



Fehler! Unbekannter Name für Dokument-Eigenschaft.

Bundesagentur für Arbeit
BA-Service-Haus – GB 1 Einkauf

Mein Zeichen: 1731 / 1212-16-47733
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: [REDACTED]
Durchwahl: 0911 179- [REDACTED]
Telefax: 0911 179- [REDACTED]
E-Mail: [Service-Haus.Einkauf-1\[-
Dienstleistungen@arbeitsagentur.de](mailto:Service-Haus.Einkauf-1[-Dienstleistungen@arbeitsagentur.de)

Datum: 01.09.2016

1. An
alle potentiellen Bewerber
zum nachstehenden Vergabeverfahren

Aufforderung zur Abgabe eines Teilnahmeantrages;
hier: 1212-16-47733 „Serious Games“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich beabsichtige, die in den hier zur Verfügung stehenden Vertragsunterlagen näher bezeichneten Leistungen nach den Bestimmungen der Vergabe- und Vertragsordnung für Leistungen – ausgenommen Bauleistungen – Teil A (VOL/A) im Wege einer **Freihändigen Vergabe mit Teilnahmewettbewerb** zu vergeben.

Sofern Sie sich am Wettbewerb beteiligen wollen, bitte ich um Abgabe eines Teilnahmeantrages zu den nachstehenden Bedingungen.

- **Ablauf der Teilnahmefrist** 21.09.2016
- **Art, Umfang und Ort (Empfänger) der Leistungen, Bestimmungen zur Ausführungsfrist sowie alle sonstigen für die Abgabe eines Teilnahmeantrages relevanten Angaben sind den Teilnahmeunterlagen zu entnehmen.**

Beachten Sie bitte bei der Erstellung Ihres Teilnahmeantrages unbedingt die „Bewerbungsbedingungen“ (Teil A der Vergabeunterlagen).

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

gez. [REDACTED]

Postanschrift
BA-Service-Haus
Regensburger Straße 104 - 106
90478 Nürnberg

Bankverbindung
BA-Service-Haus
Bundesbank
BLZ 76000000
Kto.Nr 76001617
BIC MARKDEF176
IBAN DE5076000000076001617

Öffnungszeiten
Warenannahme
Mo – Do 7:30 – 15:00
Fr 7:30 – 11:30
() Altbau () Neubau

Lieferanschrift
Warenannahme
Regensburger Straße 104
Anfahrt über Weddigenstraße
bis max. 20 t Gesamtgewicht
befahrbar

Rechnungs-/Postanschrift
Heusadresse
Regensburger Straße 106
90478 Nürnberg

Internet
www.arbeitsagentur.de



B. Eignungsanforderungen

**„Erstellung eines Serious Game in
App-Form für die Rekrutierung von
Nachwuchskräften“**



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines zu den Eignungsanforderungen	3
2.	Eignungsanforderungen	4
3.	Beschaffungsanlass	5
3.1	Darstellung des Unternehmens.....	6
2.2	Unternehmensreferenzen	7
2.3	Mitarbeiterqualifikation	8



1. Allgemeines zu den Eignungsanforderungen

Bevor eine fachliche Bewertung (siehe Teil B - Leistungsbeschreibung) der Angebote erfolgen kann, wird eine Prüfung der Bieterreignung, d. h. eine Prüfung der Leistungsfähigkeit, der Fachkunde und der Zuverlässigkeit durchgeführt.

Der künftige Auftragnehmer muss über umfangreiche Erfahrung ähnlicher Projekte - wie in der Leistungsbeschreibung dargestellt - verfügen. Dies betrifft sowohl die Größe des Projekts, die Vorgehensweise und Durchführung sowie den fachlichen und technischen Rahmen. Die diesbezüglichen Kompetenzen sind durch entsprechende Referenzen nachzuweisen.

Die BA weist an dieser Stelle explizit darauf hin, dass die Bewerber die Anforderungen sorgfältig und umfassend zu bearbeiten und die Fragen detailliert zu beantworten haben. Fehlende Informationen und mangelnde Vergleichbarkeit gehen in die Prüfung der Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit mit ein und führen zum Punktabzug.



2. Eignungsanforderungen

Mit "A" beginnende Nummerierungen stellen so genannte Ausschlusskriterien dar und sind ausschließlich mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten. Die Nichterfüllung dieser Kriterien führt zum Ausschluss des Angebotes vom Vergabeverfahren.

Mit "B" beginnende Nummerierungen beziehen sich auf so genannte Bewertungskriterien. Alle Kriterien sind jeweils unter der angegebenen Nummer schriftlich zu beantworten.



3. Beschaffungsanlass

Um sich bei den Zielgruppen für die Nachwuchsrekrutierung (Schulabsolventinnen und -absolventen, Studierende) als attraktive Arbeitgeberin zu positionieren, möchte die BA innovative, kreative Wege beschreiten.

Da für diese, oft unter dem Begriff Generation Y zusammengefassten Altersgruppe Internet und Smartphones zentrale Orte der Informationssuche sind, erlaubt die Bereitstellung einer App einen direkten und unmittelbaren Zugang zur Zielgruppe.

Hierzu soll ein Serious-Game entwickelt werden, mit dem sich potentielle Bewerberinnen und Bewerber einen Einblick in Aufgaben und die Tätigkeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BA verschaffen können.

Als Grundlage werden die Inhalte der Startwoche der HdBA zur Verfügung gestellt.

Die Vergabe umfasst die gesamte App-Entwicklung bis zur Veröffentlichung.

Meilensteine sind dabei insbesondere

- die Zielgruppenanalyse und Entwicklung der Spielidee,
- die Konzeptentwicklung sowie
- die Programmierung und Umsetzung des Serious Game in App-Form.

Darüber hinaus sind der technische Support und die Aktualisierung für die nächsten zwei Jahre zu gewährleisten.

Das Spiel soll zunächst für Android Phones und iOS zur Verfügung gestellt werden, mittelfristig auch für Windows Phone 10 .



3.1 Darstellung des Unternehmens

B1 Bitte stellen Sie Ihr Unternehmen / Bietergemeinschaft / Generalunternehmer / Subunternehmen und Ihr Leistungsportfolio bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand kurz dar.

Beschreiben Sie alle Subunternehmen oder Unternehmen der Bietergemeinschaft. Gehen Sie dabei auch auf alle auftragsbezogenen Beteiligungsverhältnisse aller mitwirkenden Unternehmen ein.

Hinweis: Bitte beschränken Sie sich in Ihrer Darstellung insgesamt auf 5 DIN A4 Seiten, Schriftgrad Arial 11 Pkt. Zeilenabstand 1,5.

B2 Bitte geben Sie die durchschnittliche Höhe des Netto-Jahresumsatzes Ihres Unternehmens in den letzten drei Jahren (2013, 2014 und 2015) in Euro bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game) an.

Bei Bietergemeinschaften und Generalunternehmern / Subunternehmern werden die Umsätze addiert.

	2013	2014	2015
Durchschnittlicher Netto-Jahresumsatz in Euro bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game)			

B3 Bitte geben Sie die durchschnittliche Gesamtanzahl der Mitarbeiter/innen bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game) in den letzten drei Jahren (2013, 2014 und 2015) an.

Bei Bietergemeinschaften und Generalunternehmen / Subunternehmen werden die Mitarbeiterzahlen addiert.



3.1 Darstellung des Unternehmens

B1 Bitte stellen Sie Ihr Unternehmen / Bietergemeinschaft / Generalunternehmer / Subunternehmen und Ihr Leistungsportfolio bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand kurz dar.

Beschreiben Sie alle Subunternehmen oder Unternehmen der Bietergemeinschaft. Gehen Sie dabei auch auf alle auftragsbezogenen Beteiligungsverhältnisse aller mitwirkenden Unternehmen ein.

Hinweis: Bitte beschränken Sie sich in Ihrer Darstellung insgesamt auf 5 DIN A4 Seiten, Schriftgrad Arial 11 Pkt. Zeilenabstand 1,5.

B2 Bitte geben Sie die durchschnittliche Höhe des Netto-Jahresumsatzes Ihres Unternehmens in den letzten drei Jahren (2013, 2014 und 2015) in Euro bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game) an.

Bei Bietergemeinschaften und Generalunternehmern / Subunternehmern werden die Umsätze addiert.

	2013	2014	2015
Durchschnittlicher Netto-Jahresumsatz in Euro bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game)			

B3 Bitte geben Sie die durchschnittliche Gesamtanzahl der Mitarbeiter/innen bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game) in den letzten drei Jahren (2013, 2014 und 2015) an.

Bei Bietergemeinschaften und Generalunternehmen / Subunternehmen werden die Mitarbeiterzahlen addiert.

	2013	2014	2015
Gesamtanzahl Mitarbeiter bezogen auf den Ausschreibungsgegenstand (Erstellung eines Serious Game)			

2.2 Unternehmensreferenzen

B4 Benennen Sie ein Referenzprojekt, das sowohl fachlich als auch technisch vergleichbar mit dem Vergabegegenstand ist. Gehen Sie hierbei auch gezielt auf Ihre Erfahrungen mit der Zielgruppe sowie deren Ansprache ein. Falls verfügbar bitten wir, uns einen Testzugang oder ein Speichermedium mit den von Ihnen entwickelten/entwickeltem Spielen/Spiel zur Verfügung zu stellen. Das Einreichen von mehr als einer Referenz ist nicht erforderlich.

