
ESH/6-2 2026-19

**„Beratungsleistungen im Bereich Robotic Process Automation (RPA) –
UiPath“**

Allgemeine Leistungsbeschreibung (ALB)

Inhalt

Präambel.....	2
1. Vorbemerkungen	2
1.1. Ausgangssituation.....	2
1.2. Zielsetzung.....	2
2. Leistungsinhalte der Ausschreibung.....	2
2.1. Beratung im RPA-Umfeld	2
2.2. Entwicklung von Automatisierungslösungen.....	3
2.3. Wartung und Weiterentwicklung bestehender Automatisierungen.....	3
2.4. Supportleistungen.....	3
2.5. Abstimmung und Zusammenarbeit	3
2.6. Dokumentation	3
3. Rahmenbedingungen	4
3.1. Personalwechsel.....	4
3.2. Form der Leistungserbringung	4
3.3. Datenschutz / Verschwiegenheit	4

Präambel

Alle in dieser Allgemeinen Leistungsbeschreibung (ALB) formulierten Anforderungen sind Mindestanforderungen (Ausschlusskriterien / A-Kriterien). Bei Nichterfüllung erfolgt der Ausschluss vom Verfahren.

Die bietende Partei muss im Rahmen des Angebots klar darstellen, wie die angebotene Leistung alle in dieser ALB definierten Anforderungen erfüllt.

1. Vorbemerkungen

1.1. Ausgangssituation

Das Essener Systemhaus (ESH) als eigenbetriebsähnliche Einrichtung und IT-Dienstleister der Stadt Essen setzt bereits Automatisierungslösungen im Bereich Robotic Process Automation (RPA) ein.

Hierbei wird die Plattform UiPath verwendet, um Geschäftsprozesse innerhalb der Stadtverwaltung sowie bei Beteiligungsunternehmen des Konzerns Stadt Essen zu optimieren.

Die bestehenden Automatisierungen betreffen unterschiedliche Fachverfahren und Querschnittsprozesse und werden kontinuierlich gewartet und weiterentwickelt.

Zur Sicherstellung des weiteren Ausbaus sowie des stabilen Betriebs der bestehenden Systemlandschaft beabsichtigt die Auftraggeberin den Abschluss einer Rahmenvereinbarung über Beratungsleistungen im Bereich RPA.

1.2. Zielsetzung

Ziel der Ausschreibung ist die flexible Beauftragung von Beratungsleistungen zur Unterstützung bei

- der Entwicklung neuer RPA-Lösungen.
- der Weiterentwicklung bestehender Automatisierungen.
- der Wartung und Fehlerbehebung bestehender Software-Roboter.
- der fachlichen und technischen Beratung im Umfeld der Plattform UiPath.

Der Schwerpunkt liegt auf der Umsetzung von Automatisierungsprojekten, die durch die Auftraggeberin identifiziert, beschrieben (z. B. in Form von Klickstrecken) und vorab hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit bewertet wurden.

Die Beauftragung erfolgt bedarfsorientiert im Rahmen eines Abrufkontingents.

2. Leistungsinhalte der Ausschreibung

2.1. Beratung im RPA-Umfeld

- Fachliche und technische Beratung zu Automatisierungspotenzialen
- Unterstützung bei der Analyse und Strukturierung von Prozessen
- Beratung zu Best Practices im Einsatz von UiPath
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung der bestehenden Automatisierungslandschaft

2.2. Entwicklung von Automatisierungslösungen

- Umsetzung von Automatisierungen auf Basis vorgegebener Prozessbeschreibungen
- Integration von Schnittstellen zu Fachverfahren und Drittsystemen, insbesondere in folgenden Systemumgebungen:
 - Fachverfahren der öffentlichen Verwaltung
 - Datenbanksysteme (z. B. Microsoft SQL Server)
 - Webanwendungen und Portale
 - Office-Anwendungen (z. B. Microsoft Excel, Outlook)
 - Datei- und Dokumentenmanagementsysteme
- Die konkrete Systemlandschaft wird durch die Auftraggeberin im Rahmen der jeweiligen Beauftragung spezifiziert.
- Durchführung von Tests sowie Unterstützung bei der Produktivsetzung

