

Vorlesung „IT-Organisation“ WS 2013/14

Fallstudie „Ausschreibung Managed Desktops“

Die *Hamburger Hunde-Haftpflicht* (HHH) ist dank attraktiver Tarife und eines flotten Unternehmensauftritts mit Slogans wie „Was bellt und beißt versichern wir“ oder „Des Briefträgers Liebling – HHH“ eine bundesweit erfolgreiche Haftpflichtversicherung für Hundebesitzer. Rund 100 Mitarbeiter betreuen in der Zentrale (Nordstraße 9, 20011 Hamburg) über zwei Millionen Versicherte. Die Versicherung steht nach einer Expansionsphase jetzt unter Druck, ihre Verwaltungskosten zu senken.

In der Gruppe „Arbeitsplatz PC“ der IT-Abteilung haben zwei Mitarbeiter gekündigt. Herr Speicher, Abteilungsleiter der IT, hat mit der Gruppenleiterin, Frau Bits, gemeinsam entschieden, zum ersten Mal Teile der IT auszusourcen. Man möchte bei gleicher Qualität „Managed Desktops“ künftig als Dienstleistung einkaufen, also die Bereitstellung und den Betrieb von PC-Arbeitsplätzen (Rechner, Monitor, Maus, Tastatur, Drucker) inklusive Support. Der Dienstleister soll auch den Toner für die lokalen Drucker bereitstellen und wechseln.



Die Versicherung setzt Standard-Hardware für klassische Büroarbeit ein. Es gibt zurzeit 90 PCs, auf 50 ist der SRS-Client (Schadensregulierungssoftware) installiert und bei 30 PCs lokal ein PCL-fähiger Laserdrucker (Duplex) angeschlossen. Alle Rechner laufen unter MS Windows 7 mit MS Office 2010, Adobe Reader (aktuelle Version) und Datenbank-Client, ergänzend ist ein VirensScanner eingerichtet. Weitere Software ist nicht installiert. Die Rechner sind nicht im Backup, denn die Nutzer sollen Daten auf dem Share ablegen und nicht lokal. Dem IT-Leiter ist Informationssicherheit sehr wichtig, die kontinuierlich aktualisierten Sicherheitseinstellungen für Server und PCs sind in einer Policy festgehalten. IT-Leiter und Gruppenleiterin gehen davon aus, dass die Hardware-Ausstattung für die kommenden Jahre ausreichend dimensioniert ist, zumal die SRS-Software nicht unter Windows 8 läuft.

Ihre IT-Infrastruktur möchte die Versicherung weiterhin selbst betreiben: Netz, Webproxy, Netzdrucker, Server (u.a. Datenbanken, MS Exchange), Fileserver und Backup. Auch die Nutzerverwaltung und Rechtevergabe (MS Active Directory) soll weiterhin im Haus betreut werden. Der Dienstleister soll einzige einen Server zur Softwareverteilung im Intranet aufstellen und betreiben (Software-Betankung), Updates für das Betriebssystem und Anwendungen sollen – abgesehen vom VirensScanner – ausschließlich über diesen Mechanismus verteilt werden.

Die Arbeitszeiten der Versicherung sind werktags (Montag bis Freitag) von 8:00 bis 18:00, mindestens in der Kernarbeitszeit von 9:00 bis 17:00 muss ein Mitarbeiter des Dienstleisters für Support im Haus sein – die Versicherung würde ein Büro mit Internetzugang stellen. Die Dienstleister soll im Rahmen von „Managed Desktops“ auf Anforderung Hardware aufstellen, Toner wechseln und vor Ort Fehler beseitigen. Anwender wenden sich weiterhin an den Servicedesk im Haus, der dann relevante Tickets über eine mit dem Dienstleister gemeinsam zu definierende Schnittstelle an ihn weitergibt. Das Arbeitsplatz-bezogene Ticketaufkommen ist recht stabil und liegt im Durchschnitt bei rund 800 Tickets im Jahr: 20% werden im Erstkontakt gelöst, weitere 50% innerhalb von 4 Arbeitsstunden und nach 10

Arbeitsstunden sind 90% gelöst. Die IT hält zusätzlich fünf PCs mit Monitoren sowie zwei Laserdrucker als Austauschgeräte vor, die bei Bedarf konfiguriert werden. In den vergangenen Jahren hat man jährlich zwischen 10 und 40 Toner für die lokalen Drucker verbraucht. Die Gruppenleiterin setzt nach negativen Erfahrungen mit Refill-Produkten ausschließlich Originaltoner ein. Diesen kann der Bürolieferant der Versicherung innerhalb von zwei Arbeitstagen bereitstellen, weshalb die IT für die lokalen Drucker keinen Toner vorhält.