Beachten Sie, dass die Referenz nicht älter als drei Jahre ist.

Die Beschreibung der Referenz soll den Leser in die Lage versetzen, ein umfassendes Bild über die Referenz zu erhalten. Beschreiben Sie ausführlich und detailliert Ihre eigene Beteiligung an der Referenz und welche Rollen Sie konkret abgedeckt haben.

Hinweise:

- Es sind zu jedem einzelnen Punkt Ausführungen zu machen. Fehlende oder falsche Angaben führen zu Punktabzug.
- Es wird der Ansprechpartner des Referenzkunden mit Kontaktdaten verlangt. Die Benennung des auftragnehmerseitigen Ansprechpartners (z. B. Vertriebsbeauftragter) alleine genügt nicht.
- Die Bundesagentur behält sich vor, die Referenz beim angegebenen Referenzkunden zu prüfen. Fehlende Informationen und mangelnde Vergleichbarkeit gehen in die Prüfung der Fachkunde, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit ein.

Bitte nutzen Sie das folgende Muster für die Angabe Ihrer Unternehmensreferenz.



Unternehmensreferenzen	
Lfd. Nr.	
Kunde	
Branche (Öffentliche Verwaltung/Privatwirtschaft)	
Anzahl der Mitarbeiter des Referenzunternehmens	
Projektbeginn und -ende (jeweils Monat/Jahr)	
Größe des Projektteams (aufgeteilt nach eigenen Projektmitgliedern und Projektmitgliedern des Auftraggebers)	
Inhalte (detaillierte Beschreibung des Projektes; bei Beteiligung mehrerer Unternehmen: Angabe der Aufgabenteilung und Ihr Aufgaben- und Verantwortungsbe- reich)	
Ansprechpartner des Kunden mit Tel.-Nr.	

2.3 Mitarbeiterqualifikation

Die durch den künftigen Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen sind durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter zu erbringen. Es besteht für den Auftragnehmer daraus allerdings kein Anspruch auf einen durchgängigen Abruf an der beschriebenen Dienstleistung.

- A5 Bitte bestätigen Sie, dass die im Rahmen des Projektes, des Supports und für die erforderliche Fehlerbehebung bzw. Änderungen eingesetzten Mitarbeiter über die notwendigen Qualifikationen verfügen.
- A6 Bitte bestätigen Sie, dass alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen (Niveau auf Basis des gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: B2 Selbständige Sprachverwendung)

Der Mitarbeiter kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu



einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben).



Teil B Leistungsbeschreibung

(wird bei Zuschlagserteilung Vertragsbestandteil)

„Erstellung eines Serious Game in App-Form für die
Rekrutierung von Nachwuchskräften“

INHALTSVERZEICHNIS

1	ORGANISATORISCHE STRUKTUR DER BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT	3
	5
1.1	Lieferantenmanagement.....	5
2	GEGENSTAND UND ZIEL DER VERGABE	7
2.1.	Kurzvorstellung des Projektes	7
2.2.	Grundlage.....	8
2.3.	Informationsvermittlung	8
2.4.	Rollen und Spielfiguren.....	9
2.5.	Mögliche Konzeptausrichtungen.....	11
2.6.	Alterseinstufung und Zielgruppe des Serious Game	12
2.7.	Grafik und Design.....	12
2.8.	Ausbaufähigkeit – Optionale Leistung.....	13
2.9.	Entwicklungstechnologie	13
2.10.	Zielgeräte	13
3	MARKETING	14
4	KONZEPT	15
4.1	Konzeptbeschreibung	15
4.2	Entscheidungskriterien	16
5	LEISTUNGSGEGENSTAND UND DAUER	17
6	ERGÄNZENDE HINWEISE	19
6.1.	Wöchentlicher Jour Fix zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber	19
6.2.	Phasenplan/Terminplan.....	19
6.3.	Projektorganisation der BA	20
6.4.	Datenschutz und Geheimhaltung bei IT-Dienstleistungen - Entwicklung und Betreiben einer App.....	20
7	ABNAHME	30
8	AUFTRAGSABWICKLUNG	32
8.1	Inventarisierungspflichtige Güter und Leistungen	32
8.2	Nicht inventarisierungspflichtige Güter und Dienstleistungen.....	32



1 Organisatorische Struktur der Bundesagentur für Arbeit

Institution

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) ist die größte Dienstleisterin für den Arbeitsmarkt in Deutschland. Sie bietet Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen und Institutionen ein breites Spektrum an Dienstleistungen für den Arbeits- und Ausbildungsmarkt. Die BA ist eine Körperschaft des Öffentlichen Rechts. Sie verfügt über ein bundesweit flächendeckendes Netz von Arbeitsagenturen, Geschäftsstellen, Jobcentern und anderen Einrichtungen.

Die Organisation der BA umfasst:

- die Zentrale in Nürnberg,
- 10 Regionaldirektionen,
- 156 Agenturen für Arbeit und ca. 600 Dependancen,
- 303 Jobcenter (gemeinsame Einrichtungen), die von den Agenturen für Arbeit vor Ort mit kreisfreien Städten bzw. Landkreisen gebildet worden sind.

Hinzu kommen die besonderen Dienststellen:

- Familienkasse,
- Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) in Bonn,
- Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) in Nürnberg,
- Führungsakademie der BA in Lauf (FBA),
- Hochschule der BA in Mannheim und Schwerin (Staatlich anerkannte Fachhochschule für Arbeitsmarktmanagement)
- IT-Systemhaus - Informationstechnik der BA in Nürnberg,
- BA-Service-Haus - Servicedienstleister der BA in Nürnberg.

Die Zentrale der BA ist die Initiatorin dieser Ausschreibung. Sie ist für die strategische Ausrichtung der BA und die Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik zuständig.

Aufgaben

Die Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit sind vielfältig:

- Vermittlung in Ausbildungs- und Arbeitsstellen
- Berufsberatung
- Arbeitgeberberatung
- Förderung der Berufsausbildung
- Förderung der beruflichen Weiterbildung
- Förderung der beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderung
- Leistungen zur Erhaltung und Schaffung von Arbeitsplätzen
- Entgeltersatzleistungen z.B. Arbeitslosengeld oder Insolvenzgeld
- Zahlung von Kindergeld
- Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
- Arbeitsmarktbeobachtung, Arbeitsmarktstatistik und -berichterstattung
- Bekämpfung des Leistungsmissbrauchs



Die BA ist derzeit auch eine der größten Initiatorinnen von beruflicher Weiterbildung und Qualifizierung.

Personalsituation

Mit derzeit rund 95.000 Beschäftigten gehört die BA zu den größten Arbeitgebern in Deutschland. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels nimmt die Zahl der Schulabsolventinnen und -absolventen bundesweit kontinuierlich ab. Gleichzeitig führt das relativ hohe Durchschnittsalter der bestehenden Belegschaften zu überdurchschnittlich vielen Renteneintritten, die unter anderem durch qualifizierte Nachwuchskräfte ausgeglichen werden sollen. Die BA wird sich in den kommenden Jahren deshalb noch sehr viel stärker als bisher um gut qualifizierte Nachwuchskräfte bemühen müssen. Rund 1.100 Nachwuchskräfte werden aktuell jährlich eingestellt, um alters- und fluktuationsbedingte Abgänge bedarfsorientiert ausgleichen zu können. Um in der Konkurrenz mit anderen Arbeitgebern zu bestehen, will die BA ihre Sichtbarkeit als attraktive Arbeitgeberin gegenüber relevanten Bewerbergruppen verbessern.

Das Serious Game soll an dieser Stelle ansetzen und die BA als Arbeitgeberin bekannter sowie ihre zum Teil abstrakten Aufgabenfelder für potenzielle Nachwuchskräfte möglichst erlebbar machen.

Nachwuchskräfte bei der BA

Die Nachwuchskräfte lassen sich a) in die Gruppe der Studierenden und b) in die Gruppe der Auszubildenden unterscheiden:

a) Das Studium an der HdBA

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) verfügt über eine eigene Hochschule, die HdBA. Hier erfolgt die Vorbereitung von (eigenen) Nachwuchskräften auf die Übernahme von beruflichen Tätigkeiten am Arbeitsmarkt, insbesondere im Geschäftsbereich der BA. Die HdBA ist eine im Jahr 2006 gegründete, staatlich anerkannte und vom Wissenschaftsrat akkreditierte Hochschule für angewandte Wissenschaften. An den zwei Standorten Mannheim und Schwerin werden pro Jahr zukünftig etwa insgesamt 500 Studierende in den grundständigen Bachelor-Studiengängen „Beschäftigungsorientierte Beratung und Fallmanagement“ (ab 01.09.2016: „Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung“) sowie „Arbeitsmarktmanagement“ qualifiziert.

