

Leistungsbeschreibung Alarmierungssystem für Beratungsstellen

1. Gegenstand der Ausschreibung

Die Verbraucherzentrale NRW e.V. beabsichtigt, zur Erhöhung der Sicherheit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein einheitliches Alarmierungssystem für ihre Beratungsstellen zu beschaffen. Ziel ist es, in Bedrohungs- oder Notsituationen jederzeit und standortunabhängig einen Alarm auslösen zu können, der zuverlässig an eine externe Notruf- und Serviceleitstelle weitergeleitet wird.

Das System muss insbesondere auch für kleine Organisationseinheiten (weniger als fünf Personen je Standort) sowie für Situationen geeignet sein, in denen sich Mitarbeitende allein in einer Beratungsstelle aufhalten.

Die Vergabe erfolgt im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung nach UVgO.

2. Umfang der Leistung

Die Auftraggeberin betreibt derzeit 64 Beratungsstandorte sowie mehrere Außenstandorte. Eine detaillierte Aufstellung der (Außen-)Standorte ist Bestandteil der Vergabeunterlagen (Anlage).

Gegenstand der Ausschreibung ist die Lieferung, Implementierung und der Betrieb eines Alarmierungssystems einschließlich der dauerhaften Nutzung einer Notruf- und Serviceleitstelle.

Die Bieter haben einen der beiden nachfolgend beschriebenen Lösungswege vollständig anzubieten:

Lösungsweg 1: Softwarebasierte Alarmierungslösung

ODER

Lösungsweg 2: Hardwarebasierte Alarmierungslösung

In beiden Lösungswegen ist die dauerhafte Aufschaltung auf eine Notruf- und Serviceleitstelle während der Arbeitszeiten zwingender Bestandteil der Leistung.

3. Lösungsweg 1: Softwarebasierte Alarmierungslösung

3.1 Alarmierungssoftware (Clients)

Die Alarmierungssoftware ist für den Einsatz auf mobilen Arbeitsplätzen vorgesehen.

- Maximale Anzahl Software-Clients: bis zu 1000
- Einsatz an allen 64 Standorten
- optionale App für Diensthandys für Außentermine oder Aktionsstände

a) Alarmauslösung

Die Software muss folgende Anforderungen erfüllen:

- einfache und schnelle Alarmauslösung, ohne erhöhte Gefahr einer unbeabsichtigten Auslösung für unterschiedliche Gefahrensituationen
- begrenzte und klar strukturierte Auslösoptionen
- Möglichkeit zur Rücknahme eines Alarms bei Fehlalarm
- eindeutiges Feedback an die auslösende Person
- Anzeige, ob und durch wen der Alarm quittiert wurde

b) Alarmempfang

- Anzeige von Alarmmeldungen fensterübergreifend
- Übermittlung der Standortadresse des auslösenden Clients
- Anzeige von Zeitpunkt der Alarmauslösung
- Weiterleitung an eine Notruf- und Serviceleitstelle über eine erprobte Schnittstelle
- Darstellung von Quittierungen für Auslöser und Alarmempfänger
- optionale akustische Alarmierung
- optionale standortbezogene Alarmtexte

3.2 Administration und Konfiguration

Bereitzustellen ist ein zentrales Administrations- und Konfigurationsportal mit folgenden Funktionen:

- zentrale Benutzer-, Geräte- und Standortverwaltung
- Zuordnung von Clients zu Standorten
- Durchführung von Testalarmen ohne Alarmierung von Endnutzern oder Leitstelle
- visuelle Alarmsimulationen
- Einrichtung und Betrieb der Schnittstelle zur Notruf- und Serviceleitstelle

3.3 Implementierung

Der Auftragnehmer unterstützt die Auftraggeberin bei der Einführung der Softwarelösung und erbringt insbesondere folgende Leistungen:

