



UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNG ZUR AUSSCHREIBUNG MANAGED SERVICES (RZ, SUPPORTLEISTUNGEN)

Leistungsbeschreibung externe Dienstleistungen
Managed Services Rechenzentrum und Support

Inhalt

1	Einleitung	2
1.1	Auftraggeber	2
1.2	Hintergrundinformationen / Historie	3
2	Ausschreibungsgegenstand	3
3	Laufzeitdauer und Erfüllungsort	4
3.1	Laufzeitdauer	4
3.2	Erfüllungsort	4
4	Umfang.....	4
4.1	Erstellung eines Feinkonzeptes zum Umfang der Ausschreibung.....	4
4.2	Erstellung der Vergabe-Unterlagen	5
4.3	Erstellung der Verträge.....	5
5	Geforderte Leistungen	5
6	Erreichbarkeit und Verfügbarkeit	6

1 Einleitung

1.1 Auftraggeber

Die Bw Bekleidungsmanagement GmbH (BwBM) ist eine Inhousegesellschaft des Bundes zur Erbringung von Liefer- und Dienstleistungen im Bereich der Bekleidung und persönlichen Ausrüstung für die Bundeswehr.

Name und Anschrift

Bw Bekleidungsmanagement GmbH

Edmund-Rumpler-Straße 8-10

Köln

51149

Deutschland

E-Mail:

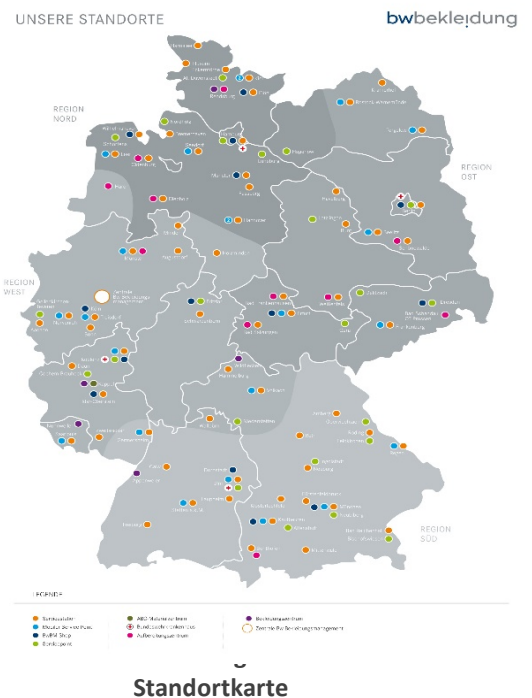
NUTS-Code: DE

Internet-Adresse(n):

Hauptadresse: www.bwbm.de

Key Facts

- Ca. 1.200 Mitarbeiter
- Ca. 7,5 Millionen Transaktionen/Jahr
- Ca. 200.000 Kunden
- 102 Shops-/Servicestationen
- 7 Lagerstandorte
- 25 Mobile Servicepoints
- Bewirtschaftung von ca. 7.000 Bekleidungsartikeln
- Versand von ca. 120.000 Paketen/Jahr
- Versand von ca. 13.000 LKW-Sendungen/Jahr



1.2 Hintergrundinformationen / Historie

Die Managed Services im Bereich Rechenzentrumsbetrieb, Support der Infrastruktur, in den Regionen (Lagerstandorte, Servicestationen, Mobile Service Points, Shops etc.) obliegt bis dato einem Dienstleister der Bw Bekleidungsmanagement GmbH (im weiteren Verlauf BwBM genannt).

Die diesem Vertrag unterliegenden Dienstleistungen sollen neu ausgeschrieben werden. Im Rahmen der Neuausschreibung soll eine detaillierte Überprüfung des Umfangs der Dienstleistungen erfolgen. Aufgrund der bisherigen Laufzeit des bestehenden Vertrags ist anzunehmen, dass hier Optimierungspotential bzw. Anpassungspotential vorhanden ist, dies muss bei der Neuausschreibung berücksichtigt werden. Evtl. sind in der Ausschreibung noch weitere Dienstleistungen aufzunehmen, auch dies muss Berücksichtigung finden.

2 Ausschreibungsgegenstand

Für die ausgeschriebene Leistung soll mit Zuschlagserteilung ein Dienstleistungsvertrag geschlossen werden. Der Auftragnehmer (AN) unterstützt die BwBM durch die vergaberechtskonforme Erstellung der dazu erforderlichen Unterlagen, dazu sind insbesondere hervorzuheben:

- Durchführung einer Bestandsaufnahme der vorhandenen Managed Services u. A. auf Basis des bestehenden Servicekatalogs des momentanen Dienstleisters und einer Anforderungsanalyse gemeinsam mit dem Auftraggeber zur Ermittlung eines zukünftigen Servicekatalogs
- Erstellen der Leistungsbeschreibung unter Berücksichtigung möglicher Aufteilung in Lose gemäß den Anforderungen des Auftraggebers, insbesondere hinsichtlich dessen IT-Strategie, und der Anforderungsanalyse
- Durchführung einer Marktsichtung gemäß den Kriterien der Anforderungsanalyse sowie schriftliche Auswertung der Marktsichtung
- Beratungsleistung zum jeweiligen Sachverhalt / Thema auf der Basis von Best Practices
- Unterstützung/Zuarbeit bei der Erstellung der Vergabeunterlagen
- Unterstützung bei der Festlegung der Eignungs- und Zuschlagskriterien sowie bei der Erstellung der Wertungsmatrix
- Unterstützung bei der Erstellung von spezifischen Service Level Agreements

Folgende Gesamtstruktur wird zugrunde gelegt:

Konzeptionierung:

- - Kick-Off-Meeting
- - Bestandsaufnahme (teilweise vorhanden) der aktuellen Managed Services
- - Aufnahme und Dokumentation der Anforderungen an die auszuschreibenden Managed Services
- - Erstellung der Rahmenbedingungen Transition/Migration mit den aktuellen Dienstleistern

Erstellung Vergabeunterlagen:

- Definition der auszuschreibenden Lose
- Erstellung der Leistungsbeschreibungen
- Erstellung der Bewerbungskriterien
- Erstellung der Wertungskriterien/-matrix
- Erstellung der Preisblätter

Wir gehen von einer Höchstzahl von max. 60 Personentagen aus.

