

## Wie Sie Ihre IT-Ausschreibung aufbauen und welche Punkte Sie dabei unbedingt beachten sollten!

Wenn Unternehmen vor der Aufgabe stehen, IT-Ausschreibungen durchzuführen, werden in diese Projekte nicht selten große Erwartungen gesetzt. Die häufigsten Ziele der Ausschreibung, nämlich Kosten einzusparen und Prozesse zu optimieren, wirken sich schließlich nicht nur auf die IT-Abteilung, sondern in hohem Maße auf das gesamte Unternehmen aus. Doch Fallstricke gibt es viele, gerade, wenn man mit dem Ausschreibungsprozess nicht vertraut ist. Fehlende Bestimmungen und Informationen in den Ausschreibungsunterlagen (Request for Proposal/RfP) führen nicht selten zu einem enormen Mehraufwand und gefährden den Projekterfolg.

microfin bietet mit diesem Dokument eine **Hilfestellung für die Erstellung einer IT-Ausschreibung**. Es ersetzt jedoch nicht die Beratung und Unterstützung, die Sie in einem Ausschreibungsprojekt mit erfahrenen IT-Beratern erleben. Sie finden hier eine Übersicht über die **wichtigsten Punkte in einem RfP, beispielhaft für die Ausschreibung von Managed IT Services**.

### 1. Einleitung

In diesem Kapitel des RfP geht es darum, grundsätzliche Informationen zur Ausschreibung und zum Auftraggeber zu vermitteln. Wichtig: Je präziser die übergeordneten Ziele und die Kernmotivation zusammengefasst sind, desto klarer wird für den Dienstleister, wie der Erfolg des Projektes definiert ist und somit auch, wie er sein Angebot gestalten muss.

- 1.1. Ausschreibungsgegenstand
- 1.2. Ausschreibendes Unternehmen
- 1.3. Ausschreibungsprojekt
- 1.4. Mit der Ausschreibung verbundene Erwartungshaltung des Auftraggebers
- 1.5. Ziele der Ausschreibung

### 2. Teilnahmebedingungen

Das Kapitel "Teilnahmebedingungen" beschreibt den genauen Ablauf der Ausschreibung inklusive konkreter Termine bis zum Tag der Vergabeentscheidung. Auch Ansprechpartner auf Auftraggeber-Seite sowie sämtliche Rahmenbedingungen werden hier dargestellt.

- 2.1. Empfangsbestätigung
- 2.2. Ansprechpartner während der Ausschreibung
- 2.3. Zeitlicher Ablauf der Ausschreibung
- 2.4. Fragen der Anbieter zum RfP und Bieterkonferenz
- 2.5. Abgabetermin und Form für das Angebot
- 2.6. Beauty Contest

- 2.7. Due Diligence
- 2.8. BAFO und Vergabeentscheidung
- 2.9. Änderungsvorbehalt der Ausschreibung
- 2.10. Angebotsbindung und Anerkenntnis der Teilnahmebedingungen
- 2.11. General- und Subunternehmer-Konstellationen
- 2.12. Kaufmännische Rahmenbedingungen
- 2.13. Rechtliche Rahmenbedingungen der Ausschreibung

### **3. IST-Darstellung**

In diesem Abschnitt geht es um die Darstellung der Ausgangssituation und die derzeitige technische Realisierung beim Auftraggeber. Die IST-Darstellung ist deshalb wichtig, weil sie dem Dienstleister erlaubt, seine Standard-Konzepte auf die Kundensituation zuzuschneiden. Je umfangreicher diese Darstellung ist, desto eher findet man sie als Anlage zum RfP.

### **4. Anzubietende Leistungen für die Managed IT Services**

In diesem Kapitel des RfP werden das Service-Modell und die anzubietenden Leistungen beschrieben. Letztere setzen sich aus Service-Katalog und Service Level Agreements zusammen.

Wichtig zu wissen: Die anzubietenden Leistungen im Service-Katalog umfassen funktionale und ggfs. technische Anforderungen, Service- und Leistungsprozessanforderungen, Einschränkungen und Rahmenbedingungen sowie Zuständigkeiten. Außerdem sollten in diesem Kapitel auch rechtliche (bspw. MaRisk) und buchhalterische Anforderungen (bspw. Entscheidung Finance oder Operate Lease) beschrieben werden. Ergänzend zum Service-Katalog werden Service Level Agreements (SLA) inklusive Pönalen bestimmt, also festgelegte Qualitätsanforderungen an die Leistungen aus dem Servicekatalog und Vertragsstrafen, wenn SLA nicht erbracht werden.

Service-Katalog und SLA werden dem RfP häufig als Anlage beigelegt.

