

Einführung und Betrieb eines zentralen Lernmanagementsystems für die Stadt Dorsten

Leistungsverzeichnis zur Vergabe

Leistungsbeschreibung

Die Stadt Dorsten beabsichtigt, ein zentrales Lernmanagementsystem, nachfolgend „LMS“, einzuführen. Mit dem LMS sollen digitale Lernangebote für die Beschäftigten zentral bereitgestellt, verwaltet, durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden.

Ziel ist es, bestehende und zukünftige digitale Lernangebote verschiedener Bereiche (insbesondere aus der Personalentwicklung, der IT-Sicherheit, dem Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie dem Bereich verpflichtender Unterweisungen) auf einer gemeinsamen Plattform zu bündeln.

Das LMS soll darüber hinaus die Organisation und Verwaltung von Präsenzveranstaltungen, Onlineveranstaltungen und hybriden Fortbildungsangeboten unterstützen.

Mit dem LMS werden insbesondere folgende Ziele verfolgt:

- zentrale Bereitstellung digitaler Lern- und Qualifizierungsangebote,
- rechtssichere Durchführung und Dokumentation verpflichtender Unterweisungen,
- Bereitstellung von Fortbildungsangeboten der Personalentwicklung,
- Organisation von Präsenz-, Online- und Hybridveranstaltungen,
- Abbildung von Lernpfaden und Einarbeitungsprogrammen,
- Bereitstellung standardisierter Lerninhalte des Auftragnehmers,
- Erstellung und Verwaltung eigener Lerninhalte durch die Stadt Dorsten,
- Einbindung externer Lerninhalte,
- Dokumentation von Teilnahmen, Lernfortschritten und Qualifikationsnachweisen,
- Kommunikationsgestaltung i. S. d. Bereitstellung von wichtigen allgemeinen Informationen, die alle Mitarbeitende betreffen,
- einheitliche und möglichst niedrigschwellige Nutzung für die Beschäftigten.

1. Gegenstand der Beschaffung

Gegenstand der Beschaffung ist die Bereitstellung und der Betrieb eines cloudbasierten Lernmanagementsystems als Software-as-a-Service-Lösung.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

- Bereitstellung und Betrieb des LMS,
- Hosting der Anwendung und der zugehörigen Daten,
- Implementierung und Konfiguration der Plattform,
- Einrichtung der Benutzerverwaltung und der erforderlichen Schnittstellen,
- Einrichtung von Rollen und Berechtigungen,
- Bereitstellung standardisierter Lerninhalte,
- Ermöglichung der Einbindung eigener und externer Lerninhalte,
- Durchführung von Systemtests,
- Schulung der Administratoren und weiterer ausgewählter Benutzergruppen,
- Unterstützung bei der Inbetriebnahme,
- laufende Wartung, Pflege und Aktualisierung des Systems,
- technischen und fachlichen Support,
- Beratungs- und Unterstützungsleistungen während der Vertragslaufzeit.

Die vertraglichen Regelungen richten sich nach den von der Stadt Dorsten vorgegebenen Vertragsbedingungen (Bewerbungsbedingungen Liefer- und Dienstleistungen für europaweite Vergaben, Eigenenerklärungen bzgl. Russland-Sanktionen, Zusätzliche Vertragsbedingungen VOL). Diese werden den Bietern mit den Vergabeunterlagen zur Verfügung gestellt.

Ein Mustervertrag des Bieters ist nicht Bestandteil des Angebots und muss nicht eingereicht werden.

2. Angaben zum Auftraggeber und zum Nutzungsumfang

Auftraggeber ist die Stadt Dorsten.

Bei der Stadt Dorsten sind derzeit rund 1.200 Mitarbeitende beschäftigt. Das LMS soll grundsätzlich für bis zu 1.200 registrierte Benutzerkonten nutzbar sein.

Der angebotene Grundpreis muss die Nutzung durch bis zu 1.200 Benutzende einschließlich der erforderlichen Administratoren-, Autoren-, Organisations- und Führungsrollen umfassen.

Eine Erweiterung über 1.200 Benutzerkonten hinaus muss während der Vertragslaufzeit technisch möglich sein. Zusätzliche Benutzerkonten werden nur nach gesonderter Beauftragung auf Grundlage des im Preisblatt angegebenen Einheitspreises bereitgestellt.

Das Lizenzmodell ist eindeutig und vollständig darzustellen. Sofern das angebotene Lizenzmodell eine Begrenzung gleichzeitiger Zugriffe vorsieht, ist diese offenzulegen. Der Anbieter muss gewährleisten, dass eine verwaltungsweite Nutzung ohne vermeidbare Kapazitätsengpässe möglich ist.

Das LMS ist für die verwaltungsweite Nutzung durch bis zu 1.200 registrierte Benutzerkonten auszuliegen. Etwaige technische oder lizenzrechtliche Begrenzungen gleichzeitiger Zugriffe sind im Angebot vollständig offenzulegen. Zusätzliche Kosten allein aufgrund gleichzeitig angemeldeter oder aktiver Benutzender dürfen nicht anfallen. Der Auftragnehmer hat eine dem vorgesehenen Nutzungsumfang angemessene Systemleistung ohne vermeidbare Kapazitätsengpässe sicherzustellen.

