

Leistungsbeschreibung Lotus Notes / Lotus Domino Services/Support

Der AN übernimmt die regelmäßige Wartung der Lotus Domino Server, sowie den 2nd. Level Notes Support für auf den Servern gehostete User, Mailin Datenbanken und Telefonbuch/Domino Directory. Ebenso übernimmt der AN das Nutzer Management für Lotus Notes Accounts auf den Servern der BwBM. Hier ist auch das Management der Email Adressen der Domino Domänen zugewiesenen Internetdomänen inbegriffen.

1 Serveradministration

- Installation aktueller Service Packs und -Patches, wenn diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden (Absprache mit BwBM, Release Management), Minor Updates (Hotfixes) bei Notwendigkeit.
- Regelmäßige Kontrolle der Log Dateien auf Fehler
- Regelmäßige Kontrolle des Domino Domain Monitorings auf Fehler
- Regelmäßige Kontrolle der Admin4 Aufträge auf Fehler
- Regelmäßige Kontrolle der Servermailboxen auf unzustellbare Emails und Zustellfehler
- Regelmäßige Kontrolle des Domino Directory auf Replikationskonflikte
- Regelmäßige Kontrolle des Domino Object Store auf Aktualität

1.1 Besonderheiten

- Die Maintenance beinhaltet keine Optimierung oder Leistungserweiterung der bestehenden Umgebung
- Major Releases sind nicht enthalten (Change Request und gesonderte Beauftragung)
- Andere 4ed Party Notes Applikationen werden nur auf Best Effort Basis supportet
- Die Backup Umgebung wird von anderen Parteien betrieben. Anforderungen und Richtlinien für Backup und Restore werden, falls notwendig, vom AN definiert.

2 Nutzer Management

- Nutzer Neuanlage mit Bereitstellung eines Email Postfaches, sowie Erstellung eines neuen Telefonbucheintrages und Zuweisung der definierten Email Gruppen
- Nutzer Löschung (inkl. Löschung aus Telefonbuch und Verteilergruppen)
- Nutzer Namensänderungen
- Nutzer Rezertifizierung (NotesID)
- Nutzer Passwort Rücksetzung (NotesID)
- Änderung der Zugriffsrechte auf Nutzer Postfächer
- Änderung der Quotas auf Postfächern und Komprimierung von Postfächern
- Design-Refresh auf Postfächer
- Gruppenpostfach Neuanlage mit Bereitstellung einer Emailadresse
- Gruppenpostfach Löschung
- Gruppenpostfach Berechtigungsvergabe und -änderungen
- Änderung der Quotas auf gruppenpostfächern und Komprimierung von Gruppenpostfächern
- Mailverteilergruppe Neuanlage

- Mailverteilergruppe Löschung
- Mailverteilergruppen Pflege/Bearbeitung von Userzugehörigkeiten
- Nachverfolgung von Emails
- Profilpflege von Nutzern in der Datenbank „Telefonbuch LHBw“

2.1 Besonderheiten

- Sollten Tätigkeiten in der Citrix Umgebung oder mit dem User durchgeführt werden, wird dies an eine andere Support Organisation weitergeleitet. Ein direkter Kontakt mit den Nutzern oder Remote Support ist generell nicht notwendig, Ausnahmen sind in besonderen Fällen möglich.

3 Servicezeit

- Die Lösungszeit für Tickets und Servicerequests beträgt 16 Stunden innerhalb der Servicezeiten, die Reaktionszeit liegt bei 4 Stunden. Die Servicezeiten sind Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr – 17:00 Uhr, Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr. Außerhalb dieser Servicezeiten und an bundesweit einheitlichen Feiertagen findet kein Nutzer Management statt und die Umsetzungszeit wird unterbrochen.
- Tickets und Servicerequests werden über das Ticketsystem der BwBM kommuniziert und beauftragt. Dort werden vom AN Rückfragen, Informationen und Status gepflegt und bei Bedarf vom AN an den folgende Support Level weitergegeben.
- Die Verantwortung für Lizenzierung der Umgebung obliegt der BwBM. Der AN wird bei Feststellen von Lizenzproblemen den AG darauf hinweisen, der dies beheben wird.

