



Ausschreibung

“SW-Pflege der IT-Systeme zum Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement im ZDF (IAM)“

ZDF-127-OV-26-009

Leistungsverzeichnis

Version: 3

Stand: 16.07.2026

Zweites Deutsches Fernsehen

Anstalt des öffentlichen Rechts
ZDF-Straße 1
55127 Mainz

Inhaltsverzeichnis

1	PRODUKTBESCHREIBUNG	3
1.1	Kurzbeschreibung der zu pflegenden Anwendungen	3
1.2	Übersicht Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement (IAM)	4
1.3	Leistungen zur Unterstützung der Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagementsysteme	5
2	PRODUKTUMGEBUNG	6
2.1	IT-Systeme und Schnittstellen	6
2.1.1	Zutrittsmanagementsystem (Dormakaba-Exos).....	6
2.1.2	Dormakaba-Datenbank	6
2.1.3	Access-Manager und Kartenlese-Systeme	7
2.1.4	Ausweiskarten (ZDF-Dienstausweis- und Zeitkarten).....	7
2.1.5	Clients für Ausweiserstellung und Pflege von Nutzungsrechten.....	7
2.1.6	Citrix-Server.....	7
2.1.7	Schlüsseldepot-Server mit Datenbank und Schlüsseldepot	7
2.1.8	Speedikon C	7
2.2	Schnittstellen Ausweis- und Zutrittsmanagementsystem	8
2.2.1	Schlüsseldepotsystem proxSafe Commander	8
2.2.2	Schnittstelle Kasino-IT (Kassensystem TCPOS)	8
2.3	Produktumgebung Ausweis- und Zutrittsmanagementsystem	9
3	BESCHREIBUNG DER ZU ERBRINGENDEN LEISTUNGEN	11
3.1	Allgemeine Leistungen	11
3.2	Produktbezogene Leistungen	11
3.3	Dokumentationsleistungen	11
4	EIGNUNGSKRITERIEN	12
5	RAHMENBEDINGUNGEN UND SONSTIGE REGELUNGEN.....	13
5.1	Allgemeines.....	13
5.2	Steuerungsebene.....	13
5.3	Erbringungsort.....	13
5.4	Qualitätssicherung	13
6	BETRIEBS- UND HAUPTNUTZUNGSZEITEN.....	15
7	LEISTUNGSZEITRAUM UND AUFTRAGSVOLUMEN	16
7.1	Leistungszeitraum	16
7.2	Auftragsvolumen	16
7.3	Optional ergänzend zu erbringende Leistungen.....	16
8	BEISTELLUNGSLEISTUNGEN DES ZDF	18
9	BEWERTUNG DER ANGEBOTE.....	18
10	ANHÄNGE	18

1 Produktbeschreibung

1.1 Kurzbeschreibung der zu pflegenden Anwendungen

Gegenstand der Ausschreibung sind Beratungs-, Pflege-, Customizing-, Test- und Basisleistungen im Bereich der IT-Systeme zum Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement im ZDF (Identity and Access Management, „IAM“) sowie deren Schnittstellen.

Die Pflege der IT-Systeme zum Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement umfassen vor allem die Systeme

- Dormakaba exos (Ausweis- und Zutrittsverwaltung/-steuerung)
- Speedikon C (webbasiertes CAFM-System zum Schließ- und Objektmanagement),
- Schlüsseldepotverwaltung (Deister proxSafe Commander) für die Schlüsseldepots im Sendezentrum Mainz sowie im LS Bayern, HSS Berlin und LS Nordrhein-Westfalen

Darüber hinaus sind umfangreiche Unterstützungsleistungen zu erbringen für weitere IT-Systeme und Anwendungsbereiche wie

- Genehmigungsworkflows im WSM-System (Matrix42)
- Digitale Signatur
- Unterstützung der IT-Sicherheit (Absicherung SSN-Netz) für den Betriebsärztlichen Dienst
- Verfahren Besonderes Behördenpostfach (BeBPo) unter Verwendung der Software Governikus COM Vibilia

Die zu betreuenden Systeme sind Standardanwendungen und unterstützen die Geschäftsabläufe der beteiligten Fachbereiche im ZDF. Die Kaufsoftware basiert auf Client/Server-Architektur bzw. auf Web-Technologien. Die Systeme sind über Schnittstellen mit wichtigen zentralen IT-Systemen verbunden.

Der Einsatz der angeführten IT-Systeme ist kontinuierlich sicherzustellen; die beteiligten Fachbereiche und Nutzergruppen sind entsprechend zu unterstützen.

