



Ausschreibung

“Pflege der IT-Systeme der Kasino GmbH im ZDF“

Leistungsverzeichnis

Version: 1.0

Stand: 29.04.2026

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 IT-Anwendungen Kasino GmbH	4
1.3	Leistungen zur Pflege der IT-Systeme Kasino	5
2	PRODUKTUMGEBUNG	6
2.1	IT-Anwendungen Kasino.....	6
2.1.1	TCPOS	6
2.1.2	Delegate	7
2.1.3	AVUS / Pabis (Selbstkassierung).....	7
2.1.4	Datenbank	7
2.1.5	Aufwerter und Kassen-/Lesesysteme	7
2.1.6	MATRIX und KABA exos.....	7
2.1.7	Ausweiskarten (ZDF-Dienstausweis- und Zeitkarten).....	8
2.1.8	PRO-Kitchen.....	8
2.1.9	DATEV und SFirm.....	8
2.2	Produktumgebung IT-Systeme Kasino	8
3	BESCHREIBUNG DER ZU ERBRINGENDEN LEISTUNGEN	10
3.1	Allgemeine Leistungen	10
3.2	Produktbezogene Leistungen	10
3.3	Dokumentationsleistungen	10
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
5.5	Sonstige Regelungen	14
6	BETRIEBS- UND HAUPTNUTZUNGSZEITEN	15
7	LEISTUNGSZEITRAUM UND AUFTRAGSVOLUMEN	16
7.1	Leistungszeitraum	16
7.2	Auftragsvolumen	16
7.3	Optionale ergänzend zu erbringende Leistungen	16
8	BEISTELLUNGSLEISTUNGEN DES ZDF	18
9	BEWERTUNG DER ANGEBOTE.....	19
10	ANHÄNGE	20

1 Produktbeschreibung

1.1 Kurzbeschreibung der zu pflegenden Anwendungen

Gegenstand der Ausschreibung sind Pflege-, Beratungs-, Customizing-, Test- und Basisleistungen im Bereich der IT-Systeme der Kasino GmbH im ZDF sowie deren Schnittstellen.

Die ZDF Kasino GmbH ist das Cateringunternehmen im ZDF und ein einhundertprozentiges Tochterunternehmen des Zweiten Deutschen Fernsehens. Die ZDF Kasino GmbH bewirbt die Mitarbeiter/-Innen, Besucher und Gäste des ZDF in Mainz. Die Leistungen umfassen:

- Gemeinschaftsgastronomie (Cafeteria/Kantine im Sendezentrum 1 sowie das Betriebsrestaurant im Sendezentrum 2); Plaza, Außenpavillon, Studio Lounge ...
- Gastronomischer Servicebereich (Konferenzbereich, Bewirtungs- und Partyservice)
- Zwischenverpflegung: das Plaza und der integrierte SB Shop stehen auch in den Vor- und Nachmittagsstunden zur Verfügung, die Food Automaten rund um die Uhr.

Die Mitarbeiter der ZDF Kasino GmbH erbringen vielfältige gastronomische Dienstleistungen für jährlich Hunderttausende von Tischgästen in einer modernen Gemeinschaftsgastronomie.

Um einen reibungslosen Ablauf der Prozesse zu gewährleisten ist der abgestimmte Einsatz von vielfältigen IT-Systemen unverzichtbar. Wesentliche IT-Anwendungen im Kasino sind:

- Kassensystem TCPOS (Fa. Zucchetti)
- Warenwirtschaftssystem Delegate
- Selbstkassierungssystem avus smart-cap (mit RFID-Technologie)
- Dienstaussweise sowie Zeit- und Gästekarten ermöglichen das bargeldlose Bezahlen (mittels Einsatz von elektron. Kassensystemen, Kartenlesern, Aufladestationen etc.)

Darüber hinaus hat die Kasino GmbH eine Reihe weiterer IT-Anwendungen im Einsatz. Der Einsatz dieser IT-Anwendungen der Kasino GmbH ist kontinuierlich sicherzustellen.