Beratungs- und Arbeitsmarktexperten, wie sie die HdBA ausbildet, müssen über ausgeprägte fachliche, methodische, soziale und personale Kompetenzen verfügen. Deshalb ist das Studium eine eng aufeinander abgestimmte Kombination von Inhalten aus Wirtschafts-, Sozial- und Rechtswissenschaften, abgerundet durch spezielles Wissen in den Bereichen Arbeitsmarktpolitik und arbeitsmarktbezogene Dienstleistungen.

Die formalen Einstellungskriterien sind:

- Hochschulreife (NC besser/gleich 2,9) oder Fachhochschulreife (NC besser/gleich 2,4) oder ein vergleichbarer Bildungsabschluss (Ausnahmeregelungen z. B. bei Schwerbehinderung)
- Interesse an der Beratung von Menschen
- bundesweite Mobilitätsbereitschaft im Geschäftsbereich der BA nach erfolgreichem Abschluss
- vertieftes Interesse an betriebswirtschaftlichen, arbeitsmarkt- und gesellschaftspolitischen Zusammenhängen



Weiterführende Informationen unter www.arbeitsagentur.de/ba-studium und www.hdba.de.

b) Die Ausbildung zur/zum Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen

Für die Fachangestellten für Arbeitsmarktdienstleistungen steht die Kommunikation mit Kunden im Mittelpunkt ihrer Tätigkeit. Es geht häufig darum, Menschen bei der Arbeitsplatzsuche zu beraten und zu unterstützen, aber auch administrative Tätigkeiten beispielsweise im Rahmen der Leistungsgewährung von Arbeitslosengeld zu übernehmen.

Die Ausbildung erfolgt bundesweit in den Agenturen für Arbeit und Jobcentern. Jährlich werden rund 600 Auszubildende bei der BA eingestellt.

Voraussetzungen:

- vorzugsweise mittlerer Bildungsabschluss
- hohes Interesse an der Arbeit mit Menschen und Rechtsvorschriften
- Engagement und Kommunikationsstärke
- bundesweite Verwendungsbereitschaft im Geschäftsbereich der BA nach erfolgreicher Beendigung der Ausbildung

Weitere Informationen unter www.arbeitsagentur.de/ba-ausbildung.

1.1 Lieferantenmanagement

Die BA betreibt seit Juli 2016 ein strategisches, systemunterstütztes Lieferantenmanagement IT/Infrastruktur im Einkauf.

Wesentliche Bausteine des Lieferantenmanagements IT/Infrastruktur sind:

- die Produktklassifizierung
- die Lieferantenklassifizierung
- die Lieferantenbewertung
- das Aktivitätenmanagement (Lieferantenentwicklung)

Ziel ist die Identifizierung der strategisch und-/oder geschäftspolitisch wichtigen Lieferanten durch eine Klassifizierung anhand festgelegter Kriterien. Die BA erhält einen besseren Überblick über das Lieferantenportfolio sowie eine höhere Vergleichbarkeit der Lieferanten in Bezug auf ihre Schwachstellen und Defizite, aber auch ihre Stärken.

Sowohl der Einkauf der BA als auch die Lieferanten erfahren eine höhere Transparenz und Sicherheit in der Kommunikation, da sämtliche Aktivitäten im System nachvollziehbar dokumentiert werden und Entscheidungen eindeutig belegt werden können.

Die Klassifizierung der Lieferanten erfolgt nach einer A, B, C-Logik und richtet sich nach einer Kombination der strategischen Bedeutung ihrer vertraglich geschuldeten Produkte und Dienstleistungen mit dem über alle laufenden Verträge des jeweiligen Lieferanten mit der BA hinweg errechneten Auftragswert.

Die BA führt bei den Bedarfsträgern regelmäßige und anlassbezogene Bewertungen ihrer Lieferanten durch und nutzt diese im Rahmen des Vertrags- und Vergabemanagements sowie ihrer Lieferantenkommunikation. Die Bewertungen haben daher Einfluss auf die Zusammenarbeit zwischen BA und Lieferant. A-Lieferanten werden zweimal jährlich, B-Lieferanten einmal jährlich bewertet. Bei C-Lieferanten erfolgt eine Bewertung lediglich anlassbezogen.

Das Bewertungsergebnis sowie die aktuelle Lieferantenklassifizierung wird den Lieferanten in den regelmäßig stattfindenden Lieferantengesprächen mitgeteilt, kann aber auch beim Einkauf erfragt werden.



2 Gegenstand und Ziel der Vergabe

2.1. Kurzvorstellung des Projektes

Um sich bei den Zielgruppen für die Nachwuchsrekrutierung als attraktive Arbeitgeberin zu positionieren, möchte die BA innovative, kreative Wege beschreiten und in Kooperation mit Spieleentwicklerinnen und -entwicklern ein Serious Game gestalten, das mit einer Smartphone-App gespielt werden kann. Die BA will sich damit eine neue, bislang in Deutschland noch wenig genutzte Möglichkeit erschließen, um jungen Menschen einen weitreichenden Einblick in ihre Aufgaben und die Herausforderungen am Arbeitsmarkt zu vermitteln. Gerade die neuen Medien bieten dafür vielversprechende Möglichkeiten, denn sie sind auf das Kommunikations- und Informationsverhalten der nachwachsenden Generationen passgenau zugeschnitten.

Davon verspricht sich die BA folgende Effekte:

- Serious Games sind für deutsche Unternehmen bislang noch sehr selten und sorgen daher noch, bei guter Qualität, für besondere öffentliche Aufmerksamkeit.
- Ein Serious Game mit einem sozialen Hintergrund wäre außerdem ein Novum auf dem deutschen Spielemarkt.
- Ein Spiel ist mehrjährig nutzbar, wandelbar und ausbaufähig.
- Durch ein Spiel werden Information, Lernen und Entertainment verbunden.
- Insgesamt sind hohe positive Wirkungen für das Image der BA, auch als Arbeitgeberin, zu erwarten.

Als Ausgangsmaterialien für die Entwicklung eines Serious-Game sollen vorhandene Lehrmaterialien der sogenannten „Startwoche“ genutzt werden. Die Startwoche ist ein groß angelegtes arbeitsmarktpolitisches Planspiel, das jährlich für rund 500 Studienanfängerinnen und Studienanfänger an der HdBA durchgeführt wird. Genauere Informationen zum Inhalt finden sich in der Broschüre „Hamburg Deine Perlen“, die als Anlage beiliegt, und unter Pkt. 2.2 der LB.

Umsetzungsidee

- Entwicklung eines Serious Game, das die Arbeit der BA erklärt und Tätigkeitsprofile erlebbar macht
- Spielzeit 1 – 2 Stunden
- Realisierung: durch eine Spieleentwickler-Agentur für Spiel, Design, Technik
- Geplante Entwicklungsdauer: ca. 3 bis 6 Monate, in Abstimmung mit dem Auftragnehmer



2.2. Grundlage

Nachfolgend werden die Inhalte der BA-Startwoche beschrieben und die zugrundeliegenden Inhalte und Themen skizziert.

Das Konzept des Planspiels

Die Aufgabenstellung für Mitspieler der „Startwoche“ ist komplex. Sie müssen Problemlagen analysieren und Handlungsoptionen identifizieren. Die Spieler agieren als Spezialisten der Bundesagentur für Arbeit, die einen Auftrag von der Hamburger Landesregierung erhalten.

Kern des Startwochenkonzeptes ist die Bearbeitung der Fallstudie „Hamburg Deine Perlen“, deren Aufgabenstellung die Studierenden in Teams und im Austausch mit Experten aus der Praxis lösen. Die Aufgabe beinhaltet eine eher kurzfristige Zielstellung – Integration von möglichst vielen sozial benachteiligten Jugendlichen in Ausbildung und Beruf – und ein langfristiges Ziel – nachhaltige Verbesserung der Bildungs- und Berufschancen für sozial benachteiligte junge Menschen in Hamburg. Die Studierenden sollen Ideen generieren, Projektschritte und Netzwerkpartner benennen und ihren Ideenkonzepten eine möglichst realistische Kosteneinschätzung beifügen. Impulse dazu erhalten sie durch die Praxispartner oder durch Recherche im Netz. Am Ende der Startwoche präsentieren die Teams ihre Ideen vor einer Jury, die das aus ihrer Sicht beste Konzept prämiiert.

Zur Grundidee der Startwoche zählen die folgenden Konzeptdetails:

1. Teilnehmer übernehmen die Rolle eines Entscheidungsträgers.
2. Sie tragen die Verantwortung für die Lösung eines komplexen Problems.
3. Sie agieren in einem Netzwerk von Verbündeten, die unterschiedliche Blickwinkel auf das Problem haben (Arbeitgeber, Eltern, Politiker, Lehrer, Jugendliche), ihnen aber auch als Ratgeber zur Verfügung stehen.
4. Sie agieren im Auftrag einer Landesregierung und/oder des Vorstands der Bundesagentur für Arbeit.

2.3. Informationsvermittlung

Die folgenden Themen bieten einen Anhalt für Informationen, die vermittelt werden können. Basisinformationen und Literaturhinweise hierzu finden sich in der Fallstudie „Hamburg, Deine Perlen“. Ergänzungen sowie Daten und Fakten können auch während der Spieleentwicklung dem zukünftigen Auftragnehmer nach Rücksprache mit der Bundesagentur für Arbeit zugeliefert werden.