- Fachpersonal GB Gebäudemanagement (GB GM)
 - Objektmanagement (OM): Flächen- und Objektmanagement u.a.
 - Technisches Gebäudemanagement (TGM):
Planung Versorgungstechnik (VT) und Service Versorgungstechnik (SV)
- Fachpersonal Sicherheitsmanagement
 - Schließmanagement
Erstellung und Verwaltung Dienstausweise und Zeitkarten, Pflege Zutrittsberechtigungen, Schlüsseldepotverwaltung u.v.m.
- Fachpersonal HA Personal (Personaldaten/-prozesse, Personalcontrolling und IT)
- Systemadministratoren GB IST (Informations- und Systemtechnologie)
- Fachpersonal des Sicherheitsdienstes (Sicherheitszentrale, Leitwarte u.a.)
- Beteiligte der angebundenen Landesstudios (Studioleitung, Sicherheitspersonal)

Darüber hinaus sind Nutzergruppen aus weiteren Bereichen zu unterstützen:

- Betriebsärztlicher Dienst (Sicherstellung der Gesundheitsdaten)
- Justitiariat (besonderes Behördenpostfach zur Kommunikation mit Justiz und Behörden)

sowie alle MitarbeiterInnen die die elektronischen Funktionen des Dienstausweises nutzen (Zutritt SB-Gebäude sowie elektronisch gesicherte und senderelevante Bereiche).

1.2 Übersicht Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement (IAM)

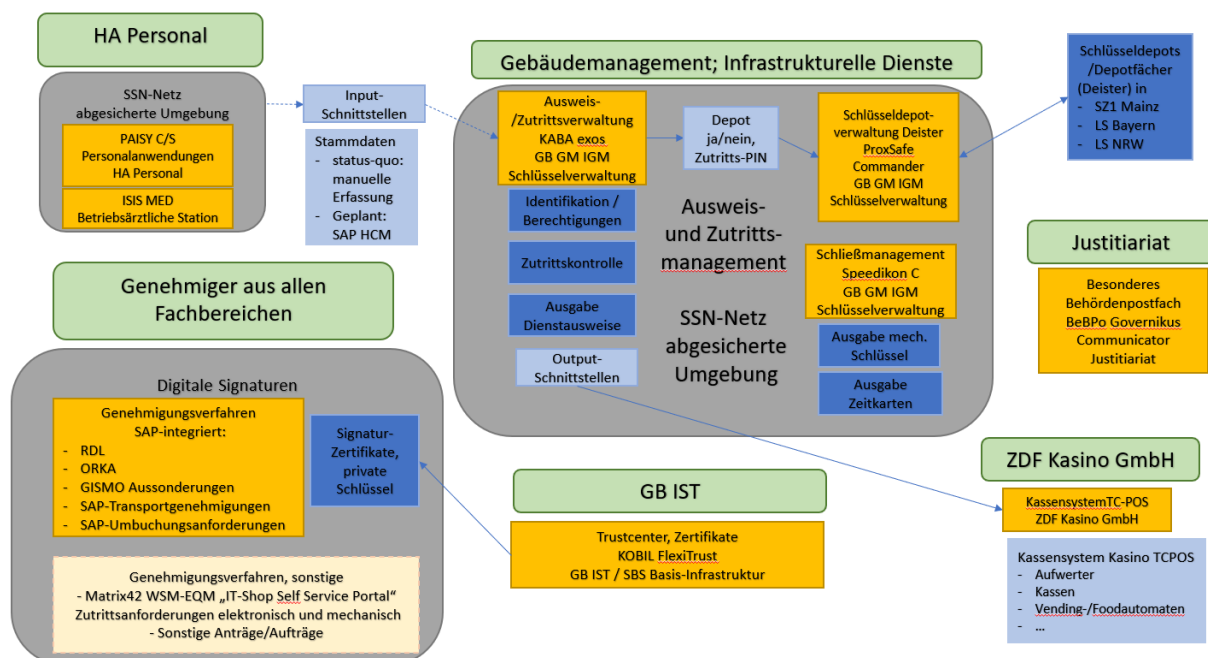


Abbildung 1: Übersicht Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement im ZDF (IAM-Systeme)

Die Ausweisverwaltung und die Zutrittsverwaltung/-steuerung im ZDF basieren auf dem Zutrittsmanagementsystem Dormakaba exos (Kaufsoftware Fa. dormaDormakaba) und dem CAFM-System speedikon C. Das ZDF nutzt diese Systeme u. a. zur Erstellung und Verwaltung der Dienstausweise und Zeitkarten, zur Pflege der Zutrittsrechte und zur elektron. Zutrittskontrolle, sowie zur Verwaltung der mechanischen Zutrittsberechtigungen. Die Systeme unterstützen wichtige Funktionen wie z. B.:

- Ausweisverwaltung (Dienstausweise, Zeitkarten) und Berechtigungsverwaltung
- Elektronische Berechtigungs- und Zutrittssteuerung (Authentifizierung, ...)
- Ausgabe mechanische Schlüssel und Pflege der Zutrittsberechtigungen etc.

Die Ausweis- und Zutrittsmanagementsysteme haben Schnittstellen zu einer Reihe von weiteren Anwendungssystemen im ZDF:

- Elektron. Zutrittskontrolle im Sendezentrum Mainz, dem Hauptstadtstudio in Berlin und dem Landesstudio Bayern
- Schlüsseldepotsystem ProxSafe Commander (Kaufsoftware der Fa. Deister) im Sendezentrum Mainz, Hauptstadtstudio Berlin, LS Bayern und LS Nordrhein-Westfalen
- Kassensystem TCPOS der Kasino GmbH (Kaufsoftware der Fa. Zucchetti)

Die Zutrittsmanagement-SW Dormakaba Exos wurde im Laufe der Jahre wiederholt an die Anforderungen im ZDF angepasst (Schnittstelle Schlüsseldepotverwaltung, Bezahlfunktion für Kasino, zusätzliche Funktionen für Abt. Schlüsselverwaltung des Gebäudemanagements ..).