3. Vorgesehene Anwendungsbereiche

Das LMS soll verwaltungsweit eingesetzt werden und insbesondere folgende Anwendungsbereiche unterstützen:

- gesetzlich erforderliche und sonstige verpflichtende Schulungen und Unterweisungen, insbesondere in den Bereichen Informations- und IT-Sicherheit sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz,
- Fortbildungsangebote der Personalentwicklung,
- verwaltungsspezifische Qualifizierungsangebote,
- Einarbeitung und Onboarding,
- Ausbildung und Nachwuchskräfteentwicklung,
- Organisation von Präsenz-, Online- und Hybridveranstaltungen,
- weitere digitale Lern- und Wissensangebote einzelner Organisationseinheiten,
- als Instrument der Kommunikationsgestaltung.

Das System soll perspektivisch auch für spezifische Anwendungsbereiche einzelner Ämter genutzt werden können, beispielsweise für Einarbeitungskonzepte im Bürgerbüro sowie für ausbildungsbezogene und fachliche Lerninhalte.

Die Einzelheiten zu den im Leistungsumfang verbindlich enthaltenen standardisierten Lernangeboten ergeben sich aus Ziffer 7.

4. Benutzergruppen, Rollen und Berechtigungen

Das LMS muss ein differenziertes Rollen- und Berechtigungskonzept unterstützen.

Mindestens folgende Rollen müssen abbildbar sein:

- Administrator,
- Autor und Redakteur,
- Veranstaltungsorganisator,
- Dozent oder Trainer,
- Führungskraft,
- Beschäftigte bzw. lernende Person.

Einer Person müssen mehrere Rollen zugewiesen werden können.

Die Berechtigungen müssen rollenbezogen konfigurierbar sein. Insbesondere ist sicherzustellen, dass personenbezogene Lern-, Teilnahme- und Auswertungsdaten nur von den hierzu berechtigten Personen eingesehen werden können.

Führungskräfte dürfen nur auf die für ihre dienstlichen Aufgaben erforderlichen Daten der ihnen organisatorisch zugeordneten Beschäftigten zugreifen.

5. Benutzerverwaltung und Authentifizierung

Das LMS muss an die bestehende Benutzerverwaltung der Stadt Dorsten angebunden werden können.

Vorzusehen sind insbesondere:

- Integration in Microsoft Entra ID,
- Unterstützung von Single-Sign-On über Microsoft Entra ID,
- automatisierte oder teilautomatisierte Übernahme von Benutzerstammdaten,
- Übernahme organisatorischer Zuordnungen und Hierarchien, soweit technisch verfügbar,
- regelmäßige Aktualisierung der Benutzerstammdaten,
- Möglichkeit des Datenimports und Datenexports,
- Möglichkeit zur manuellen Anlage von Benutzerkonten.

Für Beschäftigte oder andere berechtigte Personen, die nicht über ein Benutzerkonto in Microsoft Entra ID verfügen, muss eine gesonderte, datenschutzkonforme Anmelde- und Benutzerverwaltungsmöglichkeit bestehen.

Das Ausscheiden von Beschäftigten sowie Änderungen organisatorischer Zuordnungen müssen automatisiert oder administrativ nachvollziehbar verarbeitet werden können.

6. Allgemeine funktionale Anforderungen

Das LMS muss mindestens folgende Funktionen unterstützen:

- Verwaltung von Benutzerkonten und Benutzergruppen,
- Verwaltung von Rollen und Berechtigungen,
- Bereitstellung digitaler Lernangebote,
- Erstellung und Verwaltung eigener Lerninhalte,
- Einbindung externer Lerninhalte,
- Verwaltung von Pflichtschulungen,
- Einrichtung von Lernpfaden,
- Verwaltung von Fristen und Wiederholungszyklen,
- automatische Erinnerungen und Eskalationen,
- Durchführung von Wissenstests,
- Erstellung und Bereitstellung von Teilnahmebescheinigungen und Zertifikaten,
- Dokumentation des Lern- und Bearbeitungsstandes,

- Seminar- und Veranstaltungsverwaltung,
- Anmelde- und Genehmigungsprozesse,
- Wartelistenverwaltung,
- Teilnehmerlisten und Teilnahmebestätigungen,
- Bereitstellung von Auswertungen und Berichten,
- E-Mail-Benachrichtigungen,
- Kalenderintegration,
- Such- und Filterfunktionen,
- persönliche Übersichten für die Nutzenden,
- Bereitstellung allgemeiner Informationen und Hinweise für alle oder ausgewählte Beschäftigtengruppen, z. B. über eine Startseite, einen Informationsbereich oder vergleichbare Funktionen.

Die Benutzeroberfläche und die Systemdokumentation müssen in deutscher Sprache verfügbar sein.

7. Lerninhalte und E-Trainings

Das System muss die Bereitstellung unterschiedlicher Lernformate ermöglichen, insbesondere:

- interaktive E-Trainings,
- Videos,
- Präsentationen,
- Texte und Dokumente,
- Audiodateien,
- Wissenstests und Quizformate,
- Lernpfade,
- externe Verlinkungen,
- Onlineveranstaltungen,
- Blended-Learning-Angebote.

