



Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung

Vergabenummer: BR-2026-0015

Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb

**„Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die
ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle“**

München, 22. Juli 2026

	Bayerischer Rundfunk	2 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkungen	7
1.1	Allgemeine Informationen zum Projekt	7
1.2	Zielsetzung	7
1.2.1	Auftraggeber (AG)	8
1.2.2	ARD	9
1.2.3	Deutschlandradio	9
1.2.4	Deutsche Welle	10
1.2.5	IVZ	10
1.2.6	Bezeichnungen im Text	11
2	Architektur und Zielbild des zukünftigen zentralen ServiceDesks	12
2.1	Ausgangslage und Einstiegsriterien der RFAs	12
2.1.1	Reifegradmodell und Reifegradermittlung	12
2.2	Grundsätze der Transitionsteuerung und Betriebsintegration	13
2.2.1	Bieterkonzept „BK-01 - Transition- und Transformationskonzept“	13
2.3	Phasenmodell	14
2.3.1	Initiale Transition-Phase	14
2.3.2	Transition während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung	14
2.4	Vorgehensmodell zur Transition und Integration der Rundfunkanstalten (RFAs) und GSEAs	14
2.5	Governance- und Rollenmodell des zukünftigen zSD	14
2.5.1	Bieterkonzept „BK-02 – Governance-, Rollen- und Betriebsmodell“	15
2.5.2	Zielbild und Governance-Leitbild	15
2.5.3	Governance-Architektur des zukünftigen zSD	16
2.5.4	Rollenmodell der Auftraggeberseite	17
2.5.5	Rollenmodell des Auftragnehmers	19
2.5.6	Gremien- und Steuerungsstruktur	20
2.5.7	Steuerungszyklen	20
2.5.8	Kommunikations- und Eskalationsmatrix	21
2.5.9	RASCI-Modell	21
2.5.10	Abgrenzungsgrundsätze	22
2.5.11	Zielzustand	22
2.6	Service Excellence Management (SEM)	23
2.6.1	Zielsetzung	23
2.6.2	Bieterkonzept „BK-04 – Service Excellence Management“	23
2.6.3	Leistungsumfang	24
2.6.4	Ticket Quality Management	24
2.6.5	Ticket Lifecycle Management	24
2.6.6	Wissensmanagement	25
2.6.7	Governance und Zusammenarbeit	25
2.6.8	Mandatierung	25
2.6.9	Personelle Ausgestaltung	25
2.7	Innovation & Transformation Office (ITO)	26
2.7.1	Zielsetzung	26
2.7.2	Bieterkonzept „BK-06 - Innovations- und Automatisierungskonzept“	26

	Bayerischer Rundfunk	3 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.7.3	Leistungsumfang	26
2.7.4	Innovations-Backlog zSD	26
2.7.5	Governance und Entscheidungsprozess	27
2.7.6	Bereitzustellende Rollen	27
2.7.7	Projektmethodik	27
2.7.8	Reporting und Transparenz	28
2.7.9	Risiko- und Änderungsmanagement	28
2.7.10	Wissenstransfer und Projektschluss	28
2.7.11	Abrufmodell	28
2.8	Performance Management Framework (PMF)	29
2.8.1	Zielsetzung	29
2.8.2	Performance-Management-Konzept des Bieters	29
2.8.3	Service Level Agreements (SLA)	29
2.8.4	Key Performance Indicators (KPI)	30
2.8.5	Experience Level Agreements (XLA)	30
2.8.6	Leistungsabweichungen, Pönalen und Malusregelungen	30
2.8.7	Performance Reporting	31
2.8.8	Ticket-Lifecycle-Kennzahlen	31
2.8.9	Continual Service Improvement (CSI)	31
2.8.10	Performance Governance	32
2.8.11	Anlagen	32
3	Leistungsgegenstand	33
3.1	Beschreibung der Leistungssegmente	33
3.2	Zeitplanung von Vergabe, Transition und Start der Leistungserbringung	34
3.3	Transition Telefonsupport (TS)	35
3.3.1	Leistungsumfang und Anforderungen TS-Transition	35
3.3.2	Leistungsziele	35
3.3.3	Beistellung einer RFAs	36
3.3.4	Abnahme der Transition	37
3.4	Transition-Phase Field Service (FS)	38
3.4.1	Leistungsumfang und Anforderungen der FS-Transition	38
3.4.2	Beistellungen und Mitwirkungspflichten	39
3.4.3	Abnahme der FS-Transition	40
3.5	Betriebsphase Telefonsupport (TS)	40
3.5.1	Leistungsziele Telefonsupport (TS)	42
3.6	Betriebsphase Field Service (FS)	43
3.6.1	Leistungsziele FieldService (FS)	43
4	Serviceelemente und Prozesse	45
4.1	Serviceportfolio und Servicekatalog	45
4.2	Wissensmanagement	47
4.2.1	Bieterkonzept „BK-05 – Wissensmanagement“	48
4.3	Beschreibung der Prozesse	49
4.3.1	Erläuterung der Folgeschritte auf Basis der Abbildung 5: Prozess Incident Management ..	49
4.3.2	Erläuterung der Service-Request-Behandlung auf Basis von Abbildung 6: Prozess Fulfillment zSD	51
4.4	Servicelevel Agreements (SLAs), Key Performance Indicators (KPIs) und Experience Level Agreements (XLAs)	51
3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung		Seite 3 von 103

	Bayerischer Rundfunk	4 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4.4.1	Telefonsupport (TS).....	51
4.4.2	Field Service (FS).....	52
4.5	Kriterien zur Ticketqualität.....	52
4.6	Servicezeiten.....	52
4.6.1	Servicezeitenmodell zSD-Telefonsupport.....	52
4.6.2	Leistungsniveau der Servicezeiten.....	54
4.6.3	Preis- und Buchungsmodell.....	55
4.6.4	Servicezeitenmodell FieldService (FS).....	56
5	Mengengerüste und Standorte.....	58
5.1	Abnahmemengen.....	58
5.1.1	Anzahl der IT-Arbeitsplätze.....	58
5.1.2	TS-Tickets.....	59
5.1.3	FS-Mengen (Einsätze und Stunden).....	60
5.1.4	Personentage für Rollout und Projekte.....	61
5.1.5	Software.....	61
5.1.6	Geräte (Hardware).....	62
5.2	Standorte.....	62
5.3	Mehrung und Minderung von Serviceelementen im FS.....	62
6	Informationssicherheit.....	63
6.1	Zutritts-, Zugangs- und Zugriffregelungen.....	63
6.2	Verschwiegenheitsverpflichtung.....	64
6.3	Sicherheits- und Compliance-Bestimmungen.....	64
6.4	Sicherheit von Daten, Systemen und Zugriffen.....	65
7	Personal- und Kompetenzmanagement.....	67
7.1	Allgemeine Anforderungen.....	67
7.2	Zielbild.....	67
7.3	Grundsätze der Personalbereitstellung und Kompetenzsicherung.....	67
7.4	Bieterkonzept „BK-08 Personal-, Kompetenz- und Organisationskonzept“.....	67
7.5	Qualifizierung, Weiterbildung und Wissenserhalt.....	68
7.6	Sprachliche Anforderungen.....	68
7.7	Personalstabilität und Kontinuität der Leistungserbringung.....	69
7.8	Personalwechsel und Wissenstransfer.....	69
8	Tools und technische Betriebsumgebung.....	70
8.1	ARD-Ticketsystem.....	71
8.2	SACM- und Asset-Management-Systeme.....	72
8.3	Fernwartung.....	72
8.4	Netzwerkanbindung und Kommunikationsinfrastruktur.....	73
8.5	Kommunikations-, ACD- und Omni-Channel-Plattform.....	74
9	Dokumentation.....	76
9.1	Betriebsführungshandbuch (BFH).....	76
9.1.1	Struktur und Inhalte des BFH.....	76
9.1.2	BFH Telefonsupport (TS).....	77
9.1.3	BFH Field Service (FS).....	77
9.1.4	Qualitätssicherung und Fortschreibung des BFH.....	78
9.2	Ticket Dokumentation.....	79

	Bayerischer Rundfunk	5 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

9.2.1	FAQ- und Wissensdatenbank	79
9.3	Service Katalog	79
9.4	Reporting, Service Reviews und kontinuierliche Serviceverbesserung	80
9.4.1	Operatives Reporting und SLA-/KPI-Auswertungen	81
9.4.2	Reporting zur Leistungsabrechnung	82
9.4.3	Dashboard- und Datenzugriff	82
9.4.4	CSI-/KVP-Reporting	82
10	Governance, Steuerung und Zusammenarbeit im Auftragsfall	84
10.1	Vertragsdurchführung und Betriebsverantwortung	84
10.2	Leistungserbringung an Standorten der Rundfunkanstalten	84
10.3	Audit- und Kontrollrechte	85
10.4	Governance- und Steuerungsgremien	85
10.4.1	Projektlenkungsausschuss (Steuerungsgruppe)	86
10.4.2	Zentraler Betriebsführungskreis (zentrales ServiceDesk-Management)	86
10.4.3	Lokaler Betriebsführungskreis (lokales ServiceDesk-Management)	86
10.4.4	Change-Advisory-Board (CAB)	87
10.5	Änderungsmanagement	87
10.5.1	Change-Management-Prozess	87
10.5.2	Kostenneutrale Änderungen	88
10.5.3	Kostenrelevante Änderungen	88
10.5.4	Qualitätssicherung bei Wiedereröffnungen	89
11	Ort der Leistungserbringung	90
11.1	Transition	90
11.2	Betrieb Telefonsupport (TS)	91
11.3	Betrieb Field Service (FS)	91
12	Preis- und Vergütungsmodell	92
12.1	Grundsätze	92
12.2	Architektur des Vergütungsmodells	92
12.3	Preisgruppen	92
12.4	Transition	93
12.5	Betrieb Telefonsupport	93
12.6	Einheitlicher Ticketpreis im Telefonsupport	93
12.7	Servicezeiten Telefonsupport	94
12.8	FieldService	95
12.9	Projektmanagement, Projekt- und Sonderleistungen	95
12.10	Optionale Leistungen und zusätzliche Kapazitäten	96
12.11	Exit-Leistungen	96
12.12	Referenzmengen und Referenzstrukturen	97
12.13	Volumenkorridore	97
12.14	Preisgleitung	97
12.15	Preisbestandteile und Kalkulationsverantwortung	97
12.16	Abrechnungsgrundlagen	98
12.17	Änderungen von Leistungsumfängen	98
12.18	Reisekosten, Nebenkosten und Zuschläge	98
12.19	Verknüpfung mit Leistungsqualität	99
12.20	Preisgültigkeit und Ausschluss einseitiger Preisänderungen	99

	Bayerischer Rundfunk	6 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

12.21	Unternehmerrisiko	99
12.22	Schlussregelung	100
13	Abkürzungsverzeichnis	101
14	Anlagen.....	103

Tabellenverzeichnis

TABELLE 1:	TERMINPLAN	34
TABELLE 2:	VOLUMEN DER TICKETS DER RFAS P. A.	59
TABELLE 3:	VOLUMEN FS-MENGEN ÜBERSICHT DER FS-EINSÄTZE DER TICKETS DER RFAS P. A.	60
TABELLE 4:	VOLUMEN PERSONENTAGE ROLLOUT UND PROJEKTE P.A.	61

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1:	STEUERUNGSARCHITEKTUR DES ZUKÜNFTIGEN ZSD.....	15
ABBILDUNG 2:	WORKFLOW LEISTUNGSSEGMENTE.....	34
ABBILDUNG 3:	WORKFLOW SERVICEPORTFOLIO UND SERVICEKATALOG	46
ABBILDUNG 4:	ZUKUNFTSMODELL ZSD	48
ABBILDUNG 5:	PROZESS INCIDENT MANAGEMENT.....	49
ABBILDUNG 6:	PROZESS REQUEST FULFILLMENT ZSD	50
ABBILDUNG 7:	SERVICEZEIT-MODELL ZSD-TELEFONSUPPORT (TS)	53
ABBILDUNG 8:	SERVICEZEIT-MODELL ZSD-FIELDSERVICE (FS)	57
ABBILDUNG 9:	ABRECHNUNGSMODELL TELEFONSUPPORT (TS)	94
ABBILDUNG 10:	ABRECHNUNGSMODELL FIELDSERVICE (FS)	95

	Bayerischer Rundfunk	7 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

1 Vorbemerkungen

1.1 Allgemeine Informationen zum Projekt

Unter der Federführung des Bayerischen Rundfunks (BR) als Lead Buyer wird mit diesem EU-weiten Vergabeverfahren die Erbringung von Leistungen für einen zentralen ServiceDesk der ARD, des Deutschlandradios (DR) und der Deutschen Welle (DW) neu ausgeschrieben.

Das Vorhaben knüpft an den seit September 2019 bestehenden zentralen ServiceDesk (zSD) an und entwickelt dessen Betriebsmodell unter Berücksichtigung der im laufenden Betrieb gewonnenen Erkenntnisse sowie identifizierter Optimierungspotenziale konsequent weiter. Ziel ist die Etablierung eines zukunftsfähigen, skalierbaren und mandantenfähigen ServiceDesk-Modells, das den Anforderungen einer föderal organisierten Medienlandschaft gerecht wird.

Im Rahmen der Vorbereitungsphase wurden sowohl die bestehenden Betriebsprozesse als auch die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen umfassend analysiert. Die daraus abgeleiteten Zielbilder und Anforderungen sind Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung sowie der zugehörigen Anlagen.

Das grundlegende Leistungskonstrukt – bestehend aus einem zentralen Telefonsupport (TS) als Single Point of Contact sowie einem dezentral organisierten Field-Service (FS) zur Vor-Ort-Leistungserbringung – bleibt erhalten und wird funktional sowie strukturell weiterentwickelt.

Die Leistungserbringung erfolgt in einem Mehrmandantenmodell für mehrere organisatorisch eigenständige Rundfunkanstalten (RFAs) und Gemeinschaftseinrichtungen der ARD (GSEA) mit jeweils unterschiedlichen Strukturen, Anforderungen und technischen Umgebungen. Daraus ergibt sich eine erhöhte Komplexität in der Betriebsorganisation, insbesondere im Hinblick auf Governance, Skalierbarkeit, Standardisierung und gleichzeitige Berücksichtigung anstaltsspezifischer Besonderheiten.

Das Leistungsmodell muss unterschiedliche organisatorische, technische und prozessuale Ausprägungen sowie unterschiedliche Entwicklungs- und Reifegrade der beteiligten Rundfunkanstalten unterstützen, ohne die Einheitlichkeit, Vergleichbarkeit und Steuerbarkeit des gemeinsamen Serviceverbundes zu beeinträchtigen.

1.2 Zielsetzung

Ziel des Vergabeverfahrens ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung mit einem Auftragnehmer zur Umsetzung und zum Betrieb eines zentralen ServiceDesk II (zSD) im Sinne eines integrierten Outtasking-Modells.

Der Auftragnehmer übernimmt hierbei die Gesamtverantwortung für die Leistungserbringung in den definierten Leistungssegmenten (vgl. Kapitel 3.1) und stellt sicher, dass die Services über alle beteiligten RFAs und GSEA hinweg in konsistenter Qualität, unter Einhaltung definierter Servicelevel sowie unter Berücksichtigung der jeweiligen spezifischen Anforderungen erbracht werden.

Besondere Bedeutung kommt dabei folgenden Zielsetzungen zu, welche im Dokument „Beschreibung zum Teilnahmewettbewerb“ näher beschrieben sind:

	Bayerischer Rundfunk	8 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- **Sicherstellung eines stabilen, unterbrechungsfreien Betriebs** auch in komplexen Übergangs- und Skalierungsszenarien
- **Etablierung eines mandantenfähigen Betriebsmodells**, das sowohl standardisierte Prozesse als auch anstaltsspezifische Anforderungen abbildet
- **Skalierbarkeit der Leistungserbringung** im Hinblick auf sich verändernde Nutzerzahlen, Ticketvolumina und die Integration weiterer Teilnehmer
- **Kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität** im Sinne eines proaktiven, datenbasierten Servicemanagements
- **Nachhaltige Weiterentwicklung des ServiceDesk-Modells** unter Berücksichtigung technologischer Innovationen und organisatorischer Anforderungen der ARD

Ziel des Vergabeverfahrens ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung mit einer **Grundlaufzeit von 48 Monaten** sowie vier **automatischen** Verlängerungsoptionen um jeweils 12 weitere Monate bis zu einer maximalen Gesamtlaufzeit von 96 Monaten

Die gewählte Vertragslaufzeit ermöglicht einen flexiblen und steuerbaren Rahmen, um notwendige technologische Weiterentwicklungen einzubinden und Risiken einer nicht zeitgerechten Umsetzung, die bei der Einhaltung der Regellaufzeit bestehen würden, zu minimieren.

Die Verlängerung der Regellaufzeit der Rahmenvereinbarung auf eine maximale Laufzeit von 8 Jahren ist insbesondere aufgrund der hohen Komplexität des Projekts sowie der fortlaufenden Einführung innovativer Leistungsbestandteile gegeben und einem separaten Vergabevermerk belastbar begründet.

1.2.1 Auftraggeber (AG)

Der Bayerische Rundfunk (BR) übernimmt für dieses Vergabeverfahren sowie für die spätere Vertragsdurchführung die Rolle des zentralen Auftraggebers (AG) und fungiert als Lead Buyer im Namen der teilnehmenden Rundfunkanstalten der ARD, des Deutschlandradios und der Deutschen Welle.

Die Auftraggeber der ausgeschriebenen Leistungen sind die jeweils am zSD beteiligten Rundfunkanstalten (Bezugsberechtigte) inkl. der Gemeinschaftseinrichtungen der ARD (GSEA) (vgl. Verfahrensunterlagen) – im Folgenden „der Auftraggeber (AG)“ benannt.

Der BR ist verantwortlich für die Durchführung des Vergabeverfahrens, den Abschluss der Rahmenvereinbarung sowie die übergreifende Steuerung und Koordination der Leistungserbringung im Betrieb des zSD.

Im Rahmen der fachlichen Vertragsführung wird ein durch den AG ein zentrales ServiceDesk Management eingesetzt, welches als übergeordneter Ansprechpartner für alle betrieblichen und leistungsbezogenen Fragestellungen fungiert und die Einhaltung der vereinbarten Qualitäts- und Leistungsziele sicherstellt.

Die kommerzielle Vertragsführung sowie alle vertragsrechtlichen Belange liegen beim Einkauf des BR.

	Bayerischer Rundfunk	9 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Zusammenarbeit zwischen AG und Auftragnehmer erfolgt im Rahmen einer klar definierten Governance-Struktur, die eine abgestimmte Steuerung über alle beteiligten Rundfunkanstalten hinweg gewährleistet. Details hierzu sind in Kapitel 10 „Governance im Auftragsfall“ beschrieben.

1.2.2 ARD

Die ARD (Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland) ist ein Verbund aus derzeit neun rechtlich selbstständigen, staatsunabhängigen Landesrundfunkanstalten sowie der Deutschen Welle als international ausgerichtetem Mitglied.

Die Rundfunkanstalten der ARD erbringen gemeinsam ein vielfältiges und umfassendes Medienangebot in den Bereichen Fernsehen, Hörfunk, digitale Plattformen sowie Online-Dienste. Darüber hinaus bestehen enge Kooperationen mit weiteren öffentlich-rechtlichen Institutionen, insbesondere im Rahmen gemeinschaftlich betriebener Angebote und Infrastrukturen.

Die organisatorische Struktur der ARD ist föderal geprägt. Die einzelnen RFAs agieren eigenständig in ihren jeweiligen Verantwortungsbereichen, unterscheiden sich in Größe, technischer Ausstattung, regionaler Verteilung sowie in ihren spezifischen organisatorischen und prozessualen Rahmenbedingungen.

Für den Betrieb des zentralen ServiceDesk (zSD) bedeutet dies, dass die Leistungserbringung in einem Umfeld erfolgt, das durch eine Vielzahl heterogener Anforderungen und Strukturen gekennzeichnet ist. Gleichzeitig besteht die Notwendigkeit, über alle beteiligten RFAs hinweg einheitliche Qualitätsstandards, Prozesse und Steuerungsmechanismen zu etablieren.

Der Auftragnehmer hat diese Rahmenbedingungen bei der Konzeption und Erbringung seiner Leistungen zu berücksichtigen und ein Betriebsmodell umzusetzen, das sowohl eine hohe Standardisierung als auch die erforderliche Flexibilität zur Abbildung anstaltsspezifischer Besonderheiten gewährleistet.

1.2.3 Deutschlandradio

Das Deutschlandradio (DLR) ist eine bundesweit tätige öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt mit Sitz in Köln und Berlin und organisiert als rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts.

Als nationale Hörfunkanstalt nimmt das Deutschlandradio eine eigenständige Rolle innerhalb der öffentlich-rechtlichen Medienlandschaft ein und unterscheidet sich in seiner Struktur sowie in seinen organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen von den föderal organisierten Landesrundfunkanstalten der ARD.

Im Kontext des zentralen ServiceDesk (zSD) ist das Deutschlandradio integraler Bestandteil des Leistungsumfangs und in die übergreifenden Serviceprozesse eingebunden. Gleichzeitig sind die spezifischen Anforderungen, Strukturen und Betriebsgegebenheiten des Deutschlandradios im Rahmen der Leistungserbringung angemessen zu berücksichtigen.

	Bayerischer Rundfunk	10 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Services auch für das Deutschlandradio in der geforderten Qualität erbracht werden und eine konsistente Integration in das mandantenfähige Gesamtbetriebsmodell gewährleistet ist.

1.2.4 Deutsche Welle

Die Deutsche Welle (DW) ist der Auslandsrundfunk der Bundesrepublik Deutschland und als bundesunmittelbare öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt organisiert.

Im Unterschied zu den Landesrundfunkanstalten der ARD sowie dem Deutschlandradio wird die Deutsche Welle nicht durch den Rundfunkbeitrag finanziert, sondern aus Mitteln des Bundeshaushalts. Die fachliche Zuständigkeit liegt beim Beauftragten der Bundesregierung für Kultur und Medien.

Die Deutsche Welle betreibt ihre Standorte in Bonn (Hauptsitz) und Berlin und stellt ein internationales Medienangebot in derzeit 32 Sprachen bereit. Die Ausspielwege umfassen Fernsehen, Hörfunk sowie digitale Plattformen und Online-Dienste. Die Leistungserbringung erfolgt trimedial und richtet sich an ein weltweites Publikum.

Im Kontext des zentralen ServiceDesk (zSD) bringt die Deutsche Welle damit spezifische Anforderungen ein, die sich insbesondere aus ihrer internationalen Ausrichtung, der Mehrsprachigkeit sowie den unterschiedlichen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen ergeben.

Der Auftragnehmer hat diese Besonderheiten im Rahmen der Leistungserbringung zu berücksichtigen und sicherzustellen, dass die Services in ein konsistentes, mandantenfähiges Betriebsmodell integriert werden, ohne die spezifischen Anforderungen der Deutschen Welle zu beeinträchtigen.

1.2.5 IVZ

Das Informations-Verarbeitungs-Zentrum (IVZ) ist eine gemeinsame Einrichtung der ARD und des Deutschlandradios und wird im Rahmen einer öffentlich-rechtlichen Verwaltungsgemeinschaft betrieben. Es verfügt über keine eigene Rechtspersönlichkeit.

Das IVZ übernimmt zentrale Aufgaben im Bereich der Datenverarbeitung, der Bereitstellung von IT-Infrastrukturen sowie der Entwicklung und dem Betrieb von Anwendungen für die beteiligten RFAs. Hierzu zählen insbesondere Leistungen in den Bereichen Datenmanagement, Softwareentwicklung sowie betriebswirtschaftliche und archivbezogene IT-Anwendungen.

Im Unterschied zu den einzelnen RFAs tritt das IVZ im Kontext des zentralen ServiceDesk (zSD) nicht als eigenständiger organisatorischer Auftraggeber auf, sondern als integrierter Bestandteil der Gesamtorganisation mit spezifischen fachlichen und technischen Anforderungen. Das IVZ stellt in diesem Konstrukt somit lediglich eine weitere 2nd-Level-Einheit dar und nimmt nicht selbst als Kunde am zSD-Projekt teil.

Für die Leistungserbringung bedeutet dies, dass die durch das IVZ bereitgestellten Systeme und Services sowie deren besondere Betriebs- und Supportanforderungen in die Gesamtprozesse des

	Bayerischer Rundfunk	11 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

zSD einzubinden sind. Dabei ist insbesondere die enge Verzahnung mit den IT-Strukturen der beteiligten RFAs zu berücksichtigen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Leistungen auch im Zusammenspiel mit den durch das IVZ betriebenen Systemen in konsistenter Qualität erbracht werden und eine nahtlose Integration in das mandantenfähige Gesamtbetriebsmodell gewährleistet ist.

1.2.6 Bezeichnungen im Text

In Kapitel 13 sind die nachfolgend genutzten Abkürzungen erläutert.

	Bayerischer Rundfunk	12 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2 Architektur und Zielbild des zukünftigen zentralen ServiceDesks

2.1 Ausgangslage und Einstiegskriterien der RFAs

Für den bestehenden zentralen ServiceDesk (zSD) wurde ein Kriterienkatalog eingeführt, der die Mindestvoraussetzungen für die Aufnahme einer Rundfunkanstalt oder einer Gemeinschaftseinrichtung der ARD in den zentralen Betrieb definiert. Das Modell hat sich als wesentliches Instrument erwiesen, um eine stabile Ausgangsbasis für den Betrieb sicherzustellen, ein einheitliches Qualitätsniveau zu unterstützen und den föderalen Verbund organisatorisch und prozessual belastbar auszugestalten.

2.1.1 Reifegradmodell und Reifegradermittlung

Ergänzend zu den in Kapitel 2.1 beschriebenen Einstiegskriterien betreibt der Auftraggeber ein Reifegradmodell als zentrales Governance-, Qualitäts- und Entwicklungsinstrument des zSD.

Ziel des Reifegradmodells ist es, ein gemeinsames Qualitäts- und Serviceniveau innerhalb des Verbundes sicherzustellen, organisatorische, prozessuale und technische Standards zu harmonisieren sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der Serviceorganisationen nachhaltig zu unterstützen.

Alle Teilnehmer des zSD unterliegen denselben Reifegradanforderungen. Dies gilt sowohl für neu beitretende als auch für bereits bestehende Mitglieder des Verbundes.

Das Reifegradmodell dient nicht ausschließlich der Feststellung einer Eintrittsreife. Es unterstützt darüber hinaus die kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung des zSD und schafft die Grundlage für die Einführung und den Betrieb zukünftiger Serviceelemente, insbesondere in den Bereichen Self-Service, Automatisierung, Wissensmanagement, Omni-Channel-Kommunikation sowie KI-gestützte Services.

Die Bewertung erfolgt auf Basis eines durch den Auftraggeber definierten Kriterienkatalogs. Dieser umfasst organisatorische, prozessuale, technische und governancebezogene Anforderungen und unterscheidet zwischen verpflichtenden Mindestanforderungen (MUSS-Kriterien) und ergänzenden Entwicklungs- und Qualitätskriterien (KANN-Kriterien).

Für die Feststellung der Eintrittsreife sind die definierten Mindestanforderungen zu erfüllen. Darüber hinaus dürfen in den durch den Auftraggeber festgelegten Kernbereichen keine wesentlichen Defizite bestehen, welche die Stabilität, Betriebsfähigkeit oder Weiterentwicklungsfähigkeit des zSD beeinträchtigen könnten.

Der Auftraggeber führt Reifegradermittlungen und strukturierte Bewertungen sowohl vor der Aufnahme neuer Teilnehmer als auch im laufenden Betrieb durch. Ziel ist die frühzeitige Identifikation von Risiken und Entwicklungspotenzialen sowie die Förderung eines einheitlichen und nachhaltig belastbaren Serviceniveaus innerhalb des Verbundes.

Der Auftragnehmer unterstützt die Anwendung des Reifegradmodells aktiv und wirkt an dessen kontinuierlicher Weiterentwicklung mit. Hierzu stellt der Auftragnehmer die für Bewertungen

	Bayerischer Rundfunk	13 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

erforderlichen Informationen, Nachweise, Berichte und Dokumentationen in angemessener Form zur Verfügung.

Als integraler Bestandteil der gemeinsamen Serviceorganisation unterliegt auch der Auftragnehmer im Rahmen des Vergabeverfahrens sowie während der Vertragslaufzeit einer strukturierten Bewertung ausgewählter Reifegradkriterien. Ziel dieser Bewertungen ist die Sicherstellung eines dauerhaft hohen Qualitäts-, Governance- und Innovationsniveaus sowie die Förderung der kontinuierlichen Weiterentwicklung der gemeinsamen Serviceerbringung.

Die konkrete Ausgestaltung des Reifegradmodells, der Kriterienkataloge, der Bewertungsverfahren sowie möglicher Rezertifizierungsverfahren erfolgt durch den Auftraggeber und kann im Rahmen der Governance- und Weiterentwicklungsprozesse fortgeschrieben werden.

2.2 Grundsätze der Transitionsteuerung und Betriebsintegration

Die Transition sowie die spätere Betriebsübernahme erfolgen in enger Abstimmung zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer unter Berücksichtigung der spezifischen organisatorischen, technischen und prozessualen Rahmenbedingungen der jeweils betroffenen RFAs und GSEAs der ARD.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Transitionen strukturiert, nachvollziehbar, risikoarm und unterbrechungsfrei durchgeführt werden. Ziel ist die kontinuierliche Sicherstellung eines stabilen Betriebs während aller Übergangs- und Integrationsphasen.

Darüber hinaus sind im Rahmen der Transition die unterschiedlichen organisatorischen, technischen und betrieblichen Ausgangssituationen der beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen angemessen zu berücksichtigen.

2.2.1 Bieterkonzept „BK-01 - Transition- und Transformationskonzept“

Die konkrete methodische, organisatorische und technische Ausgestaltung der Transition obliegt dem Auftragnehmer. Zum Nachweis der fachlichen Leistungsfähigkeit für das vorgesehene Personal, hat der Bieter ein **Transition- und Transformationskonzept** einzureichen. Der Auftragnehmer hat in diesem Konzept die Vorgehensweise zur Integration und Umsetzung entsprechend darzustellen.

Das Konzept muss sowohl die Überführung der bereits etablierten Rundfunkanstalten und GSEAs in den zukünftigen zSD-Betrieb als auch die mögliche Integration weiterer RFAs und GSEAs während der Vertragslaufzeit berücksichtigen.

Das Konzept ist so auszugestalten, dass Beeinträchtigungen des laufenden Betriebs der RFAs und GSEAs auf ein Minimum reduziert werden können und wie ein stabiler und qualitätsgesicherter Betrieb während sämtlicher Transition- und Integrationsphasen gewährleistet werden kann.