Bei dem neuen ZDF-Dienstausweis handelt es sich um einen Hybridausweis, der mit zwei Kontaktlos-Chips ausgestattet ist. Der Hybridausweis kann sowohl für Legic Prime als auch

unter MIFARE DESFire EV2 genutzt und eingesetzt werden; die Einsatzmöglichkeiten der Ausweise sind vielfältig.

1.3 Leistungen zur Unterstützung der Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagementsysteme

Es werden Dienstleistungen zur Erbringung verschiedener Services im ZDF benötigt. Die Pflegeleistungen sind für die angeführten Systeme in den jeweiligen Umgebungen Test und Produktion zu erbringen. Dies betrifft die Bereiche

- Ausweisverwaltung (Dienstausweise, Gastausweise etc.)
- Zutrittsmanagement (Verwaltung elektronische Zutrittskontrolle)
- Authentifizierung/Identifikation (Zwei- bzw. Multi-Faktor-Authentifizierung)
- Sicherstellung der Schlüsseldepotverwaltung
- Betreuung IT-Sicherheit (Absicherung SSN-Netz)

Im Rahmen des Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagements sind vom Auftragnehmer umfangreiche Pflegeleistungen zu erbringen bezügl.

- Aufrechterhaltung IT-Infrastruktur, Schnittstellen und Datentransfer
- Versionspflege und Releasewechsel der IT-Anwendungen
- Koordinierung bezügl. Migration und Datentransfer
- Ansprechpartner Troubleshooting
- Pflege Dokumentation zum Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement

Der Auftragnehmer stellt den Single Point of Contact innerhalb des ZDF zu den jeweiligen Service-Stellen der Hersteller der verwendeten Produkte sicher.

Die Pflegeleistungen umfassen folgende ITIL-Funktionen und Prozesse.

1.	Incident Management	
1.1	Abarbeitung von Incident-Meldungen (Tickets, Anrufe)	Störungen der Services sind zu analysieren, zu bewerten und zu beheben.
2.	Problem Management	
2.1	Ursachenforschung	Analyse bei Problemen mit Updates Fehlerbehebung Konzepterstellung
3.	Change Management	
3.1	Umsetzung von Changes	Erstellung Change Anträge Planung von Changes Qualitätssicherung Changes
4.	Deploy- und Releasemgmt.	
4.1	Migration der bestehenden Services	Planung Migrationen und Releasewechsel Koordination Durchführung der laufenden Migration auf aktuelle Systeme
5.	IT Service Continuity Mgmt.	
5.1	Wiederherstellungspläne	Aktualisierung von Notfalldokumentationen
6.	Configuration Management	

6.1	Pflege Konfiguration	Änderungen an Systemen in der Umgebung sind zu dokumentieren
-----	----------------------	--

2 Produktumgebung

Folgende IT-System(gruppen) sind für das Zutrittsmanagement, den Zutrittsschutz und die entsprechenden Prozesse von besonderer Relevanz und werden im Folgenden betrachtet.

Bezeichnung (ISn)	Beschreibung (Typ, Funktion)	Plattform
Dormakaba-Exos	Zutrittssystem-Server Exos 9300	VM, Windows
Datenbanken	- Oracle-Datenbanken - Microsoft SQL-DB	Oracle DB MS SQL DB
AM	Access-Manager und Kartenlese-Systeme	Appliance
Ausweiskarten	Hybridausweise (Dienstausweise + Besucherausweise)	MIFARE DESFire EV1 und Legic Prime
Client / Ausweiserstellung	Dormakaba-exos-Dialog	Citrix-Client / Client
Deister ProxSafe Commander	Schlüsseldepot-Server + int. SQL-DB	VM, Windows
KeyDepot-x	Schlüsseldepot	Appliance
Citrix-Server	Anwendungsbereitstellung	VM, Citrix
Video-Sprechanlage	Audiovisuelle Kontaktaufnahme	Ton: VoIP, geplant: Video oIP
Firewall-SSN	Sichere Arbeitsumgebung SSN	Secure Server Network
Speedikon C	CAFM-System	Web-basiert
Schnittstelle Kasino-IT	Datenaustausch mit TCPOS- Kassensystem Kasino GmbH	TCPOS

2.1 IT-Systeme und Schnittstellen

2.1.1 Zutrittsmanagementsystem (Dormakaba-Exos)

Der Dormakaba-Exos-Server ist das Zentrum des elektronischen Zutrittssystems. Mit dem System werden die Zutrittsvergaben für die einzelnen Ausweise gepflegt, sowie die Kommunikation von den Lesegeräten und zu den Öffnungseinheiten und zu anderen Systemen getätigt. Der Dormakaba-Exos-Server und die Citrix-Server werden in einer speziellen virtuellen ESX-Umgebung als VMs bereitgestellt (SSN-Netz).