Der angebotene Leistungsumfang muss eine Bibliothek deutschsprachiger standardisierter Lerninhalte enthalten oder einen unmittelbaren Zugriff auf eine entsprechende, in das Lernmanagementsystem integrierte Lernbibliothek ermöglichen.

Die Lernbibliothek muss im angebotenen jährlichen Gesamtpreis mindestens 15 unterschiedliche deutschsprachige E-Trainings aus dem Bereich Informations- und IT-Sicherheit sowie 15 unterschiedliche deutschsprachige E-Trainings aus dem Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz enthalten.

Das Trainingsportfolio zur Informations- und IT-Sicherheit muss dabei insbesondere die Themen Daten- und Zugangssicherheit, Phishing und Vishing, Informationsklassifizierung und Grundlagen der ISO/IEC 27001, CEO-Fraud, Schutz mobiler Geräte sowie Verhalten bei Sicherheitsvorfällen abdecken.

Das Trainingsportfolio zum Arbeits- und Gesundheitsschutz muss dabei insbesondere die Themen Grundlagen des Arbeitsschutzes, Bildschirmarbeitsplätze, Umgang mit Reinigungsmitteln, Asbest, Infektionsschutz, Unfallprävention, Mutterschutz, Verhalten im Notfall, Erste Hilfe sowie Arbeiten auf Baustellen abdecken.

Die entsprechenden Lernangebote müssen für bis zu 1.200 Benutzende ohne zusätzliche Einzel-, Kurs- oder Nutzungskosten zur Verfügung stehen.

Darüber hinaus ist erwünscht, dass die angebotene Lernbibliothek weitere Lerninhalte insbesondere zu folgenden Themenbereichen umfasst:

- Compliance,

- Datenschutz,
- Gleichbehandlung und Antidiskriminierung,
- Korruptionsprävention,
- Microsoft-365-Anwendungen,
- Soft Skills,
- Führung und Zusammenarbeit,
- verwaltungsspezifische Grundlagen.

Der Bieter hat im Fragenkatalog vollständig und nachvollziehbar darzustellen:

- welche standardisierten Lernangebote im angebotenen Leistungsumfang enthalten sind,
- welche Themen und Schulungs- bzw. Unterweisungsbedarfe durch die jeweiligen Lernangebote abgedeckt werden,
- wie häufig die Inhalte fachlich, rechtlich und technisch überprüft und aktualisiert werden,
- ob und in welchem Umfang die Lernangebote durch die Stadt Dorsten angepasst oder um eigene Inhalte ergänzt werden können,
- welche Wissenstests, Lesebestätigungen, Teilnahmebescheinigungen und Zertifikate zur Verfügung stehen,
- inwieweit die Lernangebote barrierefrei oder barrierearm nutzbar sind.

Die im Angebot enthaltenen standardisierten Lernangebote sind während der gesamten Vertragslaufzeit fachlich und technisch aktuell zu halten. Erforderliche Aktualisierungen sind mit dem angebotenen jährlichen Preis abgegolten.

Das System muss darüber hinaus die Erstellung und Einbindung zusätzlicher oder individuell auf die Anforderungen der Stadt Dorsten zugeschnittener Lerninhalte ermöglichen. Entsprechende Leistungen dürfen nur bei Bedarf und nach vorheriger gesonderter Beauftragung durch die Stadt Dorsten erbracht werden.

8. Eigene und externe Lerninhalte

Administratoren und entsprechend berechnigte Autoren der Stadt Dorsten müssen eigene Lerninhalte erstellen, hochladen, ändern, veröffentlichen und archivieren können.

Mindestens folgende Dateiformate bzw. Inhaltsarten müssen unterstützt werden:

- PDF,
- Microsoft-Office-Dateien,
- Bilddateien,
- Audio- und Videodateien,
- HTML-Inhalte,
- SCORM-Inhalte,
- Verlinkungen auf externe Inhalte.

Das LMS muss marktübliche E-Learning-Standards unterstützen, insbesondere SCORM oder vergleichbare Standards.

Anbieterunabhängige Lernmodule müssen importiert, verwaltet und den Nutzenden zugeordnet werden können.

9. Pflichtschulungen und Lernpfade

Das LMS muss die Einrichtung und Verwaltung verpflichtender Schulungen und Unterweisungen ermöglichen.

Hierzu gehören insbesondere:

- individuelle oder gruppenbezogene Zuweisung,

- Festlegung von Bearbeitungsfristen,
- Festlegung von Wiederholungszyklen,
- automatische Erinnerungen,
- mehrstufige Eskalationsmöglichkeiten,
- Dokumentation der Durchführung,
- Wissenstests,
- Lesebestätigungen,
- Ausstellung von Zertifikaten oder Teilnahmebescheinigungen,
- revisionssichere Nachvollziehbarkeit der erforderlichen Nachweise.

Das System muss Lernpfade abbilden können, in denen unterschiedliche Lerninhalte und Veranstaltungsformate in einer festgelegten Reihenfolge miteinander verbunden werden.

Lernpfade müssen insbesondere für Onboarding, Pflichtschulungen und Qualifizierungsprogramme nutzbar sein.