4 Sprache

Der Lotus Notes Support muss in deutscher Sprache und deutscher Schrift geleistet werden.

5 Bewertung

Die Leistung wird anhand folgender Kriterien mit einem Punktesystem bewertet:

Thema	Kriterium	Punkte	
Allgemeines	Darstellung des Unternehmens	0-3	Keine Information bis Basisinformationen enthalten
		4-7	Strukturiert, übersichtlich, aussagekräftige Darstellung der Geschäftsbereiche und Mitarbeiter
		8-10	Klar strukturiert, umfangreiche Darstellung aller Tätigkeiten und Kompetenzen, Umsätze, Entwicklung, Strategie etc.
Personal	Anzahl der MA für ausgeschriebene Leistungen	0	Ein Mitarbeiter
		1-4	2-5 MA
		5-10	6-10 oder mehr Mitarbeiter
Personal	Erfahrung der für die ausgeschriebene Leistung vorgesehenen MA	0-3	bis drei Jahre Berufserfahrung
		4-7	4 bis 7 Jahre einschlägige Berufserfahrung
		8-10	Mehr als 7 Jahre einschlägige Berufserfahrung

<i>Verfügbarkeit</i>	Vertretung, Erreichbarkeit und Reaktionszeit	0-3	Keine Regelung bis nach Mindestanforderungen oder ähnlich
		4-7	Besser als Mindestanforderungen
		8-10	Wesentlich besser als Mindestanforderungen
<i>Allgemeines</i>	Anzahl der Referenzen des AN	0-3	Null bis vier Referenzen
		4-7	fünf bis zehn
		8-10	Zehn und mehr Referenzen
<i>Allgemeines</i>	Ähnlichkeit der Referenzen zu der geforderten Leistung	0-3	Keine bis geringe Ähnlichkeit
		4-7	Vergleichbare Art und Umfang oder ähnliche Kunden
		8-10	Hohe Übereinstimmung in Art und Umfang, vergleichbare Kunden
<i>Personal</i>	Übereinstimmung der Referenzen der eingesetzten MA mit den ausgeschriebenen Anforderungen	0-3	Keine oder kaum Übereinstimmungen
		4-7	Viele Übereinstimmungen
		8-10	Hohe bis vollständige Übereinstimmung
<i>Kommunikation Prozesse</i>	Dokumentation Incident Mgmt, Konzept der Anbindung und Kommunikation	0-3	Keine bis Dokumentation vorhanden
		4-7	Klare Strukturen und Prozesse, Schnittstelle zum AG Ticketsystem
		8-10	Klare Strukturen und Prozesse, Nutzung des AG Ticketsystem

Es können maximal 80 Punkte erreicht werden. Nach der Qualifikation und Prüfung der Kriterien wird der Preis als Entscheidungskriterium hinzugezogen.

6 Auswertung

Zur Auswertung wird der Angebotspreis in Punkte transformiert und normiert:

Der günstigste gewichtete Angebotspreis erhält die maximale Punktzahl 80 (da dies die maximale Punktzahl bei der Leistungsbewertung ist), ein virtuelles Angebot mit einem Angebotspreis des 2-fachen des günstigsten Angebotspreises erhält 0 Punkte. Dazwischen wird linear interpoliert.

Danach werden Preis und Leistung im Verhältnis 30:70 gewichtet. Den Zuschlag erhält der Bieter mit der höchsten Gesamtpunktzahl.

Berechnungsbeispiel:

Bieter	Monatliche Kosten	Preis norm	Preis gewichtet 30%	Leistungs- bewertung	Leistung gewichtet 70%	Gesamt
A	4500	80	24	66	46,2	70,2
B	5000	71,11	21,33	52	36,4	57,73
C	6000	53,55	16,065	79	55,3	71,365