Grundlagen der Arbeitsmarktpolitik

Arbeitslosenzahl / Arbeitslosenquote

Ausmaß der Arbeitslosigkeit und Armut in Deutschland

Regionale Verteilung von Arbeitslosigkeit (Bundesländer)



Wie funktionieren Dienstleister am Arbeitsmarkt (Agenturen für Arbeit und Jobcenter)

Was ist Hartz IV

Die Barrieren für sozial benachteiligte Jugendliche in Schule, Ausbildung und Beruf

Früher Fehlstart (Familie)

Keine Lobby in Bildungsfragen (Eltern/Schule)

Soziale Selektion (Schule/Beruf)

Chancen auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt

Bildungsarmut (Ausmaß und Folgen)

Ausländische Wurzeln verstärken die Barrieren

Typische familiäre Einschränkungen

Unsicherheit / unerwünschte Umgangsformen

Pessimismus und Resignation

Erlernte Passivität - wenn Eltern nicht zur Arbeit gehen

Vererbung von Armut und Bildungsarmut - „Armutsfalle“

Verwahrlosung und psychische Krankheiten

2.4. Rollen und Spielfiguren

Auch auf die Frage, welche Spielfiguren im Spiel vorkommen und welche Rollen die Spielerinnen und Spieler einnehmen können, erwartet die BA Vorschläge der Spielentwicklerinnen und -entwickler.

Grundsätzlich sollen die Rollen passend zum Spieledesign entwickelt werden, dabei ist aber sicherzustellen, dass sich die Spielerinnen und Spieler positiv mit realen Rollen aus der BA identifizieren können und einen Einblick in Handlungsfelder der BA bekommen.

Möglichweise darzustellende Handlungsfelder und Tätigkeitsbereiche:

Berufsberater/in

Berater und Begleiter der Jugendlichen in Sachen Ausbildung und Karriere. Bietet individuelle Beratung und Unterstützung beim Übergang von der Schule in Ausbildung und Beruf. Hilft bei der Interessenerkundung, informiert, stärkt, betreut, sucht individuelle Lösungen aus der Perspektive der Jugendlichen, vermittelt Ausbildungsplätze und bietet ggf. auch Maßnahmen zur Überwindung von

Hürden und Barrieren (von Maßnahmen zum Nachholen oder Erreichen eines Schulabschlusses über berufsvorbereitende Maßnahmen bis zu Nachhilfe und Coaching während der Ausbildungszeit). Ziel: Möglichst jeden Kunden in den passenden Ausbildungsplatz/Beruf zu begleiten. Netzwerkpartner und Zusammenarbeit mit Psychologen, Ärzten, Lehrern, Vertretern aus Ausbildungsbetrieben, Schulen, Weiterbildungsträgern und Kammern etc.

Fallmanager/in im Jobcenter

Fachkraft der BA bzw. einer Kommune in gemeinsamen Jobcentern. Kümmert sich um sozial benachteiligte junge Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen (Schulabbrüche, Suchterkrankungen, schwierige familiäre Situation etc.).

Steht wie der Berufsberater in direktem Kontakt zu den Jugendlichen. Ziel ist der Abbau von Hemmnissen bis zur Integration in Ausbildung und/oder Beschäftigung, die hier allerdings nicht immer ohne Vorabinterventionen und Inanspruchnahme zusätzlicher Hilfen möglich ist. Fallmanager arbeiten deshalb nicht nur mit den Jugendlichen und ihren Berufsberatern zusammen, sondern auch mit potentiellen Arbeitgebern, Sozialträgern und Einrichtungen der Jugendhilfe (Jugendamt, Suchtberatungsstellen, Drogenberatungsstellen, Familienberatungseinrichtungen, Obdachloseneinrichtungen, Jugendheimen, Sozialarbeitern etc.). Für unterstützungsbedürftige Jugendliche initiieren sie z. B. Maßnahmen zur Verbesserung ihrer familiären, gesundheitlichen und beruflichen Situation.

Arbeitsvermittler/in im Arbeitgeber Service

Ansprechpartner für alle, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter suchen. Betreut Arbeitgeber auf Wunsch im gesamten Einstellungsprozess, von der Stellenausschreibung bis hin zur Einstellung potentieller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Unterstützungsumfang variiert dabei von der reinen Auftragsannahme bis hin zum Vollservice inklusive Bewerbervorauswahl.

Arbeitet eng mit den Vermittlungsbereichen zusammen, um geeignete Kandidatinnen und Kandidaten zu identifizieren. Berät darüber hinaus auch bei Fragen zu Qualifizierungsmöglichkeiten.

Sind keine geeigneten Bewerberinnen oder Bewerber auf dem Arbeitsmarkt vorhanden, sucht er nach Alternativen und schlägt diese dem Arbeitgeber vor.

Sachbearbeiter/in Leistungsgewährung

Fachkraft der BA bzw. einer Kommune in gemeinsamen Jobcentern. Kümmert sich um die finanziellen Leistungen, berechnet deren Höhe und berät auf Wunsch die Ratsuchenden. Behält Fristen und Anträge im Blick und informiert aktiv. Stimmt sich mit anderen Leistungsträgern ab, zum Beispiel der deutschen Rentenversicherung, und klärt, durch wen welche Leistungen getragen werden.

Teamleiter/in der Berufsberatung

Der Blick der Leitungsebene richtet sich nicht so sehr auf das Individuum, sondern auf die Gesamtlage in seiner Region. Ziel der Teamleiter ist es, möglichst umfassende Unterstützungsangebote in Sachen Arbeitsmarkt und Berufswahl für alle Jugendlichen unter 25 Jahren zu organisieren. Die Teamleiter steuern außerdem die Aktivitäten der Berufsberater oder der Fallmanager. Sie beobachten den regionalen Arbeitsmarkt und setzen Prioritäten für den Geld- und Mitteleinsatz (z. B. zur Finanzierung von Beratungs-, Weiterbildungs- und Unterstützungsprogrammen). Sie implementieren



bedarfsgerechte Unterstützungsangebote für ihre Region und knüpfen Kontakte zu relevanten Sparringspartnern (z. B. Unternehmensverbände, Gewerkschaften, Kammern, politische Institutionen und Entscheidungsträgern, Bildungseinrichtungen).

Vorsitzende/r der Geschäftsführung (Leiter/in) einer Agentur für Arbeit

Ziel eines Vorsitzenden der Geschäftsleitung ist es, möglichst umfassende und wirksame Unterstützungsangebote für die ganze Region in Sachen Arbeitsmarkt und Beruf zu organisieren. Die Leiter steuern die Grundausrichtung der regionalen Arbeitsmarktpolitik und setzen Prioritäten z. B. bei der Haushalts- und Budgetplanung einer Agentur für Arbeit und ihrer Jobcenter. Ihm bzw. ihr geht es nicht allein um die Jugend, sondern um alle Akteure am Arbeits- und Ausbildungsmarkt. Ziel ist es, einen möglichst hohen Ausgleich zwischen Arbeit- bzw. Ausbildungssuchenden und Angeboten zu schaffen. Es gilt möglichst wirksame und kostengünstige Lösungen für Probleme am Arbeitsmarkt zu finden und Maßnahmen so zu initiieren, dass die Interessen möglichst aller daran beteiligten Personengruppen (Arbeitgeber, Arbeitslose, Langzeitarbeitslose, Jobwechsler, Ältere, Jugendliche, Behinderte etc.) befriedigt werden. Die Leitungsperson trägt die Verantwortung dafür, dass die Mittel gerecht und wirksam eingesetzt werden. Ihre Pläne und Prioritäten richten sich an der regionalen Arbeitsmarktlage aus. Zusammen mit den Fach- und Führungskräften vor Ort, an die sie Aufgaben auch delegieren können, setzen sie Prioritäten für den regionalen Arbeitsmarkt und gestalten die Beratungs-, Weiterbildungs- und Unterstützungsprogramme für ihren Agenturbezirk. Sie sind außerdem für die Netzwerkarbeit der Agentur für Arbeit vor Ort (Kommunalpolitiker, Kammern, Gewerkschaften, Arbeitgeberverbänden, Unternehmer, Bildungseinrichtungen und sonstigen relevanten Institutionen) sowie für die regionale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich.

Ebenfalls als Spielfiguren können auch Betroffene wie die Jugendlichen aus der Fallstudie (Lisa, Rico, Marcel) oder Entscheidungsträger und Netzwerkpartner der Agentur für Arbeit eingesetzt werden. Beispiele hierfür können sein:

- Der/die Bürgermeister/in
- Der/die Arbeitgeberpräsident/in
- Der/die Gewerkschaftsführer/in
- Der/die Schulleiter/in
- Der/die Sozialsenator/in
- Der/die Bildungssenator/in
- Der/die Leiter/in einer Kindertagesstätte
- Der/die Betreiber/in einer „Tafel“ oder anderer sozialen Einrichtungen
- Der/die Sozialarbeiter/in
- Der/die Suchtberater/in
- Der/die Familienhelfer/in
- Der/die Geschäftsführer/in oder Personalchef/in eines Ausbildungsbetriebes

2.5. Mögliche Konzeptausrichtungen

Die folgenden Konzeptausrichtungen dienen lediglich der Inspiration. Sie sollen ein paar Ansätze darstellen, in welche grobe Richtung man ein Konzept unter den gegebenen Bedingungen entwickeln könnte. Es besteht keine Präferenz in Bezug auf das Genre, die BA sucht innovative Lösungsvorschläge. Die angegebenen Beispiele sind nicht direkt übertragbar und man könnte sich auch verschiedene Kombinationen der beschriebenen Genres vorstellen. Es geht mit der Auswahl an

Beispielen eher um die konzeptionelle Ausrichtung. Der BA ist bekannt, dass die beschriebenen Spiele als Premium-Spiele erhältlich und zu wesentlich höheren Budgets produziert worden sind.