10. Seminar- und Veranstaltungsverwaltung

Das LMS muss eine Verwaltung von Präsenz-, Online- und Hybridveranstaltungen ermöglichen.

Mindestens erforderlich sind:

- Erfassung von Veranstaltungsinformationen,
- Verwaltung von Einzelterminen und Terminserien,
- Angabe von Veranstaltungsort, Zeitraum, Zielgruppe und Kapazität,
- Anmeldung und Abmeldung durch die Nutzenden,
- konfigurierbare Genehmigungsworkflows,
- Wartelistenverwaltung,
- automatische Anmeldebestätigungen,
- automatische Erinnerungen,
- Benachrichtigungen bei Änderungen,
- Verwaltung von Teilnehmerlisten,
- nachträgliche Erfassung der Teilnahme,
- Versand oder Bereitstellung von Zertifikaten,
- Bereitstellung veranstaltungsbezogener Unterlagen,
- Export von Teilnehmerlisten und Veranstaltungsdaten.

Die Genehmigung von Fortbildungsanmeldungen soll über einen einfach nutzbaren digitalen Prozess erfolgen können. Der Genehmigungsworkflow muss für bestimmte Veranstaltungen oder Benutzergruppen deaktivierbar sein.

Das LMS muss die Übermittlung von Kalendereinträgen ermöglichen. Hierzu sollen Kalenderdateien oder eine geeignete Integration in Microsoft Outlook beziehungsweise Microsoft 365 unterstützt werden.

11. Auswertungen und Berichte

Das System muss Auswertungen insbesondere zu folgenden Punkten ermöglichen:

- zugewiesene Lernangebote,
- begonnene und abgeschlossene Lernangebote,
- ausstehende Pflichtschulungen,
- Fristüberschreitungen,

- Lernfortschritt,
- Testergebnisse,
- erworbene Zertifikate,
- Teilnahme an Veranstaltungen,
- Auslastung von Veranstaltungen,
- Benutzer- und Gruppenstatistiken.

Auswertungen müssen nach Rollen und Zuständigkeiten beschränkt werden können.

Datenexporte müssen in einem gängigen, weiter verarbeitbaren Format möglich sein.

12. Datenschutz und Ausschluss einer allgemeinen Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Der Auftragnehmer muss die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen gewährleisten.

Personenbezogene Daten dürfen grundsätzlich nur innerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums verarbeitet werden. Der Serverstandort und sämtliche eingesetzten Unterauftragnehmer sind im Angebot vollständig anzugeben.

Der Anbieter muss insbesondere folgende Unterlagen vorlegen:

- Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen,
- Angaben zum Hosting Standort,
- Angaben zu Unterauftragnehmern,
- Lösch- und Aufbewahrungskonzept,
- Datensicherungs- und Wiederherstellungskonzept,
- Berechtigungskonzept,
- Muster beziehungsweise Angaben zur Auftragsverarbeitung.

Das LMS darf nicht für eine allgemeine oder anlasslose Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Beschäftigten eingesetzt werden.

Personenbezogene Auswertungen dürfen nur erfolgen, soweit dies für die Durchführung und Dokumentation von Qualifizierungsmaßnahmen, Pflichtschulungen, Unterweisungen, Veranstaltungsanmeldungen oder vergleichbare dienstliche Zwecke erforderlich ist.

Das System muss konfigurierbare Lösch- und Aufbewahrungsfristen unterstützen. Nach Ablauf der jeweiligen Aufbewahrungsfrist müssen Daten automatisiert oder durch berechtigte Administratoren gelöscht beziehungsweise anonymisiert werden können.

Nach Beendigung des Vertrages sind sämtliche Daten der Stadt Dorsten vollständig in einem allgemein weiter verarbeitbaren Format herauszugeben. Anschließend sind die beim Auftragnehmer und seinen Unterauftragnehmern gespeicherten Daten nachweislich zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

Soweit das System Funktionen der künstlichen Intelligenz enthält, müssen diese deaktivierbar sein. Personenbezogene Daten oder Inhalte der Stadt Dorsten dürfen nicht zum Training allgemeiner oder anbieterübergreifender KI-Modelle verwendet werden.

13. Technische Anforderungen

Das LMS ist als Software-as-a-Service-Lösung bereitzustellen.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

- Hosting und Betrieb durch den Auftragnehmer,
- DSGVO-konformer Betrieb,
- browserbasierte Nutzung,
- Unterstützung der gängigen aktuellen Versionen von Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox und Safari,
- Nutzung auf Desktop-PCs, Notebooks, Tablets und Smartphones,
- responsives bzw. mobil nutzbares Design,
- verschlüsselte Datenübertragung,
- verschlüsselte Speicherung personenbezogener Daten,
- rollenbasierte Zugriffskontrolle,
- Protokollierung administrativer Zugriffe und Änderungen,
- regelmäßige Datensicherung,
- dokumentiertes Wiederherstellungsverfahren,
- regelmäßige Sicherheitsupdates und Fehlerbehebungen,
- Bereitstellung von Schnittstellen beziehungsweise standardisierten Import- und Exportmöglichkeiten,
- barrierefreie Gestaltung nach den für öffentliche Stellen geltenden Anforderungen, insbesondere unter Berücksichtigung der BITV NRW und der EN 301 549 in der jeweils maßgeblichen Fassung; das System muss mit gängigen assistiven Technologien, insbesondere Screenreadern, Braillezeilen sowie Vergrößerungs- und Spracherkennungssoftware, nutzbar sein.

