt.

In den 3-System-Landschaften werden Transportaufträge, nach Freigabe im Entwicklungssystem, automatisiert in das Qualitätssicherungssystem transportiert, für den nächsten Belieferungsschritt wird das SAP Transport Management System – Quality Assurance eingesetzt.

Die Transportaufträge, die sowohl durch den Auftragsinhaber als auch durch den verantwortlichen Fachbereich genehmigt sind, werden in der Regel wöchentlich und oder bei Bedarf nach Ende der Servicezeit in das jeweilige Produktivsystem importiert.

Transportaufträge von Fremdsystemen bzw. Drittanbietern werden nur auf Anforderung manuell durch die SAP-Basis in die SAP-Systeme eingespielt.

Durch zukünftig geplante Erweiterungen der bisher klassischen Entwicklungsumgebung hin zum Business Application Studio, wird es auch bei dem Transport von Entwicklungen zu Veränderungen kommen.

Innerhalb eines PoCs wurde auch bereits der Change und Transport Management des CALMs erfolgreich getestet. Es ist daher nicht auszuschließen, dass während der Vertragslaufzeit der Prozess der Transportsteuerung hin zum CALM migriert werden wird. Der Auftragnehmer muss entsprechende Expertise im klassischen Transportwesen haben sowie in Bezug auf moderne DevOps/Cloud Ansätze und Transport-Szenarien innerhalb der BTP. Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dem Auftraggeber hinsichtlich möglicher Szenarien zu beraten, entsprechende architektonische Konzepte zu entwerfen, diese umzusetzen, zu betreiben und zu warten.

Access- und Identitymanagement SAP

Die Pflege und Genehmigung der Berechtigungen, Rollen und Businessarbeitsplätze in den SAP-Systemen erfolgt grundsätzlich über SAP-Basis und wird unter Beachtung der Governance, Risk und Compliance Richtlinien gepflegt. Sie ist jedoch über das Werkzeuge stark automatisiert. Die Richtlinien werden nach Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt.

Die Rollen werden automatisiert im Entwicklungssystem angelegt und entsprechend in die Folgesysteme durchtransportiert.

Der Test / die Abnahme der Rollen erfolgt grundsätzlich in Zusammenarbeit mit dem beauftragenden Fachbereich und der internen IT.

Die SAP-Basis unterstützt bei der Analyse von Berechtigungsproblemen und berät die IT und Fachbereiche hinsichtlich möglicher Optimierungen der Rollen. Weiterhin eliminiert die SAP-Basis festgestellte Mängel bzw. kritische Berechtigungen, die von den Wirtschaftsprüfern oder Dritten gemeldet und dokumentiert werden.

SAP Access Control Management / Dynamic Security Recording

Die SAP-Basis muss den IKS-konformen (Internes Kontrollsystem) Ablauf der SAP-Berechtigungsvergabe gewährleisten. Aus dieser Anforderung leiten sich die Vorgaben an die sicherheitsrelevanten Prozesse ab. Hierbei stehen die Transparenz und die Risikominimierung, durch den Ausschluss von Sicherheitsverletzungen, im Vordergrund.

Die definierten Prüfsätze müssen kontinuierlich kontrolliert und ggf. erweitert / angepasst werden, um dem Fachbereich konsistente User- und Rollenprüfungen durch das Reporting zur

Verfügung zu stellen. Neben den Prüfungen werden die Ausnahmeregelungen (Mitigation) und Berechtigungssimulationen ebenfalls gemeinsam mit den Fachbereichen durchgeführt.

4.1.4.3.1 SAP Lizenzmanagement

Der Leistungsgegenstand umfasst die Unterstützung eines ganzheitlichen SAP-Lizenzmanagements für die SAP-Systemlandschaft der BwFuhrparkService GmbH. Dies schließt die regelmäßige Analyse, Bewertung und Überwachung aller lizenzrelevanten SAP-Lizenztypen ein. Ziel ist die Sicherstellung einer transparenten, revisions- und prüfungssicheren Lizenzüberwachung, die frühzeitige Identifikation lizenzrelevanter Risiken sowie die wirtschaftliche Optimierung der eingesetzten SAP-Lizenzen.

Der Leistungsumfang erstreckt sich auf verbrauchsabhängige Lizenzmodelle und berücksichtigt die jeweils gültigen Lizenz- und Vermessungsvorgaben des Herstellers.

Verbindliche Entscheidungen zur Lizenzstrategie, zu Nachlizenzierungen sowie zu vertraglichen Maßnahmen obliegen dem Auftraggeber.

Operatives Lizenzmonitoring und Lizenzsimulationen

Der Auftragnehmer unterstützt das operative SAP Lizenzmonitoring durch regelmäßige, toolunterstützte Lizenzanalysen und Lizenzvermessungssimulationen. Diese dienen dem fortlaufenden Abgleich zwischen tatsächlicher Nutzung und bestehendem Lizenzbestand sowie der frühzeitigen Erkennung potenzieller Unterlizenzierungen oder Optimierungspotenziale.

Lizenzsimulationen werden in regelmäßigen Abständen, sowie anlassbezogen durchgeführt. Die Ergebnisse werden systematisch ausgewertet, dokumentiert und dem Auftraggeber berichtet.

Betrieb und Verwaltung der Simulations- und Analysewerkzeuge

Die für das Lizenzmonitoring und die Lizenzsimulation eingesetzten Softwarelösungen werden durch den Auftragnehmer administrativ betreut. Dies umfasst insbesondere:

- die Administration und Konfiguration der vom Auftraggeber bereitgestellten Simulations- und Analysewerkzeuge
- die regelmäßige Prüfung, Installation und Pflege erforderlicher Updates und Patches

Regelbasierte Lizenzbewertung und Optimierung (Application User)

Zur Bewertung der Lizenznutzung wird ein geeignetes Regelwerk eingesetzt. Dieses unterstützt insbesondere:

- die sachgerechte Zuordnung von Benutzerkonten zu Lizenztypen,
- die Bewertung von Nutzungsdaten, Rollen- und Berechtigungsprofilen,
- die Identifikation inaktiver, doppelter oder nicht lizenzrelevanter Benutzer,
- die Ableitung von Optimierungs- und Stilllegungspotenzialen.

Das Regelwerk wird fortlaufend angewendet, überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt.

Technisches Monitoring lizenzrelevanter Metriken

Ergänzend zur nutzerbasierten Analyse umfasst das Leistungsbild das Monitoring technischer Kennzahlen und Messgrößen, die für engines- oder volumenbasierte SAP-Lizenzen relevant sind.

Ziel ist die frühzeitige Identifikation von Compliance Risiken sowie potenziellen Nachlizenzierungsbedarfen.

Qualitätssicherung der Lizenz und Vermessungsdaten

Der Auftragnehmer unterstützt die Sicherstellung einer hohen Qualität und Konsistenz der lizenzrelevanten Datenbasis. Dies umfasst insbesondere:

- die Pflege und Plausibilisierung von Benutzer und Lizenzdaten,
- die Identifikation und Bereinigung von Inkonsistenzen (z. B. doppelte oder inaktive Benutzer),
- die Dokumentation relevanter Änderungen und Maßnahmen gemäß Vorgaben aus dem IT Service Management.

Interner Vermessungsprozess und SAP-Systemvermessung

Für SAP On Premise Produkte wird ein strukturierter interner Vermessungsprozess unterstützt, der die konsistente Erhebung, Auswertung und Dokumentation lizenzrelevanter Informationen ermöglicht. Bestehende Prozesse werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf an aktuelle Hersteller- und Auftraggebervorgaben angepasst.

Die SAP-Systemvermessung wird fachlich vorbereitet, begleitet und ausgewertet. Die im Rahmen der Vermessung ermittelten Daten werden mit den Ergebnissen der Lizenzsimulationen abgeglichen und für interne Auswertungs-, Optimierungs- und Prüfzwecke aufbereitet.

Die Bereitstellung bzw. Übermittlung von Vermessungsdaten an SAP erfolgt gemäß den organisatorischen und fachlichen Vorgaben des Auftraggebers.

Reporting und Ergebnisdokumentation

Die Ergebnisse der Lizenzanalysen und Simulationen werden strukturiert, nachvollziehbar und revisionssicher dokumentiert. Die Dokumentation wird auf internen Medien bereitgestellt.

Ergänzend werden Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Lizenzsituation formuliert und als Entscheidungsgrundlage für weitere Maßnahmen aufbereitet.

Unterstützung bei SAP Audits

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Vorbereitung und Begleitung von SAP Audits. Dies umfasst insbesondere:

- die frühzeitige Vorabprüfung der Audit Relevanz von Systemen und Komponenten,
- den Datenabzug gemäß den jeweils gültigen Vorgaben des SAP Measurement Plans,
- die fachliche Unterstützung bei der Aufbereitung und Übermittlung der Daten an SAP,
- die Begleitung von Rückfragen im Rahmen des Auditprozesses.

Ziel ist ein strukturierter, transparenter und regelkonformer Ablauf der Auditunterstützung.

Lizenzlebenszyklus und Governance Unterstützung

Der Auftragnehmer unterstützt bei Bedarf den Auftraggeber im Rahmen des Lizenzmanagements über den gesamten Lizenzlebenszyklus hinweg – von der Bedarfsermittlung über die Nutzung und Optimierung bis hin zu Stilllegungen und Rückführungen gemäß Vorgabe des Auftraggebers.

Darüber hinaus werden lizenz- und compliance-relevante Risiken identifiziert, dokumentiert und geeignete Maßnahmen vorgeschlagen.

Drucken

Die Drucker in den SAP-Systemen werden durch die SAP-Basis verwaltet. Neu anzulegende Drucker werden an die SAP-Basis gemeldet, nachdem diese zuvor auf dem Windows-Druckserver durch den IT-Support des Auftraggebers angelegt wurden.

Störungen bei der Druckausgabe, die auf einen Fehler im SAP-System zurückzuführen sind, werden an die SAP-Basis gemeldet und durch diese analysiert. Sofern der Fehler auf eine Störung am Endgerät / im Netzwerk hinweist, kontaktiert die SAP-Basis den IT-Support / die IT-Administration, andernfalls ist die SAP-Basis selbst für die Behebung der Störung verantwortlich.

Datenarchivierung

Die SAP-Basis betreut weiterhin die technische Anbindung des Daten- und Dokumentenarchivs an die SAP-Systeme. Störungen werden an die SAP-Basis gemeldet und dort analysiert. Gegebenenfalls fordert die SAP-Basis Unterstützung durch den Support an, um die Störung zu beheben.