- 4.1. Security- und Notfall-Vorgaben, gesetzliche Rahmenbedingungen und Risiko-Management
- 4.2. Servicedesign
- 4.3. Anzubietende Leistungen
- 4.4. Transitionsleistungen
- 4.5. Übergreifende Beistellungen und Mitwirkungen des Auftraggebers

## 5. Zu vereinbarendes Preismodell und abzugebende Preise für die Managed IT Services

Vorgaben hinsichtlich des Preismodells sowie Abnahmemengen und Zahlungsbedingungen werden in diesem Kapitel beschrieben.

Wir empfehlen ausschreibenden Unternehmen, ein Preismodell vorzugeben. Durch diese Vorgabe können Leistungen auf den eigenen Bedarf sinnvoll zugeschnitten und der Leistungsbezug möglichst einfach gehalten werden. Ein weiterer wesentlicher Vorteil liegt in der Sicherstellung der Vergleichbarkeit der Angebote. Ein gutes Preismodell kann darüber hinaus Verhandlungspositionen in den Preisverhandlungen mit den Dienstleistern aufdecken helfen.

- 5.1. Preismodell (Konzept des Preismodells, Preisstellung, Preiserhebungstabelle)
- 5.2. Mengengerüst und Mindestabnahmemengen
- 5.3. Preiserhebung
- 5.4. Zahlungsbedingungen

## 6. Zu vereinbarendes Vertragsmodell für die Managed IT Services

In diesem Abschnitt wird das Vertragsmodell, das der Auftraggeber vorsieht, näher beschrieben. In der Regel empfehlen wir eine mehrstufige Architektur, bestehend aus Rahmenvertrag mit allgemeinen Regelungen und dazu definierten Leistungsscheinen, welche sinnvolle Bündel von Services bilden und beschreiben. Damit werden Redundanzen vermieden und Anpassungen des Vertrags über die Vertragslaufzeit vereinfacht.

Zudem wird in diesem Abschnitt das Vorgehen zur Abstimmung von Rahmenvertrag und/oder Einzelverträgen vorgegeben.

- 6.1. Vertragsarchitektur
- 6.2. Vertragsentwürfe und Ausschluss der AGB
- 6.3. Vertragspartner
- 6.4. Vertragsdauer
- 6.5. Leistungsempfänger
- 6.6. Leistungsorte („Shoring-Modell“)
- 6.7. Generalunternehmerschaft
- 6.8. Steuerung der Zusammenarbeit, Eskalationsverfahren („Governance-Modell“)

## 7. Assetübernahme (Hardware)

An dieser Stelle des RfP kann bereits darauf aufmerksam gemacht werden, wenn z.B. Hardware an den neuen Provider veräußert werden soll.

## 8. Anlagen

In den Anlagen finden sich u.a. vorgegebene Formulare für die Teilnahme am RfP, wie z.B. die Angebotserklärungstabelle des Anbieters und die Preiserhebungstabelle. Daneben finden sich hier die IST-Darstellung der Services (s. 3.), der Service-Katalog (s. 4) sowie Service Level Agreements und Pönalen (s. 4). Auch gesetzliche Bestimmungen können als Anlage beigefügt werden.

Der Grund für die Auslagerung der oben genannten Dokumente in die Anlagen liegt auf der Hand: Auf diese Art und Weise können Dokumente thematisch gegliedert nach bestimmten Personenkreisen bearbeitet werden. Während der RfP selbst eine Übersicht über alle Aspekte des Vorhabens enthält, finden sich in den Anlagen die weiteren Details, z.B. Dokumente für den Bereich Finance (wie die Preiserhebungstabelle) oder die Technik (wie Service-Katalog und SLA).

### microfin – einfach gut beraten

Abschließend raten wir Ihnen, im RfP detailliert all das zu beschreiben, was Sie von den Dienstleistern erwarten. Nur so ist sichergestellt, dass die erwarteten Leistungen auch tatsächlich im Angebot der Dienstleister berücksichtigt werden. Detaillierte Vorstellungen und Beschreibungen helfen Ihnen darüber hinaus, während des Auswahlprozesses die Steuerung über Ihre Ausschreibung zu behalten.

Benötigen Sie Unterstützung bei der Durchführung Ihrer IT-Ausschreibung? Wir haben mehr als 100 Ausschreibungen unterschiedlichster Art und Größe erfolgreich begleitet und stellen Ihnen gerne unsere Erfahrung, bewährte Tools und Best Practices zur Verfügung. Sprechen Sie uns an!

### Ihre Ansprechpartner:

#### **Branimir Brodnik**

microfin Unternehmensberatung GmbH

M +49 (0) 172 69 800 10  
T +49 (0) 6172 17763 101  
E [b.brodnik@microfin.de](mailto:b.brodnik@microfin.de)  
W [www.microfin.de](http://www.microfin.de)

#### **Michael Wendt**

microfin Unternehmensberatung GmbH

M +49 (0) 172 69 800 20  
T +49 (0) 6172 17763 120  
E [m.wendt@microfin.de](mailto:m.wendt@microfin.de)  
W [www.microfin.de](http://www.microfin.de)