Eine lokale Installation auf Servern der Stadt Dorsten oder eine Citrix-Kompatibilität ist nicht erforderlich.

14. Informationssicherheit und Verfügbarkeit

Der Anbieter muss ein angemessenes Informationssicherheitsniveau nachweisen.

Er muss insbesondere Angaben machen zu:

- Schutz der Daten bei der Übertragung und Speicherung,
- Zugriffs- und Berechtigungsschutz,
- Datensicherung,
- Notfallmanagement,
- Wiederherstellung,
- Schwachstellenmanagement,
- Sicherheitsupdates,
- Protokollierung,
- Umgang mit Sicherheitsvorfällen,
- Verfügbarkeit des Dienstes.

Die Verfügbarkeit des LMS richtet sich nach den in der Anlage „Service Level Agreement (SLA)“ festgelegten Anforderungen. Danach ist eine Onlinezeit mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98,5 % in der Zeit von 6:00 Uhr bis 23:00 Uhr sowie eine Betriebszeit mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98,5 % in der Zeit von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr zu gewährleisten. Im Übrigen gelten die in der Anlage festgelegten Regelungen zu den Service-Levels.

Geplante Wartungsarbeiten sind grundsätzlich außerhalb der üblichen Betriebszeiten durchzuführen und mindestens sieben Kalendertage vorher anzukündigen.

15. Service, Support und Wiederherstellungszeiten

Der Auftragnehmer muss einen deutschsprachigen fachlichen und technischen Support anbieten. Der Support muss mindestens über ein Online-Ticketsystem oder per E-Mail erreichbar sein. Zusätzlich ist ein telefonischer Support während der vereinbarten Servicezeiten anzubieten.

Der Auftragnehmer hat ein nachvollziehbares Service- und Supportkonzept vorzulegen, das insbesondere die Servicezeiten, die Einteilung von Störungen nach ihrer Kritikalität sowie verbindliche Reaktions- und Wiederherstellungszeiten enthält.

Für die Anwenderunterstützung sowie die Einteilung und Behandlung von Störungen gelten ergänzend die in der Anlage „Service Level Agreement (SLA)“ festgelegten Anforderungen. Die Anlage ist Bestandteil der Leistungsbeschreibung und verbindlich einzuhalten.

Die dort festgelegten Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten beginnen mit Zugang der Störungsmeldung während der allgemeinen Servicezeiten des Auftragnehmers und laufen ausschließlich während dieser Servicezeiten. Der Bieter hat seine allgemeinen Servicezeiten im Angebot verbindlich anzugeben.

Die in der Anlage „Service Level Agreement (SLA)“ festgelegten Störungskategorien sowie die jeweiligen Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten sind verbindliche Mindestanforderungen.

16. Implementierung und Projektorganisation

Der Auftragnehmer hat mit dem Angebot einen nachvollziehbaren Projekt- und Zeitplan einzureichen.

Dieser muss mindestens folgende Schritte enthalten:

- Projektaufstart,
- Anforderungs- und Konfigurationsphase,
- technische Einrichtung,
- Einrichtung der Benutzerverwaltung,
- Schnittstellenanbindung,
- Einrichtung der Rollen und Berechtigungen,
- Bereitstellung beziehungsweise Einrichtung der Lerninhalte,
- Systemtests,
- Schulungen,
- Pilotbetrieb,
- Produktivsetzung,
- Abnahme.

Die Inbetriebnahme soll möglichst innerhalb von sechs Monaten nach Auftragserteilung erfolgen. Sie muss spätestens neun Monate nach Auftragserteilung abgeschlossen sein, sofern Verzögerungen nicht nachweislich durch den Auftraggeber verursacht wurden.

Der Auftragnehmer benennt eine verantwortliche Projektleitung sowie eine geeignete Vertretung.

17. Schulungen

Vor der Produktivsetzung sind die von der Stadt Dorsten benannten Administratoren und weiteren Funktionsrollen zu schulen.

Die Schulungen müssen insbesondere folgende Gruppen berücksichtigen:

- Systemadministratoren,

- Autoren und Redakteure,
- Veranstaltungsorganisatoren,
- ggfs. Führungskräfte und Multiplikatoren.

Die Schulungen können nach Abstimmung online oder bei der Stadt Dorsten durchgeführt werden.

Der Auftragnehmer stellt deutschsprachige Schulungsunterlagen, Bedienungsanleitungen und geeignete digitale Hilfsmittel bereit.

Ziel der Schulungen ist es, die von der Stadt Dorsten benannten Personen in die Lage zu versetzen, die ihnen zugeordneten Funktionen des Lernmanagementsystems nach der Produktivsetzung eigenständig und sachgerecht zu nutzen.

Der Auftragnehmer hat mit dem Angebot ein Schulungskonzept einzureichen. Darin sind insbesondere darzustellen:

- die vorgesehenen Zielgruppen,
- die Schulungsinhalte,
- die Anzahl und Dauer der erforderlichen Schulungseinheiten,
- die vorgesehene maximale Teilnehmerzahl,
- das Schulungsformat,
- die bereitgestellten Schulungsunterlagen sowie
- gegebenenfalls erforderliche Vor- und Nachbereitungsleistungen.

