

	Bayerischer Rundfunk	1 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Inhalt

1. Gegenstand der Leistung.....	2
2. Standortmodell des FS (CAMPUS A / CAMPUS B / NL A–C)	2
2.1 Standorttypen.....	2
3. Leistungsmodell des FieldService	4
3.1 Zielsetzung des Leistungsmodells.....	4
3.2 Aufbau des Leistungsmodells.....	4
3.3 Standardleistungen des FieldService (FieldService-Sockel).....	4
3.4 Optionale Leistungsbestandteile.....	5
3.5 Anpassungen des Leistungsmodells während der Vertragslaufzeit.....	5
3.6 Zukunftsorientierte Weiterentwicklung des Leistungsmodells	5
3.6.1 Perspektivische Integration eines Device-as-a-Service-Modells (DAAS)	6
3.6.2 Technologische Weiterentwicklung	6
3.6.3 Organisatorische Weiterentwicklung.....	7
3.7 Alternative Betriebsmodelle.....	7
3.7.1 Sonderbetriebsmodell mit festem FTE-Einsatz.....	7
4. Serviceelemente des FieldService	8
4.1 Hardware- und Entstörungsleistungen.....	8
4.2 Arbeitsplatz- und IMAC/D-Services	8
4.3 Umzugs- und Logistikservices	9
4.3.1 Optionale Leistung – Erweiterte Umzugskoordination	9
4.4 Anwender- und Supportservices	9
4.4.1 Optionale Leistung – Rufbereitschaften.....	10
4.5 Optionale FieldService-Leistungen	10

	Bayerischer Rundfunk	2 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

1. Gegenstand der Leistung

Der FieldService (FS) ist ein optionaler Leistungsbestandteil des zentralen ServiceDesk (zSD) und ergänzt den Telefonsupport (TS) um qualifizierte Vor-Ort-Leistungen sowie weitere standortbezogene IT-Serviceleistungen.

Diese Anlage beschreibt den fachlichen Leistungsumfang der einzelnen Field-Service-Serviceelemente einschließlich ihrer Abgrenzung, Zuordnung und Besonderheiten.

Soweit in dieser Anlage keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten ergänzend die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung, insbesondere zu

- Betriebsmodell,
- Rollen und Verantwortlichkeiten,
- Serviceprozessen,
- Transition,
- Betriebsphase,
- Dokumentation,
- Servicelevel,
- Governance,
- Informationssicherheit
- sowie den allgemeinen Anforderungen an die Leistungserbringung.

Der konkrete Leistungsumfang der einzelnen Serviceelemente ergibt sich aus Kapitel 4 dieser Anlage.

2. Standortmodell des FS (CAMPUS A / CAMPUS B / NL A–C)

Der Auftraggeber unterscheidet zur Planung und Organisation der Field-Service-Leistungen unterschiedliche Standorttypen. Die Zuordnung eines Standortes erfolgt durch den Auftraggeber und ergibt sich aus der Anlage „Standortliste mit Betriebs- und Leistungsparametern“.

Das Standortmodell dient ausschließlich der organisatorischen Einordnung der jeweiligen Standorte sowie der Festlegung der dort zu erbringenden Serviceelemente und Leistungsparameter.

Die jeweilige Standortklassifizierung begründet keinen eigenständigen Leistungsanspruch des Auftragnehmers. Maßgeblich sind ausschließlich

- die Standortliste,
- die dort festgelegten Serviceelemente,
- die vereinbarten Servicelevel,
- sowie die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung.

2.1 Standorttypen

Für die organisatorische Einordnung werden folgende Standorttypen unterschieden:

Standorttyp	Beschreibung
CAMPUS A	Standort mit dauerhaftem oder regelmäßigem Vor-Ort-Betrieb und erhöhtem Leistungsbedarf.
CAMPUS B	Standort mit definierter Präsenzanforderung und geringerem Leistungsumfang.
Niederlassung Typ A	Standort mit mobiler Betreuung und kurzen Antrittszeiten.
Niederlassung Typ B	Standort mit planbarer Vor-Ort-Betreuung.
Niederlassung Typ C	Standort mit geringem Leistungsbedarf und gebündelter Einsatzplanung.

