

STADTVERWALTUNG GÖPPINGEN

Leistungsbeschreibung Rahmenvertrag Support für IT-Geräte 2024-2026

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	4
1.1	Zielsetzung	4
2	VERGABEVERFAHREN	4
2.1	Bewertung der Angebote	5
2.2	Vertragsbestandteile	5
2.3	Bieterfragen, Fragen zur Ausschreibung	6
3	AUSGANGSSITUATION	6
3.1	Standorte	6
3.2	Applikationsarchitektur	6
4	AUFGABENSTELLUNG	6
4.1	Rahmenbedingungen	6
4.2	Umfang der IT-Dienstleistungen	7
4.2.1	IT-Geräteadministration	7
4.2.2	Auslieferung & Tausch Clients (PC & Notebooks)	7
4.2.3	Auslieferung & Installation IT-Peripherie	8
4.2.4	Optional - Verteilung eines Grundimages auf Clients	8
4.2.5	Optional - Installation von Zusatzprogrammen nach Herstellervorgaben	8
4.2.6	Optional - kurzfristige Unterstützungsleistung bei internen Umzügen (Ab- und Aufbau von Büroarbeitsplätzen)	8
4.2.7	Optional – technische Betreuung von Gremiensitzungen	9
5	VERGÜTUNG UND RECHNUNGSSTELLUNG	9
6	LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG	10
7	SERVICE LEVEL VEREINBARUNGEN	10
7.1	Servicezeiten	10
7.2	Incident Management	11
7.2.1	Prioritäten	11
7.2.2	Reaktions- und Antrittszeiten	11
8	MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBENDEN	12
9	ANSPRECHPERSONEN	12
10	QUALITÄTSMANAGEMENT	13
11	PERSONAL DES AUFTRAGNEHMENDEN	13
12	VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ	13
13	HAFTPFLICHTVERSICHERUNG	13

14 PFLICHTEN NACH VERTRAGSENDE.....	14
--	-----------

1 Einleitung

Die Betreuung der Stadtverwaltung Göppingen im Bereich der Informationstechnologie wird durch das Referat IuK-Technik (Informations- und Kommunikationstechnik) sichergestellt. Um die laufenden Arbeiten im Bereich der IuK-Betreuung zukunftssicher und skalierbar aufstellen zu können, werden einzelne Arbeiten durch externe Unterstützung ausgeführt.

Die sich stetig weiterentwickelnde IT-Infrastruktur soll gekennzeichnet sein durch klare Betriebsverantwortlichkeiten, einfache Administration und Stabilität der einzusetzenden Komponenten.

Die zu erbringenden Unterstützungsdienstleistungen müssen die Bedürfnisse der Stadtverwaltung Göppingen berücksichtigen und wirtschaftlich einsetzbar sein. Es wird daher ein Rahmenvertrag für den *Support von IT-Geräten mit einer **Mindestvertragslaufzeit vom 01.06.2024 - 31.05.2026*** sowie der Option auf zweimalige Verlängerung um je 12 Monate ausgeschrieben.

1.1 Zielsetzung

Die Stadtverwaltung Göppingen beabsichtigt IT-Dienstleistungen in Form eines Rahmenvertrages für den *Support von IT-Geräten ab dem 01.06.2024* mit dem Schwerpunktthema

- IT-Geräteadministration

zu beschaffen.

Die Stadtverwaltung Göppingen benötigt einen externen, herstellernerutralen IT-Dienstleister mit hoher technischer Kompetenz in den oben benannten Themengebieten sowie umfangreiche Kenntnisse in der Betreuung von IuK-Themen im Zusammenhang mit öffentlichen Auftraggebern.

2 Vergabeverfahren

Es wird ein Offenes Verfahren nach § 15 VgV durchgeführt.

Jedes interessierte Unternehmen kann ein Angebot über die Vergabe-Plattform www.vergabe24.de abgeben.