3 Laufzeitdauer und Erfüllungsort

3.1 Laufzeitdauer

Die Laufzeit des Vertrags beginnt mit der Vergabe und endet zum 31.12.2021. Der Vertrag endet zum Ablauf dieser Zeit automatisch und bedarf keiner Kündigung. Eine Verlängerung ist auf schriftliche Anforderung des AG auf weitere 6 Monaten möglich. Eine Erhöhung der Vergütung ist in einer möglichen Vertragsverlängerung nicht eingeschlossen, diese bezieht sich ausschließlich auf die Laufzeit des Vertrags.

3.2 Erfüllungsort

Erfüllungsort der in dieser Ausschreibung genannten Leistungen ist Deutschland (teilweise in den Geschäftsräumen der BwBM-Zentrale, Edmund Rumpler Straße 8-10, 51149 Köln, teilweise in den Räumen des AN)

4 Umfang

4.1 Erstellung eines Feinkonzeptes zum Umfang der Ausschreibung

1. Es wird eine Zusammenfassung der Services des aktuellen Dienstleisters zur Verfügung stehen. Anhand dieser wird geprüft, welche Services möglicherweise wegfallen können, welche zusammengefasst werden können oder getrennt werden sollen und welche neu aufgenommen werden sollen.
2. Zusätzlich wird geprüft werden, in welchen Bereichen weitere Managed Services in den zukünftigen Service Katalog für die neuen Ausschreibung aufgenommen werden können.
3. Aus diesen Daten entwickelt der AN gemäß Vorgaben des und gemeinsam mit dem AG eine Anforderungsanalyse der auszuschreibenden Services incl. der Aufteilung in mögliche Lose.
4. Der AN erstellt zusammen mit dem AG die Rahmenbedingungen und mit Unterstützung des jetzigen Dienstleisters der Managed Services ein Konzept für die zu planende Migration der Services auf einen oder mehrere andere Dienstleister.

4.2 Erstellung der Vergabe-Unterlagen

1. Leistungsbeschreibungen

Aus dem Feinkonzept aus 4.1 erstellt der AN gemäß den ermittelten Anforderungen des AG die Leistungsbeschreibungen der auszuschreibenden Services für alle erforderlichen Lose.

2. Kriterienkataloge

Es werden vom AN detaillierte und logisch nachvollziehbare Kriterienkataloge für alle Lose zur Bewertung der Angebote erstellt. Diese müssen einen sehr hohen Grad an Detailliertheit sowie Transparenz aufweisen. Die Wertungskriterien und deren Gewichtung werden nach den Anforderungen des AG entwickelt.

3. Preisblätter

Der AG muss mit Hilfe dieser Preisblätter in der Lage sein, die Angebote aller Bieter schnell, einfach und transparent vergleichbar zu machen. Die vom Bieter auszufüllenden Preisblätter müssen durch den AG automatisiert zusammengefasst und zu einem Vergleich der Angebote genutzt werden können. Hierbei sind auch Wertung und Gewichtung in diesen Automatismus einzubeziehen.

4. Bewerbungsbedingungen

Die Bewerbungsbedingungen werden durch den AN in Zusammenarbeit und nach Absprache mit dem AG unter Beachtung sämtlicher Vorschriften und Gesetze hinsichtlich der Vergabe öffentlicher Aufträge erstellt.

4.3 Erstellung der Verträge

Der AN unterstützt den AG bei der Vertragsgestaltung. Hierbei sind als Grundlage die EVB-IT zu nutzen, die entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen des AG angepasst und ergänzt werden.

Besonderen Wert legt der AG auf die Festlegung von SLAs bei allen betriebskritischen Services und auf die Einführungen von Kennzahlen (KPIs) und Methoden zur Ermittlung dieser zur Prüfung der Einhaltung der SLAs.

Die Verträge sollen eine Migrationsphase für die Umstellung der Services vom jetzigen auf den neuen Dienstleister beinhalten.

5 Geforderte Leistungen

Ergänzend zum umseitig beschriebenen Umfang unter Punkt 2 und 4 muss der AN folgende Leistungen erbringen:

- Beratung und Betreuung des verantwortlichen Service-Managers des AG bei allen vertraglich vereinbarten Leistungsgegenständen durch einen dedizierten, namentlich benannten Projektleiter des AN sowie einem ebenfalls namentlich benannten Vertreter.
- Regelmäßige (wöchentliche) Review- und Statusmeetings des Projektleiters des AN mit dem AG

6 Erreichbarkeit und Verfügbarkeit

Der Projektleiter des AN oder sein (bspw. bei Urlaub oder Krankheit namentlich gemeldeter Vertreter) muss per Telefon und per E-Mail mindestens in der Zeit von 08:00-17:00h an Werktagen erreichbar sein. Erwartete Antwortzeit bei E-Mail-Kontakt innerhalb der genannten Zeiten ist max. 2 Stunden.