- Analyse der dezentralen Organisationsstruktur und Berücksichtigung kleiner Betriebseinheiten
- gemeinsame Erarbeitung von Verhaltens- und Prozessrichtlinien für Alarmfälle
- Installation und Einrichtung der Serversoftware
- Konfiguration für Test- und Echtbetrieb
- Durchführung von Alarmsimulationen
- Durchführung von mindestens zwei Pilot-Alarmtests an unterschiedlichen Standorten
- Schulung der Administratoren in der Geschäftsstelle (maximal 10 Personen)

3.4 Support, Wartung und Pflege

Der Auftragnehmer erbringt für die Softwarelösung während der Vertragslaufzeit folgende Leistungen:

- regelmäßige Wartung der Software
- Sicherstellung der Betriebsbereitschaft

- Systemverfügbarkeit mindestens 99,9 % im Jahresmittel
- Beginn der Störungsbeseitigung spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Kenntniserlangung
- Bereitstellung von Updates, Patches und neuen Versionen

4. Lösungsweg 2: Hardwarebasierte Alarmierungslösung

4.1 Funktionale Anforderungen

Das System muss eine schnelle und zuverlässige Alarmierung ermöglichen und einfach zu bedienen sein.

- Ausstattung jedes Standortes mit physischen Alarmtastern abhängig von der Größe des Standortes sowie der Hardwarelösung
- Alarmierung ohne Benutzerlogin
- Unauffällige Auslösung ohne Sichtbarkeit für Dritte
- Einhandbedienbarkeit
- Nutzung durch wechselnde Personen an nicht fest zugeordneten Arbeitsplätzen
- zuverlässige Weiterleitung an eine Notruf- und Serviceleitstelle
- manuelle Rückstellung eines Alarms durch autorisiertes Personal
- einfache Korrektur von Fehlalarmen
- Anzeige des Betriebsstatus (z. B. betriebsbereit, Alarm aktiv, Batteriestatus)
- optionale mobile Alarmtaster für Außentermine oder Aktionsstände

4.2 Technische Anforderungen

- Betrieb über Netzstrom oder Batterie/Akku mit ausreichender Laufzeit
- Anbindung über LAN und WLAN oder vergleichbare Technologien
- robuste (mindestens IP Schutzklasse 55 und Stoßfestigkeit) und für den Dauerbetrieb geeignete Hardware
- Batterielaufzeit > 6 Monate

4.3 Support, Wartung und Pflege

Für die Hardwarelösung gelten die gleichen Anforderungen an Support, Wartung und Pflege wie in Abschnitt 3.4 beschrieben, einschließlich:

- Wartung und Funktionsüberwachung
- Störungsbeseitigung innerhalb von 24 Stunden
- Austausch defekter Hardware
- Firmware- und Sicherheitsupdates

5. Gemeinsame Anforderungen (beide Lösungswege)

5.1 Notruf- und Serviceleitstelle

- dauerhafte Aufschaltung auf eine Notruf- und Serviceleitstelle

- erprobte und dokumentierte Schnittstelle
- Möglichkeit zur Alarmquittierung und Eskalation nach einer abgestimmten Prozesskette

5.2 IT-Architektur und Betrieb

- Bereitstellung als Cloud-/SaaS-Lösung (Alarmserver in der Cloud, mandantenfähig, EU-Hosting, z.B. ISO-27001-zertifizierte Rechenzentren)
- Internetbasierte Anbindung aller Clients und Hardware-Buttons, keine zwingende Erreichbarkeit des Firmennetzes oder VPN
- Skalierbar für bis zu 1000 aktive Clients (Software-Clients + Hardware-Buttons)

Clients und Hardware-Buttons

- Software-Clients:
 - PC/Desktop-Client (Windows), Mobile Apps (iOS/Android), optional Webclient
- Hardware-Buttons:
 - Unterstützung physischer Notruftaster (Wand-/Untertisch-/Tresen-Button, ggf. Mobilfunk-Notruftaster), die ohne Benutzerlogin einen Notruf auslösen
 - Anbindung über Ethernet oder proprietären Funk mit Gateway in die Cloud, optional per WLAN oder Mobilfunk
 - Gerätespezifische Authentisierung (Zertifikat/Token), Statusüberwachung (Heartbeat, Batteriestatus, Verbindung)