Herr Speicher und Frau Bits haben in Frage kommende Anbieter (vier Mittelständler aus der Hamburger Region und einer aus Baden-Württemberg sowie zwei internationale IT-Dienstleister) identifiziert, die sie im Anfang 2014 zur Abgabe eines Angebots auffordern möchte. Aufwände für die Angebote sollen nicht erstattet werden. Herr Speicher und Frau Bits möchten die Angebote in der ersten März-Woche bewerten und dann den Zuschlag erteilen. Der Vertrag soll am 01.05.2014 beginnen bis zum 30.06.2017 laufen. Die jetzige Hardware samt Software-Lizenzen (außer SRS und Virenscanner) sollen entgeltlich in das Eigentum des Dienstleisters übergehen. Herr Speicher hat die Lizenzfragen mit Microsoft geklärt. Die Lizenz für den VirensScanner läuft am 30.06.2014 aus und Herr Speicher und Frau Bits erwarten, dass der Dienstleister die PCs mit einem angemessenen VirensScanner ausstattet, ohne ein konkretes Produkt vorgeben zu wollen. Die jetzigen PCs (samt Monitore) sind fünf Jahre alt und sollen in den ersten zwei Monaten des Vertrags durch neue Hardware ersetzt werden (Migration). Dabei soll auf MS Office 2013 umgestellt werden, wegen der Kompatibilitätsprobleme mit SRS ist aber weiterhin Windows 7 einzusetzen. HHH hat einen Wartungsvertrag bis 2018 mit dem SRS-Hersteller, der ihn verpflichtet, bei Bedarf Updates zu erstellen, damit die Software unter Windows 7 mit aktueller MS Office- und Acrobat-Reader-Version läuft. Weil die Versicherung auf SRS angewiesen ist, muss der Hamburger Hersteller spätestens sechs Arbeitstage nach einer Fehlermeldung mindestens ein Workaround anbieten. Der Dienstleister soll die kompletten Rechner spätestens nach drei Jahren (plus zweimonatige Migration) austauschen. Die gerade erneuerten Laserdrucker soll der Dienstleister hingegen nicht ersetzen. Am Ende des Vertrags bzw. bei einer außerordentlichen Kündigung will HHH das Recht haben, die eingesetzte Hardware (samt Vorrat) und die Software-Lizenzen zum Zeitwert (Afa-Ausschreibung) vom Dienstleister kaufen zu können.

Die IT geht davon aus, dass das Mengengerüst über die Laufzeit des Vertrags stabil bleibt. Die Bieter sollen auf dieser Basis ihre Angebote kalkulieren: Sie sollen pro Gerät einen Preis im Preisblatt angeben, unter der Prämisse, dass die tatsächliche Abnahme um maximal 10% vom angegebenen Mengengerüst abweicht. Bei größeren Abweichungen sollen beide Seiten gemeinsam eine Lösung suchen. Die IT will Änderung am Leistungsumfang (u.a. Software-Ausstattung) per Change-Request beauftragen können, der Dienstleister muss auf Wunsch die Kosten des Angebots begründen. Frau Bits soll auf Arbeitsebene Ansprechpartner für den Dienstleister sein, für hierarchische Eskalation steht Herr Speicher zur Verfügung.

Der IT-Leiter hat einen externen Berater beauftragt, beim Verfassen der Ausschreibung zu helfen – nämlich Sie! Der IT-Leiter und seine Gruppenleiterin stellen Ihnen gerne weitere Informationen (etwa zur aktuellen PC-Hardware) zur Verfügung, die Sie in der Ausschreibung verwenden können. Das Gerüst für die Ausschreibung steht bereits:

1. Vorstellung der *Hamburger Hundeaufgabe* und ihrer IT
2. Ablauf der Ausschreibung
3. Anforderungen an Dienstleister und sein Personal
4. Organisation und Management der Zusammenarbeit

5. Hard- und Software-Ausstattung
6. Migration
7. Betrieb und Support
8. Beendigung
9. Preisblatt
10. Anhang

Aufgabe 1 (20 Punkte)

Erstellen Sie das Kapitel der Ausschreibung zum Ablauf. Die Angebote sind an den Zentraleinkauf von HHH zu richten. Wer die Vorgaben nicht einhält, soll vom Verfahren ausgeschlossen werden können. Die Anbieter sollen Fragen stellen und beantwortet bekommen, eine Bieterkonferenz ist aber nicht vorgesehen. Sollte ein Bieter Subunternehmer einsetzen wollen, muss er als Generalunternehmer auftreten. Die AGB von HHH sind verpflichtend.

Hinweis: Berücksichtigen Sie bei Form (schriftlich, digital usw.) und Weg (schriftlich, elektronisch, telefonisch usw.), dass alle Bieter nachweislich die gleichen Chancen haben und HHH sich nicht des Verdachts aussetzt, einem Bieter einen Wissensvorteil eingeräumt zu haben.

Aufgabe 2 (20 Punkte)

Erstellen Sie das Kapitel der Ausschreibung, in der die Hard- und Software-Ausstattung (inklusive Software Verteilung) beschrieben wird.

Hinweis: Üblicherweise formuliert man den Ist-Stand (Mengengerüst und Qualität) und fordert mindestens diese oder eine vergleichbare Ausstattung. Nehmen Sie zur Vereinfachung an, dass keine Leistungssteigerung bei den Austauschgeräten nach drei Jahren erwartet wird.¹ Denken Sie auch an die Informationssicherheit. Berücksichtigen Sie die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und beachten Sie weiterhin, dass Anforderungen auch Verbote umfassen können.