Die zu betreuenden Systeme sind Standardanwendungen und unterstützen die Geschäftsabläufe der ZDF Kasino GmbH. Der Systemservice basiert auf Client/Server-Architektur. Die Systeme sind über Schnittstellen mit wichtigen zentralen IT-Systemen verbunden. Die Server werden in der Google Cloud betrieben.

Beteiligte Bereiche im Rahmen der Pflege der IT-Systeme Kasino im ZDF sind

- Fachpersonal Kasino GmbH (Personal, Buchhaltung ...)
- Systemadministration GB IST (Informations- und Systemtechnologie)
 - GF Planung und Realisierung (PuR):
 - Personalmanagement Applikationen (PMA)
 - Infrastrukturplanung (ISP)
 - Fernseh-Montage und Dokumentation (FMD)
 - GF Systembetrieb und Service (SBS):
 - Infrastruktur- und Plattformbetrieb (IPB)
 - Programm- und Verwaltungsservices (PVS)
 - Servicedesk (SDK) und Workplace-Management (WPM)
- GB Gebäudemanagement (GB GM)
 - Fachpersonal Schlüsselverwaltung (Zutrittsberechtigungen, Zeitkarten)
 - Fachpersonal Technisches Gebäudemgmt. TGM, Objektmanagement OM
- IT-Koordination

Das Diagramm stellt die IT-Systemarchitektur dar, bestehend aus folgenden Komponenten und Verbindungen:

- AVUS - Selbstkassierung** (dunkelblau) mit den Unterpunkten *RFID-Antennen Kassen* und *RFID-Antenne Beladereader*. Es ist mit **MariaDB** und dem **TCPOS Kassensystem** verbunden.
- MariaDB** (dunkelblau) fungiert als zentrale Datenbank und ist mit **AVUS - Selbstkassierung**, **TCPOS Kassensystem** und der **Oracle Datenbank** vernetzt.
- TCPOS Kassensystem** (rot) ist das zentrale Kassensystem, das mit **POS-Kassen** und **TCPOS-Admin** interagiert. Es ist mit der **Oracle Datenbank** und dem **Delegate Warenwirtschaft** verbunden.
- Oracle Datenbank** (orange) enthält die **TCPOS** und **Delegate** Datenbanken. Sie sind mit dem **TCPOS Kassensystem** und dem **Delegate Warenwirtschaft** verbunden.
- Schnittstelle Datenaustausch** (orange) vermittelt zwischen **AVUS - Selbstkassierung** und dem **TCPOS Kassensystem**.
- ZDF: KABA exos** (grau) für *(Ausweis- und Zutrittsmanagement)* ist mit der **Zutrittskontrolle** verbunden.
- Zutrittskontrolle** (grau) für *Hygienebereich Kantine* ist mit dem **TCPOS Kassensystem** und dem **TCPOS-Admin** verbunden.
- Dallmayr** (dunkelblau) umfasst **Kartenleser**, **Aufwerter** und **Foodautomaten**. Diese sind mit dem **TCPOS Kassensystem** und dem **TCPOS-Admin** verbunden.
- Delegate Warenwirtschaft** (hellblau) ist das zentrale Warenwirtschaftssystem, das mit **MYMMS**, **WebShop**, **Mobile Solution** und **Honeywell CT60** verbunden ist. Es ist auch mit dem **TCPOS Kassensystem** und der **Oracle Datenbank** vernetzt.
- Matrix Zeiterfassung (DormaKaba)** (orange) ist mit dem **TCPOS Kassensystem** und dem **TCPOS-Admin** verbunden.
- QNIPS (ext.) Auslobung der Speisen** (orange) ist mit dem **TCPOS Kassensystem** und dem **TCPOS-Admin** verbunden.
- Pro Kitchen (ext.) Küchenkontrollsystem** (orange) ist mit dem **TCPOS Kassensystem** und dem **TCPOS-Admin** verbunden.
- Verwaltung Kasino GmbH** (grün) und **Buchhaltung Kasino GmbH** (grün) sind miteinander verbunden und mit dem **Delegate Warenwirtschaft** und der **Oracle Datenbank** vernetzt.
- DATEV** (hellgrün) und **SFirm** (hellgrün) sind mit der **Buchhaltung Kasino GmbH** verbunden.