Konzeptrichtung 1: Adventurespiel

Bei klassischen Adventures stehen neben dem Rätseldesign die Geschichte, die Dialoge und die Charaktere stark im Focus. Es gibt verschiedene Ansätze im Adventure-Genre, an denen sich das Konzept orientieren könnte. Ein Beispiel für eine visuelle und erzählerische Darstellung wäre das Spiel „A New Beginning“, welches sich mit gesellschaftlichen Themen wie dem Klimawandel auseinandersetzt. Auch das textbasierte Adventure-Game „Lifeline“, bei dem man durch Dialoge und das Treffen der richtigen Entscheidungen einem Astronauten hilft, könnte der Inspiration dienen.

Konzeptrichtung 2 : Simulation

In einer Wirtschafts- Politik- oder Lebenssimulation kann man die wirtschaftlichen und sozialen Zusammenhänge darstellen, die den Arbeitsmarkt auf verschiedenen Ebenen beeinflussen und diese mit konkreten Aktivitäten und Entscheidungen verbinden. Es gibt in diesem Genre Spiele, die eher auf einer gesellschaftlichen Ebene (z. B. die Anno-Serie) oder solche, die auf der persönlichen Ebene stattfinden (z. B. die Sims-Serie). Bei der Politiksimulator-Serie sind sogar beide Ebenen miteinander verbunden. Es wäre denkbar, diese grundlegenden Spielprinzipien auf die Situationen des Startwochenkonzeptes zu übertragen.

2.6. Alterseinstufung und Zielgruppe des Serious Game

Das Spielniveau sollte auf die für die Nachwuchskräfteerkrutierung der BA relevanten Zielgruppen ausgerichtet werden (s. Beschreibung unter Punkt 2).

Altersgruppe: 15 - 25 Jahre, männlich und weiblich, mittlere und Hochschulreife

Alterseinstufung: USK/PEGI – möglichst niedrig und maximal 12+

2.7. Grafik und Design

Zur grafischen Gestaltung erwartet die BA einen auf die Zielgruppe zugeschnittenen Vorschlag der Spieleentwickler. Für die konkrete Umsetzung liefert ein Handbuch mit Gestaltungsrichtlinien zum einheitlichen Erscheinungsbild der BA-Medien (siehe Anlage) Informationen über die identitätsstiftenden Gestaltungselemente in der Text- und Bildgestaltung der BA. Bilder und Grafiken aus der Broschüre „Hamburg Deine Perlen“ dürfen übernommen werden. Die Quellen der Fotos sind im Impressum der Broschüre aufgelistet. Grafiken und Schaubilder zum Arbeitsmarkt können bei Bedarf z. B. als jpg- oder Excel-Dokumente von der BA zur Verfügung gestellt werden.



Darüber hinaus sind einige Filmdokumente zu den Fallbeispielen Lisa, Marcel und Nico verfügbar (Quelle siehe Anlage). Auch sie können bei Bedarf in das Spiel eingebaut werden.

Werden darüber hinaus zusätzliche Grafiken, Videos oder andere Beistelleleistungen benötigt, sind diese grundsätzlich mit ins Angebot aufzunehmen. Werden BA-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Partner aus dem BA-Umfeld für Video- oder Bildaufnahmen benötigt, so ist die Erstellung/Bearbeitung dieser mit anzubieten.

Darüber hinausgehende Beistelleleistungen sind im Angebot in Art und Umfang grob zu skizzieren.

2.8. Ausbaufähigkeit – Optionale Leistung

Das Spiel muss erweiterbar sein. Auf der Grundlage des Erstlings müssen ggf. weitere Versionen erstellt werden können (z. B. Fortsetzungen oder Portierungen bspw. als Desktop-Version). Das Spiel muss deshalb inhaltlich und technisch die Grundlage dafür bieten. Der Abruf dieser Leistung erfolgt bei Inanspruchnahme separat. Siehe hierzu in den Preisblättern A und B jeweils die Position 7.

2.9. Entwicklungstechnologie

Das Spiel muss auf eine Art und Weise entwickelt werden, die möglichst kosteneffizient Portierungen auf andere Plattformen zulässt (z. B. Windows Phone).

Die voraussichtlichen Portierungskosten auf Windows Phone 10 sind im Preisblatt anzugeben.

2.10. Zielgeräte

Das Spiel muss auf so vielen Geräten wie möglich, mindestens aber auf folgenden Geräten spielbar und mit aktuellen und kommenden Geräten kompatibel sein:

iPhone (ab iPhone 4S)

iPAD, iPAD 2

Android Phones (must have: Samsung Galaxy Modelle ab Samsung Galaxy 3)

Kriterium A1

Bitte bestätigen Sie, dass das von Ihnen entwickelte Spiel auf den von der BA geforderten Geräten (siehe Kap. 2.10) spielbar ist.

Kriterium B2

Bitte beschreiben Sie, welche Smartphone-Modelle mit Ihrer Entwicklung bedient werden können.



3 Marketing

Die Vermarktung und Verbreitung des Spiels z.B. über den App-Store erfolgt durch die BA. Der Entwickler ist für die Einstellung des Spieles in die App-Stores auf den jeweiligen Plattformen verantwortlich.

Kriterium A3

Bitte bestätigen Sie, dass Sie die Einstellung des Spieles in die App-Stores der jeweiligen Plattformen vornehmen.



4 Konzept

4.1 Konzeptbeschreibung

Kriterium B4

Bitte beschreiben Sie auf max. 4 DIN-A4 Seiten Ihren Konzeptansatz für das Spiel.

Bitte gehen Sie hierbei insbesondere auf nachstehende Punkte ein:

- Genre (Adventure, Simulation....)
- Spielzeit
- Kurze Beschreibung der Problemstellung und Rahmengeschichte des Spieles
- Ziel des Spieles
- Beschreibung der grundlegenden Spielmechaniken
- Welche Rollen im Umfeld der Bundesagentur für Arbeit spielt man?
- Grafische Gestaltung (Art Direction)
- Vergleichbare Spiele
- Technische Informationen
- Technische Plattformen (iOS, Android...)
- Entwicklungstechnologie
- Zeitplanung (Projektplan) und Überblick über die Entwicklungsschritte von der Konzeptionierungsphase über den Prototypen bis zur Fertigstellung des Serious Game (Meilensteinplan)
- In der Kostenkalkulation müssen alle Kosten bis zur Fertigstellung des Serious Games enthalten sein. Dazu gehören auch die Kosten für die Rechte an der App und die Erstellung von Videos und Grafiken sowie Reisekosten für Abstimmungsgespräche mit der Bundesagentur für Arbeit (siehe Kapitel 5.)
- Informationen zu Ihrem Unternehmen
- Teamübersicht

Beantwortung inhaltlicher Fragen zum Spieldesign:

Kriterium B5

Wie stellt man inhaltlich sicher, dass es sich bei dem Spiel um ein zeitgemäßes Produkt handelt, welches im Markt positiv aufgenommen wird?

Kriterium B6

Wie werden Spieler motiviert, das Spiel zu Ende zu spielen?

Kriterium B7

Wodurch wird das Spiel für eine möglichst große Gruppe von Spielern attraktiv, die größtenteils keine Gamer sind?

Kriterium B8

Wie könnte das Spiel auf Grundlage des Konzeptes inhaltlich ausgeweitet werden?



Kriterium B9

Welche Risiken sehen Sie bei der Umsetzung dieses Projektes auf Grund Ihrer bisherigen Erfahrungen und welche Strategien zur Minimierung bzw. zur Gegensteuerung werden Sie einsetzen?

Kriterium B10

Bitte stellen Sie dar, welche Beistelleistungen der BA aus Ihrer Sicht erforderlich sind.

Kriterium B11

Erläutern Sie Ihr Grafikkonzept und wie Sie gegebenenfalls Videoelemente einsetzen.

4.2 Entscheidungskriterien

Ein gelungenes Konzept erfüllt aus Sicht der BA folgende Oberziele:

- **Information und Erlebnis:** Es soll für junge Menschen, die als Nachwuchskräfte der BA in Frage kommen, die Tätigkeiten und Aufgaben der BA erlebbar machen und dabei sollen über Fallkonstellationen die wesentlichen beteiligten Akteure, die Aufgaben und die Handlungsspielräume der BA im jeweiligen Fallkontext vermittelt werden.
- **Begeisterung wecken:** Das Spiel soll das soziale Engagement junger Menschen wecken, ihnen die Arbeit der BA spielerisch nahe bringen und Interesse wecken für Fragen der Arbeitsmarktpolitik und die Arbeit von Berufsberatern, Fallmanagern oder Führungskräften in der BA.
- **Marketing für die BA:** In der Fall- und Spielgestaltung sollen die BA und die vorgestellten Tätigkeitsprofile modern, aktiv, vernetzt, kommunikativ und insgesamt positiv in Erscheinung treten.