Mit dem Angebot übermitteln die Bietenden, die vom öffentlichen Auftraggebenden geforderten Informationen, für die Prüfung ihrer Eignung (Eigenerklärung zur Eignungen ohne Referenzen) und entsprechend der Bewertungsmatrix weitere Nachweise über die fachliche Qualifikation (z.B. IT-Fachausbildung, angelernte Fachkräfte) und Erfahrung (vorliegende Berufserfahrung auf dem Fachgebiet) der vorgesehenen fest einzusetzenden Fachkräfte beim Auftraggebenden sowie Referenzen über vergleichbare Aufträge aus den letzten 5 Jahren bei öffentlichen Auftraggebenden.

Bitte reichen Sie folgende Informationen für die Bewertung der Referenzen auf einem **separaten** Blatt ein:

- Auftraggeber (mit Ansprechperson und Telefonnummer)
- Auftragsvolumen
- durchgeführte Leistungen
- Erläuterung / Angaben zu erbrachten Leistungen

Die Referenzgebenden werden durch den Auftraggebenden über die Arbeitsweise, Zuverlässigkeit und Qualität der erbrachten Leistungen angefragt.

2.1 Bewertung der Angebote

Der Auftraggebende wird die Prüfung und Wertung der Angebote gemäß §58 VgV vornehmen. Die Bewertung der Angebote erfolgt aufgrund des Preisblatts und den vorgelegten Unterlagen (siehe Anlage 2 Bewertungsmatrix). Der Zuschlag wird nach Maßgabe des § 127 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen auf das wirtschaftlichste Angebot erteilt.

Das wirtschaftlichste Angebot wird wie folgt ermittelt:

Angebotswertung		
Kriterium	Gewichtung	Max. Punkte
Wertungskriterien		
Fachliche Qualifikation und Berufserfahrung des eingesetzten Personals / Referenzen bei öffentlichen Auftraggebern → gem. Anlage 2	50 %	50
Preis		
Das günstigste Angebot wird mit 50 Punkten bewertet und entspricht 50%. 0 Punkte erhält ein fiktives Angebot mit dem 2,0-fachen des niedrigsten Preises. Alle Angebote mit darüber liegenden Preisen erhalten ebenfalls 0 Punkte. Die Punktermittlung für die dazwischenliegenden Preise erfolgt über eine lineare Interpolation mit bis zu zwei Stellen nach dem Komma.	50%	50
Höchstpunktzahl	100%	100 Punkte

Bei gleicher Punktzahl wird im Losverfahren entschieden.

Im Bewertungsverfahren können max.100 Punkte erreicht werden.

Es ist vorgesehen, den Auftrag an den Bietenden zu vergeben, dessen eingereichte Unterlagen mit der höchsten Punktzahl bewertet wurden.

Die Erstellung des Angebotes und sämtliche weitere Aufwendungen für die Teilnahme an diesem Verfahren erfolgen durch die Bietenden ohne Kostenerstattung durch den Auftraggebenden.

2.2 Vertragsbestandteile

Grundlage dieser Ausschreibung sind die Bestimmungen des GWB (Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen) und VgV (Vergabeverordnung) in der z. Z. gültigen Fassung, soweit die allgemeinen Vorbemerkungen und Bewerbungsbedingungen bzw. die beigefügten Tabellen keine abweichenden Bestimmungen enthalten.

Mit Einreichung des Angebots erklären sich Bietende mit den Vertragsunterlagen vorbehaltlos einverstanden.

Anderslautende Geschäfts-, Liefer- oder Zahlungsbedingungen des Auftragnehmers ("Allgemeine Geschäftsbedingungen – AGB") werden nicht Bestandteil des Vertrags. Rechtswirksam sind nur schriftliche und unterschriebene Aufträge des Auftraggebenden.

2.3 Bieterfragen, Fragen zur Ausschreibung

Bieterfragen werden in Textform beantwortet. Sie können nicht telefonisch oder persönlich beantwortet werden, da diese aus Gründen von Gleichbehandlung und Transparenz sämtlichen Bietern zugänglich gemacht werden müssen. Die Verdingungsunterlagen, ergänzende oder berichtigende Angaben werden allen Bietenden elektronisch zur Verfügung gestellt, ebenso Antworten auf Bieterfragen.

Bieterfragen sind bis 9 Tage vor Ablauf der Angebotsfrist einzureichen. Die Fragen sind in Textform über das Vergabeportal zu richten und müssen konkreten Bezug zu den Vergabeunterlagen haben.