Hintergrundverarbeitung

Die Hintergrundverarbeitung in den SAP-Systemen wird durch die SAP-Basis regelmäßig überwacht. Abgebrochene Jobs werden durch das automatisierte Monitoring erfasst und im Fall eines fachspezifischen Fehlers von der SAP-Basis an den entsprechenden Fachbereich gemeldet, um die Ursache bzw. die weitere Vorgehensweise zu klären. Gegebenenfalls können vom Fachbereich auch grundsätzliche Handlungsanweisungen beim Abbruch von bestimmten Jobs für die SAP-Basis festgelegt (auch automatisiert) werden.

Die SAP-Basis stellt sicher, dass ausreichend Ressourcen für die Hintergrundverarbeitung in den SAP-Systemen zur Verfügung stehen.

Serviceverbindungen

Die SAP-Basis steuert alle Systemverbindungen zwischen BwFPS und der SAP AG. Diese werden nur auf Anforderung (Change Request) vom entsprechenden Fachbereich für einen vorher festgelegten Zeitraum geöffnet.

Die erforderlichen SAP-Benutzer und deren Zugangskennwörter werden von der SAP-Basis bereitgestellt und jeweils im geschützten Bereich der relevanten OSS-Meldung gepflegt.

Die Aktionen der SAP-Benutzer, die für den jeweiligen Remote-Zugriff der SAP AG relevant sind, werden durch die SAP-Basis aufgezeichnet und bei Bedarf ausgewertet.

Der SAProuter der BwFPS wird von der SAP-Basis in enger Abstimmung mit der IT-Administration administriert.

Die SAP-Basis zeichnet sich dafür verantwortlich, dass die Konfigurationen der SAP-Router nur die notwendigen Verbindungen erlauben und die Verbindungen jeweils nur für den beantragten Zeitraum geöffnet werden. Ferner ist die SAP-Basis für die ordnungsgemäße Pflege der aktuellen System- und Benutzerdaten der BwFPS im SAP Service Marketplace zuständig.

SAP-Systemkopien

SAP-Systemkopien / Neuaufbau Quality Assurance Systeme werden grundsätzlich von der SAP-Basis durchgeführt. Die Anforderung dazu wird durch die interne IT, mit einem Vorlauf von mindestens zwei Kalenderwochen, an die SAP-Basis gestellt.

SAP-Mandantenkopien

Die SAP-Basis unterstützt bei der Entwicklungskoordination im SAP-Umfeld, das heißt:

- Unterstützung bei der Erstellung von Namenskonventionen und Entwicklerrichtlinien
- Unterstützung bei der Erstellung von Regelsets für die automatisierte Code-Kontrolle durch
- Beratung / Information der für die BwFPS tätigen SAP-Entwickler über die gültigen Namenskonventionen / Entwicklungsrichtlinien und Kontrolle der Einhaltung dieser Vorgaben
- Zentrale Administration / Vergabe von Entwicklerschlüsseln und Objektschlüsseln
- Anlage / Verwaltung der Entwicklungsklassen (Pakete)

Die SAP-Basis kontrolliert, dass Entwicklungen in den SAP-Systemen nach den gültigen Entwicklungsrichtlinien der BwFPS und mit korrekt lizenzierten SAP-Benutzern vorgenommen werden.

Management von Profilparametern

Die Pflege / Optimierung der SAP-Profilparameter bei und nach der Inbetriebnahme von SAP-Systemen liegt im Verantwortungsbereich der SAP-Basis. Die Empfehlungen der SAP AG z.B. durch OSS-Meldung oder als Ergebnis einer Sitzung werden durch die SAP-Basis geprüft und ggf. umgesetzt.

Anforderungen aus den Fachbereichen hinsichtlich neuer bzw. zu ändernden Profilparameter werden ebenfalls durch die SAP-Basis geprüft und ggf. umgesetzt.

Die Änderungen an Profilparametern nach der Produktivsetzung eines SAP-Systems sind dokumentationspflichtig, die Verantwortung dafür trägt die SAP-Basis.

Hierzu werden durch den Auftragnehmer entsprechende Werkzeuge bereitgestellt, um das Parametermanagement ebenfalls hinsichtlich Compliance, Performance sowie IT-Sicherheitsanforderungen zu überwachen.

Durchführung von Sitzungen mit SAP (Going-Live / Verification)

Die SAP AG bietet der BwFPS sowohl vor (Going-Live) als auch nach (Verification) der Produktivsetzung eines SAP-Systems eine Analysesitzung an.

Die rechtzeitige Beauftragung, die Begleitung und die Bewertung inklusive Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen einer solchen Sitzung ist Aufgabe der SAP-Basis.

Ebenso ist die SAP-Basis dafür verantwortlich, dass die SAP-Systeme alle Voraussetzungen für eine erfolgreiche Sitzung erfüllen (z.B. Erreichbarkeit, Stand Support Packages, Patchlevel Kernel, ausreichende Berechtigungen des Remote -Benutzers, etc.).

Nach einer durchgeführten Sitzung durch die SAP AG wertet die SAP-Basis die Ergebnisse aus und prüft ggf. empfohlene Maßnahmen der SAP AG, bevor diese umgesetzt werden.

4.1.4.4 Schnittstellen

Erforderliche Schnittstellen zu den SAP-Systemen werden an die SAP-Basis gemeldet und auf den SAP-Systemen der BwFPS durch die SAP-Basis eingerichtet. Verbindungen von und zu den SAP-Systemen müssen in der entsprechenden Schnittstellendokumentation durch die Schnittstellenverantwortlichen dokumentiert werden. Die Schnittstellenverantwortlichen überwachen die Einhaltung der ordnungsgemäßen Dokumentationsrichtlinien.

Eine Übersicht aller Schnittstellen wird zentral durch die Schnittstellenverantwortlichen gepflegt und fortlaufend aktualisiert.

Die Überwachung / das Monitoring der Schnittstellen zu den SAP-Systemen erfolgen SAP-seitig durch die SAP-Basis.

Im Fehlerfall werden die betroffenen Fachbereiche durch die SAP-Basis informiert. Die Fehleranalyse / Fehlerbehebung erfolgt individuell in Abstimmung mit dem zuständigen Fachbereich.

4.1.5 SAP-Basis Administration der zukünftigen SAP-Applikationslandschaft

Der Auftragnehmer muss während der Vertragslaufzeit neben dem SAP-Basis-Betrieb der derzeitigen SAP-Systemlandschaft in der Lage sein, innerhalb geplanten Transformationsprogramms bei der Modernisierung der gesamten SAP-Landschaft zu unterstützen. Das Transformationsprogramm ist unterteilt in mehrere Basis-bezogene und fachspezifische Projekte. Im folgenden Abschnitt sind die Projekte aufgelistet mit den entsprechenden Rollen, welcher der Auftragnehmer verantwortet:

- Koordinierung einzelner Teil-Projekte
- Design, Aufbau, Betrieb und Weiterentwicklung der S/4HANA und H4S4 Systemlandschaft (Technische Beratung und Umsetzung, Projektleitung)

- Identity & Accesscontrol-Management (Technische Beratung und Umsetzung, Projektleitung)
- Kontinuierliche Datenmigration/Synchronisation von Bewegungs- und Stammdaten zwischen R/3 Bestandssystemen und neuer S/4HANA Systemlandschaft (Technische Beratung und Umsetzung, Projektleitung)
- Technische Architekturberatung, - Planung und Umsetzung der zukünftigen SAP-Systemlandschaft (Technische Beratung und Umsetzung, Projektleitung)
- Basis-seitige Unterstützung der Fachprojekte bei der Implementierung der modulspezifischen Geschäftsprozesse (Aktivierung von Business-Functions, Erstellung von Arbeitsplatz-spezifischen Rollencontainern, etc.)

Zudem stellt der Auftragnehmer ein Projektmanagement-Team für die folgenden Tätigkeiten:

- Monitoring der Projektbudgets
- Koordinierung von Projektmeetings sowie Vor- und Nachbereitung
- On- und Offboarding von Projektmitarbeitern

Bezüglich der zukünftig durchzuführenden Tätigkeiten der SAP-Basis Administration in der neuen SAP –Landschaft ist davon auszugehen, dass die Mehrzahl der Tätigkeiten ähnlich oder gleichbleiben wird. Die erwarteten Service- und Reaktionszeiten werden voraussichtlich ebenfalls stabil bleiben.

Ein größerer Schwerpunkt als bisher wird für den Auftragnehmer sein:

- Management von Fiori Apps, um den zusätzlichen Berechtigungsmanagementanforderungen genüge zu tragen
- Automatisierung: Für die Umsetzung von Automatisierungsmaßnahmen bringt der Auftragnehmer Automatisierungswerkzeuge im Rahmen des Managed Service mit ein und macht die umgesetzten Automatisierungserfolge dem Auftraggeber quartalsweise transparent.

Die zu erbringende Leistung für den Betrieb der neuen SAP-Systemlandschaft umfasst nach wie vor Applikationssupport (Support) sowie die Implementierung von Anforderungen mit dem Schwerpunkt der Realisierung von Neuentwicklungen (Weiterentwicklung) inkl. die Beratung bei IT-strategischen und prozessualen Fragestellungen.

Die Durchführung des Supports und der Anforderungsumsetzung erfolgt auf Basis von IT-Servicemanagementprozessen (ITIL) der BwFPS. Definiert sind hierbei Incident-, Problem-, Change-, und Eventmanagement, sowie Requirement Engineering, Service Validation & Testing und Request Fullfilment.

4.2 Los 2: SAP Business Technology Platform (BTP) und SAP Integration Suite

Das Los 2 umfasst Leistungen zur Unterstützung im Umfeld der SAP Business Technology Plattform (BTP). Die SAP BTP stellt eine zentrale technische Grundlage für cloudbasierte Erweiterungen, Integrationen und innovative digitale Lösungen dar und bildet einen wesentlichen Bestandteil der zukünftigen System- und Prozessarchitektur des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass auf der SAP BTP basierende Lösungen kontinuierlich weiterentwickelt, betrieben und stabil unterstützt werden. Dies beinhaltet die Bereitstellung von Leistungen zur Umsetzung geschäftlicher Anforderungen, zur Entwicklung und Pflege von cloudbasierten Anwendungen sowie zur Sicherstellung der Integrationsfähigkeit zwischen On-Premise-Systemen, Cloud-Anwendungen und weiteren angebundenen Systemen.