	Bayerischer Rundfunk	3 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Ein Standort wird **CAMPUS A**, wenn die folgenden Faktoren zutreffen:

- regionale Hub-Funktion für mindestens zwei weitere Standorte
- tägliche Produktions- oder Senderelevanz

Leistungserwartung:

- Vollpräsenz 08:00–18:00 Uhr

Ein Standort wird **CAMPUS B**, wenn die folgenden Faktoren zutreffen:

- organisatorische Kritikalität (z. B. Betriebsrelevanz, redaktionelle Schwerpunkte)
- definierte Präsenzanforderung durch die jeweilige RFA

Leistungserwartung:

- Präsenz nach Abstimmung

Niederlassung Typ A

- Antrittszeit max. 4 Stunden
- mobile FS-Struktur
- keine Vor-Ort-Präsenz
- klassische Ticket- und Leistungspaketabrechnung

Niederlassung Typ B

- Antrittszeit: Next Business Day
- mobile FS-Struktur
- Ticket- und Paketlogik

Niederlassung Typ C

- sehr geringe Last
- Servicetage nach Vereinbarung
- Bündelung von FS-Einsätzen
- wirtschaftlichste Variante

	Bayerischer Rundfunk	4 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

3. Leistungsmodell des FieldService

3.1 Zielsetzung des Leistungsmodells

Das Leistungsmodell des FieldService verfolgt das Ziel, die Vor-Ort-Unterstützung der teilnehmenden Rundfunkanstalten wirtschaftlich, standardisiert und gleichzeitig flexibel auszugestalten.

Hierzu werden sämtliche FieldService-Leistungen in standardisierte Serviceelemente gegliedert, die entsprechend den jeweiligen betrieblichen Anforderungen kombiniert und erweitert werden können.

Das Leistungsmodell schafft die Grundlage für einen dauerhaft stabilen Regelbetrieb und ermöglicht gleichzeitig die schrittweise Weiterentwicklung des Leistungsumfangs während der gesamten Vertragslaufzeit.

Die Vergütung der Leistungen richtet sich ausschließlich nach den Regelungen der Leistungsbeschreibung sowie dem Preisblatt. Die vorliegende Anlage beschreibt ausschließlich den fachlichen Leistungsumfang der einzelnen Serviceelemente.

3.2 Aufbau des Leistungsmodells

Das Leistungsmodell des FieldService gliedert sich in folgende Bestandteile:

- Standardleistungen (dauerhafter Regelbetrieb),
- optionale Leistungsbestandteile (bedarfsgerechte Erweiterungen),
- projekt- und auftragsbezogene Leistungen (temporär abrufbare Leistungen),
- strategische Weiterentwicklungen des Leistungsmodells.

Die fachliche Beschreibung der einzelnen Serviceelemente erfolgt in **Kapitel 4**.

Die Zuordnung der Leistungen zu Standorten, Servicezeiten und Preispositionen ergibt sich aus den jeweiligen Vergabeunterlagen.

Unabhängig von einer dauerhaften Beauftragung des FieldService können die teilnehmenden Rundfunkanstalten sowie Gemeinschaftseinrichtungen der ARD (GSEA) projekt-, auftrags- oder ereignisbezogene FieldService-Leistungen nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung und des Preisblatts abrufen. Hierzu zählen insbesondere zeitlich befristete Unterstützungsleistungen im Rahmen von Projekten, Rollouts, Umzügen, Veranstaltungen, Sonderaufträgen oder vergleichbaren Vorhaben. Die Inanspruchnahme solcher Leistungen setzt keine dauerhafte Beauftragung des FieldService-Regelbetriebs voraus und begründet keinen Anspruch auf einen kontinuierlichen FieldService-Betrieb.

Der Auftraggeber verfolgt hiermit das Ziel, den FieldService auch solchen Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen bedarfsgerecht zugänglich zu machen, die keinen dauerhaften FieldService-Regelbetrieb benötigen, jedoch zeitlich befristete Vor-Ort-Unterstützungsleistungen in Anspruch nehmen möchten.

3.3 Standardleistungen des FieldService (FieldService-Sockel)

Die Standardleistungen bilden den fachlichen Regel-Leistungsumfang des FieldService.

Sie dienen der Sicherstellung eines dauerhaft betriebsfähigen und wirtschaftlichen Regelbetriebs und stehen allen teilnehmenden Rundfunkanstalten im vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung.