Enthalten die Vergabeunterlagen nach Auffassung des Bietenden Unklarheiten, so hat der Bietende unverzüglich den Auftraggebenden vor Angebotsabgabe in Textform darauf hinzuweisen. Der Auftraggebende beabsichtigt, die Fragen kurzfristig zu beantworten. Die Klärung von Fragen hat grundsätzlich keinen Einfluss auf gesetzte Termine.

3 Ausgangssituation

Die Stadt Göppingen beschäftigt zurzeit ca. 1.300 Mitarbeitende, welche mit ca. 530 Standardarbeitsplätzen, ca. 50 CAD-Arbeitsplätzen, ca. 600 Notebooks und 30 Spezialarbeitsplätzen gem. Vorgaben der Bundesdruckerei ausgestattet sind.

Das Referat IuK-Technik betreibt am Standort Göppingen die IT-Infrastruktur für diverse städtische Dienststellen, u.a. Verwaltungsgebäude, Stadtentwässerung, Feuerwehr, Volkshochschule, Schulen, Kindergärten u.w.

3.1 Standorte

Die Stadtverwaltung Göppingen umfasst neben dem Hauptstandort Rathaus, Hauptstraße 1, 73033 Göppingen, noch weitere knapp 120 städtische Gebäude, welche sich über die Göppinger Kernstadt und seine Außenbezirke verteilen. Die teilweise über den städtischen Glasfaserverbund vernetzten Liegenschaften befinden sich in einem Umkreis von maximal 11 km um das Rathaus herum.

3.2 Applikationsarchitektur

Die Stadtverwaltung arbeitet im Zusammenhang mit der Applikationslandschaft mit Standard Lösungen, welche u.a. eine Windows Umgebung, Microsoft Office sowie eine Citrix-Lösung über das Rechenzentrum beinhaltet.

4 Aufgabenstellung

4.1 Rahmenbedingungen

Der Auftraggebende schreibt einen Rahmenvertrag mit einer jährlich zulässigen Höchstabnahmemenge von 1.150 Stunden aus.

Das voraussichtliche Auftragsvolumen wird mit 1.000 Stunden angesetzt und gibt den wahrscheinlichen Bedarf wieder, jedoch nicht die Mindestabnahmemenge; eine Abnahmegarantie erfolgt nicht.

Im Rahmen dieser Ausschreibung werden vom Auftragnehmer Stundenpreisangebote für die Mindestvertragslaufzeit (inklusive Nebenkosten, Reisekosten und Reisezeiten)

für die durchzuführenden Aufgaben erwartet. Dabei sind folgende Prämissen zu beachten:

- Der Auftragnehmer muss herstellernerutral sein.
- Es werden über den Auftragnehmer keine Hard- und Softwarekomponenten beschafft.
- Der Auftraggeber behält sich vor die Leistungen vom Auftragnehmer flexibel abzurufen. Für die dazu notwendigen Abstimmungen sind vom Auftragnehmer regelmäßige Abstimmungstermine (Jour Fixe 1 mal im Monat) mit dem Auftraggeber vorzusehen.
- Weitere Abstimmungsgespräche sind je nach Bedarf telefonisch, per Email, per Videokonferenz und/oder in Vor-Ort-Gesprächen zu führen.
- Es wird ein frei definierbarer Vor-Ort Einsatz des Dienstleisters geplant. Dieser wird im Vorfeld mit den Ansprechpersonen des Referats IuK-Technik (Marktstr. 24) der Stadt Göppingen inhaltlich abgestimmt.
- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Regelungen des Auftraggebers im Bezug auf die Dienstvereinbarung über die Nutzung der informationstechnischen Systeme der Stadt Göppingen (als Anlage 3 den Ausschreibungsunterlagen beige-fügt) zu befolgen.