Im strategischen Kontext begleitet der Auftragnehmer die Weiterentwicklung der Plattformarchitektur, einschließlich - aber nicht beschränkt auf Fragen der Cloud-Governance, des Rollen- und Berechtigungsmanagements, der Sicherheit sowie der Nutzung relevanter BTP-Dienste.

Die SAP BTP dient dabei als zentraler Baustein zur Modernisierung der Anwendungslandschaft und zur schrittweisen Überführung der bestehenden ERP-Strukturen in die zukünftige Zielarchitektur.

Im Rahmen der geplanten Transformation auf SAP S/4 HANA unterstützt der Auftragnehmer die Konzeption, Ausgestaltung und Harmonisierung der auf der SAP BTP umgesetzten Integrations- und Erweiterungsszenarien. Darüber hinaus unterstützt er bei der Sicherstellung der Betriebsfähigkeit sowie bei der Stabilisierung während der Einführungs- und Übergangsphasen neuer Lösungen.

Darunter fällt auch die Betreuung der aktuellen Middleware und die bevorstehende Migration auf eine neue Middleware-Landschaft.

Die konkrete Ausgestaltung der einzelnen BTP-Services, technischen Umsetzungen und detaillierten Leistungsanforderungen erfolgt in der Phase (Stufe 2).

Die Middleware unterstützt bei der Entwicklung von Integrationsszenarien, u.a. zu anderen SAP LoB, Individualanwendungen oder Lieferanten und Kunden. Als bisherige Middleware werden SAP PI/PO und FIS/xee (Dritthersteller und SAP addOn) verwendet. Die SAP Integration Suite wurde im Zuge des S/4HANA Transformationsprojekts implementiert. Jede Schnittstelle, welche unter S/4HANA neu erstellt wird, wird direkt über die Integration Suite eingerichtet. Ebenso sollen alle unter Process Orchestration bestehenden Schnittstellen innerhalb des Projekts auf die Integration Suite migriert werden. Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Implementierung der neuen Schnittstellen unter S/4HANA sowie für die Migration von Process Orchestration hin zur Integration Suite. Hier kommt auch das SAP Cloud Transport Management sowie der SAP Content Agent Service zum Einsatz.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	SAP Integration Suite	3 Tenants

- Forms Service by Adobe (BTP Service)

Der Forms Service by Adobe ist innerhalb der BTP vorbereitet, um den lokalen Adobe Document Service zu ersetzen. Da der Releasestand des HCM Systems allerdings nicht ausreicht für eine Anbindung an den Forms Service, wird die Anbindung erst durchgeführt, sobald das HCM System auf H4S4 migriert wird.

Die Beauftragung hierzu erfolgt gesondert durch den Auftraggeber.

Die Vergütung erfolgt nach Aufwand gemäß den vertraglich vereinbarten Regelungen für Weiterentwicklungsleistungen.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	Forms Service by Adobe	3 Tenants

- Business Application Studio

Das Business Application Studio soll zukünftig als zentrale Entwicklungsumgebung innerhalb der BTP fungieren.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	Business Application Studio	3 Tenants

- SAP Datasphere

SAP Datasphere soll zukünftig dazu dienen, Unternehmensdaten zentral aufzubereiten, zu modellieren und für Reporting- und Analysezwecke bereitzustellen.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	SAP Datasphere	tbd

- SAP Analytics Cloud

Die SAP Analytics Cloud wird dafür genutzt, die anhand von SAP Datasphere aufbereiteten Daten grafisch ansprechend darzustellen und zu analysieren.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	SAP Analytics Cloud	tbd

- SAP Cloud Identity Services

Der SAP Cloud Identity Service wird für die Einrichtung von SAP Secure Login Service for SAP GUI benötigt sowie für Single Sign On für Ariba und SuccessFactors. Während der Vertragslaufzeit kann es zu weiteren Anbindungen von Public-Cloud-Diensten kommen.

Die Umsetzung solcher zusätzlichen Anbindungen erfolgt ausschließlich bei entsprechender fachlicher Notwendigkeit und nach gesonderter Beauftragung durch den Auftraggeber. Eine Verpflichtung zur Umsetzung besteht für den Auftragnehmer erst mit konkretem Leistungsabruf. Die Vergütung erfolgt auf Basis der vertraglich vereinbarten Regelungen für Weiterentwicklungs- bzw. Beratungsleistungen.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	SAP Cloud Identity Service	2 Tenants

- SAP Cloud Transport Management

SAP Cloud Transport Management wird verwendet, um Entwicklungen innerhalb der BTP auf andere Subaccounts zu verteilen (siehe Abschnitt DevOps).

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	SAP Cloud Transport Management	3 Tenants

- SAP Content Agent Service

Der SAP Content Agent Service unterstützt bei der Übertragung von Inhalten zwischen den Subaccounts. Dazu zählen beispielsweise erstellte Artefakte innerhalb der SAP Integration Suite, welche vom DEV Subaccount nach QAS und PRD übertragen werden müssen.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	SAP Content Agent Service	1 Tenant

- SAP Continuous Integration and Delivery

Der SAP Continuous Integration and Delivery Service wird für die beschriebenen DevOps Anwendungsbereiche benötigt.

SID	Services	Besonderheiten
CLOUD	Continuous Integration and Delivery	3 Tenants

4.3 Los 3: Fachliche Module

Die bestehende SAP-ERP-Systemlandschaft des Auftraggebers unterstützt zentrale betriebliche Kernprozesse in Verwaltung, Beschaffung, Logistik, Fuhrpark, Instandhaltung, Geschäftspartnerverwaltung sowie im Finanz- und Rechnungswesen.

Der jeweilige Auftragnehmer erbringt Applikationssupport des laufenden SAP-Betriebs in allen folgenden Kernprozessen sowie Unterstützungsprozessen und Tätigkeiten der genannten Lose. Die Sicherstellung der Datenqualität, die Pflege und Weiterentwicklung relevanter Prozess- und Systemkomponenten, die Optimierung des Applikationsbetriebs hinsichtlich Verfügbarkeit, Qualität und Effizienz sowie die Mitwirkung an der Transformation aller folgenden Kern- und Unterstützungsprozesse auf S/4HANA bilden die Basis des Applikationssupports.

Der jeweilige Auftragnehmer unterstützt daher im operativen Betrieb insbesondere die Aufgaben im Kontext von Incident-, Problem-, Change- und Event-Management. Die

Durchführung regelmäßiger Abstimmungen (u.a. auch Servicegespräche) sowie die Dokumentation und Steuerung der Serviceprozesse auf Basis etablierter IT Service Management Rahmenwerke sind ebenfalls zu erfüllen.

Die Dokumentation und Steuerung der IT-Prozesse erfolgt über interne Ticketsysteme. Die Aufgaben umfassen außerdem die Unterstützung durchgängiger Prozessabläufe, die Verwaltung relevanter Stammdaten sowie die Begleitung periodischer operativer Tätigkeiten. Weiterhin sind Beratungsleistungen zu strategischen und prozessualen Fragestellungen Bestandteil und ausdrücklich gewünscht.

Weitere Aufgaben umfassen die Integration mit internen und externen Systemen (zu SAP- und Non-SAP-Systemen) sowie die Auditierung und Optimierung bestehender Berechtigungskonzepte, um Compliance Anforderungen zu erfüllen. Die Supportleistungen werden als monatliche Servicepauschale abgerechnet.

Im Rahmen der Weiterentwicklung (Linien- und Projektstätigkeiten) gemäß den BwFPS-Entwicklungsrichtlinien werden Anforderungen spezifiziert. Technische und fachliche Anpassungen umgesetzt und dokumentiert, sowie Tests gemäß definierten Richtlinien durchgeführt. Die Weiterentwicklung und Beratung werden nach Aufwand abgerechnet. Der Auftraggeber behält sich vor, die Codequalität laufend zu überprüfen (im Rahmen von dokumentierten Entwickler- und IT-Test), Abweichungen sind durch den Auftragnehmer umgehend zu korrigieren.

Weitere Leistungen sind die Unterstützung bei technischen und fachlichen Upgrades, die Bereitstellung von Know-how-Transfer im Rahmen von Entwicklungen, Projekten oder der Sicherstellung des Applikationssupports sowie die Mitarbeit in Projekten nach anerkannten Projektmanagement- und agilen Vorgehensmodellen.

Im Zuge der Transformation auf die Zielarchitektur (S/4HANA) des künftigen ERP-Systems unterstützt der Auftragnehmer Planung, Vorbereitung und Umsetzung der Migration (Unterstützung bei Datenmigration, Tests und Go-Live) sowie die Gestaltung notwendiger Schnittstellen- und Integrationsprozesse.

Die Leistungen umfassen die Analyse und Bewertung der bestehenden System- und Prozesslandschaft, Unterstützung der Definition von Zielprozessen, Konzeption einer zukünftigen Systemarchitektur auf Basis von SAP S/4HANA, Bewertung bestehender Individualentwicklungen. Dabei sind insbesondere folgende Aspekte zu berücksichtigen: Nutzung von Standardfunktionalitäten von SAP S/4HANA, Minimierung von Individualentwicklungen, hohe Integrationsfähigkeit mit bestehenden und zukünftigen Systemen, Erweiterbarkeit der Systemlandschaft.

Darüber hinaus umfasst der Leistungsumfang Beratungsleistungen zur Prozessoptimierung und zur Stabilisierung des zukünftigen Betriebs. Der laufende Betrieb der bestehenden SAP ERP ECC Systemlandschaft darf durch die Transformationsaktivitäten nicht beeinträchtigt werden. Die Einbindung des Auftragnehmers erfolgt mit der ausdrücklichen Verpflichtung zur Übernahme des bereits gestarteten und laufenden Transformationsprojekts. Der Auftragnehmer integriert sich nahtlos in die bestehenden Projektstrukturen und setzt die Umsetzung ohne Unterbrechung fort. Für die Anlaufphase nach der Umstellung ist ein erhöhter Unterstützungsbedarf einzuplanen (Hypercare mit erhöhtem Bedarf an Incident- und Change-Management). Nach Abschluss des Migrationsprojekts ist eine zukunftsorientierte Ausrichtung der Prozesslandschaft sicherzustellen.