Der organisationsbezogene FieldService-Sockel umfasst insbesondere folgende Leistungsbestandteile:

- Vor-Ort-Entstörung (Break/Fix)
- IMAC/D-Leistungen (Install, Move, Add, Change, Remove, Dispose)
- Softwareservice vor Ort

	Bayerischer Rundfunk	5 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung FieldService (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- kontinuierlicher Hardware-Rollout im Regelbetrieb
- Batch-Installationen und Erstbetankungen
- Bereitstellung und Verwaltung von Leihgeräten
- Lagerlogistik
- Einsatzplanung und operative FieldService-Koordination
- Betriebsunterstützung einschließlich erforderlicher Dokumentations-, Abstimmungs- und Qualitätssicherungsleistungen
- weitere in Kapitel 4 beschriebene Standard-Serviceelemente.

Die Leistungen des FieldService-Sockels werden unabhängig von der Anzahl einzelner Vorgänge als Bestandteil des vereinbarten Regelbetriebs erbracht. Die im Rahmen der Leistungserbringung erzeugten Tickets dienen der Dokumentation, Nachvollziehbarkeit, Steuerung, Auswertung und kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität.

Die konkrete fachliche Ausgestaltung der einzelnen Leistungsbestandteile ergibt sich aus **Kapitel 4** dieser Anlage.

3.4 Optionale Leistungsbestandteile

Neben den Standardleistungen können weitere optionale Serviceelemente vereinbart werden.

Hierzu gehören insbesondere:

- Kundenservicepoints,
- Rufbereitschaften,
- erweiterte Servicezeiten,
- zusätzliche Präsenzanforderungen,
- weitere optionale Serviceelemente gemäß **Kapitel 4**.

Optionale Leistungen dienen der bedarfsgerechten Erweiterung des Leistungsumfangs einzelner Rundfunkanstalten und können entsprechend den vertraglichen Regelungen hinzugebucht, angepasst oder wieder abbestellt werden.

3.5 Anpassungen des Leistungsmodells während der Vertragslaufzeit

Das Leistungsmodell des FieldService ist auf eine langfristige Vertragslaufzeit ausgelegt und muss organisatorische, technische sowie mengenbezogene Veränderungen unterstützen.

Während der Vertragslaufzeit können sich insbesondere Änderungen ergeben durch:

- Aufnahme weiterer Rundfunkanstalten oder Standorte,
- Änderungen der Standortstruktur,
- Veränderungen des Gerätebestands,
- Änderungen der Serviceelemente,
- veränderte organisatorische Anforderungen,
- neue technische Rahmenbedingungen.

Der Auftragnehmer hat seine Betriebsorganisation so auszurichten, dass entsprechende Änderungen im Rahmen der vertraglich vorgesehenen Änderungsverfahren unterstützt werden können.

Soweit Änderungen Auswirkungen auf Leistungsumfang, Vergütung oder Verantwortlichkeiten haben, erfolgen diese ausschließlich auf Grundlage der vertraglichen Regelungen sowie der hierfür vorgesehenen Änderungsverfahren.

3.6 Zukunftsorientierte Weiterentwicklung des Leistungsmodells

Der Auftraggeber verfolgt das Ziel, den FieldService während der gesamten Vertragslaufzeit kontinuierlich weiterzuentwickeln und an neue organisatorische sowie technologische Anforderungen anzupassen.

	Bayerischer Rundfunk	6 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Der Auftragnehmer hat seine Betriebsorganisation so auszurichten, dass zukünftige Weiterentwicklungen des Leistungsmodells unterstützt werden können.

Hieraus ergibt sich kein Anspruch auf Beauftragung zusätzlicher Leistungen.

3.6.1 Perspektivische Integration eines Device-as-a-Service-Modells (DAAS)

Der Auftraggeber verfolgt das strategische Ziel, die Bereitstellung und den Betrieb von IT-Arbeitsplätzen langfristig stärker serviceorientiert auszurichten. Hierzu kann während der Vertragslaufzeit ein separates Vergabeverfahren zur Beschaffung eines Device-as-a-Service-Modells (DAAS) oder vergleichbarer serviceorientierter Betriebsmodelle durchgeführt werden.

Die Einführung eines solchen Betriebsmodells kann dazu führen, dass einzelne gerätebezogene Leistungsbestandteile des FieldService schrittweise auf einen gesonderten Auftragnehmer übergehen oder künftig durch diesen erbracht werden.