4.2 Umfang der IT-Dienstleistungen

Im Rahmen der Ausschreibung wird vorrangig ein kompetenter Partner für die Durchführung von folgenden Positionen gesucht:

- IT-Geräteadministration

Von Seiten des Auftraggebers können im Bedarfsfall die folgenden Bedarfspositionen zusätzlich abgerufen werden:

- Optional - Installationsarbeiten
- Optional - kurzfristige Unterstützungsleistung bei internen Umzügen (Ab- und Aufbau von Büroarbeitsplätzen)
- Optional - technische Betreuung von Gremiensitzungen

Die grundlegenden Leistungsinhalte zu den Themenbereichen sind in den nachfolgenden Kapiteln näher beschrieben

4.2.1 IT-Geräteadministration

Für die Durchführung der nachfolgend beschriebenen Leistungspakete werden voraussichtlich in Spitzenzeiten bis zu 120 Stunden pro Monat angesetzt. Diese Stunden umfassen die Durchführung der nachfolgend beschriebenen jeweiligen Einzelpositionen sowie aller damit verbundenen Dokumentationen durch den Auftragnehmer.

4.2.2 Auslieferung & Tausch Clients (PC & Notebooks)

Die Clients werden durch den Auftraggeber mit einem Standardimage betriebsbereit vorinstalliert.

Nachfolgend beschriebene Einzeltätigkeiten sind im Paket durch den Auftragnehmer zu erledigen:

- Abholung der auszuliefernden Clients beim Auftraggeber bzw. dessen Lager nach entsprechender Beauftragung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit
- Transport zum Aufstellort (Büroarbeitsplatz) nach vorheriger selbstständiger Terminvereinbarung (innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit) mit dem Kunden vor Ort
- Anschluss, Verkabelung, Vernetzung, Inbetriebnahme und abschließender Funktionstest (u.a. Drucker, Netzlaufwerke, Internet)

- Abbau Altgerät und ggfls. Rücktransport ins Lager des AG bzw. Entsorgung nach Vorgabe der Stadtverwaltung
- Erstellung einer Dokumentation über die erbrachte Leistung nach Vorgabe der Stadtverwaltung

4.2.3 Auslieferung & Installation IT-Peripherie

Zur IT-Peripherie in der Stadtverwaltung Göppingen zählen unter anderem:

- Spezialdrucker
- Scanner
- Dockingstationen
- Monitore
- Headsets
- Webcams
- Tastatur/Maus

Die Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Ausbringung von IT-Peripherie sind im Paket analog den Angaben in 4.2.2 durch den Auftragnehmenden zu erbringen.

4.2.4 Optional - Verteilung eines Grundimages auf Clients

In Abstimmung mit dem Referat IuK-Technik der Stadtverwaltung wird im Bedarfsfall ein Standardimage für neu auszurollende Clients durch den Auftragnehmenden verteilt.

4.2.5 Optional - Installation von Zusatzprogrammen nach Herstellervorgaben

Der Auftragnehmende hat, bei vorliegender Anforderung, auf den mit einem Standardimage vorinstallierten IT-Geräten, Zusatzsoftware zu installieren. Dies erfolgt immer in Abstimmung mit den Mitarbeitenden des Referats IuK-Technik, die im Vorfeld die Eignung der Zusatzsoftware sowie die Art der Installation prüfen und festlegen.

Auf Basis dieser Abstimmungen ist eine Zusatzinstallation unter den folgenden Prämissen durchzuführen:

- Installation der Software nach Herstellervorgaben (Installationsanleitung)
- Test der Installation im Netzwerkumfeld der Stadtverwaltung Göppingen
- Erstellung einer Installationsdokumentation nach Vorgabe der Stadtverwaltung

4.2.6 Optional - kurzfristige Unterstützungsleistung bei internen Umzügen (Ab- und Aufbau von Büroarbeitsplätzen)

In Abstimmung mit dem Referat IuK-Technik sowie der jeweiligen Umzugsdienststelle werden mit dem Auftragnehmenden Termine für Umzugsdienstleistungen vereinbart.