Bei einem Lieferantenwechsel, sowohl bei einem Hauptauftragnehmer als auch bei einem Unterauftragnehmer, innerhalb eines Loses übernimmt der dieser notwendige Transitionstätigkeiten bis zum vollendeten Übergang. Ebenso werden Berechtigungs- und Zugriffskonzepte überprüft und bei Bedarf angepasst. Dies gilt sowohl für die Phase nach Beendigung des Rahmenvertrages als auch bei einem möglichen Wechsel, innerhalb der Rahmenvertragslaufzeit.

4.3.1 Finanzen und Controlling

Das bestehende unternehmensweite SAP auf Basis ERP unterstützt die Abwicklung zentraler Prozesse im Finanzwesen und Controlling.

Im Kontext der Transformation der Systemlandschaft in Richtung SAP S/4HANA ergeben sich zusätzliche Anforderungen an die Weiterentwicklung, Anpassungsfähigkeit und Zukunftssicherheit der Systemlandschaft.

Diese Prozesse stellen eine geschäfts- und unternehmenskritische Kernfunktion des Auftraggebers dar, da sie die Grundlage für die ordnungsgemäße und rechtssichere Buchführung, die fristgerechte Abwicklung finanzieller Verpflichtungen, die interne und externe Berichterstattung sowie die effektive wirtschaftliche Steuerung der gesamten Organisation bilden. Von diesem Hintergrund sind die Prozesse jederzeit stabil, revisionssicher und performant zu betreiben.

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen im Applikationssupport und im laufenden Betrieb der Anwendungen. Dies umfasst insbesondere die Sicherstellung durchgängiger Finanzprozesse im bestehenden SAP ERP System. Hierzu gehören ordnungsgemäße Buchungs-, Prüf- und Freigabeabläufe, die Erstellung und Pflege des Berichtswesens sowie die Mitwirkung an periodischen Abschlussaktivitäten wie Monats-, Quartals- und Jahresabschlüssen. Störungen, Änderungen und standardisierte Anforderungen werden kontinuierlich bearbeitet, um die Verfügbarkeit dieser unternehmenskritischen Kernfunktion jederzeit sicherzustellen.

Der Leistungsumfang erstreckt sich auf den vollständigen Applikationssupport in den zentralen Modulen, insbesondere Hauptbuch, Anlagenbuchhaltung sowie Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung sowie die Bankbuchhaltung und das Liquiditätsmanagement. Ergänzend hierzu umfasst die Leistung die Betreuung der relevanten CO-Komponenten, insbesondere Kostenstellenrechnung und Innenaufträge.

Darüber hinaus beinhaltet der Leistungsumfang die Betreuung und Sicherstellung der Integration zu angebundenen Schnittstellen und angrenzenden Systemen.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass sämtliche Prozesse entlang der finanziellen Wertschöpfungskette durchgängig funktionieren, fachlich korrekt ausgeführt werden und den gesetzlichen sowie internen Anforderungen entsprechen.

Dies umfasst insbesondere die kontinuierliche Analyse, Bearbeitung und Behebung von Störungen, die Durchführung und Dokumentation von Änderungen sowie die Sicherstellung stabiler Abläufe in den buchhalterischen Kernprozessen.

Die Leistungen beinhalten zudem die fortlaufende Optimierung und Stabilisierung der bestehenden Systemlandschaft, die Sicherstellung einer konsistenten und zuverlässigen Datenverarbeitung sowie die Einhaltung revisionssicherer Dokumentationsanforderungen.

Unterstützung und Beratung bei der Migration von SAP ERP ECC 6.0 EHP7 auf S/4 HANA

Erwartetes monatliches Ticketvolumen: Die angegebenen Werte basieren auf einer Schätzung anhand der Ticketzahlen aus den vergangenen Jahren

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	10 Tickets	80% niedrig, 20% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	5 Tickets	70% niedrig, 30 % hoch
Servicemeetings	4 Stunden	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	5 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.3.2 Beschaffungs- und Materialwirtschaftsfunktion

Grundlage der Ausschreibung ist die umfassende Unterstützungsleistung des aktuellen Bestandssystems zur durchgängigen Abwicklung der Beschaffungs- und Materialwirtschaftsprozesse und bildet damit einen wesentlichen Kernprozess des Auftraggebers ab. Gegenstand der Leistung ist die Unterstützung des laufenden Betriebs in diesen Prozessbereichen – einschließlich Sicherung der Datenqualität (z. B. Stammdaten für Lieferanten, Materialien, Geschäftspartner) sowie die Unterstützung von Bestell- und Genehmigungsabläufen, Wareneingangs-/Warenausgangsprozessen, Bestandsführung/Inventur, Lieferanten- und Geschäftspartnerverwaltung sowie die Pflege Berichts- und prüfungsrelevanter Informationen. Die Leistung umfasst ebenfalls das aktuell laufende Migrationsprojekt auf die neue S/4 HANA-Generation.

Applikationssupport (2nd und 3rd Level Support) im aktuelle SAP ERP ECC zu folgenden Themen:

- Stammdatenpflege
- Allgemeiner Einkauf
- Bestell- und Freigabe-Workflows
- Bestandsführung
- Lieferanten-Reporting
- Lagerfunktionalitäten
- Inventur

Nachfolgend die Anzahl des genannten Leistungsumfangs im Applikationssupport (monatlich) dabei handelt es sich ausdrücklich um Schätzwerte:

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	5 Tickets	90% niedrig, 10% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	5 Tickets	70% niedrig, 30 % hoch
Servicemeetings	6 Stunden	
Geschätzter Aufwand pro Monat	3 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

S/4 HANA

- Unterstützung und Beratung bei der Migration von SAP ERP ECC auf S/4 HANA
- Betreuung der Module
 - S/4 Logistics
 - Sourcing & Procurement

4.3.3 Einkaufs- und Lieferantenmanagement in SAP Ariba

Grundlage der Ausschreibung ist die umfassende Unterstützungsleistung von SAP ARIBA mit der Integration in das aktuelle Bestandssystem SAP MM auf Basis SAP ERP zur Abwicklung der Einkaufs- und Lieferantenprozesse für die allgemeine Beschaffung. Es bildet damit einen zentralen Unterstützungsprozess des Auftraggebers ab. Die Leistung umfasst die Sicherstellung der bestehenden Beschaffungsprozesse, die Verwaltung und Pflege von Katalogen sowie die Integration in bestehende ERP-Systeme unter Nutzung einer Cloud-basierten Integrationslösung.

Die Leistung umfasst ebenfalls das aktuell laufende Migrationsprojekt auf die neue S/4 HANA-Generation.

Im Folgenden erfolgt die Definition und Anzahl des Leistungsumfang im Applikationssupport (monatlich) dabei handelt es sich ausdrücklich um Schätzwerte:

- Ariba Guided Buying
- Katalogmanagement
- ERP-Integration
- SAP CIG (Cloud Integration Gateway)

Leistungsumfang im Applikationssupport (monatlich):

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	2 Tickets	90% niedrig, 10% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	5 Tickets	70% niedrig, 30 % hoch
Servicemeetings	5 Stunden	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	3 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

S/4 HANA

- Unterstützung und Beratung bei der Migration von SAP ERP auf S/4 HANA
- Betreuung der Module
 - S/4 Business Partner

4.3.4 Supplier Relationship Management

Grundlage der Ausschreibung ist die umfassende Unterstützungsleistung des aktuellen Bestandssystems SAP zur Abwicklung der Beschaffungsprozesse für fremdangemietete Fahrzeuge. Damit bildet es einen weiteren Kernprozess des Auftraggebers systemisch ab. Die Leistung umfasst die Sicherstellung der bestehenden Beschaffungsprozesse sowie die Begleitung des laufenden Projekts zur Migration auf eine moderne ERP-Generation. Dabei werden die relevanten Prozessbereiche Logistik sowie Sourcing & Procurement betreut.

Applikationssupport (2nd und 3rd Level Support) im aktuelle SAP ERP ECC zu folgenden Themen:

- Beschaffung – Fremdanmietung auf Basis Amadeus Plattform mit Integration zu einer javabasierten Dispositionssoftware

Leistungsumfang im Applikationssupport (monatlich):

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	2 Tickets	90% niedrig, 10% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	1 Tickets	70% niedrig, 30 % hoch
Servicemeetings	2 Stunden	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	1 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

S/4 HANA

- Unterstützung und Beratung bei der Migration von SAP auf S/4 HANA
- Betreuung der Module

- S/4 Logistics
- Sourcing & Procurement

4.3.5 Instandhaltung

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung bestehender Prozesse der Instandhaltung, die derzeit in einem SAP ERP-System ergänzt um eine Branchenlösung abgebildet werden. Die folgenden Instandhaltungsprozesse (die einen Kernprozess des Auftraggebers darstellen) mehrheitlich (ca. 80 %) in eigenentwickelten Z-Namensräumen gebildet. Die derzeitige Anwenderzahl beträgt 25 Personen.

Die Prozesse der geplanten Instandhaltung umfassen das stammdatenführende System für Fristen- und Wartungsmanagement von zivilen sowie militärischen Fristen an Fahrzeugen sowie fahrzeugähnlichen Objekten sowie die dazugehörigen Schnittstellen zu internen kundenzentrierten Systemen.

Die Prozesse der reaktiven Instandhaltung umfassen das stammdatenführende System für die Steuerung und Überwachung von Schaden- und Reparaturleistungen, die an externe Werkstätten vergeben (Freigabe von Kostenvoranschlägen und Rechnungsprüfung) und schlussendlich über die SAP-Order) verrechnet werden. Die Schaden- und Reparaturdienstleitungen werden über Schnittstellen zu internen kundenzentrierten Systemen weitergeleitet. Ergänzt werden die Prozesse der reaktiven Instandhaltung durch die Verrechnung von Abschleppdienstleistungen von externen Partnern sowie die Verrechnung von Gutachtenkosten externer Partner.

Die Instandhaltungsprozesse aus SAP ERP inkl. der Branchenlösung sollen schrittweise durch das in S/4Hana genutzte SAP EAM (Enterprise Asset Management ehemals SAP PM) abgelöst werden. Das SAP EAM soll mit möglichst wenigen Weiterentwicklungen und hohen Anteilen im Standard genutzt werden. Hierfür sollen die folgenden Objekte genutzt werden. Die Objekte „IH-Meldung“ und „IH-Auftrag“ sollen als Grundlage zur Abwicklung für die Schaden- und Reparaturleistungen dienen. Die SAP-Objekte für die Verrechnung der Schaden- und Reparaturleistungen sind im Rahmen der Unterstützung durch den Auftragnehmer zu erörtern. Für die Steuerung des Frist- und Wartungsmanagements sollen die Wartungspläne des SAP EAMs genutzt werden. Ergänzend hierzu wird die Verwendung von SAP BRF+ geprüft und ist durch den Auftragnehmer weiter zu definieren.