2.3. Wartung und Weiterentwicklung bestehender Automatisierungen

- Analyse und Behebung von Fehlern
- Anpassung bestehender Automatisierungen bei Änderungen von Prozessen oder Systemen
- Optimierung hinsichtlich Stabilität und Performance
- Pflege und Aktualisierung bestehender Lösungen

2.4. Supportleistungen

Bei Fehlermeldungen durch die Auftraggeberin gilt folgendes Vorgehen:

- Entgegennahme der Meldung (z. B. per E-Mail)
- Erste Reaktion auf eine Fehlermeldung erfolgt innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten und Reaktionszeiten.
- Durchführung einer ersten Fehleranalyse und Einschätzung der Komplexität
- Mitteilung eines Zieltermins zur Fehlerbehebung inkl. Aufwandsschätzung
- Die Fehlerbehebung erfolgt innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten und Wiederherstellungszeiten gemäß den festgelegten Prioritäten.

Die Auftraggeberin unterstützt den Auftragnehmer bei Bedarf durch Bereitstellung notwendiger Informationen.

2.5. Abstimmung und Zusammenarbeit

- Enge Abstimmung mit den verantwortlichen Projektleitungen/Ansprechpartnern beim ESH
- Teilnahme an Abstimmungs- und Projektterminen
- Transparente Kommunikation über Fortschritt, Risiken und Abhängigkeiten

2.6. Dokumentation

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle Leistungen nachvollziehbar zu dokumentieren, insbesondere:

- Technische Dokumentation der Automatisierungen
- Beschreibung der implementierten Prozesse
- Dokumentation von Änderungen und Fehlerbehebungen

Alle Dokumente sind in gängigen Formaten (insbesondere MS Office) bereitzustellen.

3. Rahmenbedingungen

3.1. Personalwechsel

Ein Austausch von eingesetztem Personal bedarf der Zustimmung der Auftraggeberin. Ersatzpersonal muss mindestens gleichwertig qualifiziert sein.

3.2. Form der Leistungserbringung

Die Auftraggeberin bestimmt die Form der Leistungserbringung. Dabei erfolgt die Leistungserbringung üblicherweise remote.

Die Leistungserbringung ist nach Bedarf/Notwendigkeit und Vorgabe der Auftraggeberin auch vor Ort in den Räumlichkeiten des Essener Systemhauses, Kruppstr. 82-100, ETEC-Carrée, 45145 Essen oder bei einem Kunden des Essener Systemhauses auf dem Gebiet der Stadt Essen zu erbringen. In diesen Fällen, bei geplanten Vor-Ort-Terminen, findet vorab eine rechtzeitige Abstimmung zwischen Auftraggeberin und Auftragnehmer statt.

Die Auftraggeberin teilt die Form der Leistungserbringung der auftragnehmenden Partei zuvor mündlich oder in Textform (z. B. E-Mail) mit und spricht den Termin in Textform oder telefonisch ab. Die Leistungserbringung erfolgt unter der Woche (Montag – Freitag), ausgenommen bundeseinheitliche sowie nordrhein-westfälische Feiertage.

Die gesamte Kommunikation zwischen der auftragnehmenden Partei und der Auftraggeberin ist mündlich und schriftlich in deutscher Sprache zu führen. Ebenso sind mögliche von der auftragnehmenden Partei an die Auftraggeberin zu übergebenden Unterlagen in deutscher Sprache abzufassen.

3.3. Datenschutz / Verschwiegenheit

Die Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und dem Datenschutzgesetz Nordrhein-Westfalen (DSG NRW) muss sichergestellt sein. Ebenso müssen die Regelungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten entsprechend der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten werden.

Alle dem Auftragnehmer zugänglichen Daten sind nur für die Erfüllung seines Auftrags bestimmt und dürfen nicht an Dritte übermittelt werden. Er*sie verpflichtet sich zur Geheimhaltung aller Betriebs- und Geschäftsvorgänge, die ihm*ihr während seiner*ihrer Tätigkeit bekannt werden. Er*sie haftet für seine*ihre Mitarbeitenden bzw. Erfüllungsgehilfen.

Werden der Auftraggeberin Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen bekannt, wird sie diese zur Anzeige bringen und die strafrechtliche Verfolgung anstreben.