Außerdem orientiert sich die BA an folgenden Entscheidungskriterien:

- Schlüssigkeit des Spielekonzeptes
- Kostenplan
- Zeit- und Projektplan



5 Leistungsgegenstand und Dauer

Zur Erreichung der genannten Ziele und deren Umsetzung sollen die oben beschriebenen kreativen Wege für die Erstellung und Bereitstellung des Serious Game und dessen Betrieb beschriftet werden.

Der Betrieb umfasst die Pflege und den Support für insgesamt 24 Monate. Die Laufzeit für die Pflege und den Support beginnt nach der Abnahme des Serious Game. Die Bereitstellung des Serious Game umfasst die Erstellung eines Feinkonzeptes.

Der Auftragnehmer hat im Projekt insbesondere nachstehende Leistungen zu erbringen:

- 1. Konzeption und Realisierung:** Der Auftragnehmer übernimmt, nach Absprache mit dem Auftraggeber, die detaillierte Spezifikation von Gestaltung und Navigation, sowie die technische Feinkonzeption der Umsetzung zur „Erstellung eines Serious Game“
Der Auftragnehmer übernimmt, entsprechend der nachstehend beschriebenen Anforderungen, bei der Umsetzung alle notwendigen Leistungen für Projektmanagement, Spieleprogrammierung und alle Entwicklungsarbeiten. Bei Realisierung ist die Installation auf Test- und Livesystemen des Auftragnehmers erforderlich. Weiter unterstützt der Auftragnehmer bei der Einstellung in die App-Stores auf BA-Accounts und begleitet wenn notwendig den Freigabeprozess.
- 2. Betrieb und Support:** Der Auftragnehmer übernimmt den Betrieb der App beziehungsweise begleitet die Bereitstellung im App-Store und stellt dabei die Einhaltung der geltenden Auslieferungs- und Service-Standards, sowie der IT-Sicherheitskonformen und datenschutzrechtlichen Anforderungen der BA sicher. Zudem übernimmt er den Support und die Pflege. Zur Pflege gehört auch die Beseitigung von Mängeln (z. B. durch Patches).

Der Auftragnehmer übernimmt die Pflege des Serious Game im abgenommenen Versionsstand. Die Pflegeleistungen sind mit Beginn des laufenden Betriebs aufzunehmen und während der gesamten Vertragslaufzeit zu erbringen.

Die vertraglichen Pflegeleistungen umfassen folgende Leistungen:

- Die Beseitigung von Fehlern.
- Ergänzungen und Verbesserungen des Serious Game durch Bereitstellung von Updates, Versions- und Releasewechsel ohne gesonderte Vergütung bis zur ersten fehlerfreien Version. Weiterhin die Anpassungen an die nächsten Betriebssystemversionen (z. B. iOS, Android usw.) während der Vertragslaufzeit.
Updates, Versions- und Releasewechsel sind alle freigegebenen Anpassungen der Software.
- Die Beratung des Auftraggebers (telefonisch, per E-Mail und/oder schriftlich/Post) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben.
- Änderungen der Software, die sich aus einer Änderung gesetzlicher Grundlagen ergeben. Das Gleiche gilt bei Änderungen von Verordnungen und anderen, für den Auftraggeber verpflichtenden Regularien.

Die Pflege erstreckt sich auch auf die zum Serious Game gehörenden Dokumentationen.

Support

Hotline

Der Auftragnehmer muss eine Hotline (keine kostenpflichtige Sonderrufnummer (z. B. 0900.. oder 900...)) betreiben, über die er für den Zeitraum der Vertragsdauer (2 Jahren) telefonische Supportanfragen der Bundesagentur für Arbeit von Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr entgegennimmt.

Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten

Die nachfolgenden Fehlerbehebungs- und Reaktionszeiten sind vom Auftragnehmer einzuhalten.

Fehlerklasse	Wiederherstellungszeit / Fehlerbehebungszeit	Reaktionszeit
1	30 Stunden	4 Stunden
2	50 Stunden	8 Stunden
3	20 Werktage	16 Stunden
4	40	48

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen mit dem Zugang der Mängelanzeige (durch Überwachung des Auftragnehmers oder durch Anzeige durch den Auftraggeber) und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Die Mängelanzeige kann auch über ein elektronisches System (zum Beispiel ein Ticketsystem) entgegengenommen und bestätigt werden.

Es gelten die nachfolgenden Servicezeiten:

Tag			Uhrzeit				
Montag	bis	Freitag	von	08:00	bis	17:00	Uhr
Samstag, Sonntag, Feiertage			von	08:00	bis	17:00	Uhr

Wartung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich Fehlerbehebungen und Behebung in der Software durch Software-Updates von organisatorischen, prozessualen und technischen IT-Sicherheitslücken am Gesamtsystem im Zeitraum der Vertragsdauer (2 Jahren) durch entsprechende Maßnahmen vorzunehmen.

Kriterium A12

Bestätigen Sie, dass Sie in der Lage sind, die in der Leistungsbeschreibung unter Kap. 5 geforderten Pflege- und Supportleistungen (Hotline, Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten, Wartung) zu erfüllen.



6 Ergänzende Hinweise

6.1. Wöchentlicher Jour Fix zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber

Um einen zügigen Projektfortschritt zu gewährleisten, orientiert sich die Bundesagentur für Arbeit an den eingereichten Projektplanungsphasen des Auftragnehmers. Darüber hinaus lädt sie diesen zu wöchentlichen Abstimmungsterminen ein – diese können auch telefonisch stattfinden, einmal monatlich ist ein Vor-Ort-Abstimmungsgespräch in der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit in Nürnberg vorgesehen. In diesen Gesprächen sollen der Projektstand, Inhalte und offene Fragen abgestimmt werden.

Kosten hierfür werden durch die BA nicht erstattet.

Alle im Rahmen dieses Vertrags festgelegten Abläufe, insbesondere zur Abwicklung von Lieferungen und Ansprüchen aus Mängeln, dürfen vom Auftragnehmer nicht ohne Zustimmung des Auftraggebers verändert werden.

Bei auftretenden Problemen ist die BA umgehend zu informieren, damit die Probleme entsprechend qualifiziert werden können und darauf angemessen reagiert werden kann.

6.2. Phasenplan/Terminplan

Die Entwicklung des Serious Games soll nicht in einem Schritt erfolgen, sondern sich an einem release-orientierten Vorgehensmodell orientieren. In einer Kick-Off-Veranstaltung nach Zuschlag ist ein entsprechender Phasenplan für das Gesamtprojekt festzulegen. Der Auftraggeber geht hierbei grundsätzlich von folgendem Phasenplan aus:

Meilensteindefinition

Meilenstein 1:

- Startphase ist abgeschlossen und die erste Abstimmung ist erfolgt.
 - o Projektziele/Leistungsinhalte sind spezifiziert und terminiert
 - o Finaler Projektplan ist erstellt
 - o Vorlage des Konzeptes beziehungsweise eines Designs
 - o Abnahme des Konzeptes durch die BA

Meilenstein 2:

- Prototyp / Mock Up / Proof of Concept ist erstellt
- Prüfung und Abnahme durch die BA ist erfolgt

Meilenstein 3:

- App ist erstellt und auf Testgeräten nutzbar
- Prüfung durch BA erfolgt

Meilenstein 4:

- Einstellung in App Store und Freigabe durch Apple/Google usw. ist erfolgt
- Abnahme durch BA nach Bereitstellung der App erfolgt (siehe Kap. 7)



Zum Abschluss jedes Releases erfolgt eine schriftliche Freigabe, zum Zeitpunkt des Meilensteins 4 erfolgt die Gesamtabnahme.

6.3. Projektorganisation der BA

- (1) Die BA hat einen Hauptverantwortlichen (Gesamtprojektleiter).
- (2) Die BA hat ein monatlich tagendes Abstimmungsgremium eingerichtet, in welchem die Projektleitung der BA und jene der Auftragnehmer teilprojektübergreifende Themen erörtern.

6.4. Datenschutz und Geheimhaltung bei IT-Dienstleistungen - Entwicklung und Betreiben einer App

Sofern personenbezogene, personenbeziehbare und/oder Sozialdaten bei der Umsetzung Ihrer Lösung verarbeitet und/oder gespeichert werden und/oder Sie davon Kenntnis erlangen, sind durch Sie die folgenden Maßnahmen zur Datenverarbeitung zwingend zu beachten, umzusetzen und einzuhalten. Dies muss der Bieter dem Auftraggeber in unten stehender Tabelle bestätigen. Sollte die Umsetzung des Bieters abweichend von den nachstehenden Maßnahmen sein, so muss der Bieter diese der BA in seinem Angebot beschreiben.

Im Verhandlungsverfahren kann ggf. diese Thematik erörtert werden.