Die konkreten Leistungsinhalte zur Transition des Telefonsupport (TS) und des Field Service (FS) sind in Kapitel 3.3 und 3.4 beschrieben.

Die Anforderungen an das Bieterkonzept ergeben sich aus den Anlagen „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14.

	Bayerischer Rundfunk	14 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.3 Phasenmodell

Die Transition ist generell in zwei Phasen zu unterscheiden:

2.3.1 Initiale Transition-Phase

Der Auftragnehmer stellt im Rahmen der Transition-Phase die Betriebsbereitschaft für einen stabilen, unterbrechungsfreien und vertragskonformen Betrieb des zentralen ServiceDesk (zSD) sicher. Dies erfolgt auf Grundlage der Anforderungen dieser Vergabeunterlagen, der Ergebnisse des Vergabeverfahrens sowie der Regelungen des im Zuschlagsfall abzuschließenden EVB-IT-Dienstleistungsvertrages.

Um die Betriebsbereitschaft für einen stabilen, unterbrechungsfreien und vertragskonformen Betrieb des zentralen ServiceDesk (zSD) sicherzustellen, muss die initiale Transition-Phase bereits im Vorfeld des eigentlichen Leistungsbeginns der Rahmenvereinbarung erfolgen. Diese unterliegt einer formalen Abnahme durch den Auftraggeber und schließt mit dieser ab.

Ziel der initialen Transition ist die strukturierte, risikoarme und qualitätsgesicherte Überführung der bestehenden sowie der künftig in den zSD zu integrierenden RFAs und GSEAs der ARD in den Regelbetrieb. Hierzu sind alle organisatorischen, prozessualen, personellen und technischen Voraussetzungen zu schaffen sowie die für den Betrieb erforderlichen Dokumentationen vollständig und nachhaltig bereitzustellen.

2.3.2 Transition während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung

Die Inhalte zur Transition im laufenden Betrieb sind in die Leistungssegmente des Telefonsupports (TS) und Field Service (FS) zu unterscheiden.

Die Leistungsinhalte sind in Kapitel 3.5 und 3.6 im Detail beschrieben.

2.4 Vorgehensmodell zur Transition und Integration der Rundfunkanstalten (RFAs) und GSEAs

Der Auftraggeber macht bewusst keine verbindliche Vorgabe hinsichtlich einer konkreten Reihenfolge, zeitlichen Staffelung oder Methodik der Transition. Ziel ist es vielmehr, den ANn die Möglichkeit zu geben, ihre jeweilige fachliche, organisatorische und technische Vorgehensweise im Wettbewerb darzustellen und zu begründen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die konkrete zeitliche Ausgestaltung einzelner Transition- und Integrationsschritte im weiteren Projektverlauf gemeinsam mit dem Auftragnehmer abzustimmen. Hieraus entsteht kein Anspruch auf gesonderte Vergütung, sofern sich die Änderungen innerhalb eines üblichen projektbezogenen Anpassungsrahmens bewegen.

2.5 Governance- und Rollenmodell des zukünftigen zSD

Die nachfolgenden Kapitel beschreiben die organisatorische und methodische Zielarchitektur des zukünftigen zentralen ServiceDesks. Governance, Service Excellence Management, Innovation & Transformation Office sowie das Project Management Framework bilden gemeinsam die zentralen Steuerungs- und Entwicklungsbausteine des Betriebsmodells.

	Bayerischer Rundfunk	15 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Organisationsbausteine Governance, Service Excellence Management, Innovation & Transformation Office und Project Management Framework bilden gemeinsam die zentrale Steuerungsarchitektur des zukünftigen zSD.

Dies wird anhand folgendem Schaubild verdeutlicht:

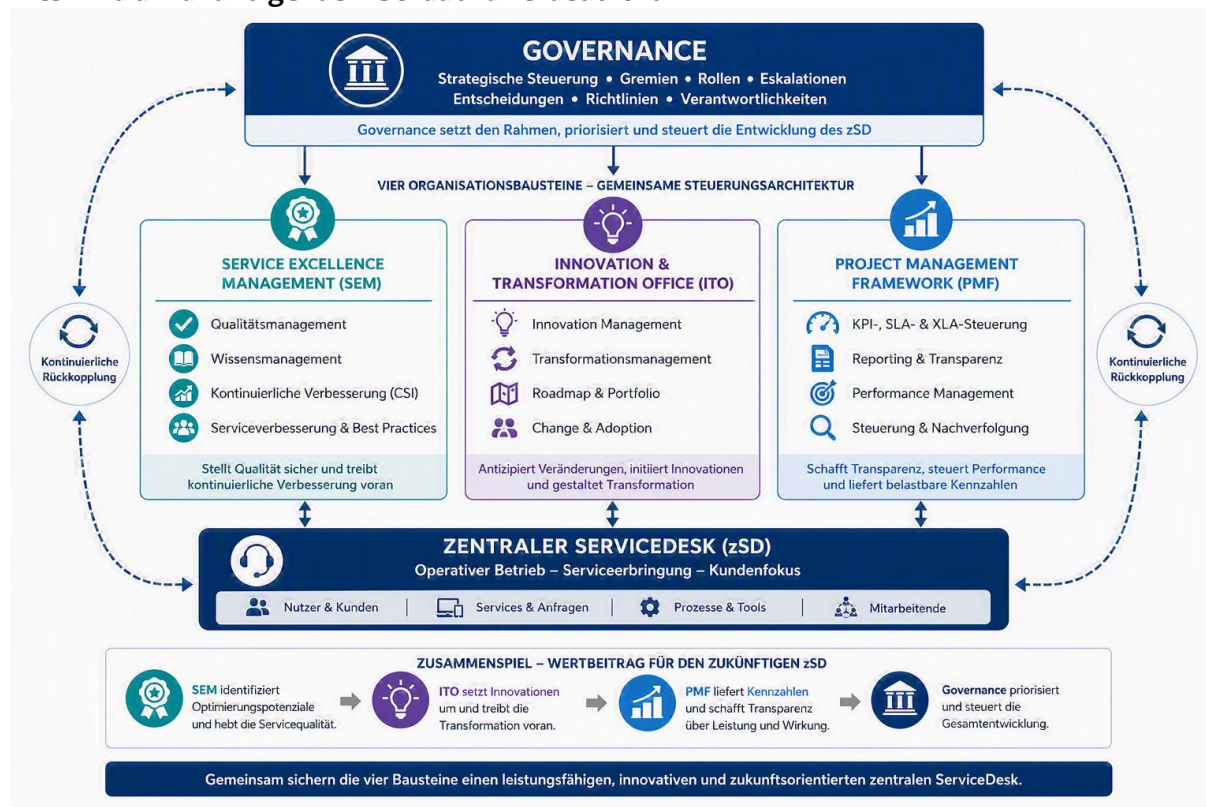


Abbildung 1: Steuerungsarchitektur des zukünftigen zSD

2.5.1 Bieterkonzept „BK-02 – Governance-, Rollen- und Betriebsmodell“

Der Bieter hat im Rahmen des Bieterkonzeptes „**BK-02 – Governance-, Rollen- und Betriebsmodell**“ darzustellen, wie er die in diesem Kapitel beschriebenen Governance-Grundsätze organisatorisch sowie definierten Anforderungen organisatorisch, personell und prozessual umsetzt. Die Anforderungen an Inhalt und Aufbau des Bieterkonzeptes ergeben sich aus Anlagen „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte“, vgl. Kapitel 14.

2.5.2 Zielbild und Governance-Leitbild

Das zukünftige zentrale ServiceDesk-Modell der ARD benötigt eine Governance, die klare Verantwortlichkeiten, schnelle Entscheidungswege, transparente Kommunikation und eine wirksame Steuerung über den gesamten Vertragslebenszyklus sicherstellt.

Governance im Sinne dieser Leistungsbeschreibung dient nicht der kleinteiligen Kontrolle des Auftragnehmers, sondern der gemeinsamen, transparenten und datenbasierten Steuerung der Servicequalität. Ziel ist eine belastbare Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber, teilnehmenden

	Bayerischer Rundfunk	16 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Rundfunkanstalten und Auftragnehmer, die auf klaren Rollen, nachvollziehbaren Entscheidungswegen, messbaren Qualitätszielen und kontinuierlicher Verbesserung basiert.

Die Governance des zukünftigen zSD folgt dabei folgenden Grundsätzen:

- eindeutige Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- klare Kommunikations- und Eskalationswege
- möglichst wenige operative Grauzonen
- schnelle und nachvollziehbare Entscheidungen
- geringe, aber wirksame Gremienlast
- ausreichende Steuerungsmöglichkeiten für alle teilnehmenden Rundfunkanstalten
- datengetriebene und KPI-basierte Steuerung
- Evidence Based Management
- Reifegradsteuerung und kontinuierliche Verbesserung
- Orientierung an Wirkung, Ergebnisqualität und Nutzererlebnis statt bloßer Aktivitätsmessung

2.5.3 Governance-Architektur des zukünftigen zSD

Die Governance des zukünftigen zSD wird auf drei Ebenen (siehe Folgekapitel) aufgebaut:

2.5.3.1 Strategische Ebene

Die strategische Ebene steuert die grundsätzliche Ausrichtung des zSD. Sie befasst sich insbesondere mit Vertragsentwicklung, Weiterentwicklung des Serviceportfolios, Budget- und Leistungsrahmen, strategischen Qualitätszielen, grundsätzlichen Architekturfragen sowie der Aufnahme weiterer Teilnehmer oder Leistungsbereiche.

Zentrale Elemente der strategischen Ebene sind insbesondere:

- zSD-Steuerungsgruppe
- Vertragsgespräche
- strategische Service- und Portfolioentscheidungen
- grundsätzliche Weiterentwicklung des zSD
- Entscheidung über wesentliche Vertrags-, Leistungs- oder Architekturänderungen

2.5.3.2 Taktische Ebene

Die taktische Ebene übersetzt strategische Vorgaben in steuerbare Maßnahmen. Sie befasst sich mit Servicequalität, SLA/KPI/XLA, CSI, Reporting, Reifegrad, Risiken, Maßnahmenverfolgung und Eskalationen.

Zentrale Elemente der taktischen Ebene sind insbesondere:

- zSD-Management
- lokales ServiceDesk-Management
- zSD-CAB
- operative Service Reviews
- CSI- und Qualitätsrunden
- Maßnahmen- und Eskalationssteuerung
- Reporting- und Performance-Management

	Bayerischer Rundfunk	17 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.5.3.3 Operative Ebene

Die operative Ebene stellt die tägliche Leistungserbringung sicher. Sie umfasst insbesondere Ticketbearbeitung, Incident Management, Service Request Fulfillment, Knowledge-Nutzung, operative Eskalationen, Kommunikation mit nachgelagerten Serviceeinheiten sowie die laufende Qualitätssicherung.

Zentrale Elemente der operativen Ebene sind insbesondere:

- Auftragnehmerrollen im operativen Betrieb
- zSD-Telefonsupport
- zSD-FieldService, soweit beauftragt
- lokale Service- und Supportstrukturen der teilnehmenden Rundfunkanstalten
- definierte Übergabepunkte und Schnittstellen
- operative Kommunikations- und Eskalationswege

2.5.4 Rollenmodell der Auftraggeberseite

2.5.4.1 zSD-Steuerungsgruppe

Die zSD-Steuerungsgruppe ist das strategische Steuerungsgremium des zSD. Sie verantwortet die grundsätzliche Ausrichtung, Weiterentwicklung und Leistungsfähigkeit des zSD aus Sicht der teilnehmenden Rundfunkanstalten.

Sie entscheidet insbesondere über:

- strategische Weiterentwicklung des zSD
- wesentliche Änderungen am Leistungsumfang
- Grundsatzfragen des Serviceportfolios
- Aufnahme weiterer Teilnehmer oder Leistungsbereiche
- grundsätzliche Eskalationen
- Empfehlungen aus dem zSD-Management und dem zSD-CAB
- übergreifende Qualitäts- und Reifegradthemen

Die zSD-Steuerungsgruppe ist nicht für die operative Tagessteuerung einzelner Tickets, einzelner Mitarbeitender des Auftragnehmers oder einzelner lokaler Prozessabweichungen zuständig.

2.5.4.2 Zentrales ServiceDesk-Management

Das zentrale ServiceDesk-Management ist die zentrale Koordinations-, Steuerungs- und Eskalationsinstanz der Auftraggeberseite gegenüber dem Auftragnehmer.

Es koordiniert die Zusammenarbeit zwischen Auftragnehmer, teilnehmenden Rundfunkanstalten, lokalen ServiceDesk-Management-Einheiten und den zuständigen Gremien. Es stellt sicher, dass die vereinbarten Leistungen, Qualitätsziele, Kommunikationswege, Eskalationsmechanismen und Verbesserungsmaßnahmen übergreifend gesteuert werden.

Zu den Aufgaben gehören insbesondere:

- zentrale Steuerung des Auftragnehmers
- Koordination der lokalen ServiceDesk-Management-Einheiten
- Vorsitz, Vorbereitung und Nachbereitung des zSD-CAB

	Bayerischer Rundfunk	18 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- übergreifendes SLA-, KPI-, XLA- und Qualitätsmanagement
- übergreifendes Eskalations- und Deeskalationsmanagement
- Pflege und Weiterentwicklung des Reifegradmodells
- Steuerung und Nachverfolgung von CSI-Maßnahmen
- Koordination von Reporting, Service Reviews und Qualitätsrunden
- Koordination von Vertragsänderungen und RFCs
- Unterstützung der zSD-Steuerungsgruppe
- Koordination der Transition weiterer Teilnehmer oder Leistungsbereiche
- Steuerung der übergreifenden Knowledge-Management-Anforderungen

Das zentrale ServiceDesk-Management ist ausdrücklich nicht zuständig für:

- die disziplinarische Steuerung von Personal des Auftragnehmers
- die operative Einzelsteuerung von Agenten oder Technikern
- die Planung interner Veränderungsprozesse innerhalb einzelner Rundfunkanstalten
- die lokale Durchsetzung hausinterner Prozessänderungen
- die fachliche Verantwortung für RFA-spezifische Prozesse, die ausschließlich innerhalb einer Rundfunkanstalt liegen
- die lokale Rechnungsfreigabe einzelner Rundfunkanstalten, soweit diese dezentral organisiert ist

2.5.4.3 Lokales ServiceDesk-Management

Das lokale ServiceDesk-Management wird in jeder teilnehmenden Rundfunkanstalt benannt. Es verantwortet die lokale Ausgestaltung, Anschlussfähigkeit und Wirksamkeit der zSD-relevanten Prozesse innerhalb der eigenen Rundfunkanstalt.

Zu den Aufgaben gehören insbesondere:

- lokale Steuerung der zSD-relevanten Prozesse innerhalb der eigenen Rundfunkanstalt
- Benennung und Einbindung lokaler Rollen und Schnittstellen
- Sicherstellung lokaler Prozess- und Übergabefähigkeit
- Mitwirkung an Service Reviews, zSD-CAB und Qualitätsrunden
- lokale Bewertung von SLA-, KPI-, XLA- und Reporting-Ergebnissen
- Identifikation lokaler Schwachstellen und Verbesserungspotenziale
- Einbringung lokaler RFCs und Änderungsbedarfe
- Unterstützung lokaler Eskalationen
- Steuerung des lokalen FieldService, soweit beauftragt
- Prüfung und sachliche Unterstützung lokaler Abrechnungs- und Leistungsnachweise
- Bearbeitung lokaler Rückmeldungen, Beschwerden und Lessons Learned

Das lokale ServiceDesk-Management ist ausdrücklich nicht zuständig für:

- zentrale Vertragsverhandlungen mit dem Auftragnehmer

	Bayerischer Rundfunk	19 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- eigenständige Vertragsänderungen außerhalb der vorgesehenen Governance
- die übergreifende Steuerung des Auftragnehmers für alle Rundfunkanstalten
- die Umgehung definierter Kommunikations- und Eskalationswege
- die disziplinarische Steuerung von Personal des Auftragnehmers
- die operative Direktsteuerung des zSD-Telefonsupports außerhalb definierter Eskalations- und Kommunikationswege
- die Entscheidung über grundsätzliche zSD-Architektur- oder Portfoliofragen

2.5.4.4 Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen

Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen sind nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen, tariflichen und hausinternen Regelungen einzubinden, soweit Maßnahmen des zSD Auswirkungen auf Beschäftigte, Arbeitsweisen, Arbeitsmittel, Barrierefreiheit, Arbeitsorganisation oder mitbestimmungspflichtige Sachverhalte haben können.

Ihre Einbindung erfolgt nicht als operative Steuerungsrolle des zSD, sondern im Rahmen der jeweils einschlägigen Beteiligungs-, Informations- und Mitwirkungsrechte.

2.5.5 Rollenmodell des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die für die Leistungserbringung erforderlichen Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsbefugnisse eindeutig geregelt sind und eine wirksame Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber gewährleisten.

Hierzu erwartet der Auftraggeber insbesondere die Wahrnehmung folgender Rollen oder funktional gleichwertiger Aufgaben:

- Service Delivery Management
- Service Excellence Management
- Operations Management
- Transition Management
- Projektleitung
- Knowledge Management
- Reporting Management
- Major Incident Management
- FieldService Lead, soweit FieldService beauftragt wird
- Teamleitung Telefonsupport
- Qualitätsmanagement
- Vertrags- und Eskalationsmanagement

Abweichende Rollenbezeichnungen oder organisatorische Zusammenfassungen sind zulässig, sofern die beschriebenen Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten vollständig abgedeckt werden.

Die organisatorische Ausgestaltung des **Rollenmodells** sowie dessen Einbindung in Governance, Kommunikation und Betriebssteuerung sind im Bieterkonzept BK-02 „Governance-, Rollen- und Betriebsmodell“ sind gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte (BK-02), vgl. Kapitel 14 darzustellen.

	Bayerischer Rundfunk	20 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.5.6 Gremien- und Steuerungsstruktur

2.5.6.1 zSD-Steuerungsgruppe

Strategisches Steuerungsgremium für Grundsatzentscheidungen, Weiterentwicklung, Eskalationen von erheblicher Tragweite und übergreifende Steuerung des zSD.

2.5.6.2 zSD-CAB

Das zSD-CAB ist das zentrale taktische Gremium zur Behandlung von Changes, RFCs, Prozessänderungen, Qualitätsmaßnahmen, Reifegradthemen und relevanten betrieblichen Anpassungen.

2.5.6.3 Operative Service Reviews

Operative Service Reviews dienen der regelmäßigen Bewertung der Leistungserbringung, der Analyse von SLA-/KPI-/XLA-Ergebnissen, der Besprechung aktueller Risiken, der Maßnahmenverfolgung und der Vorbereitung taktischer oder strategischer Entscheidungen.

2.5.6.4 CSI- und Qualitätsrunden

CSI- und Qualitätsrunden dienen der strukturierten Verbesserung des zSD. Sie basieren auf messbaren Erkenntnissen aus Reporting, Eskalationen, Nutzerfeedback, Reifegradbewertungen, Major-Incident-Nachbetrachtungen und Service Reviews.

2.5.6.5 Vertragsgespräche

Vertragsgespräche dienen der Behandlung kommerzieller, vertraglicher und leistungsbezogener Fragestellungen. Sie ersetzen nicht das operative Service Review und nicht das zSD-CAB, sondern ergänzen diese um die vertragsbezogene Steuerung.

2.5.6.6 Transition Board

Das Transition Board wird für die Transitionsphase eingerichtet. Es steuert die Vorbereitung, Durchführung, Qualitätssicherung und Abnahme der Transition. Dazu gehören insbesondere Terminplanung, Risiko- und Maßnahmensteuerung, Schnittstellenklärung, Reifegradprüfung, Knowledge-Aufbau, technische Anbindung, Probetrieb und Go-Live-Vorbereitung.

2.5.7 Steuerungszyklen

Die Governance des zSD folgt definierten Steuerungszyklen:

- **täglich/anlassbezogen:** operative Betriebssteuerung, Eskalationen, Major Incidents
- **wöchentlich oder zweiwöchentlich:** operative Abstimmung zwischen Auftraggeber- und Auftragnehmerrollen, soweit erforderlich
- **monatlich:** Service Review, Reporting, SLA-/KPI-/XLA-Bewertung, Maßnahmenverfolgung
- **quartalsweise:** CSI-/Qualitätsrunde, Reifegrad- und Trendbewertung, strategische Qualitätsmaßnahmen
- **halbjährlich:** Portfolio-, Risiko- und Architekturbewertung
- **jährlich:** strategische Gesamtbewertung, Weiterentwicklung, Vertrags- und Leistungsplanung

	Bayerischer Rundfunk	21 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die genaue Taktung kann je Leistungsbereich, Vertragsphase und Eskalationslage angepasst werden. Während Transition, Hypercare, Stabilisierungsphasen oder bei erheblichen Leistungsstörungen kann die Taktung verdichtet werden.

2.5.8 Kommunikations- und Eskalationsmatrix

Für den zukünftigen Betrieb des zentralen ServiceDesk ist eine verbindliche Kommunikations- und Eskalationsmatrix zu erstellen, während der Transition mit dem Auftraggeber abzustimmen und während der gesamten Vertragslaufzeit aktuell zu halten. Sie bildet die Grundlage für eine transparente, nachvollziehbare und wirksame Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sowie für die strukturierte Behandlung operativer, taktischer, strategischer und vertraglicher Sachverhalte.

Die organisatorische **Ausgestaltung der Kommunikations- und Eskalationsmatrix** sowie die zugrunde liegenden Kommunikations- und Eskalationsverfahren sind im Bieterkonzept BK-02 „Governance-, Rollen- und Betriebsmodell“ gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14“ darzustellen.

Es gilt der Grundsatz, dass operative Sachverhalte auf der jeweils fachlich zuständigen Ebene gelöst werden. Vertragsrelevante, organisationsübergreifende oder eskalierte Sachverhalte sind über das zentrale ServiceDesk-Management des Auftraggebers zu führen.

2.5.9 RASCI-Modell

Die Verantwortlichkeiten für die wesentlichen Management-, Steuerungs- und Betriebsprozesse des zentralen ServiceDesk werden in einer RASCI-Matrix geregelt. Die RASCI-Matrix ist Bestandteil der Leistungsbeschreibung und wird als gesonderte Anlage geführt.

Die RASCI-Matrix beschreibt insbesondere die Verantwortlichkeiten für folgende Management- und Betriebsprozesse:

- Incident Management
- Major Incident Management
- Service Request Fulfillment
- Change Management
- Problem Management
- Knowledge Management
- Reporting
- CSI
- Eskalationsmanagement
- Transition
- Service Review
- Contract Management

	Bayerischer Rundfunk	22 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die RASCI-Matrix berücksichtigt insbesondere folgende Rollen und Organisationseinheiten:

- zSD-Steuerungsgruppe
- zentrales ServiceDesk-Management
- lokales ServiceDesk-Management
- Auftragnehmer / Service Delivery Management
- Auftragnehmer / Operations Management
- Auftragnehmer / Service Excellence Management
- Auftragnehmer / Knowledge Management
- Auftragnehmer / Reporting Management
- lokale RFA-Fachbereiche
- nachgelagerte Serviceeinheiten
- Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen, soweit betroffen

2.5.10 Abgrenzungsgrundsätze

Zur Sicherstellung einer eindeutigen Verantwortungs- und Entscheidungsstruktur gelten für den zukünftigen Betrieb des zentralen ServiceDesk folgende Abgrenzungsgrundsätze:

1. Vertragsrelevante Kommunikation mit dem Auftragnehmer erfolgt über die dafür vorgesehenen Rollen und Gremien.
2. Operative Klärungen dürfen nicht zu faktischen Vertragsänderungen führen.
3. Lokale Anforderungen sind durch das lokale ServiceDesk-Management zu strukturieren und über die vorgesehenen Wege einzubringen.
4. Das zentrale ServiceDesk-Management ersetzt keine lokalen Prozessverantwortlichen.
5. Das lokale ServiceDesk-Management ersetzt keine zentrale Vertragssteuerung.
6. Der Auftragnehmer bleibt uneingeschränkt für die ordnungsgemäße Organisation seiner Leistungserbringung verantwortlich.
7. Personalräte und Schwerbehindertenvertretungen werden nach Maßgabe der jeweils geltenden Regelungen beteiligt, übernehmen jedoch keine operative Steuerungsrolle im zSD.
8. Governance dient der Steuerung von Ergebnissen, Qualität und Zusammenarbeit; sie ersetzt keine operative Fachsteuerung einzelner Mitarbeitender des Auftragnehmers.

2.5.11 Zielzustand

Das Governance- und Betriebsmodell des zukünftigen zentralen ServiceDesk schafft klare Verantwortlichkeiten, nachvollziehbare Entscheidungswege sowie verbindliche Kommunikations- und Eskalationsstrukturen. Es verbindet strategische Steuerbarkeit mit einer effizienten operativen Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Ziel ist eine organisationsübergreifende Zusammenarbeit, die Transparenz, Servicequalität und kontinuierliche Weiterentwicklung gleichermaßen unterstützt und den unterschiedlichen Anforderungen der beteiligten Rundfunkanstalten gerecht wird.

	Bayerischer Rundfunk	23 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der zentrale ServiceDesk wird damit als gemeinsam gesteuertes, lernendes und kontinuierlich weiterentwickeltes Service-System der ARD etabliert.

2.6 Service Excellence Management (SEM)

2.6.1 Zielsetzung

Der Auftragnehmer stellt ein **Service Excellence Management (SEM)** bereit, das die kontinuierliche Verbesserung von Servicequalität, Ticketqualität, Wissensmanagement, Kundenzufriedenheit sowie der Bearbeitungsprozesse innerhalb des zentralen ServiceDesk unterstützt.

Das Service Excellence Management stellt eine zentrale Management- und Qualitätsfunktion des Telefonsupports dar. Es verantwortet insbesondere die Qualitätssteuerung, die Auswertung von KPI, SLA und XLA, Continual Service Improvement (CSI), Service Reviews, Trendanalysen sowie die operative Unterstützung der Governance.

Ziel ist die frühzeitige Identifikation von Qualitätsmängeln, Bearbeitungshemmnissen, Wissenslücken und Optimierungspotenzialen sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der Servicequalität über sämtlichen beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen hinweg.

2.6.2 Bieterkonzept „BK-04 – Service Excellence Management“

Die organisatorische Ausgestaltung des Service Excellence Managements ist vom Bieter im Bieterkonzept **BK-04 „Service Excellence Management“** gemäß den Anlagen „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte“, vgl. Kapitel 14 darzustellen.

	Bayerischer Rundfunk	24 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.6.3 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer überwacht kontinuierlich die Qualität und den Bearbeitungsfortschritt von Tickets innerhalb des zSD-Verbundes.

Hierzu gehören insbesondere:

- kontinuierliche Analyse der Ticket-, Prozess- und Dokumentationsqualität
- Identifikation kritischer Ticketverläufe, Bearbeitungshemmnisse und wiederkehrender Bearbeitungsmuster
- Unterstützung des Wissensmanagements und des Continual Service Improvement
- Unterstützung von Schulungs-, Qualifizierungs- und Verbesserungsmaßnahmen
- Unterstützung bei der Pflege und Weiterentwicklung der Betriebsdokumentation

2.6.4 Ticket Quality Management

Das Service Excellence Management überprüft regelmäßig die Einhaltung der definierten Qualitätsstandards innerhalb der Ticketbearbeitung.

Hierzu gehören insbesondere:

- Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit der Dokumentation
- Qualität der Lösungsbeschreibungen
- Einhaltung definierter Bearbeitungs- und Kommunikationsstandards.

Festgestellte Qualitätsabweichungen sind zu dokumentieren, auszuwerten und geeigneten Verbesserungsmaßnahmen zuzuführen.

2.6.5 Ticket Lifecycle Management

Das Service Excellence Management überwacht aktiv den Lebenszyklus von Tickets.

Hierzu zählen insbesondere:

- Tickets ohne Fortschritt über definierte Zeiträume
- Tickets mit fehlender Bearbeitung
- Tickets mit unbeantworteten Statusanfragen
- Tickets mit erkennbaren Zuständigkeitskonflikten
- Tickets mit mehrfachen Weiterleitungen ohne Fortschritt
- Tickets mit erhöhtem Eskalationspotenzial

Das Service Excellence Management analysiert die Ursachen dieser Sachverhalte, unterstützt deren Beseitigung und verfolgt geeignete Maßnahmen bis zur nachhaltigen Verbesserung nach.

	Bayerischer Rundfunk	25 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.6.6 Wissensmanagement

Das Service Excellence Management unterstützt die kontinuierliche Weiterentwicklung des Wissensmanagements. Hierzu gehören insbesondere die Identifikation von Wissenslücken, die Initiierung neuer oder die Weiterentwicklung bestehender Wissensartikel sowie die nachhaltige Nutzung erfolgreicher Lösungsansätze.

Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Wissensbasis sowie die Erhöhung der Erstlösungsquote. Die konkreten Leistungsinhalte Wissensmanagement sind in Kapitel 4.2 beschrieben.

2.6.7 Governance und Zusammenarbeit

Das Service Excellence Management arbeitet eng mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Organisationseinheiten zusammen.

- Auftraggeber,
- zSD-Management,
- lokalen ServiceDesk-Management-Einheiten,
- Telefonsupport,
- FieldService,
- Fachbereichen,
- Supportgruppen sowie
- weiteren beteiligten Leistungseinheiten

Erkannte Qualitätsmängel, Bearbeitungshemmnisse, Zuständigkeitslücken oder Wissensdefizite sind transparent zu kommunizieren und geeigneten Verbesserungsmaßnahmen zuzuführen.

2.6.8 Mandatierung

Die Wirksamkeit des Service Excellence Managements setzt voraus, dass die beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen dieser Rolle ein angemessenes organisatorisches Mandat einräumen.

Die konkrete Ausgestaltung von Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortlichkeiten, Eskalationswegen und Kommunikationsmechanismen erfolgt verbindlich im Betriebsführungshandbuch.

2.6.9 Personelle Ausgestaltung

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das Service Excellence Management dauerhaft mit qualifiziertem Personal besetzt ist und geeignete Vertretungsregelungen bestehen.

Die personellen Anforderungen ergeben sich ergänzend aus Kapitel 7 sowie dem Bieterkonzept BK-02 „Governance-, Rollen- und Betriebsmodell“.

	Bayerischer Rundfunk	26 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.7 Innovation & Transformation Office (ITO)

2.7.1 Zielsetzung

Der Auftragnehmer stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit ein **Innovation & Transformation Office (ITO)** bereit.

Das ITO dient der strukturierten Planung, Bewertung, Priorisierung, Steuerung und Begleitung von Innovations-, Transformations- und Weiterentwicklungsmaßnahmen innerhalb des zentralen ServiceDesks (zSD) und der optional beauftragten Leistungsbestandteile.