Das SAP EAM wird zukünftig mit einem SAP-basierten Dokumentenmanagementsystem Gutachten und Werkstattrechnungen automatisiert und validiert auslesen und den jeweiligen Fahrzeugen zuordnen. Die Oberfläche des SAP EAM (basierend auf der SAP-Standard Fiori-

Oberfläche) soll sich von der Optik in die bisher vorhandenen Oberflächen der angrenzenden Systeme eingliedern.

Die Supportleistung für das SAP EAM umfasst daher auch alle anfallenden Aufgaben im Zusammenhang mit der Migration sowie der Integration zur Finanz- und Anlagenbuchhaltung, der Schnittstellenbetreuung zu internen kundenzentrierten Systemen, externen Lieferantenschnittstellen sowie das Zusammenspiel mit Dokumentenmanagementsystemen.

Die zu erbringende Leistung umfasst im ersten Schritt die Einführung des SAP EAMs. Im zweiten Schritt soll der Applikationssupport, sowie die Implementierung von Anforderungen mit dem Schwerpunkt der Realisierung von Neuentwicklungen (Weiterentwicklungen) inkl. die Beratung bei IT-strategischen und prozessualen Fragestellungen im eingeführten SAP EAM erbracht werden

Schätzung des monatlichen Aufwands nach Einführung von SAP EAM:

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	18 Tickets	50% niedrig, 50% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	6 Tickets	70% niedrig, 30 % hoch
Servicemeetings	5 Stunden	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	10 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.3.6 Fahrzeugstamm und fahrzeugbezogene Prozesse

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung der bestehenden Prozesse zur Verwaltung des gesamten Fahrzeuglebenszyklus sowie die konzeptionelle und technische Begleitung der Transformation auf eine neue Systemlösung. Die Leistung umfasst die Betreuung aller zentralen

Prozesse. Dazu gehört die Stammdatenverwaltung, die Produktbeschreibung sowie die Erstellung und Bearbeitung von Preislisten. Außerdem beinhaltet sie die Fahrzeugbeschaffung über alle Vertrags- und Einstellerungsprozesse hinweg. Weitere Bestandteile sind die Bereitstellung von Zusatzleistungen, die Fristenkontrolle und das Schadenmanagement. Auch die Steuerung von Transport und Aussteuerung ist enthalten.

Zum jetzigen Zeitpunkt umfasst das Modul folgende Prozesse:

- Bedarfsverwaltung
- Anlage von Fahrzeugstämmen
- Anlage/Auswahl von Modellstämmen
- Wirtschaftlichkeitsanalyse
- Bestellanlage
- Dokumentenverwaltung
- Stammdatenanlage und -verwaltung
- Freigabeverfahren
- Bestellversand (Schnittstelle zu Herstellern/Leasinggebern, Kraftfahrtbundesamt, pdf, idoc)
- Vertragsanlage/Vertragsverwaltung
- Zulassungsmanagement
- Kennzeichenverwaltung
- Tankkartenverwaltung
- Div. Interne Schnittstellen zu anderen SAP Modulen und Individualsoftware
- Transportmanagement und -beauftragung
- Schadenmanagement
- Reparaturmanagement
- Fristenmanagement
- Aussteuerung/Verwertung von Fahrzeugen (inkl. Leasingendabrechnung, Schnittstellen zu div. Verkaufsportalen und Dienstleistern für Begutachtungen)

Neben der oben genannten Unterstützung der bestehenden Prozesse ist ein weiteres Ziel der Ausschreibung die Unterstützung bei der Transformation der bestehenden Systemlandschaft von SAP ECC auf eine zukünftige Systemlösung auf Basis von SAP S/4HANA. Im Rahmen des Projektes

sollen die bestehenden Prozesse des Fahrzeugmanagements analysiert, bewertet und harmonisiert werden. Ziel ist es, eine zukunftsfähige System- und Prozesslandschaft zu etablieren, die möglichst auf SAP-Standardfunktionalitäten basiert und gleichzeitig die spezifischen Anforderungen des Fahrzeuglebenszyklus berücksichtigt.

Aktuell wird im Transformationsprojekt eine Analysephase durchgeführt, in der die bestehenden Prozesse, Systeme und Schnittstellen im Fahrzeugmanagement detailliert untersucht werden. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei folgenden Aufgaben: Analyse der bestehenden Systemlandschaft, Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse im Fahrzeugmanagement, Identifikation von Optimierungs- und Harmonisierungspotenzialen, Bewertung von Bestehenden Individualentwicklungen, Ableitung möglicher Zielarchitekturen, Definition eines fachlichen und technischen Zielbildes. Das Ergebnis dieser Phase ist eine abgestimmte Zielarchitektur einschließlich Zielprozessen, Systemlandschaft und Transformationsstrategie.

Zum Zeitpunkt der Ausschreibung liegt noch keine abschließend definierte Zielarchitektur vor. Der Auftragnehmer wird daher aktiv in die Entwicklung des Zielbildes eingebunden.

Übergangsphase und Betrieb der bestehenden Systemlandschaft

Während der Transformationsphase bleibt das bestehende System auf Basis von SAP ECC weiterhin produktiv im Einsatz. Der Auftragnehmer stellt daher sicher, dass der laufende Betrieb des bestehenden Systems bis zur vollständigen Ablösung durch die zukünftige Systemlösung gewährleistet bleibt.

Schätzung des monatlichen Aufwands nach Übergang in die neue Systemlandschaft:

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	25 Tickets	30% niedrig, 70% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	6 Tickets	70% niedrig, 30 % hoch
Servicemeetings	5 Stunden	

Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	20 Personentage
-------------------------------------	-----------------

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.3.7 Transportmanagement

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung des verwendeten Transportmanagementsystems für Fahrzeuge auf Basis eines SAP ERP-Systems, welches eine Eigenentwicklung ist und über Schnittstellen mit weiteren Systemen agiert. Grundlage der Ausschreibung ist die umfassende Unterstützungsleistung des aktuellen Bestandssystems, sowie das aktuell laufende Migrationsprojekt auf die neue S/4HANA Generation.

Die Supportleistung für das zukünftige Transportmanagementsystem umfasst daher auch alle anfallenden Aufgaben im Zusammenhang mit der Migration sowie der Integration zur Finanz- und Anlagenbuchhaltung, der Schnittstellenbetreuung zu internen kundenzentrierten Systemen, externen Lieferantenschnittstellen sowie das Zusammenspiel mit Dokumentenmanagementsystemen. Die Oberfläche des Nachfolgesystems soll sich von der Optik in die bisher vorhandenen Oberflächen der angrenzenden Systeme eingliedern.

Zum Transportmanagement gehören folgende Prozesse:

- Transportbeauftragungen und die daraus resultierenden Bestellungen mit Verknüpfung zur Finanzbuchhaltung
- Anlage von Transportbedarfen, Transportaufträgen und die zugehörigen Rückmeldungen
- Generelle Transportbearbeitungen wie anlegen, ändern, beauftragen, stornieren, abschließen
- Dokumentenmanagement zwischen Spediteuren und Lieferanten gegebenenfalls in NON-SAP Systemen oder passenden Standardlösungen

Aufgaben	Geschätzte Anzahl Tickets und Aufwände pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes zur Lösung (2nd / 3rd Level Support inkl. Störungsbehebung)	3-5 Tickets	90% niedrig-mittel, 10 % hoch

Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	2-3 Tickets	90% niedrig-mittel, 10 % hoch
Servicemeetings	2 Stunden (1 Std alle 2 Wo.)	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	2 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.3.8 Ersatzteilverkauf Materialbewirtschaftung

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung der bestehenden Prozesse im Ersatzteilverkauf sowie die Begleitung der Migration auf das SAP S/4 Sales Modul. Die aktuelle Lösung deckt zentrale Funktionen, wie die Verarbeitung von Kundenbedarfen, die Erstellung von Angeboten und Kundenaufträgen, die Abwicklung von Retouren sowie Aus- und Anlieferungen ab. Teile der von uns benötigten Daten kommen dabei aus dem Materialstamm und der Geschäftspartnerverwaltung. In diesem Rahmen gibt es auch Schnittstellen zu den Fremdsystemen unseres Kunden Bundeswehr. Über die Middleware SAP übergibt uns der Kunde seine Bedarfe, damit wir diese bei uns im Verkauf inklusive einer Verfügbarkeits-Rückmeldung abbilden können. Zu den hierbei genutzten Verkaufsbelegen gehören Angebote, Kundenaufträge, Kundenretouren, Aus- und Anlieferungen.

Innerhalb des Moduls werden heute überwiegend Standardprozesse genutzt. Die zuvor genannte Schnittstelle zur Bundeswehr bewegt sich außerhalb des SAP Standards.

Die zukünftige Lösung im SAP S/4HANA Sales soll mit einem hohen Anteil an Standardfunktionen und nur wenigen individuellen Anpassungen betrieben werden. Innerhalb des Transformationsprojekts ist die Integration zur Finanz- und Anlagenbuchhaltung eine zu erbringende Leistung.

Geschätzte Ticketanzahl im Regelbetrieb der Nachfolgelösung:

Aufgaben	Geschätzte Anzahl Tickets pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes zur Lösung (2nd / 3rd Level Support inkl. Störungsbehebung)	3-5 Tickets	90% niedrig-mittel, 10 % hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	2-3 Anford.	90% niedrig-mittel, 10 % hoch
Servicemeetings	2 Stunden (1 Std alle 2 Wo.)	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	2 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.3.9 Warehouse Management

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung der Funktionalitäten der Warenwirtschaft/Lagerlogistik, die einen Unterstützungsprozess abbilden. Dazu gehören Prozesse aus dem Bereich Logistik im Lager, wie Umlagerungen, Umbuchungen, Wareneingangs-/Warenausgangsbuchungen, Inventur, Verschrottung, Bestandsführung, Lagermonitor sowie Druck von Lieferscheinen und Lager Belegen. Des Weiteren gehören RFC-Schnittstellen, Stammdaten und einfache Verkaufsfunktionalitäten zu den Prozessen für die Leistungen erbracht werden müssen.