Die angeführten IT-Systeme und Schnittstellen der Kasino GmbH sind im Systemverbund von besonderer Relevanz:

- ZDF-127-OV-26-006_LV_Ausschreibung_Pflege_IT-Systeme_Kasino_GmbH_01.docx
06.05.2026

1.3 Leistungen zur Pflege der IT-Systeme Kasino

Im Bereich der IT-Systeme Kasino 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
- Administration der Windows-Clients im Bereich Kasino zuzügl. Testumgebungen
- Ansprechpartner Troubleshooting
- Pflege Prozess-Dokumentation der IT-Systeme Kasino

Die Pflege-Leistungen sind für die angeführten Systeme sowie für Schnittstellenanpassungen in den Umgebungen Test und Produktion zu erbringen.

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.
1.2	Service Request-Abarbeitung	Anfragen sind anzunehmen, zu bewerten, umzusetzen und zu dokumentieren
2.	Problem Management	
2.1.	Ursachenforschung	<ul style="list-style-type: none">• Analyse bei Problemen mit Updates• Fehlerbehebung• Konzepterstellung
3.	Change Management	
3.1	Umsetzung von Changes	<ul style="list-style-type: none">• 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 die Geschäftsabläufe und IT-Prozesse im Kasino von besonderer Relevanz und werden im Folgenden betrachtet.

Bezeichnung	Beschreibung (Typ, Funktion)	Plattform
TCPOS	Kassensystem V. 4.6.x	VM, Windows Server 2022 Datacenter
Delegate	Warenwirtschaftssystem 16.20	VM, Windows Server 2022 Datacenter
Avus smart-cap	System zur Selbstkassierung	RFID-Technologie
Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"> • Oracle-Datenbanken • Microsoft SQL-DB • MariaDB 	Oracle DB 19c MS SQL DB MariaDB x
QNIPS	Auslobung Speisen über Monitore und Gastbefragung	Extern betrieben
PRO-Kitchen	Küchenkontrollsystem	Extern betrieben
DATEV	Finanzbuchhaltung	Extern betrieben
SFirm	Online-Banking 4.0.x	MS SQL
MATRIX, Kaba exos	Zeiterfassung sowie Zutritts- berechtigung Hygienebereich	MATRIX Kaba exos 9300
Dallmayr Aufwerter	Aufladestationen für Guthaben	Hersteller Dallmayr
Dallmayr Lesegeräte Kassen-/Lesesysteme ...	Kassensystem mit Kartenleser zum Auslesen von kontaktlosen RFID-Karten	Appliance
Ausweiskarten	Hybridkarten (Dienstausweis, Zeitkarten) + Gästekarten	MIFARE DESFire EV2 und Legic Prime
TSE Technische Sicherheitseinrichtung	Sicherheitsmodul in elektron. Registrierkassen im Rahmen der Kassensicherungsverord- nung (KassenSichV)	

2.1 IT-Anwendungen Kasino

2.1.1 TCPOS

Die ZDF Kasino GmbH nutzt das Kassensystem TCPOS (Technological Center for Point of Sales) des Herstellers Zucchetti (vormals TCPOS). Die Kassensoftware TCPOS läuft unter Windows und nutzt die Datenbanken Oracle. Die Kassen sind per TCP/IP mit dem Server verbunden.

TCPOS ist als Kassensystem das bargeldlose Bezahlsegment der ZDF Kasino GmbH. Das Zahlungsmittel sind ZDF-Dienstausweis und Zeitkarten sowie die Kasino-Gastkarten (Gastkarten sind „externe“ Karten und werden nur als Zahlungsmittel gebraucht).

2.1.2 Delegate

Das Warenwirtschaftssystem Delegate unterstützt die Organisations- und Verwaltungsabläufe im Bereich der Betriebsgastronomie (MMS Materials Management System; Menu- u. Produktionsplanung).

Delegate ist in der ZDF Kasino GmbH das führende Warenwirtschaftssystem auf das sich die Kassensoftware TCPOS mit allen angelegten Artikeln und Preisen bezieht. Es findet ein ständiger Datenaustausch zwischen Delegate und TCPOS statt.