Der Auftragnehmer hat seine Betriebsorganisation, Prozesse und Schnittstellen so auszugestalten, dass eine geordnete, schrittweise und unterbrechungsfreie Weiterentwicklung des Leistungsmodells jederzeit unterstützt werden kann. Hierzu ist die Betriebsorganisation insbesondere so auszurichten, dass Anpassungen der Leistungsabgrenzung gegenüber anderen Auftragnehmern sowie die schrittweise Übernahme oder Abgabe einzelner Leistungsbestandteile ohne Beeinträchtigung des laufenden Betriebs möglich sind. Ziel ist es, die Stabilität, Qualität und Kontinuität der verbleibenden FieldService-Leistungen während sämtlicher Übergangs- und Transformationsphasen dauerhaft sicherzustellen.

Hierzu gehören insbesondere:

- die konstruktive Zusammenarbeit mit zukünftigen Auftragnehmern für Device-as-a-Service oder vergleichbare serviceorientierte Betriebsmodelle,
- die abgestimmte Übergabe von Aufgaben, Verantwortlichkeiten sowie betriebsrelevanten Informationen,
- die Unterstützung gemeinsamer Übergangs-, Migrations- und Integrationsphasen,
- die Mitwirkung an der Anpassung von Betriebs-, Dokumentations- und Schnittstellenprozessen,
- die Sicherstellung eines unterbrechungsfreien Betriebs während der schrittweisen Neuordnung der Leistungserbringung.

Dem Auftragnehmer steht es frei, sich an einem zukünftigen Vergabeverfahren zur Beschaffung eines Device-as-a-Service-Modells oder vergleichbarer serviceorientierter Betriebsmodelle selbst zu beteiligen. Eine erfolgreiche Teilnahme an einem solchen Vergabeverfahren begründet jedoch weder einen Anspruch auf Anpassung der vorliegenden Rahmenvereinbarung noch auf die Übertragung weiterer Leistungsbestandteile.

Die Einführung eines Device-as-a-Service-Modells oder vergleichbarer serviceorientierter Betriebsmodelle sowie die Übertragung einzelner Leistungsbestandteile erfolgen ausschließlich auf Grundlage gesonderter Vergabeverfahren und der hierfür jeweils abgeschlossenen vertraglichen Vereinbarungen.

3.6.2 Technologische Weiterentwicklung

Der Auftragnehmer unterstützt die Einführung neuer Technologien und Verfahren, soweit diese Bestandteil des vereinbarten Leistungsumfangs werden.

Hierzu können insbesondere gehören:

- moderne Endpoint-Management-Lösungen,
- automatisierte Bereitstellungsverfahren,
- Zero-Touch-Deployment,
- Remote-Deployment,
- KI-gestützte Assistenzsysteme,

	Bayerischer Rundfunk	7 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Automatisierung standardisierter Tätigkeiten,
- sowie vergleichbare technologische Entwicklungen.

3.6.3 Organisatorische Weiterentwicklung

Der Auftragnehmer unterstützt die kontinuierliche Weiterentwicklung des FieldService im Rahmen der Governance-Strukturen des zentralen ServiceDesk.

Hierzu gehören insbesondere die Integration neuer Teilnehmer, die Einführung zusätzlicher Serviceelemente, die Anpassung organisatorischer Abläufe sowie die Weiterentwicklung standardisierter Betriebs- und Serviceprozesse.

3.7 Alternative Betriebsmodelle

Neben dem in Kapitel 3.3 beschriebenen Regelbetrieb kann der Auftraggeber für einzelne Rundfunkanstalten oder Gemeinschaftseinrichtungen der ARD alternative Betriebsmodelle vereinbaren, sofern deren organisatorische, technische oder wirtschaftliche Rahmenbedingungen durch das Standardmodell nicht sachgerecht abgebildet werden können.

Die Vereinbarung eines alternativen Betriebsmodells erfolgt ausschließlich nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

3.7.1 Sonderbetriebsmodell mit festem FTE-Einsatz

Für begründete Einzelfälle kann der FieldService auf Basis eines fest vereinbarten personellen Einsatzes (FTE) erbracht werden.