Grundlage der Ausschreibung ist die umfassende Unterstützungsleistung des aktuellen Bestandssystems, sowie das aktuell laufende Migrationsprojekt auf die neue S/4HANA Generation. Das für die Lagerlogistik/Warenwirtschaft derzeit verwendete ERP-System SAP Modul WM soll durch ein geeignetes Nachfolgemodul abgelöst und in hohen Anteilen im Standard genutzt werden.

Die Supportleistung für das zukünftige System umfasst daher sowohl die Beratung auf welches System zukünftig aufgebaut werden soll als auch alle anfallenden Aufgaben im Zusammenhang mit der Migration sowie der Integration zur Finanz- und Anlagenbuchhaltung, der Schnittstellenbetreuung zu internen kundenzentrierten Systemen, externen Lieferantenschnittstellen sowie das Zusammenspiel mit Dokumentenmanagementsystemen. Die Nutzeroberfläche des Nachfolgesystems soll sich von der Optik der von unseren anderen genutzten bzw. angrenzenden Systeme, nicht unterscheiden.

Geschätzte Ticketanzahl im Regelbetrieb der Nachfolgelösung:

Aufgaben	Geschätzte Anzahl Tickets und Aufwände pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes zur Lösung (2nd / 3rd Level Support inkl. Störungsbehebung)	2-3 Tickets	90% niedrig, 10% mittel - hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	2 Tickets	90% niedrig-mittel, 10 % hoch
Servicemeetings	2 Stunden (1 Std alle 2 Wo.)	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	1,5 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.4 Los 4: Enterprise Content Management (ECM)

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung des Enterprise Content Management – System zur Verwaltung der bestehenden Prozesse und Integration von Dokumenten in den SAP-Applikationen sowie die Begleitung der Migration auf eine neue ERP-Generation. Die derzeitige Lösung unterstützt zentrale Funktionen wie die Verarbeitung von Eingangs- und Ausgangsdokumenten, die digitale Aktenverwaltung, die Archivierung und Langzeitarchivierung von Dokumenten und Daten sowie das Formularwesen für die Erstellung und Publizierung von Ausgabedokumenten.

Darüber hinaus wird die Beratung und Entwicklung von SAP-Formularen erbracht.

Für die bevorstehende Migration auf SAP S/4 HANA wird Unterstützungsleistung (Beratung und Umsetzung) für die notwendigen Migrationsmaßnahmen der oben genannten Anwendungen benötigt. Darüber hinaus fällt auch die Einführung des SAP S/4 HANA Output-Management in das Aufgabengebiet. Die Ablösung von SAPScript-Formularen nach Adobe Forms und die Migration von Smartforms wird gefordert.

Folgende Leistungen müssen im Rahmen des Applikationssupports (Servicepauschale Support pro Monat) erbracht werden:

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen pro Monat	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents und Changes aus Incidents im Rahmen des 3rd Level Supportes inklusive Störungsbehebung	10 Tickets	95% niedrig, 5% hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supportes	2 Ticket	95% niedrig, 5 % hoch
Bearbeitung von Problemen im Rahmen des 3rd Level Supportes inklusive Problembehebung	1 Ticket	95% niedrig, 5 % hoch

Monitoring Dokumenteneingangsverarbeitung (Early Morning Check)	Ca. 20 Checks (1 Check pro Arbeitstag)	mittel
Servicemeetings	2 Stunden	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	5 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

Unter „Checks“ versteht der Auftraggeber die täglichen Systemprüfungen für die Dokumenteneingangsverarbeitung.

4.5 Los 5: Management der Rollen und Berechtigungen

4.5.1 Backendberechtigung

Es werden SAP-Berechtigungen neu erstellt, verwaltet und konfiguriert in allen bestehenden SAP-Systemen. Die dabei entstehenden Rollen werden automatisiert im Entwicklungssystem angelegt und entsprechend in die Folgesysteme durchtransportiert.

Die Entwicklung, Test und Abnahme der Rollen erfolgen grundsätzlich in Zusammenarbeit mit dem beauftragenden Fachbereich und der internen IT.

Der Auftragnehmer unterstützt bei der Analyse von Berechtigungsproblemen und berät die interne IT und Fachbereiche hinsichtlich möglicher Optimierungen der Rollen. Weiterhin berät der Auftragnehmer bei festgestellten Mängeln bzw. kritischen Berechtigungen, die von den Wirtschaftsprüfern oder Dritten gemeldet und dokumentiert werden. Die Umsetzung erfolgt durch die interne IT in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer.

Ferner werden die von den Wirtschaftsprüfern und der internen Compliance empfohlenen Vorgaben (z.B. Systemparameter, Logging) durchgeführt und stellt die Umsetzung der daraus entstandenen Anforderungen sicher.

Berechtigungen werden grundsätzlich nach dem Least-Privilege-Prinzip vergeben, d. h. jeder Benutzer und jedes System erhält ausschließlich die Rechte, die zur Erfüllung der jeweiligen Aufgabe zwingend notwendig sind. Erfordern Notfall-Patches ausnahmsweise erweiterte

Berechtigungen, werden diese vollständig dokumentiert, auf einen definierten Zeitraum beschränkt und nach Abschluss der Maßnahme unverzüglich wieder entzogen

Aus Compliance- und IT-Security-Gesichtspunkten ist hier speziell auf die Funktionstrennung zu achten und diese einzuhalten, sowie kritische Berechtigungsobjekte bzw. kritische Kombinationen von Berechtigungsobjekten zu erkennen und bei Bedarf zu mitigieren. Für die S/4HANA Projektsysteme wurde ein aktualisiertes Berechtigungskonzept erstellt, welches als Vorgabe gilt für die Umsetzung von Rollen und Berechtigungen.

Die Benutzerverwaltung aller SAP-Benutzer erfolgt bei der BwFPS über ein zentrales Benutzerverwaltungssystem (ZBV).

Im S4 Projekt werden Berechtigungskonzepte gemeinsam mit den Fachbereichen erstellt und anschließend umgesetzt. Hierbei werden die Berechtigungen im Greenfield Ansatz komplett neu aufgesetzt und es werden keine alten Berechtigungen aus dem Altsystem übernommen. Die Berechtigungskonzepte werden für die benannten SAP-Systeme aus Los 3 erstellt.

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen	Kritikalität (s. Ziffer 6.5)
Bearbeitung von Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supports	15 Tickets pro Monat	90% niedrig, 10% hoch
Unterstützung bei Durchführung von Systemupgrades	1 x jährlich	hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supports	6 Tickets pro Monat	95% niedrig, 5 % hoch
Bearbeitung von Problemen im Rahmen des 3rd Level Supports	5 Tickets pro Monat	95% niedrig, 5 % hoch
Servicemeetings	4 Stunden pro Monat	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	15 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.5.2 Identity and Accessmanagement (IAM)

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung der bestehenden Prozesse im Bereich Identitäts- und Zugriffsmanagement sowie die Begleitung der Migration auf eine neue ERP-Generation. Die Pflege und Genehmigung von Businessrollen erfolgen über ein zentrales Tool unter Berücksichtigung von Governance-, Risk- und Compliance-Richtlinien.

Genehmigung, Definition von Arbeitsplätzen, Berechtigungssimulation, Rollen-Provisionierung sowie die Dokumentation sind weitgehend automatisiert und toolgestützt. Das System soll zudem die automatische Anlage und Abmeldung von Nutzern ermöglichen sowie Self-Service-Funktionen für Passwort-Reset und Entsperrung bereitstellen.

Folgende Prozesse werden über das IAM-Tool abgebildet:

- Nutzerneuanlage
- Nutzerabmeldung
- Nutzerreaktivierung
- Antragswesen
- Passwort Reset
- Businessrollen verwalten
- Complianceprüfung

Die Supportleistung für das IAM umfasst daher auch alle anfallenden Aufgaben im Zusammenhang mit der Migration auf ein neues System. Im zweiten Schritt soll der Applikationssupport sowie übergreifend beschrieben durch den Auftragnehmer erbracht werden:

Aufgaben	Geschätztes Mengenvolumen	Kritikalität
Bearbeitung von Incidents im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supports	15 Tickets pro Monat	90% niedrig, 10% hoch
Unterstützung bei Durchführung von Systemupgrades	1 x jährlich	hoch
Bearbeitung von Service Requests im Rahmen des 2nd oder 3rd Level Supports	6 Tickets pro Monat	95% niedrig, 5 % hoch

Bearbeitung von Problemen im Rahmen des 3rd Level Supports	5 Tickets pro Monat	95% niedrig, 5 % hoch
Servicemeetings	4 Stunden pro Monat	
Geschätztes Gesamtvolumen pro Monat	15 Personentage	

Zur Klarstellung: Bei dem geschätzten Arbeitsaufwand handelt es sich um einen geschätzten Wert des Auftraggebers zum Zwecke der Kalkulation eines Angebotes. Es besteht keine verpflichtende Abnahme des Auftraggebers in der angegebenen Höhe.

4.5.3 SOD Konfliktsetprüfung

Die Ausschreibung umfasst die Unterstützung der bestehenden Prozesse zur Sicherstellung der Funktionstrennung (Segregation of Duties, SoD) sowie die Begleitung der Migration auf eine neue ERP-Generation. Derzeit wird ein SOD Konfliktsettool verwendet. Dies soll auch im neuen S4 System zum Einsatz kommen, da hier auch die Berechtigungen nach Funktionstrennung geprüft werden müssen.

Die Funktionstrennung stellt sicher, dass kritische Berechtigungskombinationen vermieden werden, beispielsweise die gleichzeitige Auslösung einer Bestellung und die Freigabe einer Zahlung durch denselben Nutzer. Konfliktprüfungen sollen toolgestützt erfolgen, sodass neu erstellte Rollen automatisch auf mögliche Verstöße geprüft und angezeigt werden.

5 Losübergreifende Anforderungen

5.1 Anforderung an die Qualifikation des eingesetzten Personals

Grundsätzlich sollen die vom Auftragnehmer zum Einsatz kommenden Junior- bzw. Seniorberater über ausgeprägte SAP-Kenntnisse, sprich mehrjährige Berufserfahrung in den Anwendungen von SAP-Werkzeugen sowie Customizing im jeweiligen Los/SAP-Modul verfügen.