Ziel des ITO ist es, die kontinuierliche Weiterentwicklung der ausgeschriebenen Leistungen sicherzustellen sowie neue Anforderungen, technologische Entwicklungen und Optimierungspotenziale systematisch in die Betriebs- und Serviceorganisation zu überführen.

Das ITO ergänzt die operativen Betriebsleistungen des Auftragnehmers um standardisierte Methoden und Prozesse zur Umsetzung strategischer Veränderungsvorhaben.

Die Bereitstellung des ITO erfolgt verpflichtend. Eine Beauftragung einzelner Leistungen erfolgt projektbezogen und ausschließlich auf Abruf durch den Auftraggeber.

2.7.2 Bieterkonzept „BK-06 - Innovations- und Automatisierungskonzept“

Der Bieter hat im Rahmen des Bieterkonzeptes **BK-06 „Innovations- und Automatisierungskonzept“** gemäß der Anlagen „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte“, vgl. Kapitel 14 darzustellen, wie er die in diesem Kapitel beschriebenen Anforderungen organisatorisch, methodisch und personell umsetzt.

2.7.3 Leistungsumfang

Das ITO unterstützt den Auftraggeber bei der Planung, Vorbereitung, Bewertung, Steuerung und Umsetzung von Innovations- und Transformationsvorhaben.

Hierzu gehören insbesondere:

- Analyse bestehender Services, Prozesse und Betriebsmodelle
- Entwicklung fachlicher und technischer Zielbilder einschließlich Roadmaps
- Erstellung von Entscheidungsgrundlagen und Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
- Planung, Steuerung und Begleitung von Innovations-, Transformations- und Projektvorhaben
- Unterstützung von Pilotierungen und Proof-of-Concepts
- Risiko-, Ressourcen- und Terminmanagement
- Sicherstellung des Wissenstransfers in den Regelbetrieb

Das ITO kann sowohl technische als auch organisatorische Themenstellungen unterstützen.

2.7.4 Innovations-Backlog zSD

Der Auftragnehmer führt und pflegt gemeinsam mit dem Auftraggeber ein zentrales **Innovations-Backlog für den zSD**.

Das Innovations-Backlog dient der strukturierten Erfassung, Dokumentation und Nachverfolgung von Innovations-, Optimierungs- und Transformationsvorhaben.

	Bayerischer Rundfunk	27 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Für jedes Vorhaben sind mindestens folgende Informationen zu dokumentieren:

- Bezeichnung des Vorhabens
- Zielsetzung
- Nutzen und Mehrwert
- Abhängigkeiten
- Risiken
- Aufwandsschätzung
- Priorisierung
- aktueller Status
- empfohlene Umsetzungsroadmap

Das Innovations-Backlog ist regelmäßig fortzuschreiben und den zuständigen Gremien auf Anforderung vorzulegen.

2.7.5 Governance und Entscheidungsprozess

Der Auftragnehmer unterstützt die bestehenden Governance-Strukturen des zSD.

Ideen, Anforderungen und Optimierungsvorschläge können insbesondere eingebracht werden durch:

- die Rundfunkanstalten
- die Gemeinschaftseinrichtungen
- die zSD-Steuerungsgruppe
- das zSD-CAB
- den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer bewertet eingebrachte Vorhaben hinsichtlich ihres fachlichen Nutzens, ihrer Umsetzbarkeit, der Risiken, der Wirtschaftlichkeit sowie möglicher Abhängigkeiten und erstellt hierauf aufbauend geeignete Entscheidungsgrundlagen. Auf Basis dieser Bewertung erstellt der Auftragnehmer Entscheidungsvorlagen für die zuständigen Gremien. Das zSD-CAB kann Vorhaben fachlich bewerten und Empfehlungen aussprechen.

Die Priorisierung und Freigabe von Vorhaben erfolgt ausschließlich durch die zSD-Steuerungsgruppe beziehungsweise die hierfür benannten Gremien des Auftraggebers.

2.7.6 Bereitzustellende Rollen

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das Innovation & Transformation Office dauerhaft mit geeignet qualifiziertem Personal besetzt ist. Hierzu sind insbesondere Projektmanagement-, Beratungs-, Architektur- und Transformationskompetenzen vorzuhalten.

Die **organisatorische Ausgestaltung des Rollenmodells** sowie der Nachweis der **eingesetzten Rollen** erfolgen im Rahmen des **Bieterkonzeptes BK-06 „Innovations- und Automatisierungskonzept“**.

2.7.7 Projektmethodik

Der Auftragnehmer hat für sämtliche Vorhaben ein geeignetes und nachvollziehbares Projektvorgehen anzuwenden.

	Bayerischer Rundfunk	28 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die eingesetzte Methodik ist an Art, Umfang, Komplexität und Risikoprofil des jeweiligen Vorhabens auszurichten.

Die **Darstellung der vorgesehenen Projektmethodik** erfolgt im Rahmen des **Bieterkonzeptes BK-06**.

2.7.8 Reporting und Transparenz

Für jedes beauftragte Vorhaben hat der Auftragnehmer ein angemessenes Projektberichtswesen einzurichten.

Dieses muss den Projektfortschritt, Termine, Ressourcen, Risiken, wesentliche Entscheidungen sowie erforderliche Eskalationen transparent darstellen.

2.7.9 Risiko- und Änderungsmanagement

Der Auftragnehmer hat für jedes Vorhaben ein Risikoregister zu führen.

Identifizierte Risiken sind hinsichtlich Eintrittswahrscheinlichkeit, Auswirkung und Gegenmaßnahmen zu bewerten.

Für Änderungen von Zielsetzungen, Leistungsumfängen, Zeitplänen oder Prioritäten ist ein nachvollziehbarer Änderungsprozess vorzusehen.

Wesentliche Änderungen sind dem Auftraggeber transparent darzustellen und zur Entscheidung vorzulegen.

2.7.10 Wissenstransfer und Projektschluss

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche im Rahmen eines Vorhabens erzeugten Ergebnisse, Dokumentationen, Konzepte und Erkenntnisse dem Auftraggeber vollständig übergeben werden.

Zum Abschluss eines Vorhabens sind mindestens durchzuführen:

- Abschlussbericht
- Übergabedokumentation
- Lessons-Learned-Betrachtung
- Wissenstransfer an benannte Ansprechpartner des Auftraggebers

Alle Projektergebnisse gehen in das Eigentum des Auftraggebers über.

2.7.11 Abrufmodell

Die Bereitstellung des Innovation & Transformation Office erfolgt verpflichtend.

Eine Vergütung erfolgt ausschließlich für Leistungen, die durch den Auftraggeber beauftragt beziehungsweise abgerufen werden.

Die Vergütung richtet sich nach den im Preisblatt ausgewiesenen Positionen für Projektmanagement-, Beratungs- und Architekturleistungen.

Ein Anspruch auf Mindestabnahmemengen besteht nicht.

	Bayerischer Rundfunk	29 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.8 Performance Management Framework (PMF)

2.8.1 Zielsetzung

Der Auftraggeber verfolgt mit dem Performance Management Framework (PMF) das Ziel, die Leistungserbringung des zentralen ServiceDesk transparent, nachvollziehbar und kontinuierlich steuerbar zu gestalten.

Hierzu werden vertragliche Leistungskennzahlen, operative Steuerungskennzahlen sowie qualitative Bewertungsinformationen in einem gemeinsamen Performance-Management-Ansatz zusammengeführt.

Das Performance Management Framework dient insbesondere:

- der objektiven Bewertung der vereinbarten Leistungen,
- der transparenten Darstellung der Leistungsentwicklung,
- der frühzeitigen Erkennung von Risiken und negativen Entwicklungen,
- der Identifikation von Verbesserungspotenzialen,
- der Unterstützung gemeinsamer Steuerungsentscheidungen sowie
- der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Servicequalität.

Das Performance Management Framework ersetzt bestehende Service Level Agreements nicht. Es erweitert diese um zusätzliche Steuerungs- und Analyseinstrumente und bildet den verbindlichen Rahmen für das zukünftige Performance Management des zentralen ServiceDesk.

Die fachlichen Definitionen einzelner Kennzahlen, Zielwerte, Berechnungsverfahren, Messmethoden, Grenzwerte und Reportinganforderungen ergeben sich ausschließlich aus den zugehörigen Anlagen dieser Ausschreibung.

2.8.2 Performance-Management-Konzept des Bieters

Zum Nachweis seiner fachlichen, organisatorischen und methodischen Leistungsfähigkeit hat der Bieter mit seinem Angebot das **Bieterkonzept BK-04 – Service Excellence Management** vorzulegen.

Das Bieterkonzept beschreibt, wie der Bieter die Anforderungen dieses Kapitels organisatorisch, technisch und prozessual umzusetzen beabsichtigt.

Die inhaltlichen Anforderungen an das Bieterkonzept ergeben sich ausschließlich aus „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14“.

2.8.3 Service Level Agreements (SLA)

Service Level Agreements definieren die vertraglich geschuldeten Leistungsmerkmale des zentralen ServiceDesk.

Der Auftragnehmer hat die Einhaltung sämtlicher vereinbarter Service Level Agreements während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen und regelmäßig nachzuweisen.

Die fachlichen Definitionen der einzelnen Service Level Agreements ergeben sich aus den Anlagen dieser Ausschreibung.

	Bayerischer Rundfunk	30 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.8.4 Key Performance Indicators (KPI)

Key Performance Indicators ergänzen die Service Level Agreements um operative Steuerungskennzahlen.

Sie dienen der Bewertung der Leistungsfähigkeit des Servicebetriebs, der Erkennung von Entwicklungen und Trends sowie der Identifikation von Optimierungspotenzialen.

Soweit in den Anlagen nichts Abweichendes geregelt ist, besitzen Key Performance Indicators keine unmittelbare pönalisierende Wirkung.

2.8.5 Experience Level Agreements (XLA)

Experience Level Agreements ergänzen die objektiven Leistungskennzahlen um qualitative Informationen zur Wahrnehmung der Servicequalität durch die Anwender.

Sie dienen ausschließlich der qualitativen Steuerung und kontinuierlichen Verbesserung des Servicebetriebs.

Experience Level Agreements begründen keine vertraglichen Sanktionen.

2.8.6 Leistungsabweichungen, Pönnen und Malusregelungen

Die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements (SLA) stellt einen wesentlichen Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistung dar.

Werden als pönalisiert gekennzeichnete Service Level Agreements nicht eingehalten, können die hierfür vorgesehenen vertraglichen Pönnen oder Malusregelungen Anwendung finden. Maßgeblich sind ausschließlich die in der Anlage „Servicelevel“ definierten Kennzahlen, Grenzwerte, Messverfahren sowie die dort festgelegten Berechnungs- und Bewertungsregeln.

Pönnen dienen nicht der Bestrafung des Auftragnehmers, sondern der wirtschaftlichen Absicherung vereinbarter Mindestqualitäten sowie der Schaffung eines wirksamen Anreizes zur nachhaltigen Einhaltung der vereinbarten Leistungsziele.

Vor der Anwendung einer Pönale erhält der Auftragnehmer Gelegenheit, Ursachen und Einflussfaktoren nachvollziehbar darzustellen. Im Rahmen der regelmäßigen Service Reviews sind geeignete Maßnahmen zur Stabilisierung der Leistungserbringung sowie zur nachhaltigen Beseitigung der Ursachen festzulegen und nachzuverfolgen.

Mehrfache oder wiederkehrende Verletzungen vereinbarter Service Level Agreements können darüber hinaus Anlass für weitergehende Governance-, Eskalations- oder vertragsrechtliche Maßnahmen sein. Hierzu zählen insbesondere die Durchführung außerordentlicher Service Reviews, die Vereinbarung verbindlicher Maßnahmenpläne oder weitere vertraglich vorgesehene Rechtsfolgen.

Die konkrete Ausgestaltung der Pönnen, Malusregelungen, Berechnungsverfahren sowie etwaiger Obergrenzen ergibt sich ausschließlich aus der „Anlage 14.4 - SLA-Matrix TS und FS“ sowie den ergänzenden Vertragsbedingungen „EVB-IT Dienstleistungsvertrag und EVB-IT Dienstleistungs-AGB (Anlage 13 und Anlage 14).

	Bayerischer Rundfunk	31 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

2.8.7 Performance Reporting

Der Auftragnehmer hat die Ergebnisse des Performance Management Framework in einem regelmäßigen Performance Reporting zusammenzuführen und dem Auftraggeber in geeigneter Form bereitzustellen.

Das Performance Reporting dient der gemeinsamen Bewertung der Leistungserbringung und bildet die Grundlage für operative sowie strategische Steuerungsentscheidungen.

Das Performance Reporting umfasst mindestens:

- die Ergebnisse der vereinbarten Service Level Agreements,
- die vereinbarten Key Performance Indicators,
- die Experience Level Agreements,
- die Darstellung wesentlicher Entwicklungen und Trends,
- erkannte Risiken und Auffälligkeiten,
- identifizierte Verbesserungspotenziale sowie
- den Bearbeitungsstand vereinbarter Verbesserungsmaßnahmen.

Der Auftragnehmer hat wesentliche Abweichungen nachvollziehbar zu erläutern und geeignete Maßnahmen zur Stabilisierung oder Verbesserung der Leistungserbringung vorzuschlagen.

Art, Umfang, Turnus sowie Bereitstellungsform des Performance Reportings ergeben sich aus den Anlagen dieser Ausschreibung.

2.8.8 Ticket-Lifecycle-Kennzahlen

Zur weiteren Professionalisierung des Performance Management Framework behält sich der Auftraggeber vor, das bestehende Kennzahlensystem während der Vertragslaufzeit, um Ticket-Lifecycle-Kennzahlen zu erweitern.

Ticket-Lifecycle-Kennzahlen dienen der detaillierten Analyse des vollständigen Lebenszyklus eines Tickets und ermöglichen eine vertiefte Bewertung der operativen Prozessqualität.

Sie können insbesondere Aussagen ermöglichen über:

- Bearbeitungszeiten einzelner Prozessschritte,
- Warte- und Liegezeiten,
- Übergaben zwischen Organisationseinheiten,
- Bearbeitungsaufwände,
- Wiederaufnahmen,
- Prozessengpässe sowie
- weitere qualitätsrelevante Einflussgrößen.

Die Einführung zusätzlicher Ticket-Lifecycle-Kennzahlen erfolgt ausschließlich nach gemeinsamer Abstimmung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Die fachlichen Definitionen werden in den Anlagen dieser Ausschreibung fortgeschrieben.

2.8.9 Continual Service Improvement (CSI)

Der Auftragnehmer hat die Ergebnisse des Performance Management Framework systematisch zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung zu nutzen.

	Bayerischer Rundfunk	32 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Hierzu sind erkannte Verbesserungspotenziale zu analysieren, geeignete Maßnahmen abzuleiten, deren Umsetzung nachzuverfolgen sowie deren Wirksamkeit regelmäßig zu bewerten.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber aktiv bei der Identifikation nachhaltiger Verbesserungsmöglichkeiten und bringt hierbei seine Erfahrungen aus vergleichbaren Managed-Service-Umgebungen ein.

Wesentliche Verbesserungsmaßnahmen sowie deren Bearbeitungsstand sind Bestandteil des Performance Reportings.

2.8.10 Performance Governance

Das Performance Management Framework ist als gemeinsames Steuerungsinstrument von Auftraggeber und Auftragnehmer zu verstehen.

Beide Vertragspartner arbeiten bei der Bewertung der Leistungserbringung sowie bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Servicebetriebs partnerschaftlich zusammen.

Der Auftragnehmer benennt hierfür geeignete Ansprechpartner und stellt sicher, dass fachliche, organisatorische und technische Fragestellungen des Performance Management dauerhaft begleitet werden.

Die organisatorischen Rollen, Verantwortlichkeiten, Abstimmungsverfahren sowie regelmäßigen Review-Formate werden im Rahmen der Transition gemeinsam abgestimmt und dokumentiert.

Der Auftraggeber behält sich ausdrücklich vor, einzelne Aufgaben des Performance Management selbst wahrzunehmen oder gemeinsam mit dem Auftragnehmer umzusetzen.

Der Auftragnehmer hat seine Organisation so auszugestalten, dass eine dauerhafte fachliche Begleitung des Performance Management sowie dessen kontinuierliche Weiterentwicklung sichergestellt werden.

Aus dem vom Bieter eingereichten Performance-Management-Konzept entsteht kein Anspruch auf die Übertragung bestimmter Steuerungsaufgaben.

2.8.11 Anlagen

Die fachlichen Definitionen sämtlicher Service Level Agreements, Key Performance Indicators, Experience Level Agreements sowie weiterer Kennzahlen ergeben sich ausschließlich aus den Anlagen dieser Ausschreibung.

Dies gilt insbesondere für:

- Kennzahlendefinitionen,
- Ziel- und Grenzwerte,
- Berechnungsvorschriften,
- Messmethoden,
- Ausnahmeregelungen,
- Prioritätsmatrizen,
- Reportingformate sowie
- weitere fachliche Detailregelungen.

Änderungen oder Fortschreibungen einzelner Kennzahlen innerhalb der Anlagen berühren die grundsätzlichen Anforderungen dieses Kapitels nicht.

	Bayerischer Rundfunk	33 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

3 Leistungsgegenstand

3.1 Beschreibung der Leistungssegmente

Der Auftragnehmer ist für die Erbringung zwei zentraler Leistungssegmente verantwortlich:

- Telefonsupport (TS)
- Field-Service (FS)

Diese beiden Leistungssegmente stellen gemeinsam das integrierte Betriebsmodell des zentralen ServiceDesk (zSD) dar und sind in ihrer Leistungserbringung eng miteinander verzahnt.

Der Telefonsupport (TS) fungiert als zentraler Single Point of Contact (SPoC) für alle teilnehmenden RFAs sowie GSEAs der ARD und stellt die durchgängige Annahme, Qualifizierung und Steuerung sämtlicher eingehender Meldungen sicher. Dies umfasst sowohl IT-bezogene als auch non-IT-bezogene Anliegen. Der TS übernimmt dabei die durchgängige Verantwortung für den gesamten Lebenszyklus eines Tickets (End-to-End-Verantwortung), unabhängig davon, ob die abschließende Bearbeitung durch den TS selbst, den Field-Service (FS) oder durch nachgelagerte Instanzen (z. B. 2nd-/3rd-Level oder externe Dienstleister) erfolgt.

Der Field-Service (FS) ist als nachgelagerte operative Einheit für die Durchführung von Vor-Ort-Leistungen verantwortlich, insbesondere für Entstörungen sowie Änderungen an Hardware und ausgewählten Softwarekomponenten.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Telefonsupport (TS) und FieldService (FS) als integrierte Bestandteile eines gemeinsamen Servicemodells erbracht werden und organisatorisch, prozessual sowie berichtstechnisch aufeinander abgestimmt sind.

Die Leistungserbringung im zSD erfordert ein einheitliches Verständnis der zugrundeliegenden Serviceprozesse sowie eine enge Abstimmung zwischen TS und FS sowie nachgelagerten Supporteinheiten. Ziel ist es, eine konsistente Serviceerbringung über alle beteiligten RFAs hinweg sicherzustellen und gleichzeitig anstaltsspezifische Anforderungen angemessen zu berücksichtigen.

Darüber hinaus wird vom Auftragnehmer erwartet, dass die Bearbeitung von Kundenanliegen nicht ausschließlich aus technischer Perspektive erfolgt, sondern unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen und Arbeitsweisen der Medienbranche sowie der jeweiligen Anwenderkontexte.

Eine konstruktive und kooperative Zusammenarbeit mit den weiteren Einheiten der IT-Serviceorganisation der jeweiligen RFAs ist dabei sicherzustellen.

	Bayerischer Rundfunk	34 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Workflow ist im Wesentlichen gem. nachfolgender Skizze definiert:

Workflows und Schnittstellen

Incident und Service Request im zSD

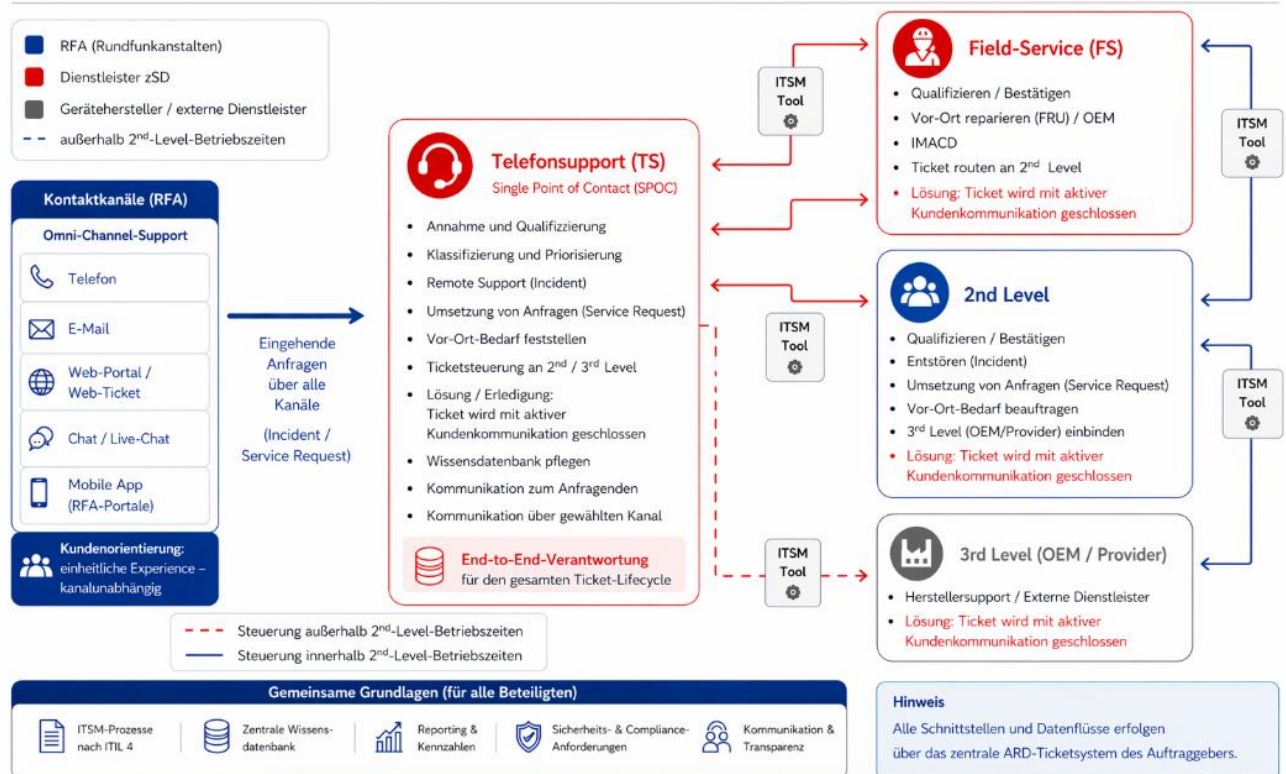


Abbildung 2: Workflow Leistungssegmente

3.2 Zeitplanung von Vergabe, Transition und Start der Leistungserbringung

Folgende Termine sind zu beachten:

Ereignis	Termin
Geplante Zuschlagserteilung	Januar / Februar 2027
Geplanter Zeitraum Transitionsphase	Ca. 6 Monate, voraussichtlich ab Februar 2027 bis Ende Juli 2027
Beginn der Rahmenvereinbarung	Mittwoch, 01. September 2027
Ende der Rahmenvereinbarung (Grundlaufzeit)	Sonntag, 31. August 2031
Ende der Rahmenvereinbarung bei Verlängerungsoption 1	Dienstag, 31. August 2032
Ende der Rahmenvereinbarung bei Verlängerungsoption 2	Mittwoch, 31. August 2033
Ende der Rahmenvereinbarung bei Verlängerungsoption 3	Donnerstag, 31. August 2034
Ende der Rahmenvereinbarung bei Verlängerungsoption 4	Freitag, 31. August 2035

Tabelle 1: Terminplan

	Bayerischer Rundfunk	35 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

3.3 Transition Telefonsupport (TS)

Die Transition des Telefonsupports (TS) umfasst sämtliche organisatorischen, technischen, prozessualen und personellen Maßnahmen, die erforderlich sind, um den Auftragnehmer in die Lage zu versetzen, die vereinbarten Leistungen des zentralen ServiceDesk (zSD) vertragskonform, qualitätsgesichert und unterbrechungsfrei zu erbringen.

Ziel der Transition ist die strukturierte und risikoarme Überführung bestehender Betriebsleistungen in das zukünftige Betriebsmodell des Auftragnehmers unter Sicherstellung einer kontinuierlichen Serviceerbringung.

Im Rahmen der Transition erwartet der Auftraggeber insbesondere:

- die Planung, Steuerung und Durchführung aller erforderlichen Maßnahmen zur Betriebsübernahme,
- den Aufbau der notwendigen organisatorischen und technischen Betriebsstrukturen,
- die Bereitstellung qualifizierter personeller Ressourcen,
- die Herstellung der vollständigen Betriebsbereitschaft,
- sowie die Durchführung geeigneter Qualitätssicherungs- und Probetriebsmaßnahmen.

Die Transition ist so durchzuführen, dass die in Kapitel 3.5 beschriebenen Betriebsleistungen ab dem Zeitpunkt der produktiven Betriebsübernahme vollständig und in den vereinbarten Qualitätsstandards erbracht werden können.

Vor jeder Betriebsübernahme erfolgt gemeinsam mit dem Auftraggeber sowie der jeweils betroffenen Rundfunkanstalt eine strukturierte Abstimmung der relevanten Rahmenbedingungen, Betriebsparameter, Routing-Informationen, Dokumentationen sowie sonstiger Transition relevanter Anforderungen.

Der Bieter hat im Rahmen des Bieterkonzeptes **BK-01 „Transition- und Transformationskonzept“** gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14 darzustellen, wie er die Anforderungen dieses Kapitels organisatorisch, methodisch und technisch umsetzt.

Die Details der Zusammenarbeit, Rollenverteilung und Governance-Strukturen ergeben sich ergänzend aus Kapitel 10 „Governance im Auftragsfall“ sowie der „Anlage 14.8 - RASCI-Matrix“.

3.3.1 Leistungsumfang und Anforderungen TS-Transition

Die Transition hat die unterschiedlichen organisatorischen, technischen und betrieblichen Ausgangssituationen der beteiligten Rundfunkanstalten angemessen zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer hat darzustellen, wie die Transition unter Berücksichtigung dieser unterschiedlichen Rahmenbedingungen standardisiert, skalierbar und gleichzeitig flexibel umgesetzt werden kann.

3.3.2 Leistungsziele

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche organisatorischen, personellen, technischen und prozessualen Voraussetzungen für die erfolgreiche Betriebsübernahme rechtzeitig geschaffen werden.

	Bayerischer Rundfunk	36 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Auftragnehmer stellt für die Leistungserbringung die erforderliche Infrastruktur grundsätzlich eigenverantwortlich bereit, soweit diese nicht durch die jeweiligen RFAs als Beistellung (vgl. Kapitel 3.3.3) definiert ist. Die Kosten für Aufbau und Betrieb der Infrastruktur sind im Angebot entsprechend zu berücksichtigen.

Die zeitliche Planung der Transition erfolgt durch den Auftragnehmer unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber genannten Rahmenbedingungen.

3.3.3 Beistellung einer RFAs

Die für die Transition sowie den anschließenden Betrieb erforderlichen Beistellungen durch die jeweiligen RFAs und GSEAs der ARD werden im Rahmen der jeweiligen Einführungsphase strukturiert abgestimmt und bereitgestellt.

Die konkrete Ausgestaltung der Beistellungen – sowohl in zeitlicher als auch in inhaltlicher Hinsicht – erfolgt im Rahmen eines gemeinsamen Kick-offs zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer für die jeweilige Transition. Die Beistellungen stehen, soweit erforderlich, auch während der anschließenden Betriebsphase zur Verfügung.

Mit dem Einstieg einer Rundfunkanstalt in den zSD werden insbesondere folgende Beistellungen durch den Auftraggeber bzw. die jeweilige RFAs erbracht:

- Bereitstellung der gemäß Leistungsbeschreibung vorgesehenen zentralen Systeme und Werkzeuge, insbesondere des ARD-Ticketsystems sowie weiterer relevanter Tools,
- Bereitstellung der erforderlichen Netzwerkanbindungen einschließlich definierter Schnittstellen für Sprach- und Datenkommunikation,
- Einweisung in die Nutzung der bereitgestellten Systeme und Werkzeuge,
- Durchführung initialer Schulungsmaßnahmen zu den anstaltsspezifischen Anwendungen und Systemlandschaften, einschließlich der Übergabe an ein geeignetes Train-the-Trainer-Konzept des Auftragnehmers,
- Bereitstellung vorhandener Dokumentationen und Wissensbestände, insbesondere:
 - Beschreibung der bestehenden Tätigkeiten und Abläufe,
 - bestehende Betriebs- und Handbuchstrukturen einschließlich prozessbezogener Durchführungsanweisungen,
 - erforderliche Systemzugänge und Berechtigungen,
 - sowie vorhandene Routing-Informationen und Kontaktdaten für nachgelagerte Supporteinheiten und externe Dienstleister.

Etwaige darüberhinausgehende oder spezifische Beistellungen einzelner RFAs und GSEAs werden im Rahmen der jeweiligen Transition individuell abgestimmt.

Während der Betriebsphase stellt der Auftraggeber ergänzend sicher, dass dem Auftragnehmer die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Unterstützungsleistungen weiterhin in geeigneter Form zur Verfügung stehen. Hierzu zählen insbesondere:

- Bereitstellung vereinbarter Reporting-Informationen gemäß den definierten Servicelevel-Strukturen,
- sowie bedarfsgerechte Schulungs- und Informationsmaßnahmen bei Änderungen an Anwendungen, Systemen oder Prozessen.

	Bayerischer Rundfunk	37 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

3.3.4 Abnahme der Transition

Die Transition des Telefonsupports (TS) unterliegt einer formalen Abnahme durch den Auftraggeber.

Voraussetzung für die Abnahme ist der Nachweis der vollständigen Betriebsbereitschaft für die vereinbarten Leistungen des zentralen ServiceDesk (zSD) seitens des Auftragnehmers.

Die Anzeige der Abnahmebereitschaft hat durch den Auftragnehmer schriftlich und unter Vorlage der hierfür erforderlichen Dokumentationen und Nachweise zu erfolgen.