2.1.2 Dormakaba-Datenbank

In der Dormakaba-Datenbank werden alle Informationen, die der Dormakaba-Server benötigt abgelegt. Die Datenbank wird auf einem Oracle-Datenbank-Cluster zur Verfügung gestellt.

2.1.3 Access-Manager und Kartenlese-Systeme

Die Access-Manager bilden die Kommunikationseinheiten zwischen Dormakaba-Server und den Lese- und Öffnungseinheiten. Es sind die Typen AM in Verwendung, an die die Lese- und Öffnungseinheiten über eine Dormakaba-Erfassungseinheit über Koaxialkabel angebunden sind.

2.1.4 Ausweiskarten (ZDF-Dienstausweis- und Zeitkarten)

Bei dem neuen ZDF-Dienstausweis handelt es sich um ein Hybridkarte, die mit zwei Kontaktlos-Chips ausgestattet ist. Der Hybridausweis kann sowohl für Legic Prime als auch unter MiFare DESFire EV2 genutzt und eingesetzt werden; die Einsatzmöglichkeiten der Ausweise sind vielfältig.

Der ZDF-Dienstausweis wird elektronisch für unterschiedliche Funktionen genutzt wie

- zur elektronischen Zutrittskontrolle in das Sendebetriebsgebäude
- zur elektronischen Zutrittskontrolle in abgesicherte senderelevante Räume, das Rechenzentrum sowie weitere definierte Bereiche
- zur eindeutigen Identifikation im Rahmen von Freigaben und Bewilligungen
- Bezahlvorgänge in der Kantine (incl. Verrechnung von Essenszuschüssen) und Aufladen der Geldfunktion (am „Aufwerter“)
- als Zugangsberechtigung zum Schlüsseldepotsystem ...

2.1.5 Clients für Ausweiserstellung und Pflege von Nutzungsrechten

Die Informationen auf dem Dormakaba-Exos-Server können über Dormakaba-Exos-Dialog-Clients, die über eine Citrix-Umgebung angebunden sind, bearbeitet werden. Dabei ist ein Client speziell für die Ausgabe, also zum Konfigurieren von neuen Ausweisen vorgesehen, der direkt im SSN angebunden ist. Ein weiterer Client unterstützt die Überwachung der Alarmmeldungen.

2.1.6 Citrix-Server

Über die Citrix-Server wird die Anwendung Dormakaba Exos für die Clients zur Pflege von Nutzerdaten bereitgestellt.

2.1.7 Schlüsseldepot-Server mit Datenbank und Schlüsseldepot

In den Gebäuden des Sendezentrum 1 in Mainz sowie in einigen Landesstudios sind mehrere Schlüsseldepots aufgestellt, an denen Mitarbeiter mit ihren Ausweiskarten und der Eingabe einer PIN die ihnen zugeordneten Schlüssel entnehmen und wieder ablegen können. Der Schlüsseldepot-Server verwaltet die Zugangsberechtigungen.

2.1.8 Speedikon C

Speedikon C ist eine web-basierte Standardsoftware der Firma speedikon FM. Im Rahmen des Computer Aided Facility Managements sind im ZDF mehrere Module des CAFM-Systems speedikon C im Einsatz (Schließ-, Objektmanagement u.a.).

Mit der web-basierten Anwendung speedikon C werden alle Liegenschaften des ZDF in den verschiedenen Standorten verwaltet. Das Modul Schließmanagement unterstützt das Gebäudemanagement bei der Verwaltung von Zeitkarten sowie mechanischer Schließanlagen und Schlüssel.

2.2 Schnittstellen Ausweis- und Zutrittsmanagementsystem

Übersicht der relevanten Schnittstellen:

Benennung d. Schnittstelle	Beschreibung	Gegenstelle		Protokolle	Bemerkungen
		Quelle	Ziel		
Database Connector	DB-Verbindung	Dormakaba Applikation	Oracle DB	OLEDDB, TCP/IP	
KeyDepot	Schlüsseldepotverwaltung	Dormakaba Applikation	Deister KeyDepot	HTTP TCP/IP	
Kantine	Kantinenkonto	Dormakaba -Applikation	Kasino Kassensystem	TCP/IP	Karten-Nr. + Berecht.-Daten; Guthaben Karte

2.2.1 Schlüsseldepotsystem proxSafe Commander

Schnittstelle Dormakaba exos 9300 zu Schlüsseldepotsystem proxSafe

Die Abteilung Schlüsselverwaltung des GB Gebäudemanagements im ZDF nutzt für die Verwaltung der Schlüsseldepots das Schlüsselmanagementsystem proxSafe Commander. Mit der webbasierten Management-Software proxSafe Commander können alle Komponenten konfiguriert und gesteuert werden. Die Software ermöglicht die Verwaltung von Benutzerdaten, Schlüsselzuweisungen, Zugriffsbeschränkungen und Protokollen.