2.1.3 AVUS / Pabis (Selbstkassierung)

Avus smart-cap ist die Grundlage des Selbstkassierungssystems für die Gäste der Kasino GmbH im Sendezentrum Mainz.

- Avus smart-cap ist eine Software-Lösung im Bereich der Betriebsgastronomie und nutzt moderne RFID-Technik (Radio Frequency Identification). Dabei handelt es sich um ein Funk-System, in dem Signale gesendet und empfangen und damit Waren fehlerfrei identifiziert werden können.
Ein im Geschirr integrierter Transponder-Chip überträgt die Daten funkgesteuert an eine Kasse (verbunden mit Abrechnungssystem), wobei die Daten der Transponder eingelesen und mit der Identkarte der Mitarbeiter (Dienstausweis, Gästekarte) verrechnet werden.
- Pabis (payment by intelligent solutions) ermöglicht einen automatisierten und berührungslosen Abrechnungsprozess auf Basis der RFID-Technologie (mittels „gechipter“ Teller und Behältnisse etc.).

2.1.4 Datenbank

Aktuell nutzen die IT-Systeme im Kasino die Datenbanken Oracle, MS SQL und MariaDB:

- In den jeweiligen Oracle Datenbanken werden alle Informationen abgelegt, welche das Warenwirtschaftssystem Delegate und das Kassensystem TCPOS benötigen. Diese Datenbanken werden auf einem Oracle-Datenbank-Cluster in der Google-Cloud zur Verfügung gestellt.
- Das Online-Banking-System SFirm verwendet eine SQL-Datenbank.
- Das avus smart-cap Selbstkassierungssystem nutzt die Datenbank MariaDB.

2.1.5 Aufwerter und Kassen-/Lesesysteme

An den Aufladestationen kann das Guthaben eingesehen und aufgeladen werden (Geld). Im Kasino sind aktuell vier Aufwerter in Betrieb sowie ein Gastkartenautomat zur Ausgabe von Gästekarten (incl. Aufladefunktion und zur Rücknahme von Gästekarten).

Des Weiteren sind in den Bewirtungsbereichen im ZDF ca. 12 Kassen im Einsatz (einschl. Lesegeräte, Waagen, Bon-Drucker etc.) sowie mehrere Lesegeräte. Bei den Lesesystemen handelt es sich um Kartenleser zum Auslesen von kontaktlosen RFID-Karten.

2.1.6 MATRIX und KABA exos

Die Anwendung MATRIX ermöglicht die Zeiterfassung für die Mitarbeiter der Kasino GmbH und verwaltet die entsprechenden Zeitdaten.

Kaba exos ist das System zur Verwaltung der Dienstausweise und der Zutrittsberechtigungen (incl. Zutrittskontrolle) im ZDF. Kaba Exos steuert und verwaltet die Zutrittsberechtigungen der Kasino-Mitarbeiter zu den Hygienebereichen im Kantinenbereich (Küche). Die Hinterlegung erfolgt auf den ZDF-Dienstausweisen und wird softwareseitig gesteuert.

Kaba exos versorgt das TCPOS-Kassensystem mit Daten bezügl. Zuschussberechtigungen. Die Pflege der Daten erfolgt im Ausweis- und Zutrittsmanagementsystem Kaba. Das Kaba-

System erstellt eine Änderungsdatei für TCPOS. Diese wird in regelmäßigen Abständen auf ein definiertes Laufwerk übertragen und in die Kundenkartenstammdaten des TCPOS eingepflegt.

2.1.7 Ausweiskarten (ZDF-Dienstausweis- und Zeitkarten)

Bei dem neuen ZDF-Dienstausweis handelt es sich um eine Hybridkarte, die neben einem Krypto-Chip auch 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.

2.1.8 PRO-Kitchen

Küchenkontroll-System (von der Firma m2m systems GmbH) dient zur lückenlosen Überwachung und Dokumentation der in der Produktionsküche eingesetzten Geräte. Mit Pro-Kitchen können alle Prozesse - von der Anlieferung der Ware bis zum Servieren der Speisen - permanent überwacht und lückenlos dokumentiert werden.