Im Rahmen der Abnahme wird insbesondere geprüft, ob:

- die organisatorischen, technischen und personellen Voraussetzungen für die Leistungserbringung vollständig hergestellt wurden,
- die vorgesehenen Mitarbeitenden die für die jeweiligen Rundfunkanstalten erforderlichen fachlichen, organisatorischen und kommunikativen Kenntnisse nachweislich erworben haben.
- die vorgesehenen Betriebs-, Kommunikations- und Eskalationsprozesse funktionsfähig implementiert sind,
- die eingesetzten personellen Ressourcen über die erforderliche fachliche und operative Einsatzfähigkeit verfügen,
- die erforderlichen System-, Sprach- und Datenanbindungen funktionsfähig bereitgestellt wurden,
- die relevanten Dokumentationen, insbesondere das Betriebsführungshandbuch (BFH), in einer abgestimmten und arbeitsfähigen Version vorliegen,
- die vorgesehenen Wissensübernahme- und Qualitätssicherungsmaßnahmen erfolgreich durchgeführt wurden,
- sowie ein vereinbarter Probetrieb erfolgreich und ohne wesentliche Mängel absolviert wurde.

Die Anzeige der Abnahmebereitschaft hat spätestens zehn Werktage vor dem geplanten produktiven Betriebsstart zu erfolgen und soll spätestens zwei Werktage vor dem geplanten produktiven Betriebsstart abgeschlossen sein.

Werden im Rahmen der Abnahme wesentliche Mängel festgestellt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese unverzüglich zu beheben und die erneute Abnahmebereitschaft anzuzeigen. Der produktive Betriebsstart darf erst nach erfolgreicher Abnahme erfolgen.

Die vollständige Abnahme soll spätestens zwei Werktage vor dem geplanten produktiven Betriebsstart erfolgt sein.

Der Auftraggeber behält sich vor, im Rahmen der Abnahme weitere Nachweise zur Betriebsfähigkeit und Qualitätssicherung anzufordern, sofern diese zur Bewertung der vollständigen Leistungsbereitschaft erforderlich erscheinen.

Die Abnahme erfolgt unter Vorbehalt sämtlicher gesetzlichen und vertraglichen Gewährleistungs- und Mängelansprüche. Werden nach wie vor im Rahmen der Abnahme wesentliche Mängel festgestellt, gilt die Abnahme bis zur vollständigen Mängelbeseitigung als nicht erfolgt. Der Auftragnehmer hat die festgestellten Mängel unverzüglich zu beheben und die erneute Abnahmebereitschaft anzuzeigen.

	Bayerischer Rundfunk	38 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die erfolgreiche Abnahme ist Voraussetzung für:

- die produktive Betriebsübernahme,
- den Beginn der operativen Leistungserbringung,
- sowie die Fälligkeit der Transition bezogenen Vergütung.

3.4 Transition-Phase Field Service (FS)

Die Transition des Field Service (FS) umfasst sämtliche organisatorischen, technischen, infrastrukturellen, dokumentarischen und personellen Maßnahmen, die erforderlich sind, um die vereinbarten Vor-Ort-Leistungen im Rahmen des zentralen ServiceDesk (zSD) qualitätsgesichert und betriebsstabil zu übernehmen und zu erbringen.

Ziel der Transition ist die strukturierte und risikoarme Überführung der bestehenden Field-Service-Leistungen in die Betriebsverantwortung des Auftragnehmers unter Berücksichtigung der unterschiedlichen organisatorischen, technischen und standortspezifischen Rahmenbedingungen der beteiligten RFAs und GSEAs.

Die Transition des FS unterscheidet sich aufgrund der föderalen Struktur der ARD sowie der heterogenen Standort-, Technologie- und Betriebsmodelle wesentlich zwischen den einzelnen RFAs. Die unterschiedlichen Ausgangssituationen der beteiligten Rundfunkanstalten sind bei der Planung und Durchführung der Transition angemessen zu berücksichtigen.

Der Bieter hat hierzu im Rahmen des Bieterkonzeptes BK-01 „Transition- und Transformationskonzept“ gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14“ darzustellen, wie diese Anforderungen umgesetzt werden.

Hierzu zählen insbesondere Unterschiede hinsichtlich:

- Standortstruktur und regionaler Verteilung,
- Serviceelementen und lokalen Betriebsmodellen,
- eingesetzter Technologien und Systemlandschaften,
- organisatorischer Abläufe,
- Asset- und Lagerstrukturen,
- sowie spezifischer betrieblicher Anforderungen der jeweiligen RFAs.

Im Gegensatz zur Transition des Telefonsupports ist die Transition des Field Service in besonderem Maße von den standort-, technologie- und organisationsspezifischen Gegebenheiten der jeweiligen Rundfunkanstalt abhängig.

3.4.1 Leistungsumfang und Anforderungen der FS-Transition

Im Rahmen der FS-Transition erwartet der Auftraggeber insbesondere:

- die Durchführung strukturierter Kick-off- und Abstimmungstermine mit den beteiligten RFAs,
- die Durchführung einer initialen Bestandsaufnahme der standortspezifischen Betriebs- und Servicegegebenheiten,
- die Planung und Durchführung des Kompetenz- und Wissenstransfers,
- die Übernahme und Integration relevanter Dokumentationen,

	Bayerischer Rundfunk	39 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- die Herstellung der organisatorischen und technischen Betriebsbereitschaft,
- die Durchführung standortbezogener Einweisungen und Übergaben,
- die Einrichtung und Validierung erforderlicher Zugänge und Berechtigungen,
- sowie die Vorbereitung der operativen Leistungsübernahme.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Prozesse, Dokumentationen und standortspezifischen Besonderheiten vollständig übernommen und in die Betriebsorganisation integriert werden.

Der Auftragnehmer übernimmt mit Beginn der operativen Betriebsübernahme die Verantwortung für die vereinbarten Leistungen sowie für die ihm übergebenen Materialien, Geräte, Ersatzteile und betrieblichen Ressourcen.

Hierzu zählen insbesondere:

- Austausch- und Leihgeräte,
- Ersatzteilbestände,
- betriebliche Lagerstrukturen,
- sowie sonstige zur Leistungserbringung bereitgestellte Infrastrukturkomponenten.

Die Verantwortung umfasst insbesondere die ordnungsgemäße Nutzung, Verwaltung, Dokumentation und Sicherstellung der Betriebsfähigkeit dieser Ressourcen.

Die zeitliche und organisatorische Planung der FS-Transition erfolgt durch den Auftragnehmer unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber bereitgestellten Rahmenbedingungen und Erfahrungswerte. Die konzeptionelle Darstellung der Vorgehensweise erfolgt im Bieterkonzept BK-01 gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14“.

3.4.2 Beistellungen und Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber sowie die jeweils betroffenen Rundfunkanstalten stellen dem Auftragnehmer im Rahmen der Transition die zur Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlichen Informationen, Systeme, Zugänge und betrieblichen Rahmenbedingungen zur Verfügung. Die konkrete Ausgestaltung der Beistellungen erfolgt im Rahmen der jeweiligen Transition in gemeinsamer Abstimmung zwischen Auftraggeber, Rundfunkanstalt und Auftragnehmer.

Zu den typischen Beistellungen zählen insbesondere:

- Bereitstellung der gemäß Kapitel 8 vorgesehenen Systeme und Werkzeuge,
- Bereitstellung erforderlicher Netz- und Kommunikationsanbindungen,
- Bereitstellung notwendiger Systemzugänge und Berechtigungen,
- Bereitstellung vorhandener Dokumentationen und Betriebsinformationen,
- Einweisung in lokale Prozesse, Systeme und Betriebsabläufe,
- Bereitstellung standortspezifischer Infrastruktur,
- sowie Durchführung initialer Schulungs- und Einweisungsmaßnahmen.

Hierzu können insbesondere zählen:

- Räumlichkeiten und Arbeitsplätze,
- Energie- und Klimaversorgung,

	Bayerischer Rundfunk	40 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Zutritts- und Zugangsmöglichkeiten,
- lokale Lager- und Materialflächen,
- Telekommunikations- und Netzwerkinfrastruktur,
- lokale Serviceeinrichtungen,
- sowie standortspezifische technische Einrichtungen.

Verbrauchsmaterialien sowie deren Bevorratungs- und Beschaffungsprozesse werden, sofern nicht abweichend vereinbart, durch die jeweilige Rundfunkanstalt bereitgestellt.

3.4.3 Abnahme der FS-Transition

Die Transition des Field Service (FS) unterliegt einer formalen Abnahme durch den Auftraggeber beziehungsweise die jeweils betroffene Rundfunkanstalt. Voraussetzung für die Abnahme ist der Nachweis der vollständigen Betriebsbereitschaft für die vereinbarten Vor-Ort-Leistungen.

Im Rahmen der Abnahme wird insbesondere geprüft, ob:

- die vereinbarten standortbezogenen Transitionen vollständig durchgeführt wurden,
- die organisatorischen, technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen für die Leistungserbringung vorliegen,
- die erforderlichen Dokumentationen und Betriebsinformationen vollständig übernommen und integriert wurden,
- die vorgesehenen Zugänge, Systeme und Kommunikationswege funktionsfähig bereitgestellt wurden,
- die vereinbarten Einweisungen und Standortbegehungen durchgeführt wurden,
- die übergebenen Materialien und Ressourcen ordnungsgemäß übernommen wurden,
- sowie die operative Einsatzfähigkeit des Field Service sichergestellt ist.

Die erfolgreiche Abnahme ist Voraussetzung für:

- die operative Betriebsübernahme,
- die produktive Leistungserbringung,
- sowie die Fälligkeit der Transition bezogenen Vergütung.

3.5 Betriebsphase Telefonsupport (TS)

Der Telefonsupport (TS) bildet den zentralen Single Point of Contact (SPoC) des zentralen ServiceDesk (zSD) für die beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen der ARD.

Der TS übernimmt die zentrale Annahme, Qualifizierung, Steuerung, Bearbeitung und Nachverfolgung sämtlicher eingehender Serviceanfragen, Störungsmeldungen und sonstiger Nutzeranliegen im Rahmen der vereinbarten Leistungsumfänge (1st-Level Support).

Die Leistungserbringung erfolgt auf Grundlage etablierter IT-Service-Management-Prinzipien unter Berücksichtigung aktueller Standards und bewährter Verfahren des ITSM.

Maßgeblich sind hierbei insbesondere:

- durchgängige End-to-End-Serviceverantwortung,
- qualitätsgesicherte Ticketbearbeitung,
- standardisierte und nachvollziehbare Betriebsprozesse,

	Bayerischer Rundfunk	41 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- sowie eine konsistente und mandantenfähige Leistungserbringung über alle beteiligten Rundfunkanstalten hinweg.

Der TS fungiert dabei als zentrale koordinierende Instanz des zSD und begleitet Tickets grundsätzlich über deren gesamten Lebenszyklus hinweg, unabhängig davon, welche operative Einheit die fachliche oder technische Bearbeitung durchführt.

Die Kommunikation mit den Anwendern erfolgt über die jeweils bereitgestellten und vereinbarten Kommunikationskanäle.

Hierzu zählen insbesondere:

- Telefon,
- E-Mail,
- Web- bzw. Self-Service-Portale,
- persönliche Kontaktpunkte bzw. Servicepoints,
- Chat- und Kollaborationslösungen,
- sowie perspektivisch weitere Omni-Channel-Kommunikationswege.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Kommunikationskanäle in ein konsistentes Betriebs- und Servicekonzept integriert werden und eine einheitliche Servicequalität gewährleistet ist.

Der TS qualifiziert sämtliche eingehenden Meldungen entsprechend der definierten Prozesse und Vorgaben des Betriebsführungshandbuchs (BFH). Soweit möglich und zulässig erfolgt die Bearbeitung und Lösung unmittelbar im TS.

Erfordert ein Anliegen weitergehende Maßnahmen oder Vor-Ort-Leistungen, erfolgt eine koordinierte Übergabe an nachgelagerte Supporteinheiten, insbesondere:

- den Field Service (FS),
- anstaltsspezifische 2nd-/3rd-Level-Einheiten,
- zentrale Serviceeinheiten,
- externe Dienstleister,
- Hersteller-Supportorganisationen,
- oder sonstige zuständige Stellen.

Die Verantwortung für die Nachverfolgung, Transparenz und Servicequalität verbleibt dabei grundsätzlich im Rahmen der End-to-End-Serviceverantwortung des zSD.

Der Auftraggeber stellt die zur Leistungserbringung erforderlichen Systeme, Werkzeuge, Serviceinformationen und Routing-Informationen gemäß den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung zur Verfügung. Details hierzu ergeben sich insbesondere aus Kapitel 8 sowie den zugehörigen Anlagen.

Alle Bearbeitungsschritte, Maßnahmen, Kommunikationsvorgänge und Ergebnisse sind vollständig, nachvollziehbar und qualitätsgesichert im zentralen Ticketsystem zu dokumentieren.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Betriebsleistungen des TS:

- stabil,

	Bayerischer Rundfunk	42 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- skalierbar,
- ausfallsicher,
- sowie auch unter erhöhten Last- oder Störungssituationen belastbar erbracht werden können.

Darüber hinaus wird erwartet, dass der TS aktiv zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität beiträgt. Dies umfasst insbesondere:

- die Identifikation wiederkehrender Störungen,
- die Unterstützung von Maßnahmen zur Ticketvermeidung,
- die kontinuierliche Optimierung von Prozessen und Wissensbeständen (vgl. Kapitel 4.2),
- sowie die Unterstützung eines proaktiven und datenbasierten Servicemanagements.

3.5.1 Leistungsziele Telefonsupport (TS)

Der Auftragnehmer hat die Betriebsleistung des Telefonsupports (TS) so zu organisieren, dass eine stabile, skalierbare und durchgehend verfügbare Leistungserbringung unter Einhaltung der vereinbarten Servicelevel und Qualitätsanforderungen gewährleistet ist.

Die konkrete Ausgestaltung des Betriebsmodells, insbesondere hinsichtlich Standortkonzept, Redundanz, Ausfallsicherheit und organisatorischer Struktur, ist durch den AN im Rahmen seines Angebots darzustellen und zu begründen. Dabei ist sicherzustellen, dass auch bei außergewöhnlichen Belastungssituationen eine kontinuierliche Leistungserbringung ohne Qualitätsverlust gewährleistet bleibt.

Hierzu zählen insbesondere Szenarien wie:

- erhöhte Auslastungssituationen (z. B. Lastspitzen im Ticketaufkommen),
- personelle Ausfälle (z. B. krankheitsbedingte Abwesenheiten),
- infrastrukturelle Störungen (z. B. Ausfall von Energieversorgung, Daten- oder Sprachverbindungen),
- sowie Einschränkungen an Betriebsstandorten (z. B. durch äußere Einwirkungen).

Der Einsatz zusätzlicher Bearbeitungskapazitäten (z. B. im Sinne eines Overflow-Modells) ist grundsätzlich zulässig, sofern dadurch die Einhaltung der vereinbarten Servicelevel und Qualitätsstandards sichergestellt wird. Der AN hat darzustellen, unter welchen Voraussetzungen solche Modelle zum Einsatz kommen und wie die Gleichwertigkeit der Bearbeitungsqualität sichergestellt wird.

Die Leistungen des TS werden auf Basis definierter Servicelevel und Qualitätskennzahlen gemessen und bewertet. Die entsprechenden Regelungen sind in Kapitel 4 beschrieben.

Eine wesentliche Erwartung an den TS besteht darüber hinaus darin, aktiv zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität beizutragen. Dies umfasst insbesondere die Identifikation von Optimierungspotenzialen, die Reduktion wiederkehrender Störungen, die Unterstützung von Maßnahmen zur nachhaltigen Ticketvermeidung sowie die Mitwirkung an Self-Service-, Automatisierungs- und Shift-Left-Initiativen. Die Anforderungen an das entsprechende Reporting sind in Kapitel 9 beschrieben.

Alle Bearbeitungsschritte sind vollständig und nachvollziehbar im zentralen Ticketsystem gemäß den Vorgaben des Auftraggebers zu dokumentieren. Vor Abschluss eines Tickets ist die Lösung

	Bayerischer Rundfunk	43 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

qualitätsgesichert zu dokumentieren. Die entsprechenden Anforderungen an Dokumentation und Qualitätssicherung sind in Kapitel 9 geregelt.

3.6 Betriebsphase Field Service (FS)

Der FS ist eine nachgelagerte Instanz des TS zur Behebung von Vor-Ort-Störungen und Änderungen an der Hardware und Software (vgl. Abbildung 2: Workflow Leistungssegmente und Abbildung 5: Prozess Incident Management).

Die zu erwartenden Leistungen (Serviceelemente) sind in der Anlage 14.9 - Leistungsbeschreibung FS-Serviceelemente aufgeführt.

3.6.1 Leistungsziele FieldService (FS)

Der Field Service (FS) erbringt als integraler Bestandteil des zentralen ServiceDesk (zSD) sämtliche Vor-Ort-Leistungen im Rahmen der vereinbarten Serviceelemente und ist für die qualitätsgesicherte Durchführung aller ihm zugewiesenen Maßnahmen verantwortlich.

Das konkrete Leistungsportfolio des FS ergibt sich aus der Anlage 14.9 - Leistungsbeschreibung FS-Serviceelemente, (sowie Kapitel 3.6) sowie den dort definierten Serviceelementen und Standortparametern. Die Leistungserbringung hat unter Einhaltung der vereinbarten Servicelevel gemäß Anlage 14.4 - (Kapitel 4.4) zu erfolgen.

Ziel der Leistungserbringung im Field Service ist es, Störungen und Serviceanforderungen vor Ort effizient, nachhaltig und unter Berücksichtigung der betrieblichen Anforderungen der jeweiligen Rundfunkanstalt zu bearbeiten. Hierbei ist eine enge Verzahnung mit dem Telefonsupport (TS) sicherzustellen.

Kann eine unmittelbare Entstörung nicht erfolgen, hat der Auftragnehmer geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit des Anwenders zu ergreifen. Dies umfasst insbesondere die eigenständige Organisation und Bereitstellung von Zwischenlösungen (z. B. durch Einsatz von Leihgeräten oder alternativen Arbeitsmitteln).

Die Leistungserbringung des FS ist vollständig in die End-to-End-Prozessverantwortung des zSD eingebunden. Die Kommunikation mit dem Anwender erfolgt dabei durchgängig und transparent, insbesondere im Hinblick auf Status, Fortschritt und Abschluss der Bearbeitung.

Alle durchgeführten Maßnahmen und Bearbeitungsschritte sind vollständig und nachvollziehbar im zentralen Ticketsystem gemäß den Vorgaben des Auftraggebers zu dokumentieren. Die Qualität der Dokumentation ist Bestandteil der Leistungsbewertung.

Der Field Service (FS) ist berechtigt und verpflichtet, Tickets innerhalb seines Verantwortungsbereichs eigenständig abzuschließen, sofern die Leistung vollständig erbracht wurde. Dabei hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass sämtliche Bearbeitungsschritte, Maßnahmen, Ergebnisse sowie die Kommunikation mit dem Anwender vollständig, nachvollziehbar und qualitätsgesichert im zentralen Ticketsystem dokumentiert sind.

	Bayerischer Rundfunk	44 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Dokumentation ist so auszugestalten, dass jederzeit eine transparente Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Anwender sowie gegenüber allen beteiligten Instanzen des zSD gewährleistet ist. Insbesondere muss es einem Dritten möglich sein, den aktuellen Status, die durchgeführten Maßnahmen sowie das Ergebnis der Bearbeitung eindeutig nachzuvollziehen.

Die prozessuale Zusammenarbeit zwischen Telefonsupport (TS) und Field Service (FS) ist entsprechend so zu gestalten, dass eine durchgängige Servicequalität und Transparenz über den gesamten Ticketlebenszyklus hinweg sichergestellt werden, ohne dass hierfür eine zwingende Rückführung des Tickets an den TS erforderlich ist.

	Bayerischer Rundfunk	45 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4 Serviceelemente und Prozesse

Die Leistungserbringung im zentralen ServiceDesk (zSD) erfolgt auf Basis etablierter und anerkannter Methoden und Best Practices des modernen IT-Service-Managements (ITSM), insbesondere unter Orientierung an den Grundprinzipien und Prozessmodellen von ITIL. Ziel ist die Sicherstellung eines standardisierten, transparenten, qualitätsgesicherten und gleichzeitig flexibel skalierbaren Betriebsmodells für die beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die mit der Leistungserbringung betrauten Mitarbeitenden über angemessene Kenntnisse der angewendeten ITSM-Methoden verfügen und diese durch geeignete Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen dauerhaft aufrechterhalten werden. Der Auftraggeber behält sich vor, entsprechende Nachweise über Qualifizierungsmaßnahmen oder anerkannte Zertifizierungen anzufordern.

4.1 Serviceportfolio und Servicekatalog

Die Auftraggeber betreiben historisch gewachsene Serviceportfolios und Servicekataloge, die sich hinsichtlich Umfang, Struktur, Servicebezeichnungen, Leistungszuschnitten sowie organisatorischer Ausprägung unterscheiden können. Die hierin beschriebenen Kundenservices und technischen Services bilden die fachliche Grundlage für die operative Leistungserbringung sowie für deren Steuerung, Qualitätssicherung, Messung und kontinuierliche Weiterentwicklung. Ziel der Auftraggeber ist die schrittweise Harmonisierung ihrer Services sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der zugrunde liegenden Serviceportfolios und Servicekataloge. Die Harmonisierung erfolgt unter Berücksichtigung der fachlichen, organisatorischen und wirtschaftlichen Anforderungen der jeweiligen Auftraggeber. Hierzu zählen insbesondere die Identifikation von Harmonisierungspotenzialen, die Weiterentwicklung bestehender sowie die Etablierung neuer ARD-übergreifender Shared Services mit dem Ziel, Synergien innerhalb des ARD-Verbundes zu erschließen sowie Qualität und Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung nachhaltig zu verbessern.

Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeber bei der operativen Umsetzung dieser Zielsetzung. Aufgrund seiner täglichen Leistungserbringung über sämtliche betreuten Services hinweg verfügt er über einen umfassenden Überblick über die operative Service-Landschaft und erkennt frühzeitig Inkonsistenzen, Redundanzen, Harmonisierungspotenziale sowie strukturelle Gemeinsamkeiten.

Hierzu unterstützt der Auftragnehmer insbesondere durch:

- die Identifikation, fachliche Bewertung und nachvollziehbare Dokumentation von Inkonsistenzen, Redundanzen und Harmonisierungspotenzialen innerhalb der Serviceportfolios und Servicekataloge,
- die Identifikation vergleichbarer oder fachlich ähnlicher Services verschiedener Auftraggeber sowie möglicher Ansätze für ARD-übergreifende Shared Services,
- Hinweise auf operative Auswirkungen heterogener Servicebeschreibungen, Prozesse oder Organisationsstrukturen,
- Empfehlungen zur Verbesserung der operativen Bearbeitbarkeit sowie zur Weiterentwicklung von Services und Servicebeschreibungen,

	Bayerischer Rundfunk	46 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- die strukturierte Einbringung sämtlicher Verbesserungsvorschläge in das vereinbarte CSI-Register als Grundlage der vereinbarten Governance-Prozesse.

Die fachliche Verantwortung für Services sowie die Entscheidung über deren Einführung, Änderung, Harmonisierung oder Außerbetriebnahme verbleiben ausschließlich bei den Auftraggebern beziehungsweise den jeweils verantwortlichen Service Ownern. Der Auftragnehmer übernimmt keine Entscheidungs- oder Governance-Funktion. Seine Aufgabe besteht darin, operative Erkenntnisse transparent bereitzustellen, fachlich zu bewerten und nachvollziehbare Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten.

Der Auftragnehmer hat sich darauf einzustellen, dass sich Services, Serviceportfolios und Servicekataloge während der gesamten Vertragslaufzeit kontinuierlich weiterentwickeln. Anpassungen von Services, Servicebeschreibungen, organisatorischen Zuständigkeiten oder Prozessabläufen sind Bestandteil des Regelbetriebs und im Rahmen der vereinbarten Leistungen zu unterstützen. Hieraus entstehende Unterstützungsleistungen gelten grundsätzlich als Bestandteil des Regelbetriebs und stellen keine gesonderte Projektleistung dar, sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Der Prozess ist im folgenden Schaubild dargestellt:



Abbildung 3: Workflow Serviceportfolio und Servicekatalog

	Bayerischer Rundfunk	47 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4.2 Wissensmanagement

Die nachfolgenden Anforderungen beschreiben die operative Umsetzung des Wissensmanagements. Verantwortlichkeiten, Qualitätssteuerung und kontinuierliche Weiterentwicklung ergeben sich ergänzend aus Kapitel 2.6 (Service Excellence Management).

Ein strukturiertes Wissensmanagement ist eine wesentliche Voraussetzung für eine wirtschaftliche, qualitativ hochwertige und kontinuierlich verbesserte Leistungserbringung. Ziel ist es, betriebsrelevantes Wissen dauerhaft zu sichern, kontinuierlich weiterzuentwickeln und den berechtigten Nutzern aktuell, nachvollziehbar, bedarfsgerecht und unmittelbar nutzbar zur Verfügung zu stellen.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Erzeugung, Pflege und kontinuierliche Weiterentwicklung der Wissensbestände integraler Bestandteil der operativen Leistungserbringung sind. Die kontinuierliche Weiterentwicklung des betrieblichen Wissens gehört zu den originären Betriebsleistungen des Auftragnehmers und ist Bestandteil der ausgeschriebenen Leistung.

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Erzeugung, Pflege und kontinuierliche Weiterentwicklung der Wissensbestände integraler Bestandteil der operativen Leistungserbringung sind. Die kontinuierliche Weiterentwicklung des betrieblichen Wissens gehört zu den originären Betriebsleistungen des Auftragnehmers und ist Bestandteil der ausgeschriebenen Leistung.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass neue betriebsrelevante Erkenntnisse aus der operativen Leistungserbringung systematisch bewertet und zeitnah in die Wissensbestände überführt werden. Hierzu identifiziert er Wissenslücken, analysiert wiederkehrende Fragestellungen und entwickelt die Wissensbasis kontinuierlich weiter.

Der Auftragnehmer gewährleistet insbesondere die kontinuierliche Weiterentwicklung und Aktualität folgender Wissensbestände:

- zentrale FAQ-Datenbank,
- zentrale Betriebsführungshandbücher,
- lokale Betriebsführungshandbücher sowie
- Lösungsartikel im zentralen ARD-Ticketsystem.

Zur Wahrnehmung dieser Aufgaben nutzt der Auftragnehmer sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen und freigegebenen Informationsquellen. Hierzu zählen insbesondere technische Dokumentationen, Prozessdokumentationen, Prozessdarstellungen, Notfallhandbücher, Intranetinformatoren, vorhandene Wissensdatenbanken sowie weitere betriebsrelevante Informationsquellen.

Die fachliche Verantwortung für die Wissensinhalte verbleibt bei den jeweiligen Auftraggebern beziehungsweise den hierfür verantwortlichen Organisationseinheiten der ARD. Der Auftragnehmer übernimmt die operative Erstellung, Pflege und kontinuierliche Weiterentwicklung der Wissensbestände. Freigaben erfolgen gemäß den hierfür festgelegten Rollen, Verantwortlichkeiten und Verfahren.

	Bayerischer Rundfunk	48 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Auftragnehmer arbeitet bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Wissensbestände eng mit den zuständigen Ansprechpartnern der Auftraggeber sowie den relevanten Betriebs-, Service- und Governance-Funktionen zusammen.

Sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung neu erzeugten oder weiterentwickelten Wissensinhalte gehen uneingeschränkt in den Wissensbestand der ARD über. Sie stehen den berechtigten Nutzern dauerhaft zur Verfügung und sind Bestandteil der zentralen Wissensbasis des Auftraggebers.

Das folgende Schaubild legt das Zukunftsmodell des künftigen zSD diesbezüglich dar:

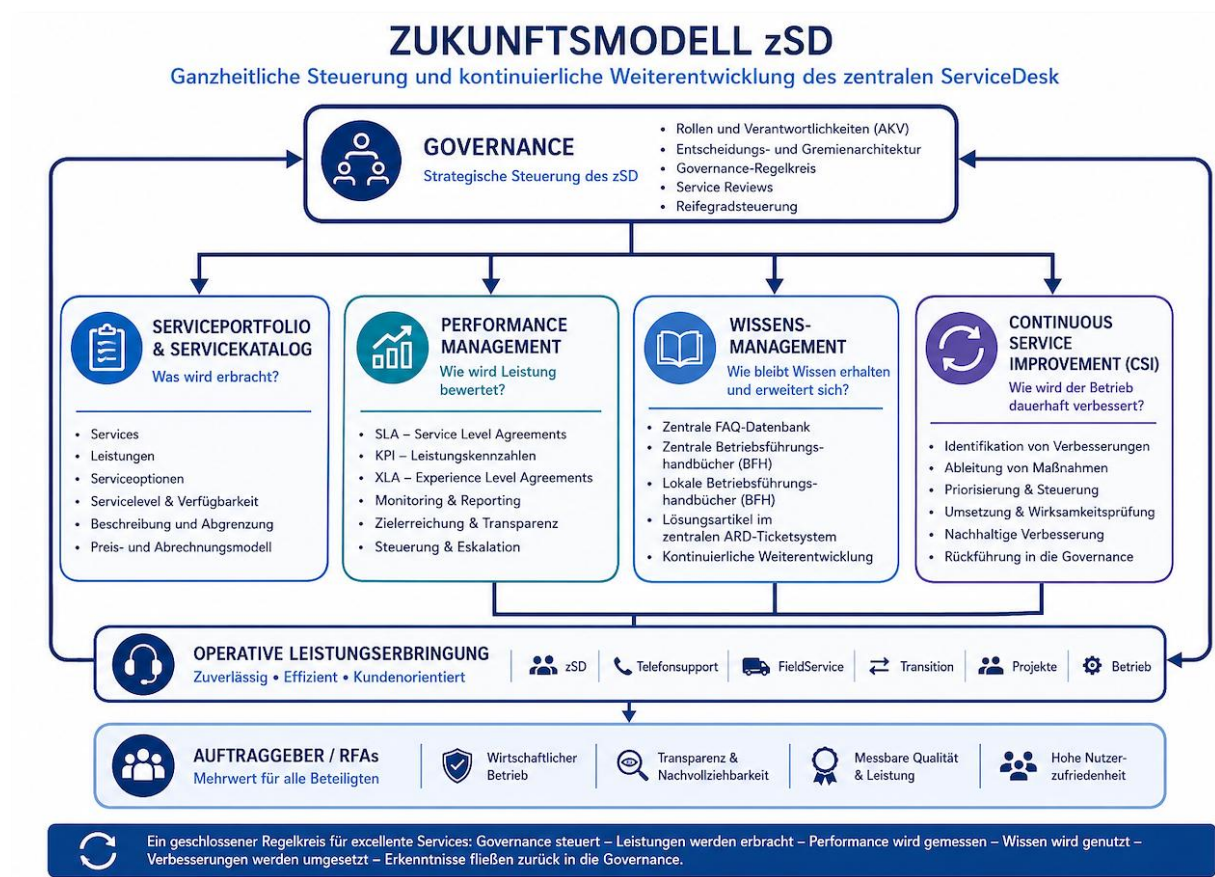


Abbildung 4: Zukunftsmodell zSD

4.2.1 Bieterkonzept „BK-05 – Wissensmanagement“

Der Bieter hat im Rahmen des Bieterkonzeptes BK-05 „Wissensmanagement“ gemäß den Anlagen „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte“, vgl. Kapitel 14 darzustellen, wie die in diesem Kapitel beschriebenen Anforderungen organisatorisch umgesetzt, kontinuierlich weiterentwickelt und mit den übrigen Management- und Betriebsprozessen des zentralen ServiceDesk verzahnt werden.