Auslösewege und Alarmkanäle

- Auslösewege:
 - Manuell: Software-Clients (Hotkey, GUI-Button, App) und Hardware-Buttons
 - Automatisch: REST-API/Webhook/E-Mail-zu-Alarm aus Fremdsystemen
- Alarmkanäle (Mehrwege-Alarmierung):
 - Push-App, Sprachanruf (TTS), SMS, E-Mail, Desktop-Pop-ups
 - Quittierung, Rückmeldung, Eskalationslogik

Unabhängigkeit vom Firmennetz

- Alle Endpunkte (Clients, Hardware-Buttons, Gateways) müssen direkt via Internet mit der Cloud kommunizieren können, z.B. über:
 - normales Internet, Gast-WLAN, Mobilfunk-IoT, dedizierter Anschluss

Die Alarmauslösung darf nicht davon abhängen, ob das Firmennetz intern erreichbar ist, solange allgemeiner Internetzugang besteht kann ein Alarm ausgelöst werden.

Zugriff durch Clients und Browser

Der Zugriff auf die Cloud-Applikation muss grundsätzlich über einen verschlüsselten Browserzugriff erfolgen. Die Kommunikation zwischen Client und Cloud-Applikation muss ausschließlich über aktuelle, sichere TLS-Verfahren erfolgen.

Folgende Anforderungen gelten:

- Zugriff ausschließlich über **HTTPS/TLS**.
- Unterstützung des jeweils aktuellen **Microsoft Edge** als strategischem Standardbrowser.
- Unterstützung der **Mozilla Firefox Consumer-Variante** als Alternativbrowser.
- Keine zwingende Installation zusätzlicher lokaler Clientsoftware.
- Keine zwingende Nutzung von Browser-Plug-ins oder unsigned Erweiterungen.
- Kompatibilität mit Windows-11-Clients.
- Unterstützung einer zentralen Browserkonfiguration über vorhandene Softwareverteilungs- und Richtlinienmechanismen.

Microsoft Edge ist als perspektivischer Standardbrowser vollständig zu unterstützen. Einschränkungen im Betrieb mit Edge sind vom Anbieter offenzulegen.

Softwareverteilung und Clientmanagement

Für den Fall, dass trotz bevorzugtem Browserbetrieb lokale Komponenten erforderlich sind, muss der Anbieter diese vollständig dokumentieren.

Hierzu gehören:

- Installationspakete in unternehmensgeeigneter Form.
- Silent-Installation und Silent-Deinstallation.
- Unterstützung zentraler Softwareverteilung.
- Update- und Patchkonzept.
- Angaben zu benötigten lokalen Berechtigungen.
- Kompatibilität mit Windows 11.
- Verzicht auf lokale Administratorrechte für den Regelbetrieb.
- Dokumentation von Autostart-Komponenten, Diensten, Treibern oder Browsererweiterungen.

Sicherheit und Datenschutz

- Starke Authentifizierung (MFA, SSO optional)
 - Perspektivische Integration in Microsoft Entra ID.
 - Übergangsstrategie ohne spätere Neuanlage von Benutzerobjekten.
- Zwingende Mehr-Faktor-Authentifizierung auch im Übergangsbetrieb.
- Transportverschlüsselung (TLS 1.2+),
- rollenbasierte Rechte
- Transparente Datenstandorte und Compliance-Nachweise.
- EU-Hosting und DSGVO-konformer Auftragsverarbeitungsvertrag;
- Audit-Logs und Alarm-Historie

- Browserbasierter Zugriff über Microsoft Edge und Mozilla Firefox.