Das Schlüsselmanagementsystem ermöglicht die Verwaltung der Zugriffsberechtigungen und sichert den Zugriff auf die zwischengelagerten Schlüssel des ZDF durch berechtigte Mitarbeiter und protokolliert den Verbleib. Die Software steuert die kontrollierte Ausgabe von Schlüsseln (keytag Schlüsselanhänger) und anderen Gegenständen (Fahrzeugpapiere etc.) an 24 Stunden am Tag und an 365 Tagen im Jahr. In den Gebäuden des Sendezentrums 1 in Mainz sind mehrere elektronische Schlüsseldepots im Einsatz (derzeit 9 Schlüsseldepots). In den kommenden Jahren werden auch das Hauptstadtstudio und weitere Landesstudios damit ausgestattet.

Das Schlüsselmanagementsystem ist durch eine Schnittstelle mit der DORMAKABA-Software exos verbunden; im abgeschirmten DORMAKABA-Netzwerk werden die Transaktionen auf einer eigenen Datenbank auf dem DORMAKABA-Anwendungsserver verwaltet.

2.2.2 Schnittstelle Kasino-IT (Kassensystem TCPOS)

Schnittstelle Dormakaba exos 9300 zu Kasino Kassensystem TCPOS

Datenaustausch mit Kassensystem TCPOS der Kasino GmbH. Über die Anbindung an das Kantinen-Bezahl-System werden die Berechtigungen zur Nutzung der Services dieser Systeme auch über das Kartenlesesystem ermöglicht (Essenszuschuss Ja/Nein).

Die ZDF Kasino GmbH nutzt ein Kassensystem mit dem Softwarepaket TCPOS (Technological Center for Point of Sales). Die Kassensoftware TCPOS läuft unter Windows und nutzt die Datenbanken Oracle (12c). Die Kassen sind per TCP/IP mit dem Server verbunden.

Das TCPOS-System wird von Dormakaba exos mit Daten versorgt (Zuschussberechtigungen). Die Pflege der Daten erfolgt im Zutrittskontrollsystem Dormakaba exos. Das Dormakaba exos System erstellt eine Änderungsdatei für TCPOS. Diese wird in regelmäßigen Abständen auf ein definiertes Laufwerk übertragen und in die Kundenkartenstammdaten des TCPOS eingepflegt.

2.3 Produktumgebung Ausweis- und Zutrittsmanagementsystem

Die Systemumgebung für die unter Kapitel 1 zu pflegenden Produkte besteht aus den Umgebungen Test und Produktion. Hier kommen z. Zt. u. a. die folgenden Produkte und Produktversionen zum Einsatz:

Server-Betriebssysteme:

- Windows Server 2022

Datenbanken:

- Oracle 19c
- MS-SQL Server 2019

Web-Server:

- Microsoft IIS (Windows)
- Apache (Windows)
- Tomcat (Windows)

Weiterhin steht folgende Infrastruktur zur Nutzung zur Verfügung:

- Windows-Terminalserver
- Citrix

Messaging/Groupware:

- Microsoft 365

Directory Service:

- Microsoft Active Directory
- LDAP-Server

Portal-Technologie:

- Citrix Access
- Juniper

Cloud-Technologie:

- Google-Cloud-Services

Clients

Betriebssysteme:

- Windows 11 Enterprise

ZDF-Standard-Software (u. a.):

- Microsoft 365 oder höher
- Adobe Reader DC
- Microsoft .NET Framework Runtime 4.6 oder höher

Web-Browser:

- Microsoft Edge (ZDF-Standard)
- Google Chrome

Werkzeuge/Methoden Geschäftsprozesse:

- BPMN
- UML
- MS-Visio, MS-Project ...

3 Beschreibung der zu erbringenden Leistungen

3.1 Allgemeine Leistungen

Die IT-Systeme zum Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement sind zu betreuen, so dass die Sicherstellung des laufenden Betriebs der unter Kap. 1 und 2 genannten Produkte zu jeder Zeit gewährleistet ist. Neben den Wartungstätigkeiten und Anpassungen fallen darüber hinaus weitere Leistungen an wie z. B. Störungsbehebungen, Anpassungen im Rahmen von Software-Updates und Sicherheitsanforderungen etc...

- Pflege und Betreuung der IAM-Systeme sowie Planung und Durchführung anstehender SW-Pflegeaktivitäten.
- Konzeption, Planung und Organisation der Umsetzung; z. B. Updates, Einbindung von Funktionserweiterungen etc.
- Qualitätssicherung und Testing: Planung und Durchführung von Systemtests in der jeweiligen Systemumgebung.

3.2 Produktbezogene Leistungen

Für die unter Kap. 1 u. 2 genannten Produkte sind in Abstimmung mit dem Ansprechpartner/ Projektleiter/ des Auftraggebers neben den allgemeinen Pflegeleistungen u. a. die folgenden produktbezogenen Leistungen zu erbringen:

- Fehlersuche und Störungsbehebung gemeinsam mit dem IT-Betrieb (GF SBS)
- Koordination von Produkt-Migrationen (neue Versionen, Releases, Updates/Fixes).
- Koordination und Durchführung von Tests im Rahmen von Server- oder Client-seitigen Betriebssystem- und Releasewechseln des Geschäftsfeldes Systembetrieb und Service (GF SBS).
- Planung der anstehenden SW-Pflege-Themen und Abstimmung mit den beteiligten Bereichen (GF Planung und Realisierung PuR, GF Systembetrieb und Service SBS).
- Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der elektronischen Zutrittskontrolle bei geplanten Komponentenänderungen (Hardware, Software, Appliances).
- Prozessoptimierung: Koordination der beteiligten Fachbereiche bezügl. Anpassung und Optimierung der Prozesse zum Ausweis-, Zutritts- und Identitätsmanagement.