Aufgabe 3 (20 Punkte)

Erstellen Sie das Kapitel der Ausschreibung, in der Betrieb der PCs samt Support beschrieben wird.

Hinweis: Bei den Qualitätsanforderungen (Service-Levels) sollten zu Kennzahlen auch Messverfahren definiert werden. Berücksichtigen Sie die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers und beachten Sie, dass Anforderungen auch Verbote umfassen können. Berücksichtigen sich ebenso, dass nicht jeder Feiertag bundeseinheitlich ist.

Aufgabe 4 (10 Punkte)

Erstellen Sie das Kapitel zum Preisblatt, in das jeder Bieter zu jeder Leistung seinen Preis aufführen muss. Fragen Sie auch die Erstattung des Dienstleisters für die übernommenen Güter ab. Wie sollten die Tickets (Incidents und Service-Requests) verrechnet werden?

¹ Ein Weg wäre, Leistungsparameter für PCs im Windows-Umfeld anzugeben und einen Aufschlag einzurechnen. In der Praxis sind viele Ausschreibungen bei Leistungssteigerung allerdings vage, denn für einen Dienstleister sind marktübliche Geräte (die für Standardaufgaben ausreichen) preiswerter zu beziehen als langsame Altgeräte, zum anderen schadet er sich selber mit ungeeigneten Geräten.

Hinweis: Ein Preisblatt ist vor allem eine Tabelle mit den Spalten Leistung, Einheit, Preis pro Einheit. Geben Sie die Einheiten vor, wenn die Leistung verbrauchsabhängig statt pauschal verrechnet werden soll. Beachten Sie, dass der Staat die Mehrwertsteuer im Lauf der Zeit erhöhen (senken?) kann.

Aufgabe 5 (10 Punkte)

Nennen Sie fünf Themen (Stichpunkte mit knapper Erläuterung ohne konkrete Anforderung), die in dieser Ausschreibung im gleichnamigen Kapitel über Organisation und Management der Zusammenarbeit geregelt werden sollten.

Hinweis: Es kann hilfreich sein, sich auch in den Dienstleisters zu versetzen und die Schnittstellen einzelner ITIL-Prozesse zu Kunden (nicht Anwenden) anzusehen.

Bonus-Aufgabe B1 (5 Bonuspunkte)

Nennen Sie für die Ausschreibung fünf Themen und Anforderungen an den Dienstleister und sein Personal, mit denen der Bieter seine Qualifikation nachweisen kann.²

Bonus-Aufgabe B2 (3 Bonuspunkte)

Warum ist es aus Sicht des Auftraggebers besser, wenn die Migration als Projekt formuliert wird und der Dienstleister den Projektleiter stellt?

Hinweis: Bei der Bewertung eines Vertrags bzw. Teilaspekts als Dienst- oder Werkvertrag kommt es auf die Ausgestaltung an. Was schuldet der Dienstleister, wenn es ein Dienst- oder Werkvertrag ist?

Bearbeitung der Aufgaben

Bearbeiten Sie die Aufgaben 1 bis 5 und ggf. auch die Bonusaufgaben. Die schriftliche Ausarbeitung (Word) soll kurz und prägnant sein. Zusätzlich sollen Sie für die Ihnen vorgegebene Aufgabe eine 10minütige Power-Point-Präsentation (mit anschließenden Fragen) vorbereiten und halten. Sie sollen den Vertretern der IT und des Zentraleinkaufs den Ausschreibungstext erläutern. Die Ausarbeitung (Word oder PDF) ist per E-Mail an roger.fischlin@gmail.com zu senden, verspätete Abgaben werden nicht bewertet. Die Ausarbeitung wird mit bis zu 80 und der Vortrag mit bis zu 20 Punkten bewertet – insgesamt sind 100 Punkte erreichbar. Die Prüfung ist bei 60 oder mehr erreichten Punkten bestanden. Die Bewertung erfolgt anhand einer offenen Liste von Punkten, die Sie in Ihrer Ausarbeitung berücksichtigt haben. Sie können die Aufgaben alleine oder mit Kommilitonen bearbeiten, Gruppenarbeit von mehr als drei Studierenden ist nicht zugelassen. Bei gemeinsamer Bearbeitung erhält jeder die erreichte Punktzahl – bereiten Sie sich alle auf den Vortrag vor, denn der Prüfende bestimmt den Vortragenden unmittelbar vor der Präsentation.

Termine:

Abgabe (E-Mail): Freitag, 10.01.2014, 12:00 Uhr
Vorträge: Montag, 13.01.14, 09.45 – 11.15 Uhr (10 Minuten je Gruppe)

² In der Praxis gibt es in Ausschreibungen harte Faktoren (KO-Kriterien), relativierte Faktoren („oder vergleichbare Eigenschaften“) und offene Anforderungen („Legen Sie dar, wie Sie ...“).