	Bayerischer Rundfunk	49 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4.3 Beschreibung der Prozesse

Im TS werden Incidents und Service Requests gemäß nachfolgendem Ablauf bearbeitet. Das initiale BFH, erstellt durch die RFAs, wird eine detaillierte Prozessdokumentation beinhalten.

Meldungen qualifizieren

1. Meldungen an den TS erfolgen über Anruf, E-Mail, Web-Ticket (Kundenportal) oder Chat.
2. Für Anrufe erstellt der Agent ein Ticket im ARD-Ticketsystem, für E-Mail oder Web-Ticket wird ein unqualifiziertes Ticket automatisch durch das System erstellt.
3. Im ersten Schritt qualifiziert der Agent die Meldung und stellt fest, ob es sich um eine Störungsmeldung (Incident) oder eine Anforderung (Service Request) handelt.

In den folgenden Grafiken (Abbildung 5: Prozess Incident und Abbildung 6: Prozess Request Fulfillment zSD) sind die Bearbeitungsschritte für im zSD zu bearbeitende Tickets dargestellt:

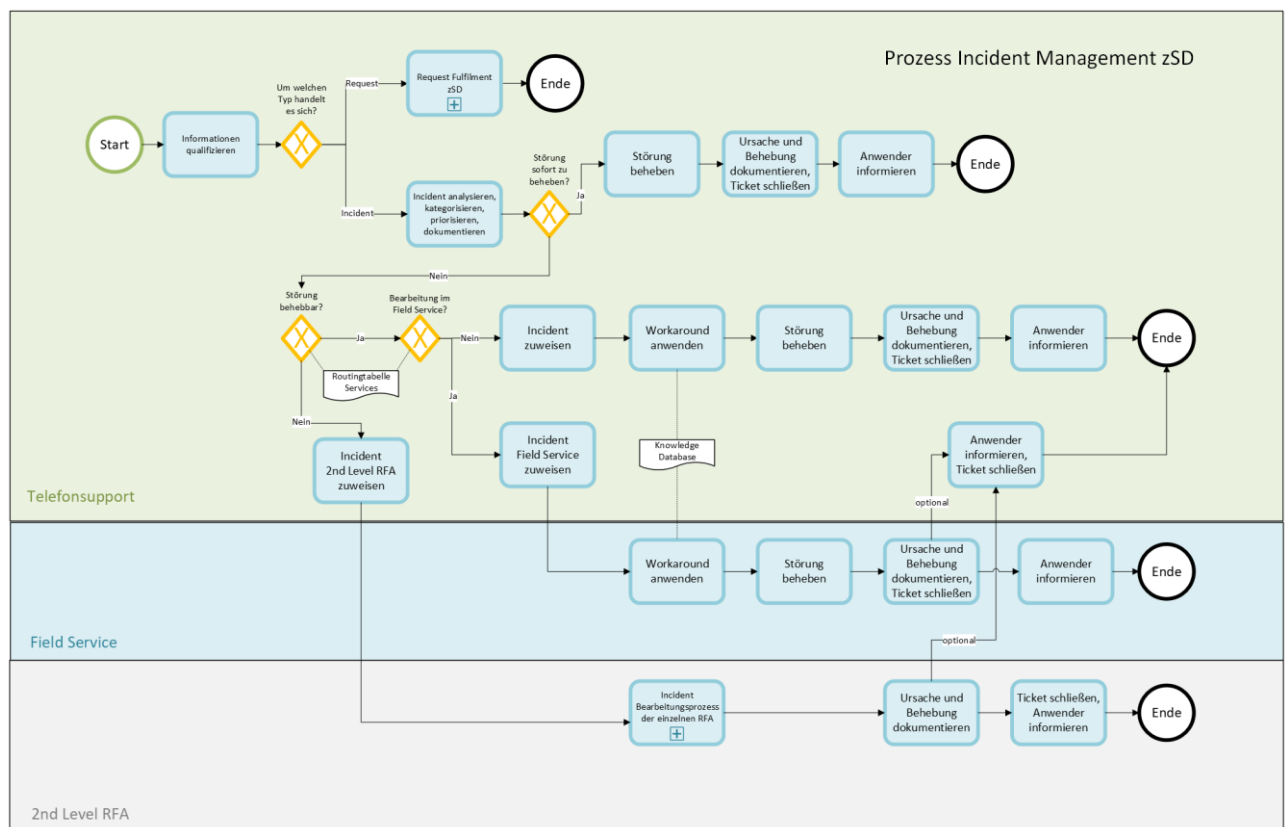


Abbildung 5: Prozess Incident Management

4.3.1 Erläuterung der Folgeschritte auf Basis der Abbildung 5: Prozess Incident Management

- a. Nach Auswahl des Tickettyps (Incident) erfolgt eine Priorisierung des Tickets gemäß Entscheidungsmatrix (Anlage 14.4 - SLA-Matrix TS und FS / Arbeitsblatt „Leitfaden Ticketpriorität“).
- b. Der betroffene Service wird im ARD Ticketsystem aus dem hinterlegten Servicekatalog ausgewählt.

	Bayerischer Rundfunk	50 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- c. Anhand der Priorisierung ergibt sich die Reihenfolge der Bearbeitung von Incidents:
- d. Lässt sich die Störung unmittelbar und innerhalb des festgelegten Bearbeitungsaufwands beheben oder ein bekannter Workaround anwenden, wird die Maßnahme im Ticket dokumentiert und der Anwender über die Behebung informiert. Das Ticket abschließend geschlossen.
- e. Erfordert die Entstörung Maßnahmen vor Ort beim Anwender, so wird das Ticket an den Field Service weitergeleitet, sofern in der betroffenen RfA vorhanden.
- f. Ist eine Entstörung innerhalb des zulässigen Bearbeitungsaufwandes nicht möglich, wird das Ticket an den 2nd Level der betroffenen RFAs übermittelt. Das Routing erfolgt im ARD Ticketsystem, basierend auf den gestörten Service.
- g. Alle vom zSD weitergeleiteten Tickets werden durch die jeweils zuständige Bearbeitungseinheit bearbeitet und grundsätzlich eigenständig abgeschlossen. Der Abschluss setzt eine vollständige und nachvollziehbare Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen im zentralen Ticketsystem voraus.
 - a. Eine Rückführung an den TS erfolgt nur in begründeten Ausnahmefällen oder soweit dies durch definierte Prozessvorgaben ausdrücklich vorgesehen ist.

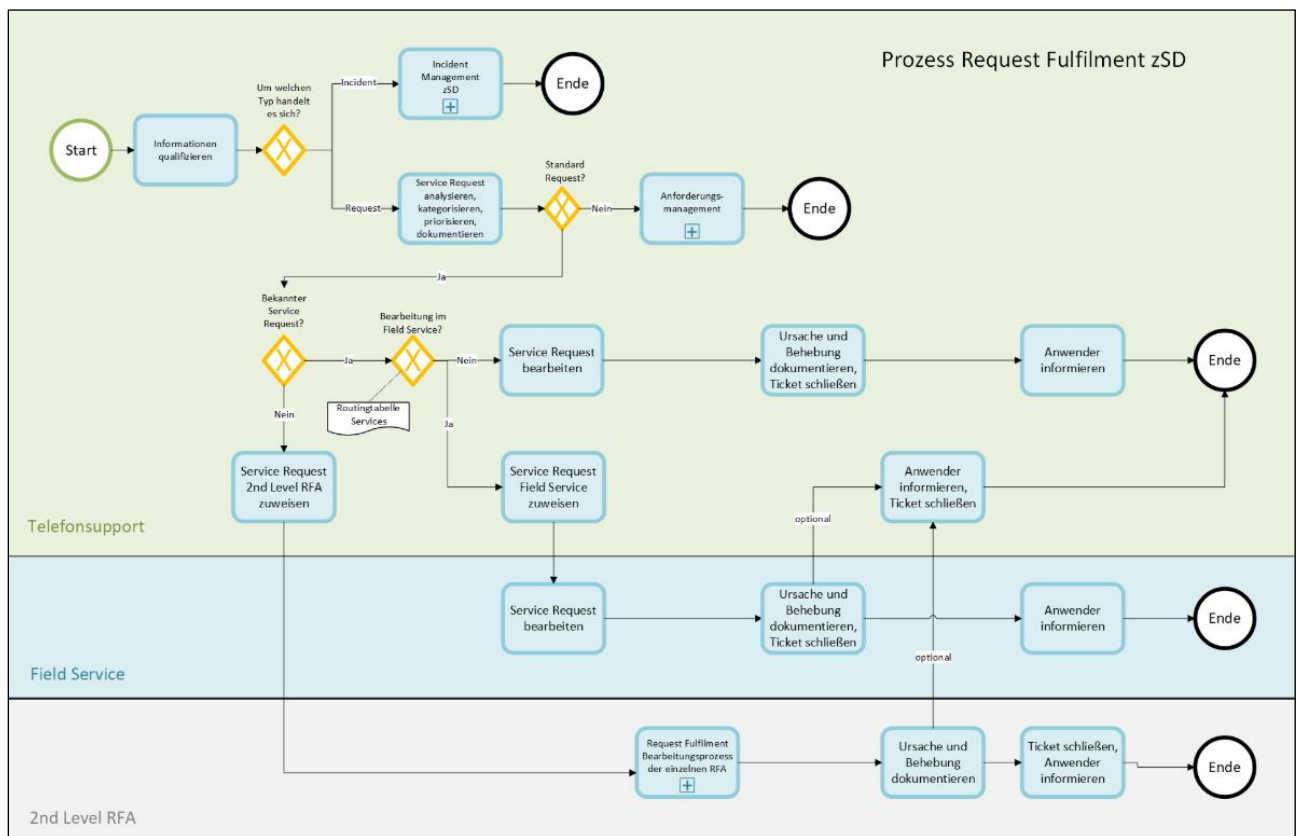


Abbildung 6: Prozess Request Fulfillment zSD

	Bayerischer Rundfunk	51 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4.3.2 Erläuterung der Service-Request-Behandlung auf Basis von Abbildung 6: Prozess Fulfillment zSD

- Nach Auswahl des Tickettyps (Service Request) erfolgt eine Priorisierung des Tickets gemäß Entscheidungsmatrix „Anlage 14.4 - SLA-Matrix TS und FS / Arbeitsblatt „Leitfaden Ticketpriorität“).
- Ist eine Umsetzung der Anforderung aufgrund von Kompetenzen und Berechtigungen möglich, erfolgt die Bearbeitung durch den TS. Die Maßnahme wird im Ticket dokumentiert, der Anwender über die Änderung informiert und das Ticket wird geschlossen.
- Der betroffene Service wird im ARD Ticketsystem aus dem hinterlegten Servicekatalog ausgewählt.
- Ist eine Bearbeitung im TS nicht möglich, wird das Ticket an den 2nd Level der betroffenen RFAs übermittelt. Das Routing erfolgt im ARD Ticketsystem, basierend auf dem gestörten Service.
- Alle vom zSD weitergeleiteten Service Requests werden durch die jeweils zuständige Bearbeitungseinheit bearbeitet und grundsätzlich eigenständig abgeschlossen. Der Abschluss setzt eine vollständige und nachvollziehbare Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen im zentralen Ticketsystem voraus.

Eine Rückführung an den TS erfolgt nur in begründeten Ausnahmefällen oder soweit dies durch definierte Prozessvorgaben ausdrücklich vorgesehen ist.

4.4 Servicelevel Agreements (SLAs), Key Performance Indicators (KPIs) und Experience Level Agreements (XLAs)

Die Steuerung und Bewertung der Leistungserbringung erfolgen auf Grundlage des in Kapitel 2.8 beschriebenen Performance Management Frameworks. Die dort definierten Management- und Steuerungsprozesse werden durch die „Anlage 14.4 - SLA-Matrix TS und FS“ verbindlich festgelegten Service Level Agreements (SLA), Key Performance Indicators (KPI), Experience Level Agreements (XLAs) sowie deren Mess- und Bewertungsparameter operativ umgesetzt. Die im Performance Management Framework definierten Management- und Steuerungsprozesse werden durch die in dieser Anlage beschriebenen Kennzahlen und Servicelevel operativ umgesetzt. Die Anlage enthält sämtliche Definitionen, Zielwerte, Messverfahren, Bewertungsintervalle sowie gegebenenfalls vorgesehene Pönalisierungsregelungen.

Der Auftraggeber behält sich vor, das Kennzahlensystem im Rahmen des Performance Management Frameworks um Experience-orientierte Bewertungsgrößen (XLA) oder weitere geeignete Steuerungsgrößen weiterzuentwickeln. Der Auftragnehmer hat die hierfür erforderlichen Daten in geeigneter Form bereitzustellen.

4.4.1 Telefonsupport (TS)

Die Leistungserbringung des Telefonsupports wird anhand der in „Anlage 14.4 - SLA-Matrix TS und FS“ definierten Service Level Agreements (SLA), Key Performance Indicators (KPI) sowie weiterer Bewertungsparameter gemessen und bewertet.

Die Anlage enthält sämtliche Definitionen, Zielwerte, Messverfahren, Bewertungsintervalle sowie gegebenenfalls vorgesehene Pönalisierungsregelungen.

	Bayerischer Rundfunk	52 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Kundenzufriedenheit wird ausschließlich für Tickets gemessen, die vollständig durch den Auftragnehmer bearbeitet wurden. Die Messung erfolgt automatisiert. Sie dient der qualitativen Leistungsbewertung und wird im Rahmen der Service Reviews berücksichtigt. Eine unmittelbare Pönalisierung erfolgt nicht.

4.4.2 Field Service (FS)

Die Leistungserbringung des Field Service wird anhand der in den Anlagen 14.1 und 14.6 definierten Service Level Agreements (SLA), Leistungsparameter und Bewertungsmaßstäbe gemessen und bewertet.

Sobald der TS ein Ticket zur Bearbeitung an den FS weitergeleitet hat, bearbeitet der FS-Techniker das Ticket nach den gleichen Anforderungen an die Dokumentation der Arbeitsschritte und Einhaltung der Ticketqualität wie ein TS-Agent.

4.5 Kriterien zur Ticketqualität

Die Anforderungen an die Ticketqualität sowie die hierzu gehörenden Bewertungsmaßstäbe, Prüfkriterien und Definitionen ergeben sich verbindlich aus Anlage 14.6.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Tickets diese Anforderungen erfüllen.

4.6 Servicezeiten

4.6.1 Servicezeitenmodell zSD-Telefonsupport

Der Auftraggeber verfolgt für den zSD-Telefonsupport ein modular aufgebautes Servicezeitenmodell. Hierdurch können die teilnehmenden Rundfunkanstalten (RFA) sowie Gesellschaften und Einrichtungen der ARD (GSEA) bedarfsgerecht unterschiedliche Servicezeiten beziehen.

Das Modell besteht aus einem verpflichtenden Basispaket sowie optionalen Servicezeiterweiterungen.

	Bayerischer Rundfunk	53 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Das folgende Schaubild zeigt das Servicezeit-Modell des zukünftigen zSD-Telefonsupport (TS):



Abbildung 7: Servicezeit-Modell zSD-Telefonsupport (TS)

	Bayerischer Rundfunk	54 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4.6.1.1 Basispaket „11 x 5“

Das Servicezeitenpaket „11 x 5“ stellt die verpflichtende Mindestleistung des zSD-Telefonsupports dar und ist von allen teilnehmenden RFAs und GSEAs zu beziehen.

Die Servicezeit umfasst:

- Montag bis Freitag
- 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr
- ausgenommen Samstage, Sonntage und bundeseinheitliche Feiertage

Innerhalb dieser Kernservicezeit stellt der Auftragnehmer die vollständige telefonische Erreichbarkeit des zSD-Telefonsupports sicher.

4.6.1.2 Optionale Servicezeiterweiterung „11 x 7“

Für einzelne RFAs oder GSEAs kann zusätzlich die Servicezeiterweiterung „11 x 7“ beauftragt werden.

Diese erweitert die Servicezeiten des Basispakets um:

- Samstage
- Sonntage
- bundeseinheitliche Feiertage

jeweils von 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr.

Die Option kann ausschließlich ergänzend zum Basispaket beauftragt werden und ersetzt dieses nicht.

4.6.1.3 Optionale Servicezeiterweiterung „24 x 7“

Für einzelne RFAs oder GSEAs kann zusätzlich die Servicezeiterweiterung „24 x 7“ beauftragt werden.

Diese erweitert die Servicezeiten des Basispakets auf eine durchgehende Erreichbarkeit an allen Kalendertagen.

Hierzu zählen insbesondere:

- Montag bis Freitag von 19:00 Uhr bis 08:00 Uhr des Folgetages
- Samstage, Sonntage und bundeseinheitliche Feiertage ganztägig

Die Option kann ausschließlich ergänzend zum Basispaket beauftragt werden und ersetzt dieses nicht.

4.6.2 Leistungsniveau der Servicezeiten

Die Servicezeiten des Basispakets „11 x 5“ bilden die Kernservicezeit des zSD-Telefonsupports.

	Bayerischer Rundfunk	55 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Für diese Kernservicezeit gelten die vertraglich vereinbarten Service Level Agreements (SLAs), Key Performance Indicators (KPIs) und Experience Level Agreements (XLAs) gemäß den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung.

Für die zusätzlichen Servicezeiten der Optionen „11 x 7“ und „24 x 7“ behält sich der Auftraggeber vor, ein angepasstes Leistungsmodell anzuwenden.

Der Auftraggeber geht davon aus, dass außerhalb der Kernservicezeit ein geringeres Kontaktaufkommen vorliegt und der Auftragnehmer die Leistungserbringung mit einer reduzierten, jedoch weiterhin qualifizierten und professionellen Personalbesetzung sicherstellt.

Vor diesem Hintergrund können für die zusätzlichen Servicezeiten abweichende Zielwerte insbesondere für:

- telefonische Erreichbarkeit,
- Reaktionszeiten,
- Bearbeitungszeiten,
- Eskalationszeiten,
- Weiterleitungszeiten sowie
- weitere servicezeitabhängige Leistungskennzahlen

festgelegt werden.

Die konkrete Ausgestaltung der hierfür geltenden SLA-, KPI- und XLA-Matrix erfolgt im Rahmen der Transition und wird vor Aufnahme des Regelbetriebs zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer verbindlich abgestimmt.

Unabhängig hiervon bleibt der Auftragnehmer verpflichtet, auch in den erweiterten Servicezeiten einen professionellen und qualitätsgesicherten Support sicherzustellen.

4.6.3 Preis- und Buchungsmodell

Der Auftragnehmer hat die unterschiedlichen Servicezeitmodelle bei seiner Kalkulation gesondert zu berücksichtigen.

Hierfür sind im Preisblatt eigenständige Preispositionen vorzusehen für:

Servicezeitmodell	Buchungsart
11 x 5	Verpflichtendes Basispaket
11 x 7	Optionale Erweiterung
24 x 7	Optionale Erweiterung

Die Servicezeitoptionen werden zusätzlich zum Basispaket beauftragt. Eine höhere Servicezeitstufe ersetzt darunterliegende Servicezeitstufen nicht automatisch.

	Bayerischer Rundfunk	56 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Auftragnehmer hat sämtliche aus den jeweiligen Servicezeiten resultierenden Personal-, Organisations-, Betriebs-, Bereitschafts-, Steuerungs- und Infrastrukturaufwände vollständig zu kalkulieren.

Die gewählten Servicezeiten können je RFA bzw. GSEA individuell festgelegt sowie während der Vertragslaufzeit bedarfsgerecht erweitert oder reduziert werden.

Beispielhafte Buchungslogik

Gewünschte Servicezeit	Erforderliche Beauftragung
Werktags 08:00–19:00 Uhr	11 x 5
Täglich 08:00–19:00 Uhr	11 x 5 + 11 x 7
24 Stunden an allen Kalendertagen	11 x 5 + 24 x 7

Die beispielhafte Darstellung dient ausschließlich der Erläuterung des Servicezeitenmodells.

4.6.4 Servicezeitenmodell FieldService (FS)

Der Auftraggeber verfolgt für den FieldService ein einheitliches Servicezeitenmodell.

Die regulären Servicezeiten des FieldService umfassen:

- Montag bis Freitag
- 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr ME(S)Z
- Werktage des jeweiligen Bundeslandes

An Samstagen, Sonntagen sowie an landesweiten Feiertagen des jeweiligen Bundeslandes besteht keine reguläre Leistungserbringung durch den FieldService.

Für Standorte mit besonderen betrieblichen Anforderungen können abweichende Servicezeiten erforderlich sein. Diese werden im Rahmen der Transition zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer standortspezifisch vereinbart und dokumentiert.

Leistungen außerhalb der regulären Servicezeiten können über das Serviceelement „Rufbereitschaft“ **Anlage 14.1 - Preisblatt** beauftragt werden.

Der Auftragnehmer hat die aus den vereinbarten Servicezeiten resultierenden Personal-, Organisations-, Betriebs- und Bereitschaftsaufwände bei seiner Kalkulation zu berücksichtigen.

	Bayerischer Rundfunk	57 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Das folgende Schaubild legt das Servicezeit-Modell des zukünftigen zSD-Field Service (FS) dar:



Abbildung 8: Servicezeit-Modell zSD-FieldService (FS)

	Bayerischer Rundfunk	58 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

5 Mengengerüste und Standorte

Die nachfolgenden Anforderungen beschreiben nicht die organisatorischen Rollen des Auftragnehmers, sondern die hierfür erforderlichen fachlichen, methodischen und persönlichen Kompetenzen. Die organisatorische Einordnung der Rollen ergibt sich aus Kapitel 2.

Zu Beginn der Transition werden insbesondere für den FS die realen Mengen, Standorte und zu leistenden Services in einer Mini-Bestandsaufnahme vereinbart.

5.1 Abnahmemengen

Die nachfolgenden Mengen beruhen auf Angaben zum Zeitpunkt der Erstellung der Vergabeunterlagen. Diese Mengen können sich, wie in einem IT-Betrieb üblich, verändern und stellen daher eine Größenordnung für den Zeitpunkt der Betriebsübernahme dar. Im Wesentlichen unterliegen die Mengenangaben betriebstypischer Schwankungen in einer öffentlichen Medienanstalt und stellen keine Abnahmeverpflichtung dar.

a) Einstieg verbindlich

Die in den nachfolgenden Tabellen dieses Kapitels als „verbindlich“ gekennzeichneten RFAs werden verbindlich an dem Projekt teilnehmen.

b) Einstieg unverbindlich

Die in den nachfolgenden Tabellen dieses Kapitels als „unverbindlich“ gekennzeichneten RFAs werden optional an dem Projekt teilnehmen. Es bestehen noch Abhängigkeiten, die zum Vergabezeitpunkt geklärt sein sollten.

Hinweis:

Es wird vertraglich festgelegt, dass alle RFAs am TS, nicht jedoch stets auch am FS teilnehmen müssen. Die bezugsberechtigten RFAs und GSEAs finden sich in den Verfahrensunterlagen in Kapitel 2.3.3.

Die folgenden Zahlen reflektieren historische Daten und stellen keine Verpflichtung in die Zukunft dar.

5.1.1 Anzahl der IT-Arbeitsplätze

In der „Anlage 14.11 - FieldService Leistungsumfang Standortliste“ werden die Zahlen der Geräte nach Gerätekategorie pro Standort aufgeführt. Die Telearbeitsplätze sind dabei nicht zu berücksichtigen, der Support für diese Mitarbeitenden einer RFAs wird nur aus dem TS geleistet.

Der AN hat in der Anlage 14.1 - Preisblatt, vgl. Kapitel 14 seine Preise auf Basis der Anforderungen dieser Vergabeunterlagen anzugeben. Durch technologischen Fortschritt oder andere Faktoren kann sich das zukünftige Mengengerüst ändern.

Schwanken die aktuellen Volumina eines Leistungsjahres um weniger als 30 % gegenüber der Grundlinie der hier aufgeführten Mengenangaben, so gelten die vereinbarten Preise. In der Berechnung der Grundlinie sind die unterschiedlichen Einstiegsdaten einer RFAs zu berücksichtigen. In der Summe gelten die Volumina additiv als Ganzes.

	Bayerischer Rundfunk	59 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

5.1.2 TS-Tickets

RFA/GSEA	TS-Tickets p.a.	Eingangskanal (in %)			
		Telefon	Mail	Web-Tickets	Kundenservicepoint
BR	65.000	40	30	30	0
DR	7.500	40	30	30	
DW	30.000	100	0	0	0
HR	22.000	44	30	26	0
HSB	763	60	30	10	0
IVZ	80	16	50	34	0
MDR	25.000				
NDR	55.000	75	21	2	2
RB	10.000	30	70	0	-
RBB	17.000	53	31	15	-
SR	382				
STP*					
SWR	36.000	77	21	2	-
WDR	95.819				
ZBS	3.600	100	0	0	0
Σ geplantes Abnahmevolumen	368.144				

Tabelle 2: Volumen der Tickets der RFAs p. a.

Im Folgenden ist die heutige Nutzung der Ticketeingangskanäle spezifiziert:

1. 90 % Telefon
2. 5 % Mails
3. 4 % Web-Tickets
4. 1 % persönlich am Kundenservicepoint
5. 0 % Chat (heute nicht genutzt)

Bei Großstörungen (Major Incidents) schaltet der Auftragnehmer per RFAs eine Bandansage. Hierbei wird auf die Massenstörung hingewiesen, um eine Ticketexplosion zu vermeiden. Der Anrufer erhält dabei die Möglichkeit, per Tastenwahl Tickets zu anderen neuen Themen zu öffnen.

Major Incidents haben ein hohes Ticketaufkommen zur Folge und beziehen sich inhaltlich auf die gleiche Sache. Deshalb sind derartige Vorgänge zu einem Ticket zu verknüpfen (Master Child). Abrechnungsrelevant ist hierbei lediglich das Master-Ticket.

	Bayerischer Rundfunk	60 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

5.1.3 FS-Mengen (Einsätze und Stunden)

In der folgenden Tabelle sind die Mengenannahmen für die Anzahl der FS-Einsätze pro Jahr, die nach Ticketpreis berechnet werden, und die akkumulierten Stunden pro Jahr für Hardware-Breakfix und Umzugskoordination aufgeführt.

Field Service Elemente p.a.	BR	NDR	HR
Serviceelemente (Ticketpreis)			
Anwenderbetreuung im Kundenservicepoint	-	93	-
Leihgeräteservice	289	33	39
IMAC/D Anteil I	1.324	105	262
IMAC/D Anteil M	218	0	10
IMAC/D Anteil A	2.032	86	672
IMAC/D Anteil C	374	13	146
IMAC/D Anteil R	2.366	84	355
IMAC/D Anteil D	924	11	7
MD Logistik	699	0	-
MD Beratung	818	134	0
Telekommunikation Support	686	12	27
Output-Management-Support	537	9	256
Apple-MAC Entstörung	8	0	-
Apple-MAC-Install	2	0	-
Softwareservice	4.182	325	1.662
Summe	14.460	905	3.437
Serviceelemente (Stundensatz)			
IMAC/D Anteil E	1.175	62	460
Hardware-Reparatur (Break/Fix)	6.442	549	968
Umzugskoordination	143	-	58
Umzüge klein	6	-	-
Umzüge groß	9	-	-
Projektsupport	48	1.246	147
Rufbereitschaft FS Break-Fix (Stundensatz für Einsätze während der Rufbereitschaft, ggf. zzgl. Anfahrtspauschalen)	16	-	-
Rufbereitschaft FS Break-Fix (Pauschale per Monat für die Bereithaltung einer FS-Rufbereitschaft)	11	-	-
Summe	7.850	1.857	1.633

Tabelle 3: Volumen FS-Mengen Übersicht der FS-Einsätze der Tickets der RFAs p. a.

	Bayerischer Rundfunk	61 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

5.1.4 Personentage für Rollout und Projekte

Als Berechnungsgrundlage zur Angebotskalkulation können nachfolgende Volumina (vgl. Tabelle 4: Volumen Personentage Rollout und Projekte p.a.) herangezogen werden. Hinweis: Die Angaben stellen Planwerte dar und unterliegen keiner Abnahmeverpflichtung seitens des AG:

In der folgenden Tabelle sind die angenommenen Aufwände für Rollout und verschiedene Projekttypen aufgeführt. Ein Personentag besteht aus 8 Stunden und wird in einer 15-Minuten-Taktung abgerechnet.

RFA	Einstieg	Rollout und Projekte (Prognose Personentage / Jahr)	Sonder- und Kleinprojekte (Prognose Personentage / Jahr)
BR	verbindlich	50	75
NDR	verbindlich	520	120
MDR	verbindlich	300	75
HR	verbindlich	0	24
RB	verbindlich	0	0
RBB inkl. HSB und IVZ	verbindlich	0	100
SWR	verbindlich	0	80
SR	verbindlich	0	0
WDR	unverbindlich	480	220
DW	unverbindlich	0	40
ZBS	unverbindlich	keine Angabe	keine Angabe
DLR	unverbindlich	keine Angabe	keine Angabe

Tabelle 4: Volumen Personentage Rollout und Projekte p.a.

Darüber hinaus gelten folgende Regelungen (Preiskorridore):

- Reduktion (Mindestabnahmevervolumen):** Die Referenzmengen und die Grundsätze der Korridor Betrachtung sind in der Anlage 14.1 - Preisblatt im Tabellenblatt (VK) Definitionen beschrieben.
- Mehrung (optionales Höchstvolumen):** Die Referenzmengen und die Grundsätze der Korridor Betrachtung sind in der Anlage 14.1 - Preisblatt im Tabellenblatt (VK) Definitionen beschrieben.

Der Volumenkorridor der Rahmenvereinbarung beträgt +/- 30% gem. der in der Anlage 14.1 - Preisblatt beschriebenen Leistungsumfänge.

5.1.5 Software

In der „Anlage 14.3 - Standard Software-Liste“ ist die aktuelle Ausstattung der Software aller RFAs aufgeführt sowie die marktüblichen Anwendungen. Es handelt sich hier um Daten zum Zeitpunkt der Vergabevorbereitung. Die realen Werte sind in der Transition aus der CMDB der RFAs zu erfassen. Abweichungen von marktüblichen Anwendungen bedeuten keinen Anspruch auf Preisanpassungen.