Nachfolgend beschriebene Einzeltätigkeiten sind im Paket durch den Auftragnehmenden zu erledigen:

- Personaleinsatzplanung durch den Auftragnehmenden anhand im Vorfeld definierter Umzugsdienstleistungen
- Konkrete Terminvereinbarung mit der verantwortlichen Ansprechperson der umziehenden Dienststelle der Stadtverwaltung Göppingen
- Abholung von ggfls. zusätzlich benötigter Hardware beim Auftraggebenden bzw. in dessen Lager
- Bereithaltung von zusätzlichen Betriebsmaterialien nach vorheriger Anforderung beim Auftraggeber (Netzkabel, Monitorkabel, Verlängerungskabel etc.) im Zusammenhang mit dem Umzug durch den Auftragnehmenden

- Termingebundener Auf- und Abbau der Büroarbeitsplätze mit Anschluss, Verkabelung, Vernetzung, Inbetriebnahme und abschließendem Funktionstest (u.a. Drucker, Netzlaufwerke, Internet)
- Ggfls. Rücktransport von Altgeräten ins Lager des Auftraggebenden bzw. Entsorgung nach Vorgabe der Stadtverwaltung
- Erstellung einer Dokumentation über die erbrachte Leistung nach Vorgabe der Stadtverwaltung

4.2.7 Optional – technische Betreuung von Gremiensitzungen

In Abstimmung, sowie nach vorheriger Einweisung, erfolgen durch den Auftragnehmen die technische Unterstützungsleistungen bei Gremiensitzungen. Dies beinhaltet u.a. die technische Betreuung der gesamten IT- und Medientechnik sowie Betreuung des Hybrid-Sitzungsprogrammes während des gesamten Sitzungsbetriebs. Die Gremiensitzungen beginnen in der Regel donnerstagnachmittags mit teilweisem Ende in den späten Abendstunden, außerhalb der baden-württembergischen Ferienzeiten.

5 Vergütung und Rechnungsstellung

1. Es gelten die im Angebot genannten Preise.
2. Die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen durch den Auftragnehmer erfolgt monatlich nachträglich per E-Mail:

An: restadtgp@goeppingen.de

CC: hotline-it@goeppingen.de

Mit folgender Rechnungsanschrift:

Stadtverwaltung Göppingen
Referat IuK-Technik
ORG1400-0
Hauptstr. 1
73033 Göppingen

Die Abrechnung enthält neben dem abzurechnenden Gesamtpreis auch eine Angabe über den Preis pro Stunde inkl. MwSt sowie die abzurechnende Gesamtstundenzahl in Stunden und Minuten. Angefangene Stunden werden anteilig vergütet.

3. Reisekosten, Reisezeiten, Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet.
4. Pausenzeiten sind auszuweisen und werden nicht gesondert vergütet.
5. Die Auszahlung der Abrechnung durch den Auftraggebenden erfolgt innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der prüffähigen Rechnung.
6. Die monatlichen Abrechnungen sind zwingend durch Vorlage eines entsprechenden Tätigkeitsnachweises zu belegen. Der Tätigkeitsnachweis wird dem Auftraggebenden innerhalb von 2 Arbeitstagen nach erbrachter Leistung per E-Mail an hotline-it@goeppingen.de übermittelt.

Der Tätigkeitsnachweis hat mindestens folgende Angaben zu enthalten:

- Bezeichnung der eingesetzten Person(en) von Seiten des Auftragnehmen
- Benennung der beauftragenden Person von Seiten des Auftraggebenden
- Leistungszeit mit Datum und Uhrzeit und zusätzlicher Angabe der Gesamtdauer des Einsatzes in Stunden und Minuten. Pausenzeiten sind auszuweisen.

- Auflistung der durchgeführten Zusammenhangstätigkeiten mit mindestens folgenden Angaben:
 - Inventarnummer der Stadtverwaltung
 - Geräteart
 - Aufstellort
 - Betroffene Organisationseinheit (Referat/Fachbereich/Stabsstelle/Eigenbetrieb...)
 - Ticketnummer
 - Name des betroffenen Mitarbeitenden
 - Bestätigung über Abnahme der erbrachten Leistung durch Kunden vor Ort bzw. Begründung, warum der Auftrag nicht vollumfänglich beendet werden konnte

6 Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag verlängert sich nach der Grundlaufzeit (01.06.2024 bis 31.05.2026) automatisch um jeweils ein Jahr bis maximal zum 31.05.2028. Danach endet der Vertrag, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Bis zu 3 Monaten vor der jeweiligen Verlängerungsoption haben die Parteien das Recht zu erklären, dass das Vertragsverhältnis ohne Verlängerungsoption beendet wird.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

7 Service Level Vereinbarungen

Die geforderten Leistungen werden durch Service Level Agreements (SLAs) kontrolliert. Dazu gehören

- fest definierte Servicezeiten und
 - festgelegte Zeiten in dem Bereich Incidentmanagement,
- die in den folgenden Unterkapiteln näher erläutert werden.