Der Auftragnehmer bestimmt auf Grundlage des angebotenen Systems den zur Erreichung des Schulungsziels erforderlichen Umfang der Ersts Schulungen.

Sämtliche nach dem Schulungskonzept des Auftragnehmers für die Erstinbetriebnahme erforderlichen Schulungsleistungen sind im Preisblatt als verbindlicher Pauschalpreis auszuweisen. Eine zusätzliche Vergütung wegen eines vom Auftragnehmer zu niedrig kalkulierten Schulungsaufwands ist ausgeschlossen.

Darüber hinaus ist für später ggfs. erforderliche Schulungsleistungen ein verbindlicher Preis je zusätzlichem Schulungstag anzugeben. Zusätzliche Schulungstage werden ausschließlich bei Bedarf und nach vorheriger gesonderter Beauftragung durch die Stadt Dorsten abgerufen. Eine Mindestabnahmeverpflichtung besteht nicht.

18. Beratungsleistungen

Ergänzende Beratungsleistungen müssen bei Bedarf durch die Stadt Dorsten abgerufen werden können.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Unterstützung bei der Konfiguration,
- Unterstützung bei der Entwicklung von Lernpfaden,
- Beratung zur Einführung neuer Anwendungsbereiche,
- Unterstützung bei der Erstellung eigener Lerninhalte,
- Beratung zu Rollen- und Berechtigungskonzepten,
- Unterstützung bei organisatorischen Veränderungen.

Im Preisblatt ist ein verbindlicher Tagessatz für Beratungsleistungen auszuweisen.

Beratungsleistungen dürfen nur nach vorheriger schriftlicher Beauftragung durch die Stadt Dorsten erbracht und abgerechnet werden.

19. Preise und Preisblatt

Sämtliche für die vertragsgemäße Bereitstellung und Nutzung des angebotenen Lernmanagementsystems erforderlichen Kosten sind vollständig und verbindlich im Preisblatt anzugeben.

Folgende Positionen sind getrennt auszuweisen:

- einmalige Installations- und Bereitstellungskosten für bis zu 1.200 Benutzende,
- Kosten der für die Erstinbetriebnahme erforderlichen Schulungen,
- verbindlicher Preis je zusätzlichem Schultag,
- verbindlicher Preis je Beratungstag,
- Kosten für Hosting und Betrieb einschließlich der erforderlichen Nutzungsrechte für bis zu 1.200 Benutzende sowie der in Ziffer 7 festgelegten standardisierten Lernangebote pro Vertragsjahr,
- Kosten des Service- und Supportvertrages pro Vertragsjahr,
- ggfs. Kosten je zusätzlichem Benutzerkonto über 1.200 Benutzende hinaus.

In den Installations- und Bereitstellungskosten müssen alle für die erstmalige Inbetriebnahme erforderlichen Leistungen enthalten sein. Hierzu gehören insbesondere die technische Einrichtung und Konfiguration des Systems, die Einrichtung der Benutzerverwaltung und der vereinbarten Schnittstellen, die Durchführung der Systemtests sowie die Unterstützung bei der Produktivsetzung.

Die Kosten der für die Erstinbetriebnahme erforderlichen Schulungen sind als Gesamtpreis auszuweisen. Darüber hinaus ist ein verbindlicher Preis je zusätzlichem Schultag anzugeben.

Zusätzliche Schulungs- und Beratungsleistungen werden ausschließlich bei Bedarf und nach vorheriger gesonderter Beauftragung durch die Stadt Dorsten abgerufen. Eine Mindestabnahmeverpflichtung besteht nicht. Abgerechnet werden ausschließlich die tatsächlich beauftragten und erbrachten Leistungen auf Grundlage der im Preisblatt angegebenen verbindlichen Tagessätze.

Zusätzliche Benutzerkonten über den im Grundpreis enthaltenen Umfang von 1.200 Benutzenden hinaus werden ausschließlich bei Bedarf und nach vorheriger gesonderter Beauftragung durch die Stadt Dorsten abgerufen. Eine Mindestabnahmeverpflichtung besteht nicht. Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage des im Preisblatt angegebenen verbindlichen Preises je zusätzlichem Benutzerkonto und Vertragsjahr. Für angebrochene Vertragsjahre erfolgt die Abrechnung zeitanteilig. Diese Position fließt nicht in den Gesamtwertungspreis ein.

Die Position „Hosting und Betrieb“ muss sämtliche für die reguläre Nutzung und den technischen Betrieb des Lernmanagementsystems erforderlichen Leistungen umfassen. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung der Software, die erforderlichen Nutzungsrechte für bis zu 1.200 Benutzende, das Hosting, der technische Betrieb, Datensicherungen, Sicherheits- und Softwareupdates, die laufende Systempflege sowie die Bereitstellung und Aktualisierung der in dieser Leistungsbeschreibung festgelegten Standardlernangebote, soweit diese Leistungen nicht ausdrücklich dem Service- und Supportvertrag zugeordnet sind.