Bei Bedarf können zusätzliche Kapazitäten flexibel bereitgestellt werden, um Lastspitzen oder projektbedingte Erweiterungen aufzufangen.

Alle Leistungen, Dokumentationen, Kommunikationswege, Prozessbeschreibungen sowie sämtliche operativen Tätigkeiten sind in deutscher Sprache auf mindestens dem Sprachniveau

C1 gemäß dem gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) zu erbringen, welche mittels Eigenerklärung im **Teilnahmeantrag unter Ziffer 5** bestätigt werden müssen.

Darüber hinaus werden die durchschnittlich vorhandenen Fachkenntnisse, der zum Einsatz kommenden Junior- und Seniorberater, in den einzelnen Losen besonders gewertet:

Los 1: Basis

- SAP Basis Betrieb wird bewertet als durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Junior (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 6**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 6.1**)
- SAP-Senior Berater (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 7**) mit dem Schwerpunkt SAP Basis Betrieb, sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 7.1**)
- Die Durchführung von HANA-Transformationen mit Fokus auf SAP-Basistätigkeiten wird besonders bewertet, wenn einschlägige Erfahrungen mit der Transformation bestehender R/3-Systeme auf HANA vorliegen (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 8**)
- Erfahrungen mit Cloudanwendungen wird besonders bewertet, wenn die eingesetzten Junior oder Senior Consultant durchschnittlich mehr als 1 Jahr Berufserfahrung mit SAP-Cloudanwendungen aufweisen (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 9**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 9.1**)
- Erfahrungen im SAP Lifecircle Management wird besonders bewertet, wenn die eingesetzten Junior oder Senior Consultant durchschnittlich mehr als 1 Jahr Berufserfahrung bei Erfahrungen aufweisen (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 10**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 10.1**)
- Erfahrungen im Umfeld SAP On Premise wird besonders bewertet, wenn die eingesetzten Junior oder Senior Consultant durchschnittlich mehr als 1 Jahr Berufserfahrung im Umfeld SAP On Premise aufweisen (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 11**), deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 1, Pos. 11.1**)

Los 2: SAP BTP

- bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Junior (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 2, Pos. 6**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 2, Pos. 6.1**)
- bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Senior Berater (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 2, Pos. 7**) mit dem Schwerpunkt SAP BTP, sowie deren Anzahl (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 2, Pos. 7.1**)
- Erfahrung bei der Einführung und Aufbau von SAP BTP Services wird besonders bewertet, wenn der eingesetzte Bieter (Auftragnehmer) mehr als eine einschlägige Erfahrung (Kundenprojekte) bei der Einführung der SAP BTP und dem Aufbau von BTP Services aufweisen kann (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 2, Pos. 8**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 2, Pos. 8.1**)

Los 3: fachliche Module

- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Junior (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 3, Pos. 6**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 3, Pos. 6.1**)
- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Senior Berater (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 3, Pos. 7**) mit dem Schwerpunkt SAP fachliche Module, sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 3, Pos. 7.1**)
- Durchführung von HANA-Transformationen mit Fokus auf SAP-Standardmodule wird besonders bewertet, wenn einschlägige Erfahrungen mit der Transformation bestehender R/3-Systeme auf HANA vorliegen (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 3, Pos. 8**)

Los 4: Enterprise Content Management (ECM)

- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung mit dem Schwerpunkt Archivierung für SAP-Lösungen der zu Verfügung gestellten SAP-Junior Berater (**siehe Anlage**

Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 6), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 6.1**)

- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zur Verfügung gestellten SAP-Senior Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 7**) mit dem Schwerpunkt OpenText Archivierung für SAP-Lösungen, sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 7.1**)
- Bewertet wird die Weiterentwicklung von SAP-System mit Schwerpunkten OpenText Vendor Invoice Management for SAP Solutions, Beyond, Business Center, EnterpriseScan, wenn der Bieter (Auftragnehmer) mit seinen zur Verfügung gestellten Beratern ab einem Jahr durchschnittliche relevante Berufserfahrung als Junior (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 8**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 8.1**)
- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zur Verfügung gestellten Senior SAP Berater (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 9**) aufweist sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 9.1**)
- Erfahrung bei der Durchführung von HANA-Transformationen mit Fokus auf die eingesetzten OpenText-Produkte wird besonders bewertet, wenn der eingesetzte Bieter (Auftragnehmer) mehr als eine einschlägige Erfahrung (Kundenprojekte) mit der Transformation bestehender R/3-Systeme auf HANA aufweist (im Schwerpunkt Open Text Produkte) (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 4, Pos. 10**)

Los 5: Management der Rollen und Berechtigungen

- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Junior (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 6**) sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 6.1**)
- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung als SAP-Senior Berater (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 7**) mit dem Schwerpunkt Management der Rollen und Berechtigungen), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 7.1**)
- Bewertet wird die einschlägige Erfahrung bezüglich Durchführungen von HANA-Transformationen mit Fokus auf Management der Rollen und Berechtigungen, wenn

einschlägige Erfahrungen mit der Transformation bestehender R/3-Systeme auf HANA vorliegen (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 8**)

- Bewertet wird die Erfahrungen im Umfeld Fiori / Ui5 als durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Junior (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 9**), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 9.1**)
- Bewertet wird die durchschnittliche Berufserfahrung der zu Verfügung gestellten SAP-Senior Berater (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 10**) mit dem Schwerpunkt Fiori / Ui5 Umfeld), sowie deren zur Verfügung gestellten Anzahl an Beratern (**siehe Anlage Bewertungsmatrix_Angebotsphase_Los 5, Pos. 10.1**)

6 Organisatorische Anforderungen

Im Folgenden sind die organisatorischen Anforderungen beschrieben.

6.1 Leistungsort

Die Leistungserbringung soll grundsätzlich remote erbracht werden.

Wenn vor-Ort Tätigkeiten z.B. im Rahmen eines Workshops notwendig ist, dann ist der Leistungsort in der Regel am Hauptsitz des Auftraggebers in 53721 Siegburg. Die Auftragnehmer der losspezifischen Rahmenvereinbarungen werden vom Auftraggeber dahingehend informiert.

Es dürfen keine Daten des Auftraggebers an Drittländer (Staaten außerhalb der EU und des EWR inklusive Estland, Liechtenstein und Norwegen) übermittelt werden. Die Leistungserbringung hat daher ausschließlich innerhalb der EU bzw. des EWR zu erfolgen. Eine Verarbeitung oder ein Zugriff auf Daten des Auftraggebers aus Drittländern ist unzulässig.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeitenden sowie etwaige Unterauftragnehmer diese Anforderungen einhalten.

Die Leistungen sind grundsätzlich auf den Systemen des Auftraggebers durchzuführen. Ausnahmen insbesondere in Bezug auf das Entwicklungssystem sind grundsätzlich möglich und vorab mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Der Auftraggeber stellt die technischen Voraussetzungen für den Remote-Systemzugriff zur Verfügung.

Der Auftragnehmer erhält mit Aufnahme der Arbeiten Zugriff auf die relevanten Systemdokumentationen, Prozessbeschreibungen und IT-Plattformen.

6.2 Abrufe aus der Rahmenvereinbarung, Leistungserfassung & Fakturierung

Alle Unterstützungsleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Der Abruf an Unterstützungsleistungen erfolgt mittels SAP-Bestellungen als Kontingent auf Jahresbasis.

Der Abruf von Unterstützungsleistungen erfolgt ausschließlich durch den Auftraggeber nach vorheriger Absprache mit dem Auftragnehmer.

Auf Basis des Rahmenvereinbarung können Dienstleistungsabrufe auf Kontingentbasis erfolgen. Die durch den Auftragnehmer erbrachten Unterstützungsleistungen werden im Leistungserfassungssystem der BwFuhrparkService GmbH durch den jeweiligen externen Mitarbeiter erfasst.

Die dokumentierten erbrachten Dienstleistungen werden dann durch einen verantwortlichen Mitarbeiter der BwFuhrparkService GmbH sachlich und formal geprüft und freigegeben.

Der Auftragnehmer erhält nach dem erbrachten Leistungsmonat die freigegebene Leistungsübersicht digital als rechnungsbegründende Unterlagen.

Diese reicht er dann zusammen mit der monatlichen Rechnung und in digitaler Form, entsprechend dem XRechnung-Standard, beim Auftraggeber ein.

Der Auftragnehmer erhält durch den Auftraggeber vorab eine Einweisung in den Leistungserfassungsprozess und die Rechnungsstellung.

Die LES-Richtlinie der BwFPS wird den Bietern als Dokumentenhandbuch nach Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt und enthält ausschließlich konkretisierende Regelungen zum Leistungserfassungsprozess.

Vom Zeitpunkt der Abrufe müssen freie Kapazitäten für die Übernahme der Tätigkeiten in den entsprechenden Losen bereitgestellt werden.

6.3 Ansprechpartner

Der Auftragnehmer der losspezifischen Rahmenvereinbarung nennt dem Auftraggeber im Rahmen der Angebotsphase einen Service Manager (s. losspezifisches Angebotsformular). Dieser fungiert als zentraler Ansprechpartner für Bedarfe und Anforderungen des Auftraggebers auf fachlicher und kaufmännischer Ebene.

Der Auftraggeber nimmt nach Erteilung des Zuschlages fachlich Kontakt mit dem Auftragnehmer auf. Die zuständigen Ansprechpartner des Auftraggebers werden dem jeweiligen Auftragnehmer der losspezifischen Rahmenvereinbarung mit Zuschlagserteilung benannt.

6.4 Supportzeiten / Servicezeiten

Der Auftragnehmer stellt seine Leistungen während der folgenden Servicezeiten zur Verfügung:

- Montag bis Donnerstag: 07:30 Uhr bis 17:30 Uhr
- Freitag: 07:30 Uhr bis 15:00 Uhr

(ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage)

- zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber explizit vereinbarte Zeiten, die außerhalb der oben definierten Servicezeiten liegen

Reaktionszeiten: Der Auftragnehmer verpflichtet sich, innerhalb der nachfolgenden Fristen auf gemeldete IT-Störungen zu reagieren:

- Höchste: Reaktionszeit innerhalb von 1 Stunde (Arbeitstag, 08:00–17:00 Uhr)
- Hoch: Reaktionszeit innerhalb von 4 Stunden (Arbeitstag, 08:00–17:00 Uhr)
- Mittel: Reaktionszeit innerhalb von 1 Arbeitstag
- Niedrig: Reaktionszeit innerhalb von 2 Arbeitstagen
- Niedrigste: Reaktionszeit innerhalb von 3 Arbeitstagen

Die Einstufung der Priorität erfolgt durch den Auftraggeber. Die Reaktionszeit gilt, als eingehalten, wenn der Auftragnehmer innerhalb der Frist mit der Analyse oder Lösung der Störung beginnt und dies dokumentiert.