Betrieb, Monitoring, Fallback

- Definierte Verfügbarkeits-, Betriebs- und Supportprozesse.
- SLA-basierter Betrieb mit hoher Verfügbarkeit und redundanter Architektur (mehrere Zonen)
- Überwachung aller Endpunkte (Software-Clients, Hardware-Buttons, Gateways) inkl. Heartbeats; technische Alarmer bei Ausfall.
- Mehrwege-Fallback (App, SMS, Voice, E-Mail), optional Anbindung an externe Leitstelle

5.3 Dokumentation und Schulung

- vollständige deutschsprachige Dokumentation inklusive Schnittstellen
- Schulung für Inbetriebnahme und Nutzung
- technischer Support während der gesamten Vertragslaufzeit

5.4 Mindestanforderungen und Abgrenzung zu den Zuschlagskriterien

Mindestanforderungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung sind sämtliche in den Abschnitten 3 bis 5 aufgeführten funktionalen und technischen Anforderungen, die nicht ausdrücklich als „optional“ gekennzeichnet sind. Für Lösungsweg 1 gelten die Anforderungen der Abschnitte 3.1 bis 3.4 und 5, für Lösungsweg 2 die Anforderungen der Abschnitte 4.1 bis 4.3 und 5, jeweils für den vom Bieter gewählten Lösungsweg.

Die Mindestanforderungen sind zwingend. Angebote, die die für den gewählten Lösungsweg geltenden Mindestanforderungen nicht vollständig erfüllen, werden gemäß § 42 UVgO von der Wertung ausgeschlossen.

Die Mindestanforderungen werden ausschließlich als „erfüllt/nicht erfüllt“ geprüft. Sie sind nicht Gegenstand der Bewertungsmatrix und werden nicht mit Punkten bewertet. Die qualitative und preisliche Bewertung erfolgt allein anhand der in der Bewertungsmatrix genannten Zuschlagskriterien, die auf den Mindestanforderungen aufsetzen.

6. Verifizierende Teststellung als aufschiebende Vertragsbedingung

Die Auftraggeberin erteilt den Zuschlag innerhalb der Zuschlags- und Bindefrist auf das nach der Angebotswertung wirtschaftlichste Angebot. Mit dem Zuschlag kommt der Vertrag zustande. Der Vertrag steht unter der aufschiebenden Bedingung (§ 158 Abs. 1 BGB), dass die nachfolgend beschriebene verifizierende Teststellung erfolgreich abgeschlossen wird. Die Liefer- und Leistungspflichten treten erst und nur insoweit in Kraft, wie die Teststellung nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung erfolgreich verläuft. Die Auftraggeberin setzt den Auftragnehmer über den Eintritt der Bedingung unverzüglich in Kenntnis. Die verifizierende Teststellung dient ausschließlich der Überprüfung, ob die angebotene Lösung die in Abschnitt 5.4 abschließend bezeichneten Mindestanforderungen erfüllt und entsprechend den Angaben im Angebot unter realitätsnahen Bedingungen funktionsfähig eingesetzt werden kann. Sie ist kein

Zuschlagskriterium und führt nicht zu einer zusätzlichen Punktebewertung; sie dient allein der Verifikation der im Angebot gemachten Angaben. Tritt die aufschiebende Bedingung nicht ein, weil die Mindestanforderungen nicht erfüllt werden oder die angebotene Lösung in vergaberechtlich erheblicher Weise von den Angebotsangaben abweicht, wird der Vertrag nicht wirksam. In diesem Fall kann die Auftraggeberin den nächstplatzierten Bieter zur Durchführung einer entsprechenden Teststellung auffordern.

Die Teststellung erfolgt in einer von der Auftraggeberin bestimmten Beratungsstelle in Nordrhein-Westfalen sowie ergänzend in der Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW e.V. in Düsseldorf. Die Dauer der Teststellung beträgt maximal acht Wochen.

6.1 Gegenstand der Teststellung

Im Rahmen der Teststellung überprüft die Auftraggeberin insbesondere, ob die angebotene Lösung die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Mindestanforderungen (Abschnitt 5.4) im praktischen Einsatz erfüllt.