7.1 Servicezeiten

Als Erfüllungskriterien für die vertragsgerechte Bearbeitung werden folgende Zeiten definiert:

Service	Zeiten	Erläuterungen
Störungsmeldezeiten	Mo-Mi 08:00 – 17:00 Do 08:00 – 18:00 Fr 08:00 – 13:00	Hotline-Zeiten Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer über Telefon, Fax, E-Mail erreichbar ist und eine Aufnahme der Aufträge, Incidents und Beantwortung von Fragen stattfindet.
Serviceeinsatzzeiten	Mo-Mi 08:00 – 17:00 Do 08:00 – 18:00 Fr 08:00 – 13:00	Umfasst den Zeitraum, in dem die vereinbarten Serviceleistungen, nach Abstimmung, erbracht werden können.
Sonderregelungen	Nach Vereinbarung	Bei konkreten Anforderungen nach vorheriger Absprache zwischen den Vertragspartnern außerhalb der Serviceeinsatzzeiten und auch an Wochenenden möglich

Der Auftragnehmer sichert dem Auftraggebenden verbindlich die in der Tabelle festgelegten Servicezeiten zu, sofern es sich nicht um gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg handelt.

7.2 Incident Management

Der Auftraggebende erwartet für die Bearbeitung der Incidents (Störungen) verbindliche Reaktions- und Antrittszeiten.

7.2.1 Prioritäten

In vernetzten Strukturen und Systemen treten Störungen von unterschiedlicher Gewichtung auf. Störungen, bei denen einzelne Anwendende betroffen sind und solche, von denen ganze Gruppen bis hin zur gesamten Organisation in Mitleidenschaft gezogen werden. Systeme können gestört sein oder komplett ausfallen.

Die Priorität der Meldungen ist abhängig von den ausgefallenen Komponenten, den betroffenen Anwendungen und der davon betroffenen Personengruppe.

Für die Vereinfachung der Kommunikation von aufgetretenen Störungen (Incidents) mit dem Auftragnehmer bietet sich die Einteilung der Störung nach Prioritäten an. Die Prioritäteneinteilung richtet sich nach der Auswirkung und der Dringlichkeit.

Priorität	Erläuterung
Priorität 1	Ausfall von Teilen des Systems mit zeitkritischen Aufgabenstellungen bzw. Fehler ist nicht umgehbar und eine Aktion ist zwingend notwendig (Störung vorhanden)
Priorität 2	Produktivität ist nicht unmittelbar beeinflusst oder Einzelanwender ist betroffen oder Störung ist umgehbar (Routine Austausch)

Die Einstufung der Priorität wird durch Mitarbeitende des Auftraggebenden angelehnt an die oben angeführte Tabelle vorgegeben. Sollten vom Auftraggebenden keine Prioritätsvorgaben erfolgen, so wird als Standard Priorität 2 vereinbart. Innerhalb der Reaktionszeit hat der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggebenden die Möglichkeit Kategorie und Priorität zu ändern.

7.2.2 Reaktions- und Antrittszeiten

Prio	Reaktionszeit	Beginn der qualifizierten Fehlerbehebung
1	2 Stunden	4 Stunden
2	am Folgearbeitstag	spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen

Die garantierte Antwort- bzw. Reaktionszeit ist abhängig von der Priorität der aufgetretenen Störung und ergibt sich aus der obenstehenden Tabelle. Der Auftragnehmer garantiert innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit den Eingang der Meldung des Auftraggebenden zu bestätigen.

Bei Störungen mit der Prio 1 besteht zusätzlich die Verpflichtung des Auftragnehmers, innerhalb von 2 Stunden den Auftraggebenden über die voraussichtliche Dauer der Betriebsstörung sowie den geplanten Zeitpunkt der Produktionswiederaufnahme zu informieren.