Die Anforderungen des Datenschutzes ergeben sich aus der Spielidee. Eine Verbindung mit sozialen Medien ist zunächst nicht vorgesehen. Sollte dies aus im Spiel liegenden Gründen notwendig sein, so ist dies mit dem Auftraggeber abzustimmen.

1. Gegenstand des Auftrags (§ 80 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 Zehntes Buch Sozialgesetzbuch - SGB X)

Der Gegenstand des Auftrags ist die Entwicklung einer App mit dem in der Leistungsbeschreibung angegebenen Inhalt sowie der Betrieb der App und das Sicherstellen des Angebots der App. Bei diesem Auftrag ist nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer Kenntnis von personenbezogenen Daten i. S. d. § 67 Abs. 1 SGB X (IP-Adresse der Nutzer) erlangt

2. Kontrollrechte des Auftraggebers

Aufgrund der Kontrollverpflichtung des Auftraggebers gemäß § 80 Abs. 2 Satz 4 SGB X vor Zuschlagserteilung und während der Laufzeit des Auftragsgegenstandes (vgl. Kapitel 5 der LB) stellt der Auftragnehmer sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist der Auftragnehmer dem Auftraggeber vor Ort, d. h. an der Stelle, an der die Daten verarbeitet werden, die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 78a SGB X und den nachstehenden Regelungen nach. Dazu hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber nach vorheriger Terminvereinbarung Zutritt in seine Geschäftsräume und zu seiner IT zu gewähren, alle erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Einsichtnahme in die gespeicherten Daten oder Dokumente zu ermöglichen. Der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann dabei auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung,

47733
haus



Erstellung eines Serious Game – 1212-16-47733

Datenschutzauditoren) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z. B. nach BSI-Grundschutz) erbracht werden.

3. Technisch-organisatorische Maßnahmen und deren Kontrolle

(1) Die Vertragsparteien vereinbaren technisch-organisatorische Maßnahmen gemäß § 80 Abs. 2 S. 2 Nr. 3 SGB X in Verbindung mit § 78a nebst Anlage SGB X.

(2) Für die im Auftrag zu speichernden Daten bzw. Informationen sind die Grundwerte der Informationssicherheit Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit mit „normal“ festgelegt. Als Nachweis für die Umsetzung der Maßnahmen werden im Einzelnen folgende Maßnahmen bestimmt:

Ifd. Nr.	Maßnahme	Umsetzung der Maßnahme
1	Standort der IT-Systeme	<ul style="list-style-type: none"> Der Auftragnehmer sichert zu, dass die Verarbeitung und Nutzung der Daten ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum stattfindet. Der Datentransfer in einen Drittstaat ist unzulässig. Dies gilt auch bei der Beauftragung von Subunternehmern oder der Inanspruchnahme von Cloud-Diensten.
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
2		Der Zugriff und die Nutzung folgender Daten des App-Nutzers sind im Rahmen der Auftragserledigung nicht zulässig: <ul style="list-style-type: none"> Geräte- und Kartenkennungen, Name des Telefons, Standortdaten, Audiodaten, Kontaktdaten im Adressbuch, Kalendereinträge, Anruflisten, Nachrichten, Namen, Adressen, Kontoverbindungsdaten. Ausschließlich zu Datenschutz- und Datensicherheitszwecke i. S. d. § 14 Abs. 4 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) dürfen Registrierungsdaten und Informationen über die App-Nutzung



Erstellung eines Serious Game – 1212-16-4773

		<p>sowie die IP-Adresse gespeichert und genutzt werden. Da die App kostenlos bereitgestellt wird, ist die Erhebung von Bestands- und Nutzerdaten nach §§ 14 und 15 Telemediengesetz (TMG) nicht erforderlich, mit Ausnahme der IP-Adresse. Die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzerklärung für die beauftragte App sind mit dem Auftraggeber und seinem Datenschutzbeauftragten abzustimmen. Dabei gewährleistet der Auftragnehmer die Rechte der App-Nutzer auf Auskunft und Löschung. Für die Vereinbarung des Auftragnehmers mit einem App-Store finden diese Regelungen keine Anwendung. Der App-Store soll an den Auftragnehmer keine Bestands- oder Nutzungsdaten übermitteln. Für Einwilligungen ist § 13 TMG zu beachten.</p>
		<p><input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.</p>
		<p><input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt.</p> <p>Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.</p>
3	<p>Zutrittskontrolle</p> <p>Unbefugten ist der Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen sach- und personen-bezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren.</p>	<p>Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verschlossene Türen und Fenster• Fenstersicherung durch Fenstergitter und/oder verschließbare Fenstergriffe (Erdgeschoss)• Teilautomatisiertes Zutrittskontrollsystem mit Personenschieuse und Ausweislesegeräten nebst Protokollierung der Zu- und Abgänge im Gebäude allgemein• Gesonderte Protokollierung der Zu- und Abgänge in den Rechnerräumen im Besucherbuch• Alarmanlage mit Anzeige im Meldeboard des Gebäudeteilsystems• Besucherregelung• Zutrittsregelung für betriebsfremde Personen• Pförtnerdienst• Erstellung und Pflege der betroffenen IT-Sicherheitskonzepte

47733
aus



Erstellung eines Serious Game – 1212-16-47733

		<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung und Einrichtung von Sicherheitsbereichen gem. Infrastruktur- und Bauplänen
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
4	Zugangskontrolle Es ist zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können.	Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt: <ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung und Authentifizierung der berechtigten Mitarbeiter • Protokollierung der Zugriffe auf das IT-System, das die App betreibt • Einsatz von Gateway- und Firewall-Rechnern sowie Einsatz mobiler IT-Systeme gem. Firewall-Policy • Durchführung einer Benutzerverwaltung einschließlich dezidierter Rechtezuweisung gem. Rollen- und Rechtekonzept des Auftraggebers.
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
5	Zugriffskontrolle Es ist zu gewährleisten, dass	Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt: <ul style="list-style-type: none"> • Protokollierung der Systemnutzung (Datenzugriffe, nicht nur Logfiles), mindestens 90 Tage • Gesicherte Aufbewahrung von Sicherungsbeständen



	<p>die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass sach- und personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.</p>	<ul style="list-style-type: none">• verfahrensspezifisches Rollen- und Berechtigungskonzept• Zugriffsberechtigungen sind nur zweckgebunden zulässig• verfahrensspezifisches Zugriffskonzept• Anwendung des verfahrensspezifischen Datensicherungskonzeptes• Auswertung von Protokollen (anlassbezogen, Stichprobenkontrolle), Speicherung der Protokolldaten mindestens 90 Tage• Anwendung von Zugriffs-Regelungen gem. Rollen- und Rechtekonzept
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.



E. Erstellung eines Serious Game – 1212-16-47733

6	Weitergabekontrolle Es ist zu gewährleisten, dass sach- und personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung sach- und personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.	Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt: <ul style="list-style-type: none">• Verschlüsselter Datentransfer – es sind ausschließlich die Protokolle SSH, VNC und X Windows einzusetzen. Das VNC- und das X-Windows-Protokoll müssen über SSH oder eine VPN-Verbindung geführt werden. Direkte VNC- oder X-Windows-Verbindungen sind nicht zugelassen.• Bei der Kommunikation der App mit den Server-Backends des Anbieters ist sowohl beim Versand als auch beim Empfang entsprechender Daten die Kommunikationsverbindung durch eine Transportverschlüsselung abzusichern. Dabei sind oben genannte Protokollvarianten zulässig. Durch Einsatz kurzlebiger Sitzungsschlüssel (Perfect Forward Secrecy) ist sicherzustellen, dass Verbindungen nicht nachträglich entschlüsselt werden können.• Passwortabfrage gem. Passwortrichtlinie• Datenschutzkonformes Löschen• Einsatz von Gateway- und Firewall-Rechnern gem. Firewall-Policy• Verwendung aktueller Antiviren-Software• Protokollierung von Datenverbindungen
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
7	Eingabekontrolle	Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt: <ul style="list-style-type: none">• Identifizierung und Authentifizierung der Berechtigten• Protokollierung der Aktionen (Änderungen)• Durchführung der Netzverwaltung gem. Firewall-Policy• regelmäßige Auswertung der Protokolle (anlassbezogen, Stichprobenkontrolle)



	<p>Es ist zu gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem sach- und personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.</p>	
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
<p>8</p>	<p>Auftragskontrolle</p> <p>Es ist zu gewährleisten, dass sach- und personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.</p>	<p>Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung und Authentifizierung der Berechtigten • Protokollierung der Aktionen, mindestens 90 Tage • Überprüfung anhand von Audits • Regelmäßige Auswertung der Protokolle (anlassbezogen, Stichprobenkontrolle), Speicherung der Protokolldaten mindestens 90 Tage
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt.



Erstellung eines Serious Game – 1212-16-47733

		Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
9	Verfügbarkeitskontrolle Es ist zu gewährleisten, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind.	Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt: <ul style="list-style-type: none">• Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)• Brandmelder• Notfallkonzept und Notfallpläne• Benennung von Krisenmanagern• Festlegen von Katastrophenabwehrmaßnahmen gegen Feuer, Wasser, Einbruch, Bombendrohung, allgemeine Unruhen
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
10	Löschung	<ul style="list-style-type: none">• Die Speicherdauer hat sich an der Erforderlichkeit für die Aufgabenerfüllung zu orientieren. Nummer 17.8.8.13 des Vertrages bleibt unberührt.
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.