Geprüft werden insbesondere:

a) am Teststandort in der Beratungsstelle:

- zuverlässige Auslösung eines Alarms
- Übermittlung des Alarms an die Notruf- und Serviceleitstelle
- eindeutige Zuordnung und Anzeige des auslösenden Standortes
- Quittierung und Rückmeldung des Alarms entsprechend der vorgesehenen Prozesskette
- Behandlung und Rücknahme von Fehlalarmen
- technische Funktionsfähigkeit im Echtbetrieb bzw. realitätsnahen Testbetrieb
- praktische Nutzbarkeit entsprechend den im Angebot beschriebenen Funktionen

b) in der Geschäftsstelle Düsseldorf:

- Einrichtung und Konfiguration des Systems entsprechend den Angebotsangaben
- Nachvollziehbarkeit der zentralen Administration von Benutzern, Standorten und Geräten
- Durchführung von Testalarmen und Simulationen, soweit diese Bestandteil der angebotenen Lösung sind
- Nutzbarkeit des Administrationsportals bzw. der Verwaltungsoberfläche im Hinblick auf die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Mindestanforderungen
- Plausibilität und Vollständigkeit der vorgelegten Dokumentation und Schulungsunterlagen

Die Teststellung dient nicht der vergleichenden qualitativen Bewertung mehrerer Angebote, sondern ausschließlich der Feststellung, ob die angebotene Lösung die Mindestanforderungen erfüllt.

6.2 Durchführung der Teststellung

Der Bieter stellt für die Dauer der Teststellung sämtliche für die Prüfung erforderlichen Komponenten, Zugänge und Unterstützungsleistungen bereit. Dies umfasst insbesondere:

bei einer Softwarelösung:

- Software-Clients bzw. Testzugänge
- Administrationszugänge für die Geschäftsstelle
- Einrichtung der Systemumgebung
- Anbindung an die Notruf- und Serviceleitstelle
- technische Unterstützung während der Testphase

bei einer Hardwarelösung:

- erforderliche Alarmtaster am Teststandort
- ggf. erforderliche Gateways oder Kommunikationseinheiten
- Anbindung an die Notruf- und Serviceleitstelle
- Bereitstellung administrativer Zugriffsmöglichkeiten
- technische Unterstützung während der Testphase

Der Bieter hat die Teststellung so vorzubereiten, dass die angebotene Lösung in dem für die Teststellung erforderlichen Umfang betriebsbereit ist und die Prüfung der Mindestanforderungen ohne wesentliche Beeinträchtigung des laufenden Dienstbetriebs erfolgen kann. Nachträgliche Änderungen oder Erweiterungen der angebotenen Lösung, die über die im Angebot dargestellte Leistung hinausgehen und die vergaberechtlich als unzulässige Angebotsänderung zu bewerten wären, sind im Rahmen der Teststellung unzulässig. Die Auftraggeberin stellt die erforderlichen organisatorischen Rahmenbedingungen am Teststandort zur Verfügung und benennt Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.

6.3 Auswertung der Teststellung

Die Ergebnisse der Teststellung werden durch die Auftraggeberin dokumentiert. Geprüft wird ausschließlich, ob die angebotene Lösung die in der Leistungsbeschreibung festgelegten zwingenden Anforderungen erfüllt und mit den Angaben des Angebots übereinstimmt. Werden im Rahmen der Teststellung zwingende Mindestanforderungen nicht erfüllt oder erweist sich die angebotene Lösung in wesentlichen Punkten als nicht angebotskonform, kann der Vertrag nicht fortgeführt werden.

Ein Ausschluss kommt insbesondere in Betracht, wenn

- Alarmierungsfunktionen nicht zuverlässig ausgelöst oder übermittelt werden,
- die Anbindung an die Notruf- und Serviceleitstelle nicht wie angeboten funktioniert,
- zwingende administrative Mindestfunktionen nicht bereitgestellt werden oder
- wesentliche im Angebot zugesicherte Funktionen im Test nicht nachgewiesen werden.

Wird die Teststellung erfolgreich absolviert, tritt damit die aufschiebende Vertragsbedingung ein und der Vertrag wird wirksam und fortgeführt.