Dieses Betriebsmodell eignet sich insbesondere für Organisationseinheiten,

- mit dauerhaft stabilem Leistungsbedarf,
- mit klar abgegrenztem Aufgabenbereich,
- mit kontinuierlicher Vor-Ort-Präsenz,
- oder mit organisatorischen Rahmenbedingungen, die eine abweichende Betriebsform erfordern.

Kennzeichnend für dieses Betriebsmodell sind insbesondere

- ein fest vereinbarter Personaleinsatz,
- ein eindeutig definierter Leistungsumfang,
- individuell vereinbarte Leistungsparameter,
- die Möglichkeit ergänzender projekt- oder auftragsbezogener Zusatzleistungen.

Die konkrete Ausgestaltung dieses Betriebsmodells erfolgt im Rahmen der jeweiligen Einzelbeauftragung sowie der vertraglichen Vereinbarungen.

	Bayerischer Rundfunk	8 Seite 11
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

4. Serviceelemente des FieldService

Die nachfolgend beschriebenen Serviceelemente definieren den fachlichen Leistungsumfang des FieldService. Sie bilden die Grundlage für die Erbringung der Standardleistungen, optionalen Leistungen sowie projektbezogenen Leistungen gemäß Kapitel 3 dieser Anlage.

Soweit nachfolgend keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten ergänzend die Bestimmungen der Leistungsbeschreibung, der Betriebsführungshandbücher (BFH), der Standortliste sowie des Preisblatts.

Die Serviceelemente des FieldService beziehen sich grundsätzlich auf sämtliche durch den Auftraggeber betriebenen IT-Arbeitsplätze und Endgeräte. Hierzu zählen neben klassischen Office-IT-Arbeitsplätzen insbesondere auch mediennahe, produktionsunterstützende sowie produktionstechnische Arbeitsplatzumgebungen, soweit deren Betreuung Bestandteil des jeweiligen Leistungsumfangs ist. Die konkrete Ausprägung der hierfür erforderlichen Leistungen sowie der eingesetzten Systeme, Geräteklassen, Prozesse und Zuständigkeiten ergibt sich aus den jeweils gültigen Betriebsführungshandbüchern der teilnehmenden Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen der ARD. Diese konkretisieren insbesondere standortspezifische Prozesse, eingesetzte Systeme, Geräteklassen, Betriebsabläufe, Zuständigkeiten sowie weitere betriebliche Besonderheiten.

4.1 Hardware- und Entstörungsleistungen

Zielsetzung

Wiederherstellung und Sicherstellung der Betriebsbereitschaft von IT-Arbeitsplätzen, Endgeräten und zugehöriger Peripherie.

Leistungsumfang

Das Serviceelement umfasst insbesondere

- Vor-Ort-Entstörung (Break/Fix),
- Fehleranalyse,
- Austausch defekter Hardware und Field Replaceable Units (FRU),
- Installation und Inbetriebnahme von Austauschgeräten,
- Funktionsprüfungen,
- Unterstützung des Hersteller- oder 2nd-Level-Supports,
- Output-Management-Support,
- Telekommunikations-Support,
- Unterstützung von Apple-Endgeräten.

Nicht Bestandteil

Nicht Bestandteil sind insbesondere

- Reparaturen auf Bauteilebene,
- Leistungen aus Hersteller- oder Wartungsverträgen,
- projektbezogene Rolloutleistungen.

4.2 Arbeitsplatz- und IMAC/D-Services

Zielsetzung

Bereitstellung, Änderung und Außerbetriebnahme von IT-Arbeitsplätzen über deren gesamten Lebenszyklus.

Leistungsumfang

Das Serviceelement umfasst insbesondere

- Install,
- Move,

	Bayerischer Rundfunk	9 Seite
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	11
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- Add,
- Change,
- Remove,
- Dispose,
- Erstbetankung,
- Arbeitsplatzbereitstellung,
- Geräteaustausch,
- Softwareinstallationen,
- Softwareservice (remote und vor Ort),
- Mobile-Device-Services,
- Asset-Aktualisierung,
- Funktionsprüfung und Übergabe.

Nicht Bestandteil

Nicht Bestandteil sind insbesondere

- großflächige Migrations- und Rolloutprojekte,
- projektbezogene Sondermaßnahmen.

4.3 Umzugs- und Logistikservices

Zielsetzung

Planung, Koordination und Durchführung IT-bezogener Umzüge sowie logistischer Unterstützungsleistungen.