3.3 Dokumentationsleistungen

Der Auftragnehmer wird die Erbringung der Leistungen und die vom Auftragnehmer hierzu implementierten organisatorischen Vorkehrungen und Prozesse laufend in einer Weise dokumentieren, die das ZDF in die Lage versetzt, sie bei vorzeitiger oder regulärer Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb einer angemessenen Frist selbst zu übernehmen oder auf einen Dritten zu transferieren.

Die Dokumentation muss es dem für die Nutzung und Administration einzusetzenden Personal des ZDF ermöglichen, die Leistungen und die vom Auftragnehmer hierzu implementierten organisatorischen Vorkehrungen und Prozesse ordnungsgemäß zu übernehmen, sofern das Personal ausreichende Vorbildung und Ausbildung aufweist. Die Dokumentation muss darüber hinaus den technischen Aufbau und die technischen Abläufe so umfassend beschreiben, dass es dem ZDF bei Einsatz von Personal mit ausreichender Vorbildung und Ausbildung möglich ist, die Unterlagen auch ohne Inanspruchnahme des Auftragnehmers zu verwenden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist die Dokumentation in deutscher Sprache

mindestens in zweifacher Ausfertigung sowie in elektronischer editierbarer Form zu übergeben. Die Nutzung der gängigen englischen Fachbegriffe ist zulässig.

Das ZDF ist jederzeit, spätestens bei Beendigung des Vertrages berechtigt, die Herausgabe der Dokumentation zu verlangen; ein Zurückbehaltungsrecht des Auftragnehmers besteht insoweit nicht.

4 Eignungskriterien

Die Eignungskriterien sind untergliedert in grundsätzliche und spezifische Kriterien an den Anbieter. Sie sind in einer **Tabelle als Anlage** angefügt.

5 Rahmenbedingungen und sonstige Regelungen

Die unter Kapitel 3 genannten Leistungen sind unter den hier beschriebenen Bedingungen vom Auftragnehmer zu erbringen:

5.1 Allgemeines

Die Kommunikation und Dokumentation erfolgt in deutscher Sprache. Gefordert werden daher Deutschkenntnisse in Wort und Schrift. Entsprechende Kenntnisse liegen dann vor, wenn das Erstellen komplexer technischer und inhaltlicher Sachverhalte gewährleistet und die nachfragefreie Verständigung am Telefon sichergestellt ist.

Die Betriebssysteme und Applikationen sind größtenteils in englischer Sprache installiert. Daher werden ebenso gute Kenntnisse im technischen Englisch gefordert.

5.2 Steuerungsebene

Vom Auftragnehmer ist ein zentraler Ansprechpartner für die Koordination („Projektkoordinator“) namentlich zu benennen, der befugt ist, den eingesetzten Mitarbeitern dienstliche und fachliche Weisungen zu erteilen und dem ZDF zur Beseitigung von Problemfällen zur Verfügung steht (innerhalb eines Arbeitstages). Seitens des ZDF wird ebenfalls ein zentraler Ansprechpartner für den Projektkoordinator benannt.

Die Mitarbeiter des Auftragnehmers unterliegen ausschließlich den Weisungen des Auftragnehmers.

Auf Steuerungsebene werden zwischen dem ZDF und dem Auftragnehmer regelmäßige Besprechungen stattfinden. Diese Besprechungen werden in der Regel vom ZDF organisiert (in der Regel remote; falls erforderlich ggf. vor Ort im ZDF). Von Seiten des Auftragnehmers nimmt der Projektkoordinator oder dessen Vertreter, von Seiten des ZDF der benannte zentrale Ansprechpartner oder dessen Vertreter teil.

Hinweis: Die Tätigkeiten im Rahmen der Organisation der Zusammenarbeit gemäß Abschnitt 5.1 werden nicht gesondert vergütet.

5.3 Erbringungsort

Mit der Abgabe seines Angebotes verpflichtet sich der Bieter, die Leistungen, gemessen an den zeitlichen Aufwänden, in den Räumlichkeiten bzw. auf dem Gelände des ZDF Mainz zu erbringen. In Abstimmung mit den zuständigen Ansprechpartnern können viele Leistungen remote erbracht werden (ca. 50% vor Ort im ZDF, ca. 50% remote).

Dabei hat der Anbieter sicherzustellen, dass die Rahmenbedingungen die effektive und effiziente Durchführung der Tätigkeit erlauben, beispielsweise eine ausreichend schnelle Internet-Verbindung, die eine Teilnahme an Videokonferenzen – mit Ton und Bild – sowie das parallele Arbeiten am System erlaubt, ein Minimieren von Hintergrundgeräuschen usw.. Bei der Leistungserbringung von einem anderen Standort (remote) sind die Richtlinien des ZDF über diese Erbringung zu befolgen. Insbesondere ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Hardware zu verwenden, welche das ZDF zur Verfügung stellt.