6.4 Vergütung der Teststellung

Für die Durchführung der Teststellung erhält der zur Teststellung aufgeforderte Bieter eine Vergütung. Die Vergütung umfasst sämtliche Leistungen, die zur Durchführung der Teststellung erforderlich sind. Die Vergütung erfolgt auf Grundlage eines vom Bieter im Angebot gesondert auszuweisenden Pauschalpreises für die Teststellung.

Die Vergütung wird auch dann fällig, wenn nach Abschluss der Teststellung keine Vertragsfortführung eintritt, sofern die Teststellung ordnungsgemäß durchgeführt wurde. Führt die Teststellung aufgrund von Umständen, die der Bieter zu vertreten hat, nicht zu einer prüffähigen Leistung, kann die Auftraggeberin die Vergütung angemessen kürzen oder ganz entfallen lassen.

6.5 Kein Anspruch auf Vertragsfortführung

Die Durchführung der Teststellung begründet keinen Anspruch auf die Vertragsfortführung.

6.6 Weiteres Vorgehen

Erweist sich die getestete Lösung als nicht geeignet, weil sie zwingende Mindestanforderungen nicht erfüllt oder in wesentlichen Punkten von den Angaben des Angebots abweicht, tritt die aufschiebende Bedingung des Vertrags nicht ein und der Vertrag wird unwirksam. In diesem Fall kann die Auftraggeberin den nächstplatzierten Bieter zur Durchführung einer verifizierenden Teststellung auffordern.

Wird die Teststellung erfolgreich absolviert, tritt damit die aufschiebende Vertragsbedingung ein und der Vertrag wird wirksam und fortgeführt.

7. Vertragslaufzeit

Grundlaufzeit: 2 Jahre

automatische Verlängerung um jeweils 1 weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 6 Monaten zum Laufzeitende gekündigt wird.

8. Angebots- und Eignungsanforderungen

Das Angebot muss mindestens enthalten:

- detaillierte Beschreibung der angebotenen Lösung
- Darstellung der technischen und organisatorischen Umsetzung
- Zeit- und Implementierungsplan
- Angaben zu Wartungs- und Supportleistungen

Zum Nachweis der Eignung sind mit dem Angebot ferner vorzulegen:

Erfahrung und Fachkunde/Qualität der zu liefernden Lösung: mindestens zwei Referenzen vergleichbarer Projekte aus den letzten drei Jahren, jeweils mit Auftraggeber, Leistungsumfang, Anzahl der betreuten Standorte und Ansprechpartner; ergänzend Produktdatenblätter bzw. Leistungsbeschreibungen der angebotenen Komponenten.

Technische Mittel/Qualitätssicherung: Beschreibung der im Unternehmen angewandten Qualitätssicherungsmaßnahmen. Als Nachweis genügt ein Zertifikat nach DIN EN ISO 9001 oder gleichwertig. Verfügt der Bieter nicht über ein solches Zertifikat, ist eine gleichwertige Darstellung der eingesetzten Qualitätssicherungsverfahren (Prozesse, Verantwortlichkeiten, Prüf- und Wartungsabläufe) beizufügen.

Die vorstehenden Nachweise sind Eignungsanforderungen. Fehlende oder unvollständige unternehmensbezogene Unterlagen können nach § 41 UVgO nachgefordert werden; wird der Nachweis auch dann nicht erbracht, ist das Angebot nach § 42 UVgO auszuschließen. Die inhaltlichen Anforderungen und Nachweise müssen mit den in der E-Vergabe-Plattform (cosinex) hinterlegten Eignungskriterien übereinstimmen.

9. Zuschlagskriterien

Der Zuschlag wird auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt. Zu den Details siehe Bewertungsmatrix. Die Preiswertung erfolgt auf Grundlage des Netto-Gesamtpreises für einen Betrachtungszeitraum von 48 Monaten gemäß Preisblatt.

10. Schlussbestimmungen

Diese Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer geschlossenen Vertrages. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Verbraucherzentrale NRW e.V. Gerichtsstand ist Düsseldorf; es gilt deutsches Recht.