Die Position „Service- und Supportvertrag“ umfasst insbesondere die vereinbarten fachlichen und technischen Supportleistungen, die Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen sowie die Einhaltung der festgelegten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.

Der Bieter hat die Abgrenzung zwischen den Positionen „Hosting und Betrieb“ und „Service- und Supportvertrag“ im Preisblatt nachvollziehbar zu erläutern. Mehrfach- oder Doppelansätze für dieselbe Leistung sind unzulässig.

Schulungs- und Beratungsleistungen dürfen nur nach vorheriger Beauftragung durch die Stadt Dorsten erbracht und abgerechnet werden. Ein Schulungs- bzw. Beratungstag entspricht acht Zeitstunden. Vor- und Nachbereitungszeiten sowie sämtliche Neben- und Reisekosten sind in den jeweiligen Tagessatz einzurechnen.

Sämtliche Nebenkosten, insbesondere Reise-, Übernachtungs-, Kommunikations- und sonstige Betriebskosten, sind in die jeweiligen Preise einzurechnen. Für Leistungen, die zur Erfüllung der ausgeschriebenen Mindestanforderungen erforderlich sind, aber nicht gesondert im Preisblatt ausgewiesen werden, kann keine zusätzliche Vergütung verlangt werden.

20. Vertragslaufzeit und Preisbindung

Der für die Angebotswertung maßgebliche Betrachtungszeitraum beträgt 48 Monate.

Der Vertrag beginnt mit der Zuschlagserteilung. Die Implementierungsphase beginnt nach Zuschlagserteilung. Die Betriebs- und Nutzungsphase beginnt mit der Abnahme und Produktivsetzung des Systems und hat eine Mindestlaufzeit von 48 Monaten.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich die Betriebs- und Nutzungsphase jeweils um weitere zwölf Monate, sofern der Vertrag nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Die im Angebot angegebenen Preise sind für die Mindestlaufzeit von 48 Monaten verbindlich. Eine automatische Preisanpassung ist nicht vorgesehen.

21. Referenzen und Eignungsnachweise

Der Anbieter hat mindestens drei vergleichbare Referenzprojekte aus den letzten drei Jahren anzugeben.

Mindestens eine Referenz soll sich auf den Einsatz des angebotenen oder eines vergleichbaren Lernmanagementsystems bei einer öffentlichen Verwaltung oder einer vergleichbaren öffentlichen Einrichtung beziehen.

Zu den Referenzen sind mindestens anzugeben:

- Auftraggeber,
- Leistungsumfang,
- Anzahl der Nutzenden,
- Zeitpunkt der Einführung,
- Dauer des bisherigen Betriebs,
- Ansprechpartner, soweit die Weitergabe zulässig ist.

22. Mit dem Angebot einzureichende Unterlagen

Mit dem Angebot sind mindestens einzureichen:

- vollständig ausgefülltes Preisblatt,
- vollständig ausgefüllter Fragenkatalog,
- Projekt- und Zeitplan,
- Beschreibung des angebotenen Lizenzmodells,
- Service- und Supportkonzept,
- Angaben zu Reaktions- und Wiederherstellungszeiten,
- Datenschutz- und Sicherheitskonzept,
- technische und organisatorische Maßnahmen,
- Hosting- und Unterauftragnehmerangaben,

- Lösch- und Aufbewahrungskonzept,
- Datensicherungs- und Wiederherstellungskonzept,
- Rollen- und Berechtigungskonzept,
- Beschreibung der Benutzer- und Schnittstellenanbindung,
- Übersicht der enthaltenen Lerninhalte,
- Referenzen,
- ggfs. Nachweise zur Barrierefreiheit.

23. Präsentation und Testzugang

Nach Abschluss der formalen und fachlichen Prüfung der Angebote kann die Stadt Dorsten Bieter zu einer Präsentation bzw. Systemdemonstration einladen.

Die Präsentation dient ausschließlich der Überprüfung und Plausibilisierung der im Angebot und im Fragenkatalog gemachten Angaben, insbesondere zu einzelnen B-Kriterien. Sie stellt kein eigenständiges Zuschlagskriterium dar. Zusätzliche Qualitätspunkte können durch die Präsentation nicht erworben werden.

Soweit eine Präsentation durchgeführt wird, legt die Stadt Dorsten vorab fest, welche Funktionen bzw. B-Kriterien vorzuführen sind. Die eingeladenen Bieter erhalten hierzu einheitliche Vorgaben, insbesondere zu den darzustellenden Anwendungsfällen, zur Dauer und zu den organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen.

Kann eine im Angebot als vorhanden bezeichnete und bewertete Funktion im Rahmen der Präsentation nicht oder nicht im zugesicherten Umfang nachvollziehbar dargestellt werden, wird die Bewertung des betreffenden B-Kriteriums auf Grundlage des in den Vergabeunterlagen veröffentlichten Bewertungsmaßstabs entsprechend korrigiert. Vor einer solchen Korrektur erhält der Bieter Gelegenheit zur Erläuterung.

Wird keine Präsentation durchgeführt, erfolgt die Bewertung ausschließlich auf Grundlage der eingereichten Angebotsunterlagen und Nachweise.