Bei Störungen mit der Prio 2 ist der Auftragnehmende verpflichtet die interne Terminkoordination zur Fehlerbehebung nach Vorgabe der Stadtverwaltung am Folgearbeits- tag seit Meldungseingang einzuleiten und die Fehlerbehebung spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen seit Meldungseingang zu beginnen.

Die einzelnen Aktivitäten und Zeiten sind im Incident-Managementsystem des Auftragnehmenden zu messen und zu dokumentieren. Die Zeiten beginnen mit der Meldung der Störung durch den Auftraggebenden.

Diese Zeitangaben beziehen sich jeweils auf die Serviceeinsatzzeiten.

8 Mitwirkung des Auftraggebenden

Der Auftraggebende wird dem Auftragnehmenden die erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre rechtzeitig zur Verfügung stellen. Der Auftraggebende wird den Mitarbeitenden des Auftragnehmenden Zugang zu seinen Räumlichkeiten und der dort vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur rechtzeitig gewähren und die bei ihm vorhandenen Dokumentationen rechtzeitig übergeben, jeweils soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die gesetzlichen und vereinbarten persönlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

9 Ansprechpersonen

Für die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen dem Auftraggebenden und dem Auftragnehmenden ist eine ständige Kommunikation mit direkten Ansprechpersonen notwendig. Sowohl Auftragnehmender als auch Auftraggebender benennen hierzu für alle auftretenden Fragestellungen im Zusammenhang mit der Leistungsdurchführung und im Zusammenhang mit vertragsrelevanten Angelegenheiten eine verbindliche und qualifizierte Ansprechperson aus der jeweiligen Leitungsebene.

Die Steuerung der einzelnen Aufträge muss unter ständiger Beachtung der fachlich-qualitativen, terminlichen und budgetbezogenen Anforderungen der Stadtverwaltung durchgeführt werden. Der Auftragnehmende hat in der operativen Steuerung die folgenden Aufgaben:

- Eine Einsatzplanung mit dem Auftraggebenden je nach Priorisierung abzustimmen und aufzubereiten, die ausreichende Hinweise auf die Abhängigkeiten sowie die benötigten Ressourcen liefert
- Wöchentliche Statusberichte mit folgenden Informationen erstellen:
 - Durchgeführte Tätigkeiten in der letzten Woche
 - Geplante Tätigkeiten in der folgenden Wocheund diese jeweils am Freitag bis 12 Uhr über E-Mail: Hotline-It@goeppingen.de dem Auftraggebenden zukommen lassen
- Die Leistungserbringung unter Einhaltung der Faktoren Zeit und Qualität zu planen, steuern und zu kontrollieren
- Vertragliche Abmachungen kontrollieren und einhalten
- Verbindliche Terminplanung in Abstimmung mit der IuK der Stadtverwaltung erstellen und deren Einhaltung sicherstellen
- Leistungserbringung gemäß ITIL-Standard durchführen
- Besprechungen und Abstimmungsgespräche regelmäßig (z.B. monatlicher Jour Fixe) bzw. nach Bedarf wahrnehmen
- Dokumentationen nach Vorgaben der Stadtverwaltung aufbauen

Die Einzelheiten werden detailliert nach Zuschlagsentscheidung in Abstimmung mit dem Referat IuK-Technik der Stadtverwaltung festgelegt.

Die laufenden Abstimmungen der einzelnen Akteure werden nach Bedarf bzw. in Abhängigkeit durch regelmäßige Absprachen mit der Stadtverwaltung Göppingen durchgeführt. Diese sind über die gesamte Beauftragung einzukalkulieren. Bei auftretenden Problemen kann die Frequenz falls notwendig auch erhöht werden.

10 Qualitätsmanagement

Der Auftragnehmer stellt im Rahmen seines Qualitätsmanagements sicher, dass die Erwartungen der Stadtverwaltung erfüllt werden und die Ergebnisse die geforderte Qualität besitzen.