11	Trennungsgebot Es ist zu gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.	Nachfolgende Anforderung zur Umsetzung wird erfüllt: <ul style="list-style-type: none">• Trennung der Daten des Auftraggebers von den Daten des Auftragnehmers und anderer Mandanten mit entsprechender Verschlüsselung – mindestens logische Trennung
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.
12	Sonstiges	Nachfolgende Anforderungen zur Umsetzung werden erfüllt: <ul style="list-style-type: none">• Der Auftragnehmer darf nur solche Mitarbeiter einsetzen, die er zuvor gemäß § 5 BDSG unterrichtet und schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet hat.• Loggings sollten bei produktiver App nur eingeschränkt eingesetzt werden.• Eine Verbindung der App zu sozialen Netzwerken ist nicht zulässig (z. B. Weiterleitung Telefonnummer an Facebook, etc.)
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.

1733
us



Erstellung eines Serious Game – 1212-16-47733

13	Telearbeit	<ul style="list-style-type: none">• Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Privatwohnungen der Mitarbeiter des Auftragnehmers (Telearbeitsplätze, Heimarbeitsplätze) ist nur mit vorheriger Zustimmung des Auftraggebers zulässig.
		<input type="checkbox"/> Hiermit wird vom Bieter bestätigt, dass die oben aufgeführten Maßnahmen umgesetzt werden.
		<input type="checkbox"/> Die aufgeführten Maßnahmen werden vom Bieter wie folgt umgesetzt. Die Erläuterungen des Bieters zur Umsetzung – sind im Angebot darzustellen.

(2) Technische und organisatorische Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei dürfen die festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Dies gilt nicht für Ziffer 2 Abs. 2 Nr. 1, Nr. 9, Nr. 10 und Nr. 11.

Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren und dem Auftraggeber mitzuteilen.

(3) Verfügt der Auftragnehmer bezüglich der allgemeinen, nicht auftragsspezifischen, technischen und organisatorischen Maßnahmen über ein umfassendes und aktuelles Datenschutz- und IT-Sicherheitskonzept, kann dies bei Vorlage und nach Prüfung durch den Auftraggeber die vorstehend festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen ersetzen, solange die o. g. Maßnahmen nicht unterschritten werden. Das Datenschutz- und IT-Sicherheitskonzept wird Grundlage des Auftrags und wird in der jeweils aktuellen Fassung bei Anforderung vorgelegt.

(4) Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar machen.



7 Abnahme

Der Auftraggeber führt Funktionsprüfungen durch, ob das gelieferte Serious Game den gestellten Anforderungen entspricht.

Die Abnahmetests erfolgen auf der Basis der in der Leistungsbeschreibung unter Kapitel 2 und 4 genannten Anforderungen.

Detaillierte Testszenarien zu den genannten Testkriterien werden nach Zuschlag mit dem Bieter entwickelt und abgestimmt.

Die Abnahmekriterien für die Konzepte werden im Jour Fix (siehe Kapitel 6) definiert und sind Teil der Gesamtabnahme.

Die Abnahme erfolgt innerhalb von zehn Arbeitstagen nach der Bereitstellung zur Abnahme, soweit die Voraussetzungen zur Abnahme vorliegen. Die Erklärung der Funktionsbereitschaft bzw. über die Fertigstellung des Systems wird dem Auftraggeber zehn Arbeitstage vor der Bereitstellung zur Abnahme durch den Auftragnehmer schriftlich übermittelt.

Voraussetzung für eine Abnahme ist, dass der Gegenstand der Abnahme keinen (0) Mangel der Fehlerklasse 1, höchstens drei Mängel der Fehlerklasse 2, höchstens 5 Mängel der Fehlerklasse 3 und höchstens 15 Mängel der Fehlerklasse 4 aufweist. Die Mängel werden in der Abnahmeerklärung als Mängel festgehalten und vom Auftragnehmer im Rahmen seiner Haftung für Sach- und Rechtsmängel unverzüglich beseitigt, sofern nicht eine Frist für die Beseitigung vereinbart wurde.

Die Abnahme findet in der Bundesagentur für Arbeit, Regensburger Straße 104, 90478 Nürnberg, statt. Die App ist dazu in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen.

Die Abnahme umfasst auch die endgültige Freigabe der App durch die Betreiber der entsprechenden App-Stores.

Festgestellte Mängel oder gemeldete Fehler werden grundsätzlich wie folgt kategorisiert:

Klasse 1 – „Kritischer Mangel/ Fehler“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder den Datenschutz und/oder IT-Sicherheit.

Klasse 2 – „gravierender bzw. schwerer Mangel/ Fehler“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist wesentlich bzw. massiv eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder den Datenschutz und/oder IT-Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit prinzipiell zu. Im Einzelfall existieren sehr aufwändige Umgehungslösungen.

Klasse 3 – „mittlere bzw. wesentliche Mängel/ Fehler“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist eingeschränkt. Der Fehler hat Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder den Datenschutz und/oder IT-Sicherheit. Das System kann genutzt werden, aber die Nutzung führt zu erheblichem Mehraufwand. Umgehungslösungen können noch mit vertretbarem Aufwand verwendet werden.

**Klasse 4 – „leichte bzw. unwesentliche Mängel/ Fehler“**

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder den Datenschutz und/oder die IT-Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

Diese Mangel-/Fehlerkategorisierung gilt für alle Projekt- und Betriebsphasen innerhalb der gesamten Vertragslaufzeit.

Der künftige Auftragnehmer erstellt auf Grundlage der Testdokumentation den Testbericht. Der Testbericht ist durch den Auftragnehmer 1 Woche vor dem jeweiligen BzA-Termin vorzulegen (Dieses ist auch im Zeitplan innerhalb der Feinkonzeption zu berücksichtigen). Dieser fasst im Sinne einer Management Summary die Einzelbewertungen der Test-Dokumentation zusammen und stellt sie als Ergebnis dar. Im Testbericht wird ein möglicher Nachbesserungsbedarf bei Testergebnissen mit Negativbewertung beschrieben. Der Erfolg der Nachbesserungen ist durch einen erneuten Test nachzuweisen.



8 Auftragsabwicklung

Bei der BA wird grundsätzlich zwischen zwei verschiedenen Bestellvarianten unterschieden.

Zum einen für inventarisierungspflichtige Güter und Leistungen (z. B.: Server, Monitore, Drucker, SW-Lizenzen, Wartung, Support, ...) und zum anderen für nicht inventarisierungspflichtige Güter (z. B.: Toner, Kabel, ...) und Dienstleistungen (z. B.: Anfahrts- und Abwicklungspauschalen, Stundensätze, ...).

Einzelheiten zu den Voraussetzungen und dem Ablauf entnehmen Sie bitte den Anlagen (2.1, 2.2, 2.3) „Informationen zum elektronischen Bestellsystem der BA“.

Ggf. werden weitere Einzelheiten im ersten Abwicklungsmeeting nach Zuschlag festgelegt.

8.1 Inventarisierungspflichtige Güter und Leistungen

Die BA wickelt Bestellungen von diesen Gütern über ein elektronisches Bestellsystem "TEBIT" ab (siehe auch Anlage 2.3).

Die Aufträge der BA enthalten folgende Informationen:

- Auftragsdatum, Name, E-Mail, Telefonnummer des Bestellers bei der BA
- Beschreibung der beauftragten Leistung
(Art und Umfang, Lieferort, Ansprechpartner vor Ort)
- Gewünschter Liefertermin
- Auftragsnummer der BA

Der Auftragnehmer bestätigt der BA per Bestellantwort am Marktplatz den geforderten Liefertermin spätestens innerhalb der nächsten 20 Arbeitstage nach Abruf (*Anzahl der Arbeitstage abhängig von der vertraglich vereinbarten Lieferfrist*). Bei abweichenden Lieferterminen bzw. Liefersplitt (Aufteilung der Bestellmenge in mehrere Teillieferungen) erfolgt dies ebenfalls über den Marktplatz. Hier sind dem Auftragnehmer zusätzlich per E-Mail die Gründe für die Veränderung des geforderten Liefertermins mitzuteilen.

8.2 Nicht inventarisierungspflichtige Güter und Dienstleistungen

Die BA wickelt Bestellungen von diesen Gütern und Dienstleistungen über ein elektronisches Bestellsystem "Katalogbestellungen" ab (siehe auch Anlage 2.2).

Wichtiger Hinweis:

Die Artikel / Leistungen müssen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Aufforderung der BA durch den Auftragnehmer in den Online-Katalog aufgenommen werden.

Artikel, die während der Vertragslaufzeit zusätzlich in den Vertrag aufgenommen werden, müssen innerhalb von 7 Kalendertagen nach Aufforderung durch den Auftragnehmer in den Online-Katalog aufgenommen werden.



Anlagen:

Broschüre: „Hamburg Deine Perlen“ (PDF)

Kurzdarstellung der Problemstellung und Aufgabe der Startwoche (PPP)

Startwochenplan 2015 (Excel)

Filmdokumente (Lisa, Marcel und Rico)

Corporate Design (siehe Link)