Die Stadt Dorsten kann ergänzend einen zeitlich befristeten Testzugang bzw. eine Testumgebung mit geeigneten Testkonten verlangen. Die Präsentation und die Bereitstellung einer ggfs. angeforderten Testumgebung sind mit dem Angebotspreis abgegolten.

24. Wertung der Angebote

A-Kriterien sind zwingend zu erfüllende Mindestanforderungen. Die Nichterfüllung eines A-Kriteriums führt zum Ausschluss des Angebots.

B-Kriterien werden im Rahmen der Qualitätswertung mit Punkten bewertet. Für die Qualitätswertung können entsprechend dem Fragenkatalog insgesamt maximal 100 Qualitätspunkte erreicht werden.

Für die Preiswertung können maximal 100 Preispunkte erreicht werden. Für die Preiswertung wird der über den Wertungszeitraum von 48 Monaten ermittelte Gesamtwertungspreis einschließlich aller wertungsrelevanten Leistungen zugrunde gelegt.

Der niedrigste wertbare Gesamtwertungspreis erhält 100 Preispunkte. Ein fiktives Angebot mit dem doppelten niedrigsten wertbaren Gesamtwertungspreis erhält 0 Preispunkte. Für Gesamtwertungspreise zwischen diesen beiden Werten werden die Preispunkte linear interpoliert. Angebote, deren Gesamtwertungspreis über dem doppelten niedrigsten wertbaren Gesamtwertungspreis liegt, erhalten 0 Preispunkte.

Die Gewichtung beträgt 60 Prozent für den Preis und 40 Prozent für die Qualität.

Die **Gesamtpunktzahl** wird nach folgender Formel ermittelt:

$$\text{Gesamtpunktzahl} = 0,60 \times \text{Preispunkte} + 0,40 \times \text{Qualitätspunkte}$$

Es können maximal 100 Gesamtpunkte erreicht werden. Den Zuschlag erhält das wirtschaftlichste wertbare Angebot mit der höchsten Gesamtpunktzahl.

Eine gegebenenfalls durchgeführte Präsentation oder Systemdemonstration dient ausschließlich der Überprüfung und Plausibilisierung der im Fragenkatalog gemachten Angaben und führt nicht zur Vergabe zusätzlicher Qualitätspunkte.

Bei Punktgleichheit erhält das Angebot mit der höheren Qualitätsbewertung den Vorrang. Besteht weiterhin Punktgleichheit, entscheidet der niedrigere Gesamtwertungspreis.

Anlage zur Leistungsbeschreibung Service Level Agreement (SLA) - Lernmanagementsystem

Anwenderunterstützung

Der Auftragnehmer bietet während der Servicezeiten Unterstützung im Zusammenhang mit funktionalen Aspekten der Software an.

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Auftraggeber fachlich und technisch qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Auftraggeber mit der Bearbeitung von Anfragen der Software beauftragt ist. Der Auftraggeber ist verpflichtet, nur über dieses Personal Anfragen zu stellen.

Störungskategorien SLA

Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten beginnen mit Zugang der Störungsmeldung während der allgemeinen Servicezeiten des Auftragnehmers und laufen ausschließlich während dieser Servicezeiten.

Reaktion bedeutet, dass der Auftraggeber erkennen kann, welcher Mitarbeiter des Auftragnehmers die Störungsmeldung angenommen hat.

Der Zugang der Störungsmeldung erfolgt grundsätzlich über das Supportsystem des Auftragnehmers.

KATEGORIE	ERLÄUTERUNG	REAKTION	FEHLERBEHEBUNG
<i>KATEGORIE 1 BETRIEBS- VERHINDERNDE STÖRUNG</i>	Die Störung beruht auf einem Fehler der Software, der die Nutzung der Software unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Auftraggeber kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.	1 Stunde	4 Stunden, ggf. durch Umgehungslösung
<i>KATEGORIE 2 BETRIEBS- BEHINDERNDE STÖRUNG</i>	Die Störung beruht auf einem Fehler der Software, der die Nutzung der Software durch den Auftraggeber mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung der Software führen.	8 Stunden	8 Kalendertage, ggf. durch Umgehungslösung

Betriebszeiten

Es werden folgende Verfügbarkeiten gewährleistet:

LEISTUNG	VERFÜGBARKEIT
-----------------	----------------------

ONLINEZEIT	98,5% in der Zeit von 06.00 Uhr bis 23.00 Uhr
BETRIEBSZEIT	98,5% in der Zeit von 08.00 Uhr bis 20.00 Uhr

Vertragsstrafen:

Nichteinhaltung vereinbarter Wiederherstellungszeiten:

Sofern der Auftragnehmer nicht innerhalb der festgelegten Wiederherstellungszeiten die Funktionalität des Systems wiederherstellen kann, ist eine Vertragsstrafe i.H.v. 5 % der monatlichen Betriebskosten / vergangenen Werktag an den Auftraggeber zu entrichten.

Nichteinhaltung vereinbarter Betriebszeiten:

Sofern der Auftragnehmer nicht die vereinbarten Betriebszeiten gewährleisten kann, ist eine Vertragsstrafe in Höhe der Differenz zu der tatsächlichen Verfügbarkeit der monatlichen Betriebskosten an den Auftraggeber zu entrichten.