5.4 Qualitätssicherung

Jede Veränderung an IT-Systemen des ZDF ist ZDF-internen Regelungen zur Qualitätssicherung sowie spezifischen konstruktiven Anforderungen unterworfen. Diese Regelungen können im ZDF vor Ort eingesehen werden. Bei der Erbringung von Pflegeleistungen, wie in dieser Leistungsbeschreibung beschrieben, sind stets die aktuellen Regelungen zur Qualitätssicherung sowie die aktuell geltenden spezifischen konstruktiven Anforderungen zu berücksichtigen. Die aktuellen diesbezüglichen Regelungen werden seitens des ZDF zur Verfügung gestellt.

Die Einhaltung der jeweils gültigen Regelungen zur Qualitätssicherung sowie der spezifischen konstruktiven Anforderungen wird unregelmäßig und ggf. problemorientiert überprüft.

Sonstige Regelungen

- Die vom ZDF bereitgestellten Dokumente und Informationen sind als „vertraulich“ zu klassifizieren und ausschließlich zum internen Gebrauch innerhalb des ZDF zu verwenden.
- Die aktuelle „Administrator-Richtlinie“ des ZDF ist zu beachten. (Anhang 2/n)
- Das ZDF behält sich vor, sämtliche administrativen Eingriffe an den Servern zu auditieren – ohne dass es einer besonderen Begründung bedarf.
- Security Incidents sind unverzüglich an die vom ZDF zu benennenden Ansprechpartner zu melden.

6 Betriebs- und Hauptnutzungszeiten

Die **Betriebszeit** der Produkte ist die Zeit, in denen die technische Infrastruktur für die Nutzung der Produkte durch das ZDF bereitgestellt wird.

Die Betriebszeit der Produkte ist: Mo.-So. 0-24 Uhr.

Die **Hauptnutzungszeit** der Produkte ist: Mo.-Fr. 08.00-17.00 Uhr.

Die Supportzeiten sind an der Hauptnutzungszeit für die Produkte auszurichten. Gemessen am Auftragsvolumen sind hierfür mit dem Auftraggeber 3 bis 4 feste Tage pro Woche als Supportzeit zu definieren. Ausnahmen von einer werktäglichen Leistungserbringung sind eine dringende Behebung von Störungen und Sondermaßnahmen, die durch den ZDF-seitig genannten zentralen Ansprechpartner freigegeben wurden (z.B. Releasewechsel einer Produktionsumgebung am Wochenende). Die Leistungserbringung außerhalb von Werktagen setzt grundsätzlich die vorherige Abstimmung des Auftragnehmers mit dem ZDF voraus. Dies gilt insbesondere, wenn dem ZDF durch Nacht- oder Feiertagsarbeit Mehrkosten entstehen.

Gesetzliche bundeseinheitliche Feiertage sowie gesetzliche Feiertage des Bundeslandes Rheinland-Pfalz sind bzgl. Betriebs-, Reaktions- und Wiederherstellungszeit wie Wochenendtage (Samstag/Sonntag) zu bewerten.

Es ist die Aufgabe des Auftragnehmers zur Lösung des Problems ggf. mit anderen Auftragnehmern des ZDF zusammen zu arbeiten und die Problemlösung zu koordinieren und zu bearbeiten. So sind z.B. Kompetenzprobleme, ob es sich um eine Hard- oder Softwarestörung handelt, vom Auftragnehmer selbstständig zu klären und zu bearbeiten.

Incidents wie Störungen, Ausfälle oder Fehler etc. werden in einem Ticketsystem erfasst. Im Rahmen des Ausweis- und Zutrittsmanagements werden Incidents über das Tracking-Tool JIRA erfasst und verfolgt, ebenso wird die Bearbeitung von Issues in JIRA dokumentiert.

Die Bearbeitung der Incidents und JIRA-Tickets erfolgt während der vereinbarten Supportzeiten im ZDF.

7 Leistungszeitraum und Auftragsvolumen

7.1 Leistungszeitraum

Der Vertrags- und Leistungsbeginn ist der **01.10.2026**.

Die Laufzeit des Vertrages (Basis-Vertragslaufzeit) beträgt zwei Jahre, d. h.
der Vertrag endet zum 30.09.2028.

Das ZDF behält sich bzgl. der Vertragslaufzeit folgende Optionen vor:

- Zweimalige Verlängerung der Basis-Vertragslaufzeit um jeweils zwölf Monate. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt damit 48 Monate, d.h. **der Vertrag endet zum 30.09.2030.**
- Einmalige Verlängerung der o.g. Vertragslaufzeit (nach zwei, drei bzw. vier Jahren) um drei Monate zur Einarbeitung eines neuen Auftragnehmers, falls erforderlich, d.h. **der Vertrag endet zum 31.12.2028** (nach 2 Jahre) **bzw. 31.12.2029** (nach 3 Jahren) bzw. **zum 31.12.2030** (nach 4 Jahren).