Leistungsumfang

Das Serviceelement umfasst insbesondere

- IT-Umzüge,
- Geräte- und Arbeitsplatztransporte,
- Aufbau und Wiederinbetriebnahme,
- Lager- und Logistikleistungen,
- Inventar- und Asset-Anpassungen,
- Umzugskoordination.

4.3.1 Optionale Leistung – Erweiterte Umzugskoordination

Zielsetzung

Unterstützung komplexer Umzugs-, Flächen- und Konsolidierungsprojekte mit erhöhtem organisatorischem Koordinationsbedarf.

Leistungsumfang

Die Leistung umfasst insbesondere

- technische Umzugsplanung,
- Ressourcen- und Terminsteuerung,
- Koordination beteiligter Fachbereiche und Dienstleister,
- Kommunikationssteuerung,
- Qualitätssicherung,
- Reporting,
- kontinuierliche Prozessverbesserung.

Die Leistung kann als optionales Serviceelement auf Basis gesonderter Beauftragung vereinbart werden.

4.4 Anwender- und Supportservices

Zielsetzung

Persönliche Unterstützung der Anwender durch standardisierte Vor-Ort-Services.

	Bayerischer Rundfunk	10 Seite
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	11
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

Leistungsumfang

Das Serviceelement umfasst insbesondere

- Betrieb von Kundenservicepoints,
- persönliche Anwenderunterstützung,
- Geräteausgabe und -rücknahme,
- Leihgerätemanagement,
- Betrieb von Übergabe- und Vendor-Stationen,
- Unterstützung bei Standardanwendungen,
- Kurzberatungen und Einweisungen.

4.4.1 Optionale Leistung – Rufbereitschaften

Zielsetzung

Sicherstellung einer bedarfsgerechten FieldService-Unterstützung außerhalb der regulären Servicezeiten.

Leistungsumfang

Die Leistung umfasst insbesondere

- vereinbarte Bereitschaftszeiten,
- telefonische Unterstützung,
- Vor-Ort-Einsätze nach Abruf,
- Dokumentation der Einsätze.

Die Leistung wird ausschließlich auf gesonderte Beauftragung erbracht.

4.5 Optionale FieldService-Leistungen

Zielsetzung

Bereitstellung zusätzlicher Serviceelemente zur bedarfsgerechten Erweiterung des vereinbarten Leistungsumfangs.

Leistungsumfang

Je nach Beauftragung können insbesondere folgende Leistungen vereinbart werden:

a) Proaktive Services

- präventive Arbeitsplatzprüfungen,
- Vor-Ort-Qualitätssicherung,
- Lifecycle-Unterstützung,
- Compliance-Checks.

b) Arbeitsplatz- und Anwenderservices

- Onboarding-Unterstützung,
- Arbeitsplatz-Readiness,
- Unterstützung hybrider Arbeitsmodelle,
- On-Site-Coachings.

c) Event- und Produktionsunterstützung

- Event-IT,
- technische Veranstaltungsbegleitung,
- produktionsnahe Vor-Ort-Unterstützung.

d) Flächen- und Infrastrukturservices

- Raum- und Infrastrukturaufnahme,
- IT-Readiness neuer Flächen,
- Unterstützung von Flächenkonsolidierungen.

e) Projekt- und Sonderleistungen

- Micro-Projekte,
- Kleinrollouts,

	Bayerischer Rundfunk	11 Seite
	Erbringung von zentralen ServiceDesk Leistungen für die ARD, Deutschlandradio und Deutsche Welle	
	Anlage 14.9 – Leistungsbeschreibung Fieldservice (FS) – zSD II	11
	Vergabenummer: BR-2026-0015	

- zeitlich befristete Sondermaßnahmen,
- projektbezogene Unterstützungsleistungen.

Optionale FieldService-Leistungen können unabhängig vom dauerhaften FieldService-Regelbetrieb nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung und des Preisblatts projekt-, auftrags- oder ereignisbezogen beauftragt werden. Dies gilt insbesondere für Rundfunkanstalten und Gemeinschaftseinrichtungen der ARD, die keinen dauerhaft beauftragten FieldService in Anspruch nehmen, jedoch einen zeitlich begrenzten Unterstützungsbedarf haben.