Für diese dort genannten Produkte (Arbeitsblatt „Marktübliche Anwendungen“) leistet der AN 1st-Level-Support. Insbesondere sind marktübliche Anwendungen aus den Bereichen

	Bayerischer Rundfunk	62 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Microsoft Windows
 - Office-Anwendungen
 - Audio- und Videoanwendungen*
 - Medienunternehmen-spezifische Programmplanungs- und Nachrichtensysteme*
- *nach Training durch den AG

zu unterstützen. Spezialanwendungen aus der Produktions-IT sind im Regelfall an den 2nd Level weiterzuleiten.

Hinweise zum Umgang mit der Anlage o:

- Arbeitsblatt „Datapool“: enthält alle SW-Titel per RFAs.
- Arbeitsblatt „Marktübliche Anwendungen“: Liste aller typischen Anwendungen und Software für den 1st-Level-TS-Support.

5.1.6 Geräte (Hardware)

In der „Anlage 14.2 - Hardware-Liste“ ist die aktuelle Ausstattung der Hardware aller RFAs aufgeführt. Es handelt sich hier um Daten zum Zeitpunkt der Vergabevorbereitung. Die realen Werte sind in der Transition aus der CMDB der RFAs zu erfassen. Marktübliche Abweichungen bedeuten keinen Anspruch auf Preisanpassungen.

Hinweise zum Umgang mit der Anlage o:

- Arbeitsblatt Datapool: Rohdaten von Geräten, Typen, Aufstellungsort etc.
- Arbeitsblatt Hersteller und Anzahl per RFAs: eine Pivot-Tabelle, die eine Auflösung per RFAs ermöglicht.

5.2 Standorte

In der Anlage **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** „Standortliste mit Betriebs- und Leistungsparametern“ sind die

- RFAs,
- Adressen der Standorte (Campus und Niederlassungen),
- Anzahl der IT-Arbeitsplätze und
- die zu leistenden Services per Standort

aufgeführt.

5.3 Mehrung und Minderung von Serviceelementen im FS

Die in der „Anlage 14.11 - FieldService Leistungsumfang Standortliste“ abgebildeten Serviceelementen können sich in der Vertragszeit mit einem Vorlauf von max. 4 Wochen pro Standort ändern, d. h. selektiv hinzugebucht oder abgewählt werden.

	Bayerischer Rundfunk	63 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

6 Informationssicherheit

Der Auftragnehmer hat ein dokumentiertes und wirksam betriebenes Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) nach einem anerkannten und aktuellen internationalen Standard für Informationssicherheit zu unterhalten.

Das ISMS muss mindestens den Anforderungen der ISO/IEC 27001 in ihrer jeweils aktuellen Fassung entsprechen oder ein vergleichbares Sicherheitsniveau nachweisen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung eingesetzten Prozesse, Systeme, Infrastrukturen und Betriebsabläufe den Anforderungen eines professionellen Informationssicherheitsmanagements entsprechen.

Eine gültige Zertifizierung nach ISO/IEC 27001 ist mit dem Teilnahmeantrag beziehungsweise dem Angebot vorzulegen. Der Auftragnehmer hat die Zertifizierung über die gesamte Vertragslaufzeit einschließlich etwaiger Verlängerungsoptionen aufrechtzuerhalten und erforderliche Rezertifizierungen eigenständig und fristgerecht durchzuführen.

Der Auftraggeber behält sich vor, geeignete Nachweise zur Wirksamkeit der Sicherheitsmaßnahmen sowie zur Einhaltung der Informationssicherheitsanforderungen anzufordern.

Die in diesem Kapitel beschriebenen Anforderungen definieren den verbindlichen Sicherheits- und Datenschutzrahmen für die Leistungserbringung des zentralen ServiceDesk. Der organisatorische Nachweis ihrer Umsetzung erfolgt durch das vom Bieter einzureichende Bieterkonzept BK-07 „Informationssicherheits- und Datenschutzkonzept“ gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14“.

6.1 Zutritts-, Zugangs- und Zugriffregelungen

Für den Zutritt zu Standorten, Räumlichkeiten und sicherheitsrelevanten Bereichen der beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen gelten die jeweils gültigen Sicherheits-, Zutritts- und Compliance-Regelungen der jeweiligen Organisation.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass ausschließlich ausreichend qualifiziertes, autorisiertes und sicherheitsüberprüftes Personal zur Leistungserbringung eingesetzt wird.

Der Auftraggeber sowie die jeweilige Rundfunkanstalt behalten sich vor, für eingesetztes Personal des Auftragnehmers Sicherheitsüberprüfungen, Zuverlässigkeitsprüfungen oder vergleichbare Prüfverfahren zu verlangen, soweit dies aufgrund gesetzlicher, regulatorischer, organisatorischer oder betrieblicher Anforderungen erforderlich ist.

Der Auftragnehmer hat die hierfür erforderlichen Mitwirkungsleistungen sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere:

- die rechtzeitige Bereitstellung erforderlicher Personal- und Identifikationsdaten,
- die Einholung notwendiger Einwilligungen seiner Mitarbeitenden,
- sowie die Unterstützung bei behördlichen oder organisationsinternen Prüfverfahren.

Vor Aufnahme der Tätigkeit an Standorten oder Systemen des Auftraggebers beziehungsweise der jeweiligen Rundfunkanstalt sind die erforderlichen Informationen zu den eingesetzten Mitarbeitenden rechtzeitig und in abgestimmter Form bereitzustellen.

	Bayerischer Rundfunk	64 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Auftraggeber beziehungsweise die jeweilige Rundfunkanstalt sind berechtigt, einzelnen Mitarbeitenden des Auftragnehmers den Zutritt zu Standorten, Räumlichkeiten, Systemen oder Informationen aus Sicherheitsgründen ganz oder teilweise zu verweigern oder bereits erteilte Berechtigungen zu entziehen. Hieraus entsteht kein Anspruch auf gesonderte Vergütung oder Anpassung der vertraglichen Leistungen.

Der Auftragnehmer hat in diesen Fällen unverzüglich geeigneten Ersatz mit vergleichbarer Qualifikation bereitzustellen.

Soweit für die Leistungserbringung erforderlich, können Mitarbeitende des Auftragnehmers personenbezogene Zutritts-, Zugangs- oder Zugriffsmittel erhalten. Diese verbleiben im Eigentum der jeweiligen Rundfunkanstalt beziehungsweise des Auftraggebers und sind:

- ausschließlich zweckgebunden zu verwenden,
- vor unbefugter Nutzung zu schützen,
- sowie bei Wegfall der Berechtigung oder Vertragsende unverzüglich und unaufgefordert zurückzugeben.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Vorgaben der jeweiligen Rundfunkanstalten während der gesamten Vertragslaufzeit eingehalten werden.

6.2 Verschwiegenheitsverpflichtung

Der Auftragnehmer muss sich zur Einhaltung der Vorschriften der geltenden EU Daten-schutz Grundverordnung (DSGVO) und des in den Rundfunkgesetzen geregelten Datengeheimnisses sowie des Telekommunikationsgeheimnisses verpflichten. Hierbei muss er über alle Geschäftsvorgänge, -abläufe, Pläne, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie als vertraulich bezeichnete oder aufgrund sonstiger Umstände erkennbar als vertraulich zu behandelnden Informationen des Bezugsberechtigten striktes Stillschweigen wahren. Diese Verpflichtung gilt auch über das Ende des Vertrages hinaus. Der Auftragnehmer muss seine Mitarbeiter ebenfalls zur strengsten Diskretion anhalten, besondere Sicherheitsbestimmungen aufstellen und deren Einhaltung laufend überprüfen. Er muss die Verpflichtung zur Geheimhaltung auch Dritten auferlegen, die er zur Durchführung von Arbeiten beauftragt.

Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Ein Verstoß des Auftragnehmers gegen die Verschwiegenheitspflicht verpflichtet ihn zum Ersatz aller hieraus erwachsenden Schäden.

Für den Fall der Zuschlagserteilung muss sich der Bieter entsprechend der „Anlage 13 – Verpflichtung auf Vertraulichkeit“ (vgl. Verfahrensunterlagen) verpflichten.

6.3 Sicherheits- und Compliance-Bestimmungen

Der Auftragnehmer hat sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung relevanten gesetzlichen, regulatorischen, organisatorischen und sicherheitsbezogenen Anforderungen einzuhalten.

Hierzu zählen insbesondere:

- die jeweils gültigen AGB-IT des Bayerischen Rundfunks (BR),

	Bayerischer Rundfunk	65 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- die vertraglichen Datenschutz- und Informationssicherheitsregelungen des Auftraggebers,
- die Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO),
- die jeweils geltenden nationalen und landesrechtlichen Datenschutzbestimmungen,
- sowie die organisationsspezifischen Sicherheits- und Compliance-Vorgaben der beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche eingesetzten Prozesse, Systeme, Mitarbeitenden und Nachunternehmer den geltenden Datenschutz-, Informationssicherheits- und Compliance-Anforderungen entsprechen.

Ergänzend sind die jeweils gültigen Sicherheits-, Datenschutz- und Betriebsregelungen der betroffenen Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen zu beachten.

Der Auftraggeber behält sich vor, ergänzende Sicherheits- und Compliance-Anforderungen festzulegen, soweit dies aufgrund gesetzlicher, regulatorischer, technischer oder organisatorischer Entwicklungen erforderlich wird.

Der Auftraggeber behält sich vor, ergänzende Sicherheits- und Compliance-Anforderungen festzulegen, soweit dies aufgrund gesetzlicher, regulatorischer, technischer oder organisatorischer Entwicklungen erforderlich wird.

6.4 Sicherheit von Daten, Systemen und Zugriffen

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche ihm im Rahmen der Leistungserbringung bereitgestellten Systeme, Anwendungen, Daten, Informationen und sonstigen Ressourcen ausschließlich für die Zwecke der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung genutzt werden.

Der Zugriff auf Systeme, Anwendungen und Daten des Auftraggebers beziehungsweise der beteiligten Rundfunkanstalten darf ausschließlich durch autorisierte und entsprechend berechnigte Mitarbeitende des Auftragnehmers erfolgen.

Der Auftragnehmer hat geeignete organisatorische und technische Maßnahmen zu treffen, um:

- unbefugte Zugriffe,
- unzulässige Datenverarbeitungen,
- Datenverluste,
- Datenabflüsse,
- sowie sonstige Beeinträchtigungen der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen

zu verhindern.

Zugriffe auf Systeme und Anwendungen haben grundsätzlich personenbezogen, nachvollziehbar und revisionssicher zu erfolgen. Gemeinsame oder anonyme Benutzerkennungen sind unzulässig, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart oder technisch zwingend erforderlich ist.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass Berechtigungen ausschließlich nach dem Prinzip der Erforderlichkeit („Need-to-Know“ bzw. „Least Privilege“) vergeben und regelmäßig überprüft werden.

	Bayerischer Rundfunk	66 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung verarbeiteten Daten sind gegen unbefugte Kenntnisnahme, Veränderung, Weitergabe und Verlust angemessen zu schützen. Eine Speicherung, Verarbeitung oder Weitergabe von Daten außerhalb der hierfür vorgesehenen und freigegebenen Systeme des Auftraggebers beziehungsweise der beteiligten Rundfunkanstalten ist unzulässig, sofern hierfür keine ausdrückliche schriftliche Freigabe des Auftraggebers vorliegt.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeitet werden. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung:

- der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO),
- nationaler Datenschutzvorschriften,
- sowie der ergänzenden Datenschutz- und Sicherheitsregelungen des Auftraggebers und der beteiligten Rundfunkanstalten.

Die zur Leistungserbringung genutzten Betriebs- und Arbeitsumgebungen des Auftragnehmers sind durch angemessene physische, technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen gegen unbefugten Zutritt, Zugriff und Nutzung zu schützen.

Soweit Betriebsumgebungen gemeinsam mit Leistungen für andere Kunden genutzt werden, hat der Auftragnehmer durch geeignete organisatorische und technische Maßnahmen sicherzustellen, dass eine vollständige Trennung der Daten, Systeme und Betriebsprozesse gewährleistet ist.

Schwerwiegende Verstöße gegen Datenschutz-, Informationssicherheits- oder Vertraulichkeitsanforderungen können insbesondere zu außerordentlichen vertraglichen Maßnahmen bis hin zur Kündigung des Vertragsverhältnisses führen.

	Bayerischer Rundfunk	67 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

7 Personal- und Kompetenzmanagement

7.1 Allgemeine Anforderungen

Die in den Anlagen Anlage 14.3 - Standard Software-Liste und Anlage 14.2 - Hardware-Liste“ aufgeführten marktüblichen Produkte definieren den aktuellen Stand der zum Support notwendigen Kompetenzen. Bei einer Veränderung von Standardprodukten wird der AN kostenfrei die dazu notwendigen Kompetenzen aufbauen.

7.2 Zielbild

Die nachhaltige Erfolg des zentralen ServiceDesk (zSD) hängt maßgeblich von der fachlichen, methodischen, kommunikativen und organisatorischen Kompetenz des eingesetzten Personals ab. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass während der gesamten Vertragslaufzeit jederzeit ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung steht, um die vereinbarten Leistungen in der geforderten Qualität, Stabilität und Kontinuität zu erbringen.

Der Auftraggeber erwartet dabei nicht ausschließlich den Einsatz qualifizierter Mitarbeitender, sondern ein **dauerhaft wirksames Personal- und Kompetenzmanagement**, das den Aufbau, die Weiterentwicklung und den langfristigen Erhalt der für die Leistungserbringung erforderlichen Kompetenzen sicherstellt.

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Planung, Bereitstellung, Qualifizierung und kontinuierliche Weiterentwicklung seines Personals. Er hat geeignete organisatorische Maßnahmen zu treffen, um Kompetenzverluste zu vermeiden, Wissen nachhaltig zu sichern sowie die dauerhafte Einsatzfähigkeit seiner Organisation sicherzustellen.

Die konkrete organisatorische Ausgestaltung des Personal-, Kompetenz- und Organisationsmanagements obliegt dem Auftragnehmer. Der organisatorische Nachweis erfolgt durch das Bieterkonzept BK-08 „Personal-, Kompetenz- und Organisationskonzept“ gemäß „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte, vgl. Kapitel 14“.

Der Auftraggeber macht hierzu bewusst keine organisatorischen Vorgaben. Maßgeblich ist ausschließlich, dass der Auftragnehmer die dauerhafte Fähigkeit zur qualitätsgesicherten Leistungserbringung nachweist und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechterhält.

7.3 Grundsätze der Personalbereitstellung und Kompetenzsicherung

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die eingesetzten Mitarbeitenden über die für ihre jeweilige Tätigkeit erforderlichen fachlichen, methodischen und persönlichen Kompetenzen verfügen.

7.4 Bieterkonzept „BK-08 Personal-, Kompetenz- und Organisationskonzept“

Der Bieter hat zum Nachweis seiner personellen Leistungsfähigkeit das **Bieterkonzept BK-08 „Personal-, Kompetenz- und Organisationskonzept“** gemäß den Anlagen „Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen und Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte“, vgl. Kapitel 14 einzureichen.

	Bayerischer Rundfunk	68 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Das Konzept beschreibt insbesondere:

- wie der Auftragnehmer seine Betriebsorganisation dauerhaft leistungsfähig hält,
- wie die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Schlüsselrollen organisatorisch ausgestaltet werden,
- mit welchen Erfolgsmerkmalen diese Rollen ausgestaltet werden,
- wie Kompetenzentwicklung, Wissenserhalt und Personalstabilität dauerhaft sichergestellt werden,
- sowie wie die personelle Leistungsfähigkeit kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Die inhaltlichen Anforderungen ergeben sich ausschließlich aus der Anlage.

7.5 Qualifizierung, Weiterbildung und Wissenserhalt

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche eingesetzten Mitarbeitenden während der gesamten Vertragslaufzeit bedarfsgerecht qualifiziert werden.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Mitarbeitenden über die für ihre jeweilige Funktion erforderlichen Kenntnisse des IT-Service-Managements verfügen. Soweit die Leistungserbringung auf den Grundprinzipien und Prozessen des ITIL-Frameworks basiert, sind diese Kenntnisse durch geeignete Qualifizierungsmaßnahmen sicherzustellen und während der gesamten Vertragslaufzeit fortlaufend zu aktualisieren.

Auf Anforderung des Auftraggebers sind geeignete Nachweise über Schulungen, Qualifizierungsmaßnahmen oder anerkannte Zertifizierungen vorzulegen.

7.6 Sprachliche Anforderungen

Die Qualität der Kommunikation stellt einen wesentlichen Bestandteil der vereinbarten Servicequalität dar. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Mitarbeitenden über die für ihre jeweilige Tätigkeit erforderlichen sprachlichen Kompetenzen verfügen.

Für den Telefonsupport (TS) sind mindestens Deutschkenntnisse auf dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) nachzuweisen. Der Auftraggeber verfolgt das Ziel, überwiegend Mitarbeitende mit Sprachkenntnissen auf dem Niveau C2 einzusetzen.

Für den Field Service (FS) sind mindestens Deutschkenntnisse auf dem **Niveau C1** des GER nachzuweisen.

Für Mitarbeitende, die Management-, Governance-, Service-Review- oder vergleichbare Steuerungsaufgaben wahrnehmen, werden verhandlungssichere Deutschkenntnisse erwartet.

Der Auftragnehmer hat geeignete Verfahren vorzusehen, um die erforderlichen Sprachkompetenzen dauerhaft sicherzustellen und bei Bedarf nachzuweisen. Hierzu können insbesondere anerkannte Sprachzertifikate oder gleichwertige Kompetenznachweise herangezogen werden.

Hinweis:

Soweit Leistungen für international tätige Auftraggeber oder Organisationseinheiten erbracht werden, insbesondere für die Deutsche Welle, sind **Englischkenntnisse** mindestens auf dem Niveau **B2** des GER sicherzustellen.

	Bayerischer Rundfunk	69 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Um diese Anforderung im Falle eines Abrufs gewährleisten zu können, ist diese optionale Leistung vom Bieter verbindlich anzubieten und im Preisblatt (Tabellenblatt „Telefonsupport“) entsprechend zu bepreisen.

7.7 Personalstabilität und Kontinuität der Leistungserbringung

Der Auftragnehmer hat die personelle Kontinuität der Leistungserbringung während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen. Er hat geeignete organisatorische Maßnahmen zu treffen, um Auswirkungen personeller Veränderungen auf die vereinbarten Leistungen möglichst zu vermeiden.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass personelle Veränderungen nicht zu einer nachhaltigen Verschlechterung der vereinbarten Servicequalität oder der vereinbarten Service Levels führen. Erkenntnisse aus Qualitätsmanagement, Service Reviews oder dem Continual Service Improvement (CSI), die auf Defizite der personellen Stabilität schließen lassen, sind angemessen zu berücksichtigen und in geeignete Verbesserungsmaßnahmen zu überführen.

7.8 Personalwechsel und Wissenstransfer

Personelle Veränderungen innerhalb der Betriebsorganisation sind durch den Auftragnehmer so zu gestalten, dass die vereinbarte Leistungserbringung jederzeit uneingeschränkt gewährleistet bleibt.

Bei personellen Wechseln sind geeignete Maßnahmen zur strukturierten Übergabe der Aufgaben, des fachlichen Wissens sowie der relevanten Betriebsinformationen vorzusehen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass neu eingesetzte Mitarbeitende vor einer eigenständigen Leistungserbringung angemessen eingearbeitet und mit den eingesetzten Verfahren, Prozessen, Werkzeugen sowie den Besonderheiten der beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen vertraut gemacht werden.

Soweit personelle Veränderungen Auswirkungen auf vereinbarte Rollen innerhalb der Governance-Strukturen haben, sind diese dem Auftraggeber rechtzeitig mitzuteilen.

Der Auftragnehmer bleibt unabhängig von personellen Veränderungen jederzeit für die vertragsgemäße Leistungserbringung verantwortlich.

	Bayerischer Rundfunk	70 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

8 Tools und technische Betriebsumgebung

Der AG stellt für die zur Leistungserbringung notwendigen Tools, mit Ausnahme der ACD, einen kostenfreien Zugriff in ausreichender Anzahl, soweit möglich als „named Accounts“, zur Verfügung.

Der AN stellt die ACD-Anlage kostenfrei zur Verfügung, betreibt diese und stellt dem AG einen kostenfreien Zugriff für Reporting-Aufgaben zur Verfügung.

Für die Leistungserbringung im zentralen ServiceDesk (zSD) kommen sowohl durch den AG bzw. die beteiligten RFAs bereitgestellte Systeme als auch durch den Auftragnehmer bereitzustellende Komponenten zum Einsatz.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die von ihm eingesetzten und betriebenen Systeme, Werkzeuge und technischen Komponenten vollständig in das Betriebsmodell des zSD integriert werden können und die Anforderungen an Informationssicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit, Nachvollziehbarkeit, Mandantenfähigkeit und Reporting erfüllen.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Leistungserbringung erforderlichen Zugänge zu den vom Auftraggeber bereitgestellten zentralen Systemen und Werkzeugen zur Verfügung. Die Bereitstellung erfolgt grundsätzlich in der für die Leistungserbringung erforderlichen Anzahl und Ausprägung, soweit in den jeweiligen Unterkapiteln oder Anlagen nichts Abweichendes geregelt ist.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die bereitgestellten Systeme ausschließlich zweckgebunden im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung zu nutzen. Sämtliche Bearbeitungsschritte, leistungsrelevanten Vorgänge und dokumentationspflichtigen Aktivitäten sind in den dafür vorgesehenen Systemen vollständig, nachvollziehbar und qualitätsgesichert zu erfassen.

Soweit der Auftragnehmer eigene Systeme oder technische Komponenten zur Leistungserbringung einsetzt, hat er deren Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Aktualisierung, Sicherheit und Verfügbarkeit eigenverantwortlich sicherzustellen. Dies gilt insbesondere für solche Systeme, die Bestandteil der Kommunikations-, Steuerungs-, Routing-, Reporting- oder Omni-Channel-Funktionalitäten des zSD sind.

Der Auftragnehmer hat im Rahmen seines Angebots darzustellen, wie die durch ihn bereitzustellenden Systeme und Komponenten in die bestehende System- und Prozesslandschaft des Auftraggebers integriert werden. Dabei sind insbesondere Schnittstellen, Datenflüsse, Berechtigungskonzepte, Reporting-Anforderungen, Ausfallsicherheit und Betriebsverantwortlichkeiten nachvollziehbar zu beschreiben.

Die Einzelanforderungen an die jeweiligen Werkzeuge und technischen Komponenten ergeben sich aus den nachfolgenden Unterkapiteln sowie den zugehörigen Anlagen.

	Bayerischer Rundfunk	71 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

8.1 ARD-Ticketsystem

Das vom Auftraggeber bereitgestellte ARD-Ticketsystem bildet die zentrale Plattform für Ticketbearbeitung, Betriebsdokumentation und operative Prozessunterstützung im zentralen ServiceDesk (zSD).

Das ARD-Ticketsystem dient insbesondere:

- der Annahme, Bearbeitung und Nachverfolgung von Tickets,
- der Dokumentation der Leistungserbringung,
- der Unterstützung betrieblicher Service- und Supportprozesse,
- der transparenten Nachverfolgung von Bearbeitungsständen,
- dem Wissensmanagement,
- sowie der Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Betriebs- und Supporteinheiten.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Leistungserbringung erforderlichen Zugänge zum ARD-Ticketsystem zur Verfügung.

Sämtliche leistungsrelevanten Vorgänge, Bearbeitungsschritte, Kommunikationsvorgänge und Dokumentationen sind vollständig, nachvollziehbar und qualitätsgesichert im ARD-Ticketsystem zu erfassen.

Die Ticketdokumentation erfolgt grundsätzlich ausschließlich im ARD-Ticketsystem des Auftraggebers, sofern nicht für einzelne Prozess- oder Leistungsteile ausdrücklich abweichende Regelungen getroffen werden.

Soweit im Rahmen der Leistungserbringung ergänzende Systeme Dritter, anstaltsspezifische Systeme oder Herstellersysteme genutzt werden müssen, hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass:

- relevante Informationen und Bearbeitungsstände nachvollziehbar dokumentiert,
- Medienbrüche soweit möglich minimiert,
- sowie Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung gewährleistet werden.

Das im ARD-Ticketsystem bereitgestellte Wissensmanagement, insbesondere FAQ-Strukturen, Lösungsdokumentationen und betriebliche Informationssammlungen, ist durch den Auftragnehmer aktiv zu nutzen, zu pflegen und im Rahmen der vereinbarten Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass:

- Dokumentationen aktuell gehalten,
- Bearbeitungsstände transparent nachvollziehbar,
- sowie Prozesse und Tickets konsistent und standardisiert geführt werden.

Details zu Schnittstellen, Rollenmodellen, Berechtigungen und Dokumentationsanforderungen ergeben sich ergänzend aus den weiteren Kapiteln sowie den zugehörigen Anlagen.

	Bayerischer Rundfunk	72 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

8.2 SACM- und Asset-Management-Systeme

Zur Unterstützung der Betriebs- und Serviceprozesse kommen in den beteiligten Rundfunkanstalten unterschiedliche Service-Asset- und Configuration-Management-Systeme (SACM-Systeme) beziehungsweise Asset-Management-Lösungen zum Einsatz.

Die jeweiligen Systeme sind über definierte organisatorische und technische Schnittstellen in die Betriebsprozesse des zentralen ServiceDesk (zSD) eingebunden.

Der Auftraggeber beziehungsweise die jeweilige Rundfunkanstalt stellt dem Auftragnehmer die zur Leistungserbringung erforderlichen Zugänge und Informationen im Rahmen der Transition und des laufenden Betriebs zur Verfügung.

Die eingesetzten SACM- und Asset-Management-Systeme dienen insbesondere:

- der Identifikation und Zuordnung von Geräten, Assets und Konfigurationselementen,
- der Unterstützung von Incident-, Service Request- und Field-Service-Prozessen,
- der Bereitstellung technischer und betrieblicher Konfigurationsinformationen,
- sowie der Nachvollziehbarkeit von Änderungen und Betriebszuständen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass:

- relevante Asset- und Konfigurationsinformationen im Rahmen der Leistungserbringung berücksichtigt,
- Änderungen nachvollziehbar dokumentiert,
- sowie vereinbarte Pflege- und Aktualisierungspflichten eingehalten werden.

Werden im Rahmen der Leistungserbringung Änderungen an Geräten, Konfigurationen, Zuordnungen oder sonstigen relevanten Betriebsdaten vorgenommen, sind diese entsprechend der definierten Prozesse und Zuständigkeiten in den jeweiligen SACM- beziehungsweise Asset-Management-Systemen zu dokumentieren und zu aktualisieren.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Mitarbeitenden mit den jeweils relevanten SACM- und Asset-Management-Prozessen sowie den zugehörigen Werkzeugen vertraut sind.

Die Einweisung in die jeweils eingesetzten Systeme, Prozesse und Besonderheiten erfolgt im Rahmen der Transition.

8.3 Fernwartung

Zur Unterstützung der Remote-Serviceerbringung stellt der Auftraggeber ein zentral bereitgestelltes Fernwartungssystem zur Verfügung.

Derzeit wird hierfür ARD-weit eine marktübliche Enterprise-Fernwartungslösung eingesetzt. Der Auftraggeber behält sich vor, die eingesetzte Lösung im Verlauf der Vertragslaufzeit weiterzuentwickeln, zu ergänzen oder durch eine funktional gleichwertige beziehungsweise geeignetere Lösung zu ersetzen.

Das Fernwartungssystem dient insbesondere:

	Bayerischer Rundfunk	73 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- der Durchführung von Remote-Support-Leistungen,
- der Bearbeitung von Incidents und Service Requests,
- der Unterstützung von Diagnose- und Analyseprozessen,
- sowie der Vermeidung unnötiger Vor-Ort-Einsätze.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal die bereitgestellten Fernwartungswerkzeuge sicher, datenschutzkonform und entsprechend der vereinbarten Prozesse nutzt.

Fernwartungszugriffe dürfen ausschließlich:

- zweckgebunden,
- nachvollziehbar,
- autorisiert,
- sowie unter Einhaltung der geltenden Sicherheits- und Datenschutzvorgaben

durchgeführt werden.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche im Rahmen der Fernwartung durchgeführten Maßnahmen nachvollziehbar dokumentiert werden.

Die Bereitstellung erforderlicher Zugänge und Berechtigungen erfolgt im Rahmen der Transition sowie der laufenden Betriebsprozesse.

8.4 Netzwerkanbindung und Kommunikationsinfrastruktur

Der Auftragnehmer hat auf eigene Kosten eine leistungsfähige, hochverfügbare und ausreichend dimensionierte technische Infrastruktur für die Sprach-, Daten- und Kommunikationsverbindungen zur Leistungserbringung im zentralen ServiceDesk (zSD) bereitzustellen und zu betreiben.

Die bereitgestellte Infrastruktur muss insbesondere:

- stabil,
- redundant,
- ausfallsicher,
- skalierbar
- sowie für den dauerhaften Betrieb eines mandantenfähigen ServiceDesk ausgelegt sein.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die bereitgestellten Netz- und Kommunikationsverbindungen den Anforderungen des laufenden Betriebs sowie erwartbaren Last- und Störungssituationen jederzeit angemessen entsprechen.

Hierzu zählen insbesondere:

- Datenkommunikationsverbindungen zu den beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen,
- Sprachkommunikationsverbindungen,
- Remote-Service- und Fernwartungszugriffe,
- sowie die technischen Voraussetzungen für Omni-Channel- und Kollaborationslösungen.

	Bayerischer Rundfunk	74 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Sprachkommunikation erfolgt über geeignete und marktübliche Telekommunikationslösungen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass:

- ausreichend dimensionierte Anschluss- und Kommunikationskapazitäten,
- geeignete Redundanzmechanismen,
- sowie eine stabile Erreichbarkeit

für den vereinbarten Leistungsumfang jederzeit gewährleistet sind.

Der Auftragnehmer hat geeignete technische und organisatorische Maßnahmen vorzusehen, um:

- Ausfälle,
- Kapazitätsengpässe,
- Performancebeeinträchtigungen,
- sowie Unterbrechungen der Kommunikationsverbindungen zu minimieren.

Die Kosten für die Bereitstellung und den Betrieb der erforderlichen Netz- und Kommunikationsinfrastruktur sind mit den vereinbarten Vergütungen abgegolten.

8.5 Kommunikations-, ACD- und Omni-Channel-Plattform

Der Auftragnehmer hat eine leistungsfähige, mandantenfähige und hochverfügbare Kommunikations- und Routingplattform zur Unterstützung der Serviceerbringung im zentralen ServiceDesk (zSD) bereitzustellen und zu betreiben.