2.1.9 DATEV und SFirm

Die Buchhaltung der Kasino GmbH nutzt für ihre Aufgaben eine Verbindung zur Finanzbuchführung DATEV; ebenso die Finanz-Software SFirm mit Funktionen zum Online-Banking.

2.2 Produktumgebung IT-Systeme Kasino

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

Google Cloud

- Virtualisierung für Windows Server
- Virtualisierung für Oracle
- Virtualisierung für SQL Server

Server-Betriebssysteme:

- Windows Server 2022 Datacenter

Datenbanken:

- Oracle 19c oder höher
- MS-SQL Server 2019 oder höher
- MariaDB

Webserver:

- Microsoft IIS
- 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
- Zabbix

Clients

Betriebssysteme:

- Windows 11 Enterprise

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

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

Web-Browser:

- Microsoft Edge (ZDF-Standard)
- Google Chrome

Werkzeuge/Methoden Geschäftsprozesse:

- Teams
- BPMN 2.0
- UML 2.0
- MS-Visio, MS-Project ...

3 Beschreibung der zu erbringenden Leistungen

3.1 Allgemeine Leistungen

Die IT-Systeme der Kasino GmbH 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 etc...

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

3.2 Produktbezogene Leistungen

Für die unter Kap. 1 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 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 Kasino-IT bei geplanten Komponenten-änderungen (Hardware, Software, Appliances ...).
- Prozessoptimierung

3.3 Dokumentationsleistungen

Der Auftragnehmer ist zur Dokumentation seiner Leistungen verpflichtet.

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 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.

Die Dokumentationsleistungen können sowohl das Aktualisieren vorhandener Dokumentationen als auch das Erstellen neuer Dokumentationen umfassen.

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 erfolgten 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, überwiegend in den Räumlichkeiten der Kasino GmbH bzw. auf dem Gelände des ZDF Mainz zu erbringen (ca. 80% vor Ort im ZDF, ca. 20% remote). Einige Leistungen können in Abstimmung mit den zuständigen Ansprechpartnern remote erfolgen.

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 der Kasino GmbH (im 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 Anforder-

rungen 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.

5.5 Sonstige Regelungen

- Die von ZDF und Kasino GmbH bereitgestellten Dokumente und Informationen sind als „vertraulich“ zu klassifizieren und ausschließlich zum internen Gebrauch innerhalb des Kasinos und 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 1 bis 2 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 der Kasino GmbH und 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 der Pflege der IT-Systeme im Kasino 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. September 2026**.

Die Laufzeit des Vertrages (Basis-Vertragslaufzeit) beträgt drei Jahre, d. h.
der Vertrag endet zum 31. August 2029.

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

- Einmalige Verlängerung der Basis-Vertragslaufzeit um zwölf Monate. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt damit 48 Monate, d.h. **der Vertrag endet zum 31. August 2030.**
- Einmalige Verlängerung der o.g. Vertragslaufzeit (nach drei bzw. vier Jahren) um drei Monate zur Einarbeitung eines neuen Auftragnehmers, falls erforderlich, d.h. **der Vertrag endet zum 30.11.2029 bzw. zum 30.11.2030.**

7.2 Auftragsvolumen

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

- **ca. 65 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 Optionale ergänzend zu erbringende Leistungen

Während der Vertragslaufzeit können optional (keine Abnahmepflicht) zusätzlich „ergänzende Leistungen“ (z.B. Umsetzung von gesetzlichen Vorgaben, Anpassung an ZDF-Richtlinien bzw. IT-Vorgaben etc.) 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. 30 Tagen pro Jahr.**

Bei dieser Angabe handelt es sich um kalkulatorische Größen, d.h. Schätzungen für den genannten Zeitraum. Das ZDF ist nicht verpflichtet diese auch tatsächlich abzurufen.

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

Nachweise / Technische Eignungskriterien“ beschrieben sind. Der Erbringungsort ist entsprechend, wie in Kapitel 5.3 beschrieben.

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 (hier die Räumlichkeiten der Kasino GmbH) 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