Durch eine strukturierte Vorgehensweise muss der Auftragnehmer sicherstellen, dass die Vorgaben der Stadtverwaltung eingehalten werden.

In diesem Zusammenhang sind auch die zu erstellenden Dokumente für die Funktionsprüfung und Abnahme regelmäßig zu überprüfen.

11 Personal des Auftragnehmers

Die zur Erbringung der Leistung eingesetzten Personen des Auftragnehmers müssen mindestens dem Vertragszweck und der Aufgabenstellung entsprechend geschult und qualifiziert sein. Die Kommunikation mit dem Auftraggebenden sowie dessen Mitarbeitenden erfolgt in deutscher Sprache, sofern nichts anderes vereinbart ist.

Der Auftragnehmer darf zur Vertragserfüllung eingesetzte und eingewiesene Personen nur mit Einwilligung des Auftraggebenden austauschen, sofern nicht andere zwingende Gründe den Einsatz dieser Person unmöglich machen.

Die Stadtverwaltung ist grundsätzlich ebenfalls berechtigt in begründeten Fällen einzelne Mitarbeitende des Auftragnehmers unter Angabe von Gründen z.B. aufgrund unzureichender Leistungen, von der Tätigkeit auszuschließen.

Der Auftragnehmer hat anschließend umgehend für qualifizierten Ersatz zu sorgen. Ersatzpersonen müssen eine entsprechende Qualifikation vorweisen. Die durch Austausch der Personen entstehenden Kosten für Einarbeitung gehen zu Lasten des Auftragnehmers.

12 Vertraulichkeit und Datenschutz

Zur Erbringung der Supportdienstleistung kann es notwendig werden, dass personenbezogene Daten wie Namen, E-Mail-Adresse, dienstliche Telefonnummer, Passwörter etc. von Mitarbeitenden der Stadt erhoben werden. Außerdem wird im Rahmen der Erbringung der IT-Supportleistung Zugriff auf personenbezogene Daten Dritter gewährt. Der Auftragnehmer hat deshalb mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinzuwirken, dass alle Personen, die von ihm mit der Erfüllung der vertraglichen Pflichten beauftragt sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Auftraggebenden erlangten Informationen, soweit sie nicht offenkundig sind, nicht an Dritte weitergeben oder anderweitig verwerten. Eine entsprechende Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Auftraggebenden auf Verlangen vorzulegen. Der Auftraggebende schließt mit dem Auftragnehmer einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO, welcher als Anlage 4 den Ausschreibungsunterlagen beiliegt.

13 Haftpflichtversicherung

Der Auftragnehmer verfügt über eine im Rahmen und Umfang marktübliche Gewerbehaftpflichtversicherung oder eine vergleichbare Versicherung aus einem Mitgliedsstaat der EU und unterhält diese über die gesamte Vertragslaufzeit.

14 Pflichten nach Vertragsende

Mit Vertragsende hat der Auftragnehmer unverzüglich und unaufgefordert sämtliche vom Auftraggebenden erhaltenen Unterlagen, Hilfsmittel, Materialien oder Gegenstände herauszugeben, die ihm zum Zwecke der Vertragsausführung bestimmungsgemäß nicht dauerhaft überlassen wurden. Dies gilt auch für alle Kopien. Des Weiteren sind alle Leistungsergebnisse in jeder Form an den Auftraggebenden zu übergeben; soweit die Einräumung ausschließlicher Rechte vereinbart ist, gilt dies inklusive der erstellten Kopien.

Der Auftraggebende ist berechtigt, an Stelle der Herausgabe ganz oder teilweise die sichere Löschung oder Vernichtung zu verlangen. Diese ist dem Auftraggebenden auf Verlangen und nach seiner Wahl durch entsprechende Erklärung oder anderweitig nachzuweisen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt. Siehe hierzu auch den Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO in Anlage 4. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auch über das Ende des Hauptvertrags hinaus die ihm im Zusammenhang mit dem Hauptvertrag bekannt gewordenen Daten vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt über das Ende des Hauptvertrags hinaus solange bestehen, wie der Auftragnehmer über personenbezogene Daten verfügt, die ihm vom Auftraggeber zugeleitet wurden oder die er für diesen erhoben hat.