Die Plattform dient insbesondere:

- der Steuerung und Verteilung eingehender Kommunikationsvorgänge,
- der kanalübergreifenden Bearbeitung von Anwenderanfragen,
- der Unterstützung des Telefonsupports,
- der Integration von Omni-Channel-Kommunikationswegen,
- der Unterstützung von Eskalations- und Routingprozessen,
- sowie der Bereitstellung von Reporting- und Steuerungsinformationen.

Die Plattform muss für den Einsatz in einem föderalen, mandantenfähigen und hochverfügbaren Betriebsmodell geeignet sein und die unterschiedlichen organisatorischen und betrieblichen Anforderungen der beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen unterstützen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Plattform skalierbar, redundant, ausfallsicher, erweiterbar sowie für Last- und Großstörungsszenarien geeignet ausgelegt ist.

Sie muss insbesondere die Integration beziehungsweise Unterstützung folgender Kommunikationskanäle ermöglichen:

- Telefonie,
- E-Mail,
- Chat,
- Web- und Self-Service-Kommunikation,
- Kollaborations- und Messaging-Lösungen,
- sowie perspektivisch weiterer Omni-Channel-Kommunikationswege.

Der organisatorische, fachliche und technische Lösungsansatz des Auftragnehmers ist im Bieterkonzept BK-03 „Omnichannel- und Kommunikationsplattform“ gemäß der „Anlage 14.5 -

	Bayerischer Rundfunk	75 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen“ und „Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte“, vgl. Kapitel 14 darzustellen. Die Anlage beschreibt die inhaltlichen Anforderungen an das einzureichende Konzept sowie die hierfür maßgeblichen Bewertungskriterien.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass dem Auftraggeber die für Steuerung, Qualitätssicherung, Reporting und Nachvollziehbarkeit erforderlichen Betriebs-, Reporting- und Rohdaten in geeigneter Form zur Verfügung stehen.

Die detaillierten funktionalen und technischen Mindestanforderungen ergeben sich ergänzend aus Anlage 14.11 sowie den weiteren Vergabeunterlagen.

	Bayerischer Rundfunk	76 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

9 Dokumentation

9.1 Betriebsführungshandbuch (BFH)

Der AN muss eine detaillierte Dokumentation in Form eines Betriebsführungshandbuch über die zu erbringenden Dienstleistungen erstellen und über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung führen. Das Betriebsführungshandbuch (BFH) bildet die zentrale operative Dokumentations- und Governance-Grundlage für die Leistungserbringung im zentralen ServiceDesk (zSD).

Im BFH sind sämtliche wesentlichen organisatorischen, technischen, betrieblichen und prozessualen Regelungen zu dokumentieren, die zur Sicherstellung eines stabilen, nachvollziehbaren und qualitätsgesicherten Betriebs erforderlich sind.

Das BFH dient insbesondere:

- der Sicherstellung einheitlicher Betriebsabläufe,
- der Dokumentation von Rollen, Verantwortlichkeiten und Schnittstellen,
- der Unterstützung des Wissensmanagements,
- der Sicherstellung von Transparenz und Nachvollziehbarkeit,
- der Unterstützung von Betriebs-, Eskalations- und Notfallprozessen,
- sowie der nachhaltigen Sicherung betriebsrelevanten Wissens.

Folgende Aspekte sind insbesondere zu beachten:

- Die Dokumentation muss jederzeit zum Download bereitstehen
- Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, jederzeit Einsicht in das BFH nehmen zu können

Hinweis:

Das BFH ist in deutscher Sprache zu führen und steht im Eigentum des Auftraggebers beziehungsweise der beteiligten Rundfunkanstalten.

9.1.1 Struktur und Inhalte des BFH

Das BFH hat alle für die Leistungserbringung relevanten organisatorischen, technischen und betrieblichen Informationen in strukturierter, nachvollziehbarer und revisionsfähiger Form zu enthalten.

Hierzu zählen insbesondere:

- Ansprechpartner, Rollenmodelle und Kontaktinformationen,
- Betriebs- und Prozessbeschreibungen,
- Arbeitsanweisungen und Betriebsverfahren,
- Eskalations- und Kommunikationsprozesse,
- Schnittstellenbeschreibungen einschließlich Datenflüssen und Workflows,
- Service-, KPI- und Reportingregelungen einschließlich Messmethodiken,
- Notfall-, Wiederanlauf- und Ersatzverfahren,
- Regeltermine, Betriebs- und Governancezyklen,
- dokumentierte Verbesserungsmaßnahmen und Betriebsoptimierungen,
- Maßnahmen bei Störungen, Eskalationen oder Qualitätsabweichungen,
- Versions- und Änderungshistorien,

	Bayerischer Rundfunk	77 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- sowie die jeweils gültigen Servicelevel und betrieblichen Vereinbarungen.

Das BFH ist so zu führen, dass:

- Inhalte nachvollziehbar versioniert,
- Änderungen transparent dokumentiert,
- Zuständigkeiten eindeutig erkennbar,
- sowie Betriebsabläufe und Entscheidungen revisionssicher nachvollziehbar sind.

9.1.2 BFH Telefonsupport (TS)

Das BFH für den Telefonsupport (TS) wird zentral für den zSD geführt.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer im Rahmen der Transition vorhandene initiale Dokumentationen und Betriebsinformationen zur Verfügung. Der Auftragnehmer hat diese im Rahmen der Transition zu prüfen, zu ergänzen, zu konsolidieren und in ein dauerhaft pflegbares Betriebsführungshandbuch zu überführen.

Während der gesamten Vertragslaufzeit hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass das BFH jederzeit aktuell, vollständig und betriebsfähig gehalten wird.

Änderungen an:

- Prozessen,
- Schnittstellen,
- Betriebsabläufen,
- Zuständigkeiten,
- Systemen,
- Kommunikationswegen
- oder sonstigen betriebsrelevanten Rahmenbedingungen

sind zeitnah und nachvollziehbar im BFH zu dokumentieren.

Das BFH einschließlich aller Versionsstände ist auf den vom Auftraggeber bereitgestellten Systemen beziehungsweise Speicherorten zu führen.

Änderungen mit Relevanz für Betriebsprozesse, Governance oder Schnittstellen sind mit dem Auftraggeber abzustimmen und bedürfen dessen Freigabe.

Die Pflege und Fortschreibung des BFH ist Bestandteil der vereinbarten Betriebsleistungen.

9.1.3 BFH Field Service (FS)

Das BFH für den Field Service (FS) wird je Rundfunkanstalt beziehungsweise Betriebsumfeld geführt.

Die jeweilige Rundfunkanstalt stellt dem Auftragnehmer im Rahmen der Transition vorhandene initiale Dokumentationen und Betriebsinformationen zur Verfügung. Der Auftragnehmer hat diese im Rahmen der Transition zu prüfen, zu ergänzen, zu konsolidieren und in ein dauerhaft pflegbares Betriebsführungshandbuch zu überführen.

	Bayerischer Rundfunk	78 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Das BFH hat insbesondere die jeweiligen standort-, organisations- und betriebsbezogenen Besonderheiten des Field Service nachvollziehbar abzubilden.

Hierzu zählen insbesondere:

- lokale Betriebs- und Serviceprozesse,
- standortspezifische Abläufe,
- Infrastruktur- und Serviceelemente,
- Eskalations- und Kommunikationswege,
- Asset- und Materialprozesse,
- sowie organisatorische Besonderheiten der jeweiligen Rundfunkanstalt.

Während der gesamten Vertragslaufzeit hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass das jeweilige BFH jederzeit aktuell, vollständig und betriebsfähig gehalten wird.

Das BFH einschließlich aller Versionsstände ist auf den von der jeweiligen Rundfunkanstalt bereitgestellten Systemen beziehungsweise Speicherorten zu führen.

Änderungen mit Relevanz für Betriebsprozesse, Governance oder Schnittstellen sind mit der jeweiligen Rundfunkanstalt abzustimmen und bedürfen deren Freigabe.

Die Pflege und Fortschreibung des BFH ist Bestandteil der vereinbarten Betriebsleistungen.

9.1.4 Qualitätssicherung und Fortschreibung des BFH

Der Auftragnehmer hat geeignete organisatorische und prozessuale Maßnahmen vorzusehen, um die Aktualität, Qualität, Vollständigkeit und praktische Nutzbarkeit des BFH dauerhaft sicherzustellen.

Das BFH ist als lebendes Betriebsdokument kontinuierlich fortzuschreiben und an organisatorische, technische sowie prozessuale Veränderungen anzupassen.

Zur Sicherstellung der kontinuierlichen Qualitätssicherung wird das BFH regelmäßig als Bestandteil der Service-Review- und Governance-Termine zwischen Auftragnehmer, Auftraggeber und den beteiligten Betriebsverantwortlichen behandelt.

Hierbei sind insbesondere:

- durchgeführte Änderungen,
- notwendige Aktualisierungen,
- identifizierte Dokumentationslücken,
- Optimierungsmaßnahmen,
- Erkenntnisse aus Störungen, Eskalationen oder Audits,
- sowie Anpassungsbedarfe aufgrund organisatorischer oder technischer Veränderungen

vorzustellen, abzustimmen und nachzuverfolgen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass Änderungen am BFH nachvollziehbar dokumentiert, versioniert und hinsichtlich ihrer betrieblichen Auswirkungen bewertet werden.

	Bayerischer Rundfunk	79 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Ziel ist die Sicherstellung eines dauerhaft aktuellen, belastbaren und praxisgeeigneten Betriebsführungshandbuchs als zentrale Grundlage der Betriebs- und Servicequalität des zSD.

Hinweis:

Um die Qualität und die Aktualität des BFHs sicherzustellen, hat der AN das BFH als „Standard Tagesordnungspunkt“ zur Wiedervorlage in die regelmäßig stattfindenden Servicereview-Meetings zwischen AN und dem lokalen zSD-Management aufzunehmen. Im Servicereview-Meeting sind die durchgeführten bzw. notwendigen Änderungen entsprechen vorzustellen und abzusprechen.

9.2 Ticket Dokumentation

Der AN dokumentiert alle Änderungen in Prozessen und Betriebsabläufen im BFH.

Bei der Bearbeitung eines Tickets gelten folgende Dokumentationsregeln:

1. Der AN dokumentiert alle Bearbeitungsschritte eines Tickets unmittelbar und direkt im Ticketsystem während der Bearbeitung.
2. Im Falle eines notwendigen Routings dokumentiert der AN sämtliche gewonnenen Informationen sowie alle durchgeführten Bearbeitungsschritte vollständig im Ticket.
3. Tickets, die dem AN zugewiesen werden, sind gemäß den im Ticket enthaltenen Angaben durch den AN zu bearbeiten.

Eine Führung dritter Dokumentationen wird nicht gestattet.

9.2.1 FAQ- und Wissensdatenbank

Der AN ist verpflichtet, alle relevanten Informationen zur Verbesserung, Aktualisierung und Pflege der FAQ- und Wissensdatenbank systematisch zu dokumentieren.

Für die Erstellung und Pflege der Wissensdokumentation gelten folgende Regeln:

1. Der AN dokumentiert alle Änderungen, Ergänzungen und neuen Inhalte, die sich aus Prozessanpassungen oder Betriebsablaufänderungen ergeben, vollständig in der FAQ/Wissensdatenbank.
2. Neue Erkenntnisse, wiederkehrende Fragestellungen oder geänderte Rahmenbedingungen sind durch den AN zeitnah in die FAQ-Sammlung einzupflegen oder bestehende Einträge entsprechend anzupassen.
3. Alle durch den AN erstellten oder überarbeiteten Wissenseinträge müssen klar, verständlich und so strukturiert sein, dass sie von allen berechtigten Nutzern problemlos nachvollzogen werden können.

9.3 Service Katalog

Der AG stellt dem AN eine harmonisierte Auflistung aller Services im Ticketsystem des AG zur Verfügung.

	Bayerischer Rundfunk	80 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Services dienen der Kategorisierung der Tickets und stellen den Service Katalog der ARD dar. Die Bearbeitung von Incident Records und Service Requests erfolgt in der Regel nach Services pro RFAs, zugeordnet in Queues (Bearbeitungswarteschlange). Agenten abonnieren im Ticketsystem die zu verantworteten Services und erhalten so entsprechend Zugang zu den Tickets. Bei Shared Services übernimmt eine bestimmte RFAs die Funktion des Service Providers für andere Rundfunkanstalten.

Darüber hinaus unterhält jede RFAs Ihren eigenen Service Katalog in unterschiedlichen Ausprägungen. Die Gemeinschaft der Rundfunkanstalten pflegt eine COP zwecks Harmonisierung und Vereinheitlichung der aufgelisteten Services und strebt eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Servicestruktur an.

9.4 Reporting, Service Reviews und kontinuierliche Serviceverbesserung

Der Auftragnehmer hat ein strukturiertes, transparentes und nachvollziehbares Reporting- und Steuerungsmodell für die Leistungen des zentralen ServiceDesk (zSD) bereitzustellen.

Ziel des Reportings ist insbesondere:

- die kontinuierliche Transparenz über Betriebs- und Servicequalität,
- die Nachvollziehbarkeit der Leistungserbringung,
- die Überwachung vereinbarter Servicelevel und Qualitätskennzahlen,
- die frühzeitige Identifikation von Risiken, Störungen und Qualitätseinbußen,
- sowie die Unterstützung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (CSI/KVP).

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass dem Auftraggeber jederzeit geeignete Informationen zur operativen, qualitativen und organisatorischen Steuerung der Leistungen zur Verfügung stehen.

Hierzu hat der Auftragnehmer regelmäßige Service-Review- und Abstimmungstermine mit dem Auftraggeber beziehungsweise den beteiligten Rundfunkanstalten durchzuführen.

Die Service Reviews dienen insbesondere:

- der Bewertung der Service- und Betriebsqualität,
- der Analyse von SLA-/KPI-Entwicklungen,
- der Besprechung von Störungen, Eskalationen und Qualitätsabweichungen,
- der Abstimmung geplanter Änderungen und Vorhaben,
- der Bewertung von Risiken und Betriebsentwicklungen,
- sowie der Abstimmung von Verbesserungsmaßnahmen.

Die Ergebnisse der Service Reviews sind durch den Auftragnehmer nachvollziehbar zu dokumentieren und dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber ein geeignetes Reporting- und Dashboard-System bereitzustellen, das insbesondere:

- aktuelle Leistungskennzahlen,
- SLA- und KPI-Entwicklungen,

	Bayerischer Rundfunk	81 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Ticket- und Volumenentwicklungen,
- Qualitätsindikatoren,
- Eskalationen,
- Betriebs- und Verfügbarkeitsinformationen,
- sowie vereinbarte Verbesserungsmaßnahmen

transparent und nachvollziehbar darstellt.

Das Reporting hat sowohl aggregierte Management-Sichten als auch detaillierte operative Auswertungen zu ermöglichen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass dem Auftraggeber die zur Nachvollziehbarkeit, Qualitätssicherung und Governance erforderlichen Rohdaten in geeigneter Form zur Verfügung stehen.

Die Einzelanforderungen an Reporting, Service Reviews, KPI-/SLA-Auswertungen, Rechnungsreports sowie CSI-/KVP-Prozesse ergeben sich aus den nachfolgenden Unterkapiteln sowie den zugehörigen Anlagen.

9.4.1 Operatives Reporting und SLA-/KPI-Auswertungen

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber regelmäßig operative und qualitative Reports zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber setzt hier mind. einen monatlichen Zyklus voraus.

Hinweis:

Während der Vertragslaufzeit kann der Zyklus in Abstimmung zwischen AN und dem AG bzw. den jeweiligen RFAs angepasst bzw. individuell vereinbart werden.

Diese Reports haben insbesondere Informationen zu enthalten über:

- Ticketvolumina,
- offene und geschlossene Tickets,
- Bearbeitungs- und Lösungszeiten,
- Reaktionszeiten,
- Service Requests,
- Incidents,
- Eskalationen,
- SLA- und KPI-Erfüllungsgrade,
- Qualitätskennzahlen,
- Ticketqualität,
- Trend- und Ursachenentwicklungen,
- sowie nicht fristgerecht bearbeitete oder ungelöste Vorgänge einschließlich Begründungen und Maßnahmen.

Der Bemessungszeitraum für SLA-, KPI- und Standardreports ist grundsätzlich ein Kalendermonat, sofern keine abweichenden Regelungen getroffen werden. Die Reports sind in strukturierter, nachvollziehbarer und in einer weiter zu verarbeitenden Form bereitzustellen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die zugrunde liegenden Daten:

- konsistent,
- vollständig,
- plausibel

	Bayerischer Rundfunk	82 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

• sowie revisionssicher nachvollziehbar sind.

Alle in den vereinbarten Servicelevel- und KPI-Regelungen definierten Reports sind dem Auftraggeber zusätzlich als Rohdaten in geeigneter Form bereitzustellen.

9.4.2 Reporting zur Leistungsabrechnung

Zur Unterstützung der Leistungsprüfung und Rechnungsstellung sind dem Auftraggeber monatlich geeignete abrechnungsrelevante Reports bereitzustellen.

Hierzu zählen insbesondere:

- KPI- und Kommunikationsreports,
- Ticket- und Leistungsvolumina,
- SLA-/KPI-Bewertungen,
- abrechnungsrelevante Leistungsnachweise,
- sowie Nachweise zu stundenbasierten Leistungen außerhalb pauschaler Vergütungsmodelle.

Soweit erforderlich, sind dem Auftraggeber die hierfür notwendigen Rohdaten in geeigneter Form bereitzustellen. Der Auftraggeber und der Auftragnehmer prüfen die jeweiligen Reports im Rahmen der vereinbarten Prüf- und Freigabeprozesse.

Festgestellte Abweichungen, Unstimmigkeiten oder SLA-/KPI-Verletzungen sind nachvollziehbar auszuweisen und im Rahmen der Service-Review-Prozesse zu behandeln.

9.4.3 Dashboard- und Datenzugriff

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber geeignete Dashboard- und Auswertungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen, die eine transparente und aktuelle Sicht auf die Betriebs- und Servicequalität ermöglichen.

Das Dashboard muss mindestens nachfolgende Informationen darstellen können:

- aktuelle KPI- und SLA-Werte,
- Ticket- und Volumenentwicklungen,
- Eskalationen,
- Qualitätsindikatoren,
- Betriebsstatusinformationen,
- sowie vereinbarte Maßnahmen und Korrekturaktivitäten

Der AN hat sicherzustellen, dass dem Auftraggeber die zur Steuerung, Qualitätssicherung und Governance erforderlichen Rohdaten in geeigneter Form zugänglich gemacht werden.

9.4.4 CSI-/KVP-Reporting

Der Auftragnehmer hat einen strukturierten Prozess zur kontinuierlichen Serviceverbesserung (Continual Service Improvement / CSI bzw. kontinuierlicher Verbesserungsprozess / KVP) zu etablieren.

Hierzu ist eine fortlaufend gepflegte Maßnahmen- und Verbesserungsliste zu führen, in der insbesondere:

	Bayerischer Rundfunk	83 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- identifizierte Optimierungspotenziale,
- Qualitätsverbesserungsmaßnahmen,
- Prozessverbesserungen,
- technische Verbesserungen,
- Erkenntnisse aus Störungen und Eskalationen,
- sowie Maßnahmen zur nachhaltigen Stabilisierung der Betriebsqualität

zu dokumentieren sind.

Die Maßnahmen sind regelmäßig im Rahmen der Service Reviews vorzustellen, zu priorisieren und hinsichtlich ihres Umsetzungsstatus nachzuverfolgen. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass geeignete Verbesserungsmaßnahmen aktiv identifiziert, bewertet und verfolgt werden.

Die Leistungen des CSI-/KVP-Managements sind Bestandteil der vereinbarten Betriebsleistungen.

	Bayerischer Rundfunk	84 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

10 Governance, Steuerung und Zusammenarbeit im Auftragsfall

Die Leistungserbringung im zentralen ServiceDesk (zSD) erfolgt in einem föderalen, mandantenfähigen und organisationsübergreifenden Betriebsmodell.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Leistungen in enger, transparenter und kooperativer Abstimmung mit dem Auftraggeber sowie den beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen erbracht werden.

Ziel der Governance-Struktur ist insbesondere:

- die Sicherstellung eines stabilen und qualitätsgesicherten Betriebs,
- die transparente Steuerung der Leistungserbringung,
- die strukturierte Zusammenarbeit aller Beteiligten,
- die frühzeitige Identifikation und Behandlung von Risiken und Eskalationen,
- sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung der Betriebs- und Servicequalität.

Die eingesetzten Mitarbeitenden des Auftragnehmers haben sich im Rahmen der Leistungserbringung neutral, professionell und den besonderen Anforderungen eines Medien- und Rundfunkumfelds angemessen zu verhalten. Werbliche Aktivitäten gegenüber Mitarbeitenden oder Organisationseinheiten des Auftraggebers sind unzulässig.

10.1 Vertragsdurchführung und Betriebsverantwortung

Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße, vertragskonforme und qualitätsgesicherte Leistungserbringung verantwortlich.

Dies umfasst insbesondere:

- die Einhaltung der vereinbarten Servicelevel und Qualitätsanforderungen,
- die Organisation und Steuerung der eigenen Betriebs- und Supportprozesse,
- die eigenverantwortliche Einsatzplanung und Steuerung des eingesetzten Personals,
- sowie die Sicherstellung der vereinbarten Betriebs- und Leistungsziele.

Der Auftragnehmer organisiert die zur Leistungserbringung erforderlichen Aktivitäten eigenverantwortlich auf Basis der vereinbarten Prozesse, Governance-Regelungen und Betriebsverfahren.

Änderungen der vertraglichen Leistungen, Prozesse oder Betriebsparameter können im Rahmen definierter Change- und Governance-Verfahren angepasst werden.

10.2 Leistungserbringung an Standorten der Rundfunkanstalten

Soweit Mitarbeitende des Auftragnehmers Leistungen an Standorten des Auftraggebers beziehungsweise der beteiligten Rundfunkanstalten erbringen, erfolgt dies ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Leistungen und Betriebsprozesse.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass:

- sämtliche Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Vorgaben eingehalten,

	Bayerischer Rundfunk	85 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Zutritts- und Sicherheitsregelungen beachtet,
- sowie eingesetzte Mitarbeitende entsprechend identifizierbar und autorisiert sind.

Die fachliche, organisatorische und disziplinarische Steuerung der eingesetzten Mitarbeitenden verbleibt jederzeit ausschließlich beim Auftragnehmer.

10.3 Audit- und Kontrollrechte

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der vertraglichen, organisatorischen, technischen sowie sicherheits- und datenschutzrelevanten Anforderungen zu überprüfen.

Hierzu kann der Auftraggeber Audits, Prüfungen oder sonstige Kontrollmaßnahmen durchführen oder durch Dritte durchführen lassen.

Die Prüfungen können insbesondere folgende Bereiche umfassen:

- Betriebs- und Supportprozesse,
- Servicequalität,
- SLA-/KPI-Erfüllung,
- Datenschutz,
- Informationssicherheit,
- Dokumentation,
- Berechtigungs- und Zugriffskonzepte,
- sowie Governance- und Compliance-Anforderungen.

Der Auftragnehmer hat die hierfür erforderlichen Mitwirkungsleistungen in angemessenem Umfang zu erbringen.

Grundlage der Prüfungen können insbesondere:

- gesetzliche und regulatorische Anforderungen,
- Datenschutzvorgaben,
- Informationssicherheitsstandards,
- ISO-/ISMS-bezogene Anforderungen,
- sowie vereinbarte Governance- und Betriebsregelungen

sein.

10.4 Governance- und Steuerungsgremien

Zur operativen, fachlichen, organisatorischen und strategischen Steuerung der Leistungserbringung werden mehrstufige Governance- und Betriebsführungsgremien etabliert.

Die Kommunikation in den Governance- und Steuerungsgremien erfolgt grundsätzlich in deutscher Sprache.

Die Governance-Struktur umfasst insbesondere folgende Ebenen:

- Projektlenausschuss (zSD-Steuerungsgruppe),
- zentraler Betriebsführungskreis,
- lokaler Betriebsführungskreis,

	Bayerischer Rundfunk	86 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- sowie ergänzende fachliche und technische Governance-Gremien.

Details zu Rollen, Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten ergeben sich ergänzend aus der Anlage 14.8 - RASCI-Matrix“.

10.4.1 Projektlenausschuss (Steuerungsgruppe)

Der Projektlenausschuss dient der strategischen Steuerung sowie der Behandlung wesentlicher Eskalationen, Risiken und Grundsatzentscheidungen.

Der Projektlenausschuss kann insbesondere bei:

- anhaltenden Eskalationen,
- schwerwiegenden Betriebsstörungen,
- wesentlichen Vertrags- oder Leistungsfragen,
- oder grundsätzlichen Steuerungsentscheidungen

durch die Parteien angerufen werden.

Die Besetzung erfolgt durch geeignete Management- beziehungsweise Leitungsebenen des Auftraggebers und des Auftragnehmers.

10.4.2 Zentraler Betriebsführungskreis (zentrales ServiceDesk-Management)

Der zentrale Betriebsführungskreis (zentrales ServiceDesk-Management) dient der übergreifenden operativen, fachlichen und organisatorischen Steuerung des zSD.

Hierzu zählen insbesondere:

- Service- und Betriebssteuerung,
- SLA-/KPI-Überwachung,
- Reporting und Qualitätsmanagement,
- Eskalationsmanagement,
- CSI-/KVP-Steuerung,
- Betriebs- und Prozessoptimierungen,
- sowie die Abstimmung betrieblicher Veränderungen.

Der Bayerische Rundfunk übernimmt hierbei als LeadBuyer die zentrale koordinierende Rolle auf Auftraggeberseite.

Die eingesetzten Vertreter des Auftragnehmers müssen befugt sein, verbindliche operative und organisatorische Entscheidungen treffen zu können.

10.4.3 Lokaler Betriebsführungskreis (lokales ServiceDesk-Management)

Für lokale beziehungsweise rundfunkanstaltsspezifische Themen (inkl. FS) werden lokale Betriebsführungskreise (lokale ServiceDesk-Management-Einheiten) etabliert.

Diese dienen insbesondere:

- der Abstimmung lokaler Betriebsprozesse,
- der Behandlung standortspezifischer Themen,
- der Steuerung lokaler Serviceelemente,

	Bayerischer Rundfunk	87 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- der Koordination lokaler Eskalationen,
- sowie der Abstimmung organisatorischer und technischer Besonderheiten.

Der Auftragnehmer stellt hierfür geeignete und entscheidungsbefugte Ansprechpartner bereit.

10.4.4 Change-Advisory-Board (CAB)

Das Change-Advisory-Board (CAB) dient der fachlichen, technischen und betrieblichen Bewertung geplanter Änderungen mit Relevanz für Betriebsprozesse, Systemlandschaften oder Serviceleistungen.

Das CAB bewertet insbesondere:

- Auswirkungen auf Betriebsstabilität,
- Risiken und Abhängigkeiten,
- technische und organisatorische Auswirkungen,
- sowie die Vereinbarkeit mit den Governance-, Sicherheits- und Architekturvorgaben des Auftraggebers.

Details zu Rollen und Zuständigkeiten ergeben sich aus den jeweiligen Governance- und Betriebsregelungen.

10.5 Änderungsmanagement

Änderungen von Leistungen, Prozessen, Betriebsparametern oder organisatorischen Rahmenbedingungen sind frühzeitig abzustimmen und nachvollziehbar zu dokumentieren.

Änderungen mit Auswirkungen auf:

- Leistungsumfang,
- Prozesse,
- Servicezeiten,
- Betriebsparameter,
- Standorte,
- technische Systeme,
- SLA-/KPI-Regelungen,
- oder Kostenstrukturen

sind im Rahmen definierter Change-Management-Prozesse zu behandeln.

Änderungen sind schriftlich zu vereinbaren und nachvollziehbar im Betriebsführungshandbuch (BFH) zu dokumentieren.

10.5.1 Change-Management-Prozess

Beide Parteien können Änderungen im Rahmen eines strukturierten Change-Management-Prozesses beantragen.

Der Auftragnehmer hat angeforderte Änderungen hinsichtlich:

- fachlicher Auswirkungen,
- technischer Umsetzbarkeit,

	Bayerischer Rundfunk	88 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Risiken,
 - Auswirkungen auf Servicequalität und Betriebsstabilität,
 - sowie möglicher kommerzieller Auswirkungen
- zu bewerten und dem Auftraggeber nachvollziehbar darzustellen.

Die Umsetzung eines Changes erfolgt erst nach Abstimmung und Freigabe durch die jeweils zuständigen Governance- und Entscheidungsinstanzen.

10.5.2 Kostenneutrale Änderungen

Änderungen, die keine wesentlichen Auswirkungen auf den Umfang der vereinbarten Leistungen, den Ressourcenbedarf, das Betriebsmodell oder den Erfüllungsaufwand des Auftragnehmers haben, sind grundsätzlich kostenneutral umzusetzen.

Hierzu zählen insbesondere:

- marktübliche technologische Weiterentwicklungen,
- der Austausch, die Aktualisierung oder der Ersatz von Hard- und Softwarekomponenten durch funktional vergleichbare Nachfolgeprodukte,
- Anpassungen von Prozessen, Abläufen oder Dokumentationen ohne wesentliche Auswirkungen auf die Leistungserbringung,
- Änderungen innerhalb bestehender Serviceumfänge sowie
- sonstige Anpassungen, die nachweislich keinen erheblichen Mehraufwand für den Auftragnehmer verursachen.

Ein Anspruch auf zusätzliche Vergütung entsteht hierdurch nicht.

10.5.3 Kostenrelevante Änderungen

Führen Änderungen zu wesentlichen Auswirkungen auf:

- Leistungsumfang,
- Betriebsmodell,
- Servicezeiten,
- technische Komplexität,
- Standorte,
- Prozesse,
- SLA-/KPI-Regelungen,
- oder Ressourcenbedarf,

kann der Auftragnehmer ein entsprechendes Änderungsangebot vorlegen.

Das Änderungsangebot hat die fachlichen, organisatorischen, technischen und kommerziellen Auswirkungen nachvollziehbar darzustellen.

Die Beauftragung kostenrelevanter Änderungen erfolgt ausschließlich nach schriftlicher Freigabe durch den Auftraggeber.

Änderungen sind nachvollziehbar im Betriebsführungshandbuch (BFH) zu dokumentieren.

	Bayerischer Rundfunk	89 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

10.5.4 Qualitätssicherung bei Wiedereröffnungen

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass Incidents und Service Requests nachhaltig, qualitätsgesichert und entsprechend der vereinbarten Prozesse bearbeitet werden.

Werden Tickets aufgrund einer nicht ordnungsgemäßen, unvollständigen oder fehlerhaften Leistungserbringung erneut geöffnet oder entstehen hieraus unmittelbar erforderliche Nachbearbeitungen, gelten diese Leistungen grundsätzlich als Bestandteil der ursprünglichen Leistungserbringung.