7.2 Auftragsvolumen

Das Gesamtvolumen der zu vergebenden Software-Pflegeleistungen bewegt sich in einer Größenordnung von

- **ca. 110 Tagen pro Jahr.**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Jahresdisposition zu Jahresbeginn mit dem Auftraggeber abzustimmen. Es ist eine kontinuierliche Pflegeleistung über die gesamten Jahre sicherzustellen.

Insbesondere bei Erreichung von 70% der beauftragten Abnahmemenge ist die Disposition für die verbleibende Zeit erneut abzustimmen.

Die Vergütung der Leistungen erfolgt nach Aufwand auf der Grundlage von monatlich dem ZDF vorzulegenden Leistungs- und Lieferungsbestätigungen.

Alle Leistungen sind auf der Basis **fester Stundensätze** netto, d.h. ohne Mehrwertsteuer, zu kalkulieren. Die im Angebot (Preisblatt) zu benennenden Stundensätze beinhalten sämtliche Nebenkosten (Reisekosten, Übernachtungskosten, Spesen etc.). Zusätzliche Kosten fallen für das ZDF nicht an!

7.3 Optional ergänzend zu erbringende Leistungen

Während der Vertragslaufzeit können optional zusätzlich „ergänzende Leistungen“ für die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Anwendungen als gesonderte Projekte bzw. Weiterentwicklungsmaßnahmen vom Auftraggeber beim Auftragnehmer zu denselben finanziellen Bedingungen wie die Pflegeleistungen abgerufen werden.

Bezogen auf die unter Kap. 1 genannten Anwendungen können ergänzende Leistungen anfallen im geschätzten Umfang von

- **ca. 55 Tagen pro Jahr.**

Diese ergänzenden Leistungen sind in der unter 2 beschriebenen Produktumgebung von Personal, welches die genannten Eignungskriterien erfüllt, zu erbringen.

Die Umsetzung der jeweils zu beauftragenden ergänzenden Leistungen erfolgt gemäß dem durch den ZDF-seitigen Projektleiter (Ansprechpartner ZDF) festzulegenden Vorgehensmodell, das auf die Notwendigkeiten des Projektes oder Vorhabens anzupassen und

abzustimmen ist. Das verwendete Vorgehensmodell muss die abgegrenzten Arbeitsschritte und deren erwartete Ergebnisse für das Projekt beschreiben. Details der notwendigen Unterstützungen sind dabei ggf. noch mit den betreffenden Fachbereichen zu erarbeiten. Auf Grundlage des eingesetzten Vorgehensmodells sind Projektzeitplan, Meilensteine und entsprechende Teilergebnisse festzulegen.

Die Vergütung der ergänzenden Leistungen erfolgt nach einem jeweils festzulegenden Pauschalpreis oder nach Aufwand auf der Grundlage von monatlich dem ZDF vorzulegenden Leistungs- und Lieferungsbestätigungen.

8 Beistellungsleistungen des ZDF

Seitens des ZDF werden die folgenden Beistellungsleistungen erbracht, um die Erbringung der beschriebenen Leistungen zu ermöglichen. Die Beistellung von Hardware und Software seitens des ZDF ist aus Gründen der IT-Sicherheit und des Datenschutzes notwendig.

- Büro-Infrastruktur im ZDF Sendezentrum Mainz für die Tage, an denen eine Leistungserbringung vor Ort erforderlich ist.
- Ein Laptop für den Ausführenden
- Gebäudezugang innerhalb der Hauptnutzungszeit; bei Bedarf und nach vorheriger Abstimmung auch außerhalb dieser Zeit und am Wochenende
- Alle notwendigen System- und Netzzugänge
- Alle notwendigen Berechtigungen (für den Zugriff auf relevante Ressourcen und Daten)
- Alle notwendigen Entwicklungsumgebungen und Tools (Lizenzen) gem. ZDF-Standard
- Dokumentationen und Systembeschreibungen
- Verfügbarkeit eines zentralen ZDF-Ansprechpartners für Kommunikations- und Eskalationsverfahren
- Verfügbarkeit eines zentralen ZDF-Ansprechpartners für regelmäßige Planung und Priorisierung der Aufgaben und Termine mit dem Projektkoordinator des Auftragnehmers.

Die Kommunikation erfolgt ausschließlich über den Projektkoordinator des Auftragnehmers und den zentralen Ansprechpartner des ZDF gem. Abschnitt 5.1.

9 Bewertung der Angebote

Die Bewertung der Angebote erfolgt anhand der unter Kapitel 4 aufgeführten Eignungskriterien und des Angebotspreises. Dabei sind alle geforderten Eignungskriterien durch Nachweise zu erbringen (Ausschlusskriterien). Erfüllen mehrere Angebote alle Eignungskriterien erhält der Bieter mit dem niedrigsten Preis den Zuschlag.

10 Anhänge

- Administrator-Richtlinie
- Projektmanagement-Richtlinie
- Sicherheitshinweise für Administratoren im ZDF