6.5 Ticketsystem des Auftraggebers

Support:

Als Ticketsystem wird Jira (Atlassian) verwendet. Die Anlage und Beauftragung von Tickets (insbesondere Incidents, Changes, sowie Service-Requests) erfolgt durch den IT-Support des Auftraggebers über JIRA.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle Bearbeitungen ausschließlich in den Jira Tickets durchzuführen.

Dies umfasst insbesondere die vollständige Dokumentation der Bearbeitungsschritte, die Pflege des Ticketstatus entsprechend dem Bearbeitungsfortschritt und die Dokumentation von Lösungen und Workarounds.

Eine Bearbeitung außerhalb von Jira ist nicht zulässig bzw. im Nachgang im Ticket zu dokumentieren.

Das Monitoring und Reporting erfolgt auf Basis der in Jira erfassten Daten durch den Auftraggeber. Die daraus resultierenden Auswertungen bilden die Grundlage für die quartalsweisen Lieferantengespräche.

Weiterentwicklung:

Für die Weiterentwicklung wird ebenfalls Jira eingesetzt.

Die Beauftragung von Anforderungen erfolgt durch den jeweiligen Application Manager des Auftraggebers über Jira.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, beauftragte Anforderungen ausschließlich auf Basis der in Jira dokumentierten Inhalte umzusetzen und Arbeitsergebnisse entsprechend zu dokumentieren.

Sprache:

Die offizielle Sprache ist Deutsch.

Sämtliche Kommunikation, Dokumentation sowie die Bearbeitung und Pflege von Tickets in Jira erfolgt in deutscher Sprache.

7 Leistungszeitraum

Es wird angestrebt losspezifisch, einen EVB IT Dienstleistungsvertrag abzuschließen.

Die Laufzeit der losspezifischen Rahmenvereinbarungen beginnt am 01.01.2027, spätestens jedoch mit Zuschlagserteilung, und ist zunächst bis zum 31.12.2027 befristet. Die losspezifische Rahmenvereinbarung verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag vom Auftraggeber nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.

Eine solche Verlängerung ist je losspezifischer Rahmenvereinbarung maximal dreimal möglich, somit endet die Laufzeit der jeweiligen losspezifischen Rahmenvereinbarung nach 48 Monaten, spätestens jedoch am 31.12.2030.

8 Preisgestaltung und Vergütung

In der **Anlage_Preisblatt** gibt der Bieter losspezifisch auf Basis der folgenden Angaben Tagessätze an. Die Preise sind in Euro netto aufzuführen. Alle aufgeführten Positionen müssen bepreist werden.

Sämtliche Preise sind in Euro und netto aufzuführen. Alle aufgeführten Positionen müssen bepreist werden. Die Preise für die im Preisblatt benannten Unterstützungsleistungen sind in Form von pauschalen Tagessätzen anzugeben. Diese Tagessätze beinhalten alle Spesen und Reisekosten. Auch Reisezeiten und Übernachtungskosten werden nicht gesondert vergütet. Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlich erbrachter Leistung (Aufwand).

Leistungsart	Abrechnung	Anmerkung
Support (Incidents, Changes aus Incidents, Problems, Service-Requests, Events & Monitoring, regelmäßige Servicemeetings)	Monatliche Servicepauschale in Euro	Die Vergütung für den Support erfolgt auf Basis der im Preisblatt angegebenen monatlichen Servicepauschale. Grundlage für die Ermittlung der Servicepauschale ist die durchschnittliche Anzahl der Tickets pro Monat, welche dem Auftragnehmer zur Analyse und Lösung zugeteilt wurde. Es wurden für das jetzige Mengengerüst die historischen Daten aus den Jahren 2025 und 2026 verwendet. Es erfolgt quartalsweise ein Lieferantengespräch zur Ermittlung eines etwaigen Anpassungsbedarfs insbesondere bei neuen zusätzlichen Themen, die in den Support übergeben werden oder bei einem nachhaltigen Rückgang der Tickets bei auslaufenden Services. Das Monitoring der Tickets erfolgt gem. Ziffer 6.6 Bedingungen für eine Änderung der Servicepauschale sind folgende: Der Supportaufwand in PT verringert oder vergrößert sich über ein Quartal hinweg um 20% oder mehr. Dies wird dadurch messbar, weil die Aufwände für die Servicepauschale seitens des

		externen Dienstleisters im Leistungserfassungssystem (LES) des Auftraggebers eingegeben werden müssen, auch wenn diese als monatliche Pauschale abgerechnet werden. Die Servicepauschale kann, wenn diese Voraussetzungen vorliegen, nach Abstimmung zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber zu folgenden Konditionen angepasst werden: (Tatsächlich erbrachter Supportaufwand des laufenden Quartals - ursprüngliche Servicepauschale) x 0,5 + ursprünglich angepasste Servicepauschale = Neue angepasste Servicepauschale Beispiel: Die monatliche Servicepauschale beträgt ursprünglich 10.000 Euro. Der tatsächliche Supportaufwand erhöht sich über ein Quartal auf 16.000 Euro. Die Differenz beträgt 6.000 Euro. Somit kann die monatliche Servicepauschale ab dem folgenden Monat um 3.000 Euro auf 13.000 Euro erhöht werden. Mit den Supportkosten sind alle Kosten abgedeckt, die durch die Erbringung der Leistung je Los entstehen. Dies betrifft neben der Bearbeitung der Fälle insbesondere auch das proaktive monatliche Reporting und die Servicemeetings per remote oder vor-Ort beim Auftraggeber sowie in Los 1 die Early Morning Checks. Die Servicepauschale wird monatlich am Anfang des Leistungsmonats vergütet.
--	--	--

Weiterentwicklung (Design + Implementierung Anforderungen)	Dienstleistungs- abrufe (Abrechnung nach Aufwand) Differenzierung nach: • Tagessatz Weiter- entwicklung Senior / Junior – Remote • Tagessatz Weiter- entwicklung Senior / Junior - Vor Ort inklusive aller Reisekosten, Reisezeiten & Spesen	Es ist eine Preisdifferenzierung nach Seniorität (Junior/Senior) sowie nach Einsatzort (Bei Auftraggeber vor Ort / Remote) vorzunehmen. Für den vor Ort - Einsatz sind für den Stundensatz alle Reisekosten und Spesen zu inkludieren. Auch Reisezeiten werden nicht gesondert vergütet. Die Aufwände für die Weiterentwicklung werden auf Basis der rechnungsbegründenden Unterlagen aus dem LES monatlich rückwirkend vergütet.
---	---	--

9 Nachhaltigkeits- und Ethikstandards

Die BwFPS legt großen Wert auf Nachhaltigkeit, soziale Verantwortung und ethisches Geschäftsverhalten. Vom Auftragnehmer wird daher erwartet, dass dieser in den nachfolgenden Bereichen seinen Beitrag dazu leistet.

- Soziale Verantwortung:

Der Auftragnehmer muss sich für die Förderung von Arbeitsrechten, Vielfalt und Inklusion sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einsetzen.

Grundlegend hierfür sind die ILO-Kernarbeitsnormen, welche das Ziel verfolgen, für menschenwürdige Arbeitsbedingungen und einen hinreichenden Arbeitsschutz zu sorgen sowie die Kinderarbeit abzuschaffen. Die ILO-Kernarbeitsnormen stellen internationale Arbeits- und Sozialstandards dar. Mit Angebotsabgabe garantiert der Bieter, dass er die Vorgaben der ILO-Kernarbeitsnormen beachtet und während der Vertragslaufzeit einhält.

Durch die Angebotsabgabe garantiert der Bieter zusätzlich, dass er die Anforderungen der jeweils gültigen Fassung des Mindestlohngesetzes sowie des Arbeitnehmer-Entgeltgesetzes einhält. Als Auftragnehmer ist er verpflichtet, jährlich, spätestens zum 30.06. eines laufenden Jahres, die **Anlage Verpflichtungserklärung zum Arbeitnehmer-Entsendegesetz und Mindestlohn-Gesetz** an den Auftraggeber zu übersenden.

- Ethik und Integrität:

Der Auftragnehmer muss die ethischen Standards in seinen Geschäftspraktiken einhalten, Korruption bekämpfen und transparente Geschäftsbeziehungen pflegen.

Durch die Angebotsabgabe erklärt der Bieter seinen festen Willen, jeglicher Form der Korruption entgegenzuwirken. Zusätzlich verpflichtet er sich als Auftragnehmer, dass er und seine Mitarbeiter die Regelungen im Verhaltenskodex gegen Korruption (**Anlage Bundesregierung Verhaltenskodex gegen Korruption**) einhält.

10 Besondere Auflagen des Bundesministeriums für Verteidigung

Der Auftraggeber wird der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch das Bundesministerium der Verteidigung, dieses vertreten durch das Bundesamt für Ausrüstung, Informationstechnik und Nutzung der Bundeswehr (nachfolgend „BAAINBw“ genannt), Ferdinand-Sauerbruch-Str. 1, 56073 Koblenz, auf Wunsch Einsicht in alle Angebote, Verträge sowie bei der Vertragsdurchführung entstehenden Unterlagen und Dateien, gewähren. Das Bundesamt für Ausrüstung, und Nutzung der Bundeswehr ist berechtigt, Kopien zu fertigen. Das BAAINBw ist berechtigt, jederzeit in die Rechte und Pflichten der Verträge einzutreten.

Zur Erreichung des Ziels der Sicherstellung der Leistungserbringung in Notstands- und Krisenlagen findet auf Verträge und Leistungsbeziehungen zwischen dem Auftraggeber und seinen Auftragnehmern das Bundesleistungsgesetz Anwendung.

Alle Auftragnehmer und ggf. deren Unterauftragnehmer erklären sich mit Abgabe eines Angebots bereit, diesen Auflagen zu folgen.

11 Verbindlichkeit der Leistungsbeschreibung

Die Forderungen und Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung sind verbindlich. Eine Nichtberücksichtigung führt zum Ausschluss des Angebots.

Fehlende Preisangaben können zum Ausschluss des Angebotes führen.