Für Wiedereröffnungen oder Nachbearbeitungen, deren Ursache im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegt, erfolgt keine gesonderte Vergütung.

Dies gilt insbesondere für:

- unvollständige Bearbeitungen,
- fehlerhafte Umsetzungen,
- nicht nachhaltig behobene Störungen,
- mangelhafte Dokumentationen,
- sowie vermeidbare Bearbeitungs- oder Prozessfehler.

Nicht als Wiedereröffnungen im Sinne dieser Regelung gelten insbesondere:

- neue fachliche Anforderungen,
- geänderte Rahmenbedingungen,
- nachträgliche Änderungswünsche,
- neue oder unabhängige Störungen,
- oder durch Dritte verursachte Fehlerbilder.

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zur Qualitätssicherung vorzusehen, um Wiedereröffnungen und vermeidbare Nachbearbeitungen nachhaltig zu minimieren.

Die Wiedereröffnungsquote kann als Qualitätsindikator im Rahmen des vereinbarten KPI-/SLA- und CSI-/KVP-Modells berücksichtigt werden.

	Bayerischer Rundfunk	90 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

11 Ort der Leistungserbringung

Die Leistungserbringung im zentralen ServiceDesk (zSD) erfolgt in einem föderalen, organisationsübergreifenden und teilweise dezentralen Betriebsmodell.

Je nach Leistungsbestandteil, Betriebsphase und organisatorischer Anforderung kann die Leistungserbringung:

- an Standorten des Auftragnehmers,
- an Standorten des Auftraggebers beziehungsweise der beteiligten Rundfunkanstalten,
- remote,
- oder in hybriden Betriebsformen

erfolgen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass unabhängig vom Ort der Leistungserbringung sämtliche vertraglichen, organisatorischen, technischen, sicherheitsrelevanten und qualitativen Anforderungen eingehalten werden.

Sämtliche für die Leistungserbringung erforderlichen Aufwände, Nebenkosten, Reisezeiten und Reisekosten sind — sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt — mit den vereinbarten Vergütungen abgegolten

11.1 Transition

Die Transition-Leistungen erfolgen in enger Abstimmung zwischen Auftraggeber, Auftragnehmer sowie den beteiligten Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen.

Abstimmungs-, Planungs-, Workshop-, Abnahme- und Transition-Termine können:

- an Standorten des Auftraggebers,
- an Standorten der jeweiligen Rundfunkanstalten,
- an Standorten des Auftragnehmers,
- remote,
- oder in hybrider Form

durchgeführt werden.

Für Transition-Leistungen des Telefonsupports (TS) erfolgt die zentrale Abstimmung grundsätzlich über den Bayerischen Rundfunk als LeadBuyer.

Transition-Leistungen des Field Service (FS) erfolgen zusätzlich unter Einbindung der jeweiligen Rundfunkanstalten und betroffenen Betriebsstandorte.

Die konkrete organisatorische Ausgestaltung der Transition wird im Rahmen der Transition- und Projektplanung abgestimmt.

Sämtliche im Zusammenhang mit der Transition entstehenden Aufwände des Auftragnehmers sind — sofern nicht ausdrücklich abweichend geregelt — mit den vereinbarten Transition-Vergütungen abgegolten.

	Bayerischer Rundfunk	91 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

11.2 Betrieb Telefonsupport (TS)

Die Leistungserbringung des Telefonsupports (TS) erfolgt grundsätzlich aus den Betriebs- und Serviceeinheiten des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Betriebsumgebungen:

- den Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit,
- den Anforderungen an Verfügbarkeit und Betriebsstabilität,
- sowie den vereinbarten Governance- und Qualitätsanforderungen

entsprechen.

Soweit organisatorisch und betrieblich erforderlich, können Abstimmungen, Workshops, Betriebs- oder Governance-Termine zusätzlich an Standorten des Auftraggebers beziehungsweise der beteiligten Rundfunkanstalten stattfinden.

11.3 Betrieb Field Service (FS)

Die Leistungen des Field Service (FS) werden grundsätzlich an den Standorten der jeweiligen Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen erbracht.

Hierzu zählen insbesondere:

- Campus-Standorte,
- Niederlassungen,
- Betriebs- und Produktionsstandorte,
- Servicepunkte,
- sowie sonstige vereinbarte Einsatzorte.

Die Einzelheiten zu Art, Umfang und Organisation der Vor-Ort-Leistungen ergeben sich ergänzend aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, Standortregelungen und Betriebsprozessen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Vor-Ort-Leistungserbringung unter Einhaltung der geltenden Sicherheits-, Datenschutz-, Compliance- und Betriebsregelungen der jeweiligen Rundfunkanstalt erfolgt.

	Bayerischer Rundfunk	92 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

12 Preis- und Vergütungsmodell

12.1 Grundsätze

Das Preis- und Vergütungsmodell bildet die wirtschaftliche Grundlage für die ausgeschriebenen Leistungen des zSD II.

Ziel ist eine transparente, nachvollziehbare und vergleichbare Angebotskalkulation sowie eine klare Grundlage für die spätere Beauftragung und Abrechnung der Leistungen.

Die Einzelheiten der Preispositionen, Referenzmengen, Definitionen, Bewertungsrelevanz, Preisfortschreibung und Volumenkorridore ergeben sich aus der Anlage 14.1 - Preisblatt“.

Das Preisblatt dient der Ermittlung des Auswertungspreises. Die Angebotsbewertung erfolgt nach Maßgabe des Kriterienkatalogs und der dort beschriebenen Bewertungsmethodik.

Alle Preise sind in Euro netto anzugeben.

12.2 Architektur des Vergütungsmodells

Das Vergütungsmodell unterscheidet zwischen:

- gemeinschaftlich erbrachten Verbundleistungen,
- teilnehmerbezogenen Betriebsleistungen,
- verbrauchsabhängigen Leistungspositionen,
- optionalen Leistungsbestandteilen,
- projekt- und aufwandsbezogenen Leistungen,
- einmaligen Transition- und Exit-Leistungen,
- vertraglichen Steuerungsmechanismen.

Die Vergütung folgt dem Grundsatz, dass Leistungen dort bepreist werden, wo der wirtschaftliche Aufwand entsteht.

Leistungen, die für den zSD-Verbund gemeinschaftlich erbracht werden, können als Gesamtleistung kalkuliert und angeboten werden. Die interne Verteilung solcher Kosten auf einzelne Rundfunkanstalten, Gemeinschaftseinrichtungen oder Beteiligungsgesellschaften erfolgt nach den Regelungen der Auftraggebergemeinschaft und ist nicht Bestandteil der Angebotskalkulation des Auftragnehmers.

Teilnehmerbezogene oder standortbezogene Leistungen werden gesondert über die hierfür vorgesehenen Preispositionen abgebildet.

12.3 Preisgruppen

Das Preisblatt gliedert sich insbesondere in folgende Preisgruppen:

Preisgruppe	Inhalt
TR	Transition
TS	Telefonsupport
FS	FieldService
PR	Projektmanagement und projektbezogene Leistungen
EX	Exit
REF	Referenzmengen und Referenzstrukturen
VK	Volumenkorridore
PG	Preisgleitung
BW	Bewertungs- und Auswertungslogik

	Bayerischer Rundfunk	93 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Nicht jede Preisgruppe enthält vom Bieter auszufüllende Preispositionen. Einzelne Preisgruppen dienen der Beschreibung von Referenzwerten, Bewertungsmechanismen oder vertraglichen Regelungen.

Der Bieter hat die im Preisblatt beschriebenen Regelungen bei seiner Angebotskalkulation vollständig zu berücksichtigen.

12.4 Transition

Die Preisgruppe Transition umfasst einmalige Leistungen zur Übernahme, Einführung und Betriebsaufnahme der ausgeschriebenen Leistungen.

Die Transition des Telefonsupports wird als gemeinschaftliche Verbundleistung für den zum Vertragsbeginn vorgesehenen zSD-Verbund kalkuliert.

Die Transition des FieldService wird teilnehmerbezogen kalkuliert, da sich die jeweiligen Ausgangssituationen, Standortstrukturen, Betriebsverfahren und lokalen Rahmenbedingungen der FieldService-Teilnehmer unterscheiden.

Weitere Transitionleistungen, insbesondere für zusätzliche Teilnehmer, zusätzliche Standortverbünde oder zusätzliche Servicebereiche, werden über gesonderte Preispositionen abgebildet.

Die Vergütung erfolgt nach erfolgreicher Abnahme der jeweiligen Transitionleistung. Einzelheiten ergeben sich aus dem Preisblatt und den Regelungen zur Abnahme.

12.5 Betrieb Telefonsupport

Die Vergütung des Telefonsupports erfolgt auf Grundlage eines hybriden Vergütungsmodells.

Dieses besteht insbesondere aus:

- einem Governance- und Betriebssockel,
- einem einheitlichen Ticketpreis,
- optionalen Servicezeiterweiterungen,
- optionalen Sprach- und Zusatzleistungen,
- zusätzlichen Kapazitätspositionen.

Der Governance- und Betriebssockel dient der Finanzierung der dauerhaft erforderlichen Betriebs- sowie Steuerungs- und Qualitätsfunktionen des Telefonsupports. Hierzu zählen insbesondere ServiceDesk-Management, Governance, Service Excellence Management, KPI-, SLA- und XLA-Steuerung, Reporting, Wissensmanagement, Qualitätsmanagement, Continual Service Improvement sowie die Pflege und Weiterentwicklung der vereinbarten Betriebsverfahren.

Die operative Ticketbearbeitung wird über einen einheitlichen Ticketpreis vergütet.

12.6 Einheitlicher Ticketpreis im Telefonsupport

Der Auftraggeber verfolgt im Telefonsupport bewusst ein standardisiertes und kanalneutrales Ticketvergütungsmodell.

Die Vergütung erfolgt über einen einheitlichen Ticketpreis für abrechnungsrelevante Tickets.

Eine preisliche Unterscheidung erfolgt insbesondere nicht nach:

- Ticketart,
- Eingangskanal,
- Rundfunkanstalt oder Gemeinschaftseinrichtung,
- Priorität,

	Bayerischer Rundfunk	94 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Bearbeitungsdauer,
- Lösungs- oder Weiterleitungsstatus.

Der Ticketpreis umfasst sämtliche Aufwände zur Annahme, Qualifizierung, Bearbeitung, Dokumentation, Kommunikation, Koordination, Nachverfolgung und prozesskonformen Weiterleitung von Incidents und Service Requests.

Die genaue Definition eines abrechnungsrelevanten Tickets ergibt sich aus dem Preisblatt.

Bei Major Incidents oder vergleichbaren Massenstörungen sind zusammengehörende Tickets nach den Vorgaben des Auftraggebers zu verknüpfen. Abrechnungsrelevant ist in diesen Fällen ausschließlich das Master-Ticket. Child-Tickets begründen keinen zusätzlichen Vergütungsanspruch.

Abrechnungsmodell Telefonsupport (TS) – NEU

Hybridmodell aus Governance-Sockel, einheitlicher Ticketvergütung und optionalen Zusatzleistungen



Abbildung 9: Abrechnungsmodell Telefonsupport (TS)

12.7 Servicezeiten Telefonsupport

Der Telefonsupport basiert auf einem modularen Servicezeitenmodell.

Dieses umfasst insbesondere:

- Basismodell 11 x 5,
- optionale Erweiterung 11 x 7,
- optionale Erweiterung 24 x 7.

Die Servicezeitoptionen werden nach Maßgabe des Preisblattes beauftragt.

Der Auftragnehmer hat sämtliche aus den jeweiligen Servicezeiten resultierenden Personal-, Organisations-, Betriebs-, Infrastruktur-, Steuerungs- und Bereitschaftsaufwände vollständig in seine Kalkulation einzubeziehen.

	Bayerischer Rundfunk	95 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

12.8 FieldService

Die Vergütung des FieldService erfolgt grundsätzlich auf Basis der vereinbarten Betriebs- und Versorgungsstruktur.

Der FieldService unterscheidet sich vom Telefonsupport dadurch, dass seine Leistungserbringung wesentlich durch Teilnehmer, Standorte, Präsenzanforderungen, Gerätebestände, Serviceelemente und lokale Betriebsmodelle geprägt ist.

Die FieldService-Sockelpauschalen dienen der Finanzierung der jeweils vereinbarten Betriebsfähigkeit und Standardleistungen des FieldService.

Anfahrten, Reisezeiten, Dispositions- und Logistikaufwände innerhalb der vereinbarten Referenzstruktur sind Bestandteil der jeweiligen FieldService-Vergütung, soweit im Preisblatt nichts Abweichendes geregelt ist.

Zusätzliche Standortverbünde, zusätzliche Standortversorgungen, zusätzliche Standorte außerhalb der Referenzstruktur sowie weitere optionale FieldService-Leistungen werden über die hierfür vorgesehenen Preispositionen abgebildet.

Abrechnungsmodell FieldService (FS)

Sockelbasierte Finanzierung der Betriebsfähigkeit – ergänzt um optionale Leistungen und Sondermodelle

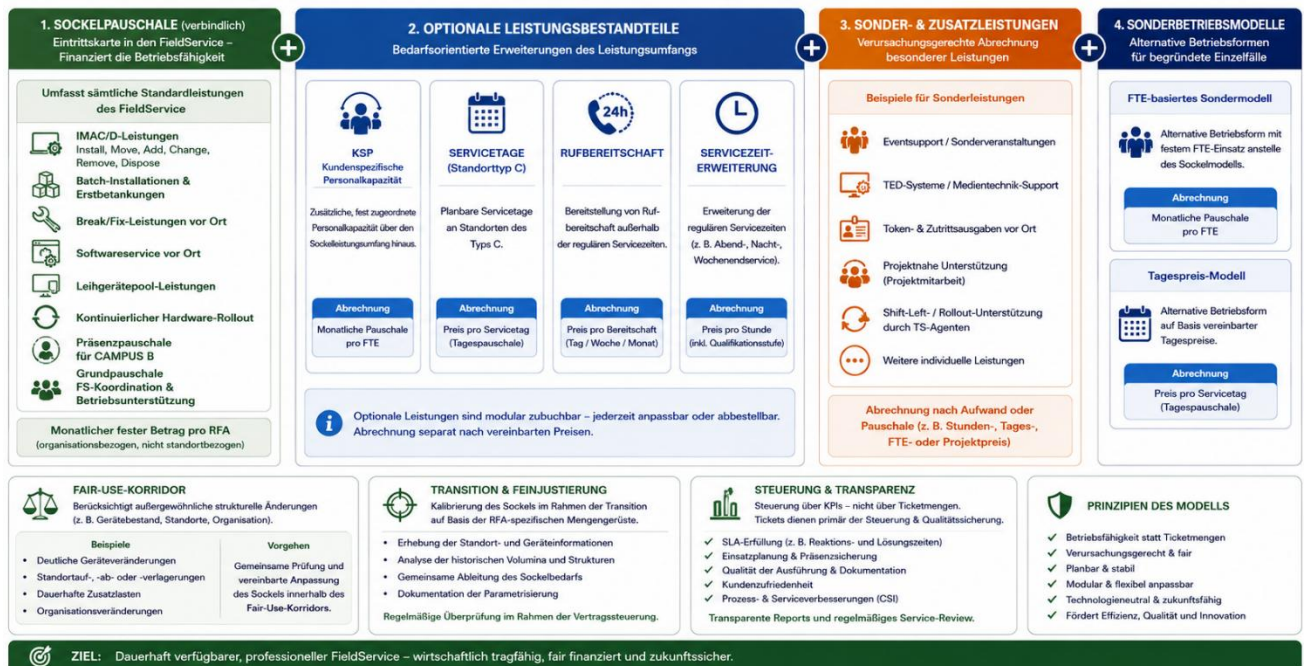


Abbildung 10: Abrechnungsmodell FieldService (FS)

12.9 Projektmanagement, Projekt- und Sonderleistungen

Projektmanagement-, Projekt- und Sonderleistungen sind Leistungen außerhalb des vereinbarten Regelbetriebs.

Hierzu zählen insbesondere gesondert beauftragte Projektleitungen, PMO-Leistungen, Beratungsleistungen, technische Unterstützungsleistungen, Rollout-Unterstützungen, Migrationen, Eventsupport oder sonstige Sonderleistungen.

	Bayerischer Rundfunk	96 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Die Preisgruppe Projektmanagement bildet bewusst unterschiedliche Projektarten ab. Eine gesonderte Differenzierung nach Transformationsprojekten und sonstigen Projekten erfolgt nicht. Maßgeblich ist die eingesetzte Rolle beziehungsweise Leistungsart. Projekt- und Sonderleistungen sind nur vergütungspflichtig, soweit sie ausdrücklich beauftragt wurden und nicht bereits Bestandteil anderer Preispositionen sind.

12.10 Optionale Leistungen und zusätzliche Kapazitäten

Optionale Leistungen werden ausschließlich auf Anforderung des Auftraggebers beziehungsweise der jeweiligen Rundfunkanstalt, Gemeinschaftseinrichtung oder Beteiligungsgesellschaft erbracht. Hierzu zählen insbesondere:

- Servicezeiterweiterungen,
- Sprachoptionen,
- zusätzliche Agenten- oder Teamleiterkapazitäten,
- zusätzliche FieldService-Kapazitäten,
- Rufbereitschaften,
- zusätzliche Standorte,
- zusätzliche Servicebereiche,
- sonstige im Preisblatt definierte optionale Leistungen.

Die Beauftragung erfolgt modular auf Basis der im Preisblatt vorgesehenen Preispositionen. Soweit für eine Leistung eine Preisposition im Preisblatt vorhanden ist, erfolgt die Beauftragung auf Grundlage dieser Preisposition. Eine gesonderte Preisverhandlung findet insoweit nicht statt.

12.11 Exit-Leistungen

Die Preisgruppe **Exit (EX)** umfasst sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit der geordneten Beendigung des Vertragsverhältnisses sowie der vollständigen Rückgabe der übernommenen Betriebsleistungen erforderlich werden.

Ziel der Exit-Leistungen ist die möglichst unterbrechungsfreie Übergabe der Leistungserbringung an den Auftraggeber, einen Nachfolgedienstleister oder eine andere vom Auftraggeber benannte Stelle. Hierzu gehören insbesondere:

- Exit-Planung und Koordination der Leistungsrückgabe,
- Übergabe der Betriebsorganisation,
- Übergabe sämtlicher Betriebs-, Service- und Prozessdokumentationen,
- strukturierter Wissenstransfer,
- Unterstützung des Nachfolgedienstleisters während der Betriebsübernahme,
- Übergabe betrieblicher Informationen und lokaler Besonderheiten,
- Bereitstellung und Export vereinbarter Datenbestände,
- Unterstützung bei Datenmigrationen,
- Unterstützung beim Rückbau von Schnittstellen,
- sonstige zur ordnungsgemäßen Leistungsrückgabe erforderliche Unterstützungsleistungen.

Die Einzelheiten der kalkulatorischen Abbildung ergeben sich aus dem Preisblatt. Damit beschreibst Du exakt das, was Deine EX-Positionen enthalten.

	Bayerischer Rundfunk	97 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

12.12 Referenzmengen und Referenzstrukturen

Die im Preisblatt und in den Vergabeunterlagen enthaltenen Referenzmengen und Referenzstrukturen dienen der Angebotskalkulation, der Vergleichbarkeit der Angebote und der Ermittlung des Auswertungspreises.

Sie stellen keine Mindestabnahme und keine garantierte Leistungsmenge dar.

Der Auftragnehmer hat seine Kalkulation so vorzunehmen, dass typische Schwankungen von Ticketvolumina, Teilnehmerstrukturen, Serviceanforderungen, Standorten, Servicezeiten und sonstigen Betriebsparametern berücksichtigt sind.

Die Einzelheiten ergeben sich aus dem Preisblatt und der Referenzmengenarchitektur.

12.13 Volumenkorridore

Volumenkorridore dienen der Identifikation wesentlicher Veränderungen der dem Vertrag zugrunde liegenden Leistungs-, Mengen- oder Betriebsparameter.

Schwankungen innerhalb der im Preisblatt definierten Korridore gelten als vertragsimmanent und führen grundsätzlich nicht zu einer Preisanpassung.

Das Verlassen eines Volumenkorridors führt nicht automatisch zu einer Preisanpassung. Es löst vielmehr eine gemeinsame wirtschaftliche und fachliche Überprüfung des betroffenen Betriebsmodells aus.

Im Telefonsupport können Volumenkorridore insbesondere auf Ticketvolumina und Teilnehmerstrukturen bezogen sein.

Im FieldService stehen nicht allein Ticketmengen im Vordergrund. Maßgeblich sind insbesondere Veränderungen der Betriebsrealität, etwa Teilnehmer, Standorte, Gerätebestände, Präsenz Anforderungen, Versorgungsstrukturen oder vergleichbare Parameter.

Die Einzelheiten ergeben sich aus dem Preisblatt.

12.14 Preisgleitung

Preisgleitungsregelungen dienen der vertraglich definierten Fortschreibung bestimmter Preise während der Vertragslaufzeit.

Eine Preisgleitung erfolgt ausschließlich nach Maßgabe des Preisblattes und der vertraglichen Regelungen.

Soweit im Preisblatt nichts Abweichendes geregelt ist, unterliegen insbesondere einmalige Transitionleistungen, Exit-Leistungen sowie projektbezogene Zuschlagspositionen **nicht** der Preisgleitung. Der Bieter hat keine gesonderten Preise oder Bestätigungen zur Preisgleitung einzutragen. Die Preisgleitungsregelungen sind Bestandteil der Vergabeunterlagen und werden mit Angebotsabgabe anerkannt.

12.15 Preisbestandteile und Kalkulationsverantwortung

Soweit im Preisblatt oder Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, sind sämtliche zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Aufwände mit den angebotenen Preisen abgegolten.

Hierzu zählen insbesondere:

- Personalkosten,
- Betriebs- und Organisationskosten,

	Bayerischer Rundfunk	98 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Steuerungs- und Verwaltungsaufwände,
- Infrastruktur- und Kommunikationskosten,
- Lizenz- und Systemkosten,
- Schulungs- und Wissensmanagementaufwände,
- Dokumentations- und Reportingaufwände,
- Reisezeiten und Reisekosten innerhalb vereinbarter Leistungsbestandteile,
- Gemeinkosten.

Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung für eine vollständige, plausible und belastbare Kalkulation seiner Angebotspreise.

Unvollständige oder fehlerhafte Kalkulationsannahmen begründen keinen Anspruch auf zusätzliche Vergütung.

12.16 Abrechnungsgrundlagen

Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage der im Preisblatt vereinbarten Preispositionen sowie der dokumentierten Leistungsnachweise.

Abrechnungsrelevante Daten ergeben sich insbesondere aus:

- dem ARD-Ticketsystem,
- vereinbarten Reporting-Systemen,
- Leistungsnachweisen,
- Abnahmeprotokollen,
- beauftragten Leistungsabrufen,
- genehmigten Change- oder Projektaufträgen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche abrechnungsrelevanten Leistungen vollständig, nachvollziehbar und prüffähig dokumentiert werden.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die zugrunde liegenden Leistungsnachweise einzusehen und zu prüfen.

12.17 Änderungen von Leistungsumfängen

Das Vergütungsmodell des zSD II ist modular aufgebaut.

Während der Vertragslaufzeit können Leistungsbestandteile entsprechend dem tatsächlichen Bedarf erweitert, reduziert oder zusätzlich beauftragt werden.

Leistungsänderungen erfolgen nach Maßgabe der vertraglich vereinbarten Governance- und Change-Prozesse.

Soweit für eine gewünschte Leistung bereits eine Preisposition im Preisblatt vorgesehen ist, erfolgt die Beauftragung auf Grundlage dieser Preisposition.

Ein Anspruch auf Anpassung anderer bereits vereinbarter Preispositionen entsteht hierdurch nicht, sofern im Preisblatt oder Vertrag keine abweichende Regelung vorgesehen ist.

12.18 Reisekosten, Nebenkosten und Zuschläge

Soweit im Preisblatt oder Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, sind Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten, Verwaltungsaufwände und sonstige zur Leistungserbringung erforderliche Aufwände mit den angebotenen Preisen abgegolten.

	Bayerischer Rundfunk	99 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Eine gesonderte Berechnung ist nur zulässig, sofern hierfür im Preisblatt ausdrücklich vorgesehene Preispositionen bestehen oder der Auftraggeber eine entsprechende Einzelbeauftragung schriftlich freigegeben hat.

Zuschläge für Nacht-, Wochenend-, Feiertags- oder sonstige Sonderzeiten dürfen ausschließlich auf die im Preisblatt hierfür vorgesehenen Leistungen angewendet werden.

Eine Anwendung von Zuschlägen auf Betriebssockel, Ticketpreise, reguläre Servicezeitmodelle oder sonstige ausdrücklich ausgeschlossene Preispositionen ist nicht zulässig.

12.19 Verknüpfung mit Leistungsqualität

Die Vergütung steht in unmittelbarem Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Leistungserbringung und der Einhaltung der vereinbarten Service Levels, Key Performance Indicators und Experience Level Agreements.

Die Einzelheiten zu Messverfahren, Berichtswegen, Pönalisierungsmechanismen sowie qualitativen Steuerungsmechanismen ergeben sich aus den hierfür vorgesehenen Anlagen und vertraglichen Regelungen.

12.20 Preisgültigkeit und Ausschluss einseitiger Preisänderungen

Die im Preisblatt angebotenen Preise sind für den Zeitraum des Vergabeverfahrens sowie für den Zeitraum zwischen Zuschlagserteilung und Leistungsbeginn verbindlich.

Preisänderungen während der Vertragslaufzeit sind ausschließlich nach Maßgabe der vertraglich vereinbarten Preisgleitungs-, Change- oder Anpassungsregelungen zulässig.

Einseitige Preisanpassungen, Nachforderungen oder Preisforderungen des Auftragnehmers sind ausgeschlossen.

Dies gilt insbesondere für Forderungen aufgrund nachträglich veränderter Kalkulationsannahmen, unzureichender Personalplanung, geänderter interner Kostenstrukturen oder fehlerhafter Angebotskalkulation.

12.21 Unternehmerrisiko

Der Auftragnehmer trägt das allgemeine Kalkulations-, Produktivitäts- und Betriebsrisiko seiner Leistungserbringung.

Insbesondere begründen folgende Sachverhalte grundsätzlich keinen Anspruch auf zusätzliche Vergütung, soweit sie innerhalb der vereinbarten Leistungsumfänge, Volumenkorridore und Vertragsregelungen liegen:

- Veränderungen interner Kostenstrukturen,
- Änderungen von Personal- oder Tarfkosten außerhalb vereinbarter Preisgleitungsmechanismen,
- höhere Bearbeitungsaufwände einzelner Tickets,
- Veränderungen von Lösungsquoten,
- Veränderungen von Routinganteilen,
- Änderungen der Kommunikationskanäle,
- übliche Schwankungen von Ticketvolumina,
- Automatisierungs- und Optimierungsmaßnahmen,
- organisatorische Anpassungen innerhalb des vereinbarten Betriebsmodells.

	Bayerischer Rundfunk	100 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

12.22 Schlussregelung

Das Preisblatt, die Leistungsbeschreibung, die zugehörigen Anlagen sowie die vertraglichen Regelungen bilden gemeinsam die Grundlage für Kalkulation, Angebotswertung, Beauftragung, Abrechnung und Leistungssteuerung.

Bei Widersprüchen oder Auslegungsfragen gelten die in den Vergabeunterlagen festgelegten Rangfolgen und Regelungen.

	Bayerischer Rundfunk	101 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

13 Abkürzungsverzeichnis

AG	Bayerischer Rundfunk als zentraler Auftraggeber, im Auftrage der Mitglieder der ARD, dem Deutschlandradio und des IVZ
Antrittszeit	Der Zeitpunkt an dem der FS Techniker den Raum des Nutzers betritt.
ARD	Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland
BFH	Betriebsführungshandbuch
BR	Bayerischer Rundfunk
Breakfix	Hardware-Reparatur
EU-DSGVO	Europäische Datenschutzgrundverordnung in Neufassung Mai 2018 bzw. in der jeweils gültigen Form
Field-Service	Vor-Ort-Serviceinstanz
FRU	Eine Field-Replaceable-Unit (FRU) ist eine Ersatzeinheit, die „vor Ort“ ausgewechselt werden kann. Zu den typischen Field-Replaceable-Units gehören Netzteile, Einsteckkarten und Chassis-Komponenten.
FS	Field-Service (Anteil aus dem zSD)
HSB	ARD-Hauptstadtstudio
KPI	Key-Performance-Indicator, Messkriterium zur Bewertung eines gelieferten Service
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess im IT-Servicemanagement
MacOS	Betriebssystem eines Apple macOS-MAC-Rechners
ME(S)Z	Mitteleuropäische (Sommer-)Zeit
Mitarbeitende	Mitarbeiter/innen oder User einer RFAs

	Bayerischer Rundfunk	102 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

NachAN, Nachunternehmer	Subunternehmer des ANs
OTRS	Elektronisches IT-Servicemanagement-System
RFAs	Rundfunkanstalten inkl. des Deutschlandradios und des IVZ als vertragliche Mitnutzer dieses Vertrages
SL	Servicelevel, Satz von Anforderungen, die ein gelieferter Service erfüllen muss
SPOC	Single Point of Contact (Telefonsupport als zentrale Instanz)
Ticket	Elektronischer Arbeitsauftrag in einem IT-Servicemanagement-System
TNW	Teilnahmewettbewerb
TS	1st-Level-Telefonsupport (Anteil aus dem zSD)
zSD	zentraler ServiceDesk der ARD

	Bayerischer Rundfunk	103 Seite 103
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	3. Fachlicher Teil - Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

14 Anlagen

Hinweis:

Alle in den jeweiligen Tabellenblättern der nachfolgend aufgeführten Anlagen in der Farbe „**Hellgrün**“ formatierten Zellen müssen vom Bieter ausgefüllt werden.

Anlage 14.1 - Preisblatt

Anlage 14.2 - Hardware-Liste ARD

Anlage 14.3 - Standard Software-Liste ARD

Anlage 14.4 - SLA-Matrix TS und FS

Anlage 14.5 - Allg. Anforderungen an Bieterkonzepte und Konzeptanlagen

Anlage 14.6 - Anforderungen an die einzureichenden Bieterkonzepte

Anlage 14.7 - Kriterienkatalog zur Wertung der Leistung

Anlage 14.8 - RASCI-Matrix

Anlage 14.9 - Leistungsbeschreibung FS-Serviceelemente

Anlage 14.10 - Stückzahlen nach Gerätekategorien für FS

Anlage 14.11 - FieldService Leistungsumfang Standortliste

Anlage 14.12 – Verpflichtung auf Vertraulichkeit

Anlage A – Referenzprojekte Excelvorlage

Anlage B – BK-08 Schlüsselrollen Excelvorlage