

Germany-Hamburg: IT services: consulting, software development, Internet and support
OJ S 60/2023 24/03/2023
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: HPA Hamburg Port Authority AöR

Postal address: Brooktorkai 1

Town: Hamburg

NUTS code: DE600 Hamburg

Postal code: 20457

Country: Germany

E-mail: ZentralerEinkauf@hpa.hamburg.de

Telephone: +49 40/42847-2075

Internet address(es):

Main address: www.hamburg-port-authority.de

I.6. Main activity

Port-related activities

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Rahmenvereinbarung ServiceNow - Entwicklung und Beratung

Reference number: IT-0371-22-VQ-EU

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Der Auftraggeber betreibt in seiner IT-Infrastruktur eine ServiceNow-Plattform, mit der bereits diverse Prozesse abgebildet werden. Der Auftragnehmer berät und unterstützt den Auftraggeber bei dem weiteren Auf- bzw. Ausbau und der prozessualen Ausgestaltung der Plattform. Der Auftragnehmer berät u. a. bei der Planung sowie Konzeption einer Lösung und unterstützt bei der Konfiguration, Entwicklung sowie Bereitstellung auf Basis der erstellten Konzepte in der Plattform. Zusätzlich wird durch das Aufzeigen von Optimierungsansätzen zur Effizienzsteigerung beigetragen.

Der Leistungsgegenstand umfasst folgende Lose:

1: Allgemein - Support, Upgrades, App Engine, Portalentwicklung Performance, Analytics, etc.

2: Strategic Portfolio Management - SPM (ehemals IT Business Management - ITBM)

- 3: IT Service Management - ITSM
 - 4: HR Service Delivery - HRSD
 - 5: Governance, Risk, and Compliance - GRC / IRM / BCM
 - 6: Customer Service Management - CSM
- Je los wird es eine Vereinbarung geben.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.2. Description

II.2.1. Title

Allgemein - Support, Upgrades, App Engine, Portalentwicklung Performance, Analytics, etc.
Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg

Main site or place of performance: Hamburg

II.2.4. Description of the procurement

- Plattformweite Architekturberatung zur Einordnung und Bewertung eingehender Demands
- Review und Beratung in Fragestellungen bzgl. der Roadmap
- Koordination der Anfragen für plattformweite, produktübergreifende Funktionen mit dem Plattformteam und ggf. Dienstleistern anderer Schwerpunktbereiche
- (Weiter-) Entwicklung losübergreifender Funktionalitäten (z. B. Employee Center, CMDB, etc.)
- Anforderungsaufnahme, Konzeption, Entwicklung und Betrieb von Custom Apps
- Unterstützung in Betriebsthemen, wie z. B. der Planung und Durchführung von Upgrades inklusive Plugin Updates und Patches, Analyse und Behebung von Incidents, Deployments, etc.
- Definition von Konzepten zur Plattform-Governance (z. B. Entwicklungsguidelines, Dateneigentümerschaften, etc.)
- Pflege und Aufbau von Schnittstellen für losübergreifend genutzte Tabellen (insb. mit dem Integration Hub)
- Analyse und Dokumentation von Implementierungen und ggf. Weiterentwicklung bzw. Rückbau auf den ServiceNow-Standard

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungspunkte / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Je Los besteht die Option einer dreimaligen Verlängerung von jeweils zwei Jahren (unabhängig voneinander). Die maximale Vertragslaufzeit beträgt acht Jahre.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Wertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode.

II.2. Description

II.2.1. Title

Strategic Portfolio Management - SPM (ehemals IT Business Management - ITBM)
Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg
Main site or place of performance: Hamburg

II.2.4. Description of the procurement

Für die Weiterentwicklung des SPMs bei der HPA umfasst dieses Los u. a. Beratungs- und Implementierungsleistung zu folgenden Themenkomplexen:

- Erhöhung des Reifegrades der bereits etablierten Prozesse z. B. durch Ergänzung von Aspekten der „Serviceorientierung“
- Notwendige Anpassung der bereits etablierten Prozesse für das Onboarding weiterer Sparten der HPA auf das SPM

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungspunkte / Weighting: 50
Price - Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: yes
Description of options:
Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Je Los besteht die Option einer dreimaligen Verlängerung von jeweils zwei Jahren (unabhängig voneinander). Die maximale Vertragslaufzeit beträgt acht Jahre.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Wertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode.

II.2. Description

II.2.1. Title

IT Service Management - ITSM
Lot No: 3

II.2.2. Additional CPV code(s)

72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg
Main site or place of performance: Hamburg

II.2.4. Description of the procurement

Für den Ausbau des ITSM-Moduls umfasst dieses Los insbesondere die folgenden Leistungen:

- Review und Optimierung bestehender Prozesse
- Prozessberatung insbesondere Unterstützung und Abbildung der Transformation zu einer serviceorientierten Organisation
- Aufbauend auf der IT-Prozessorganisation: Anforderungsaufnahme und Implementierung zusätzlicher ITIL-Prozesse oder das Redesign bestehender Prozesse, z. B. Change-Management, Problem Management
- Ausbau des Servicekatalogs basierend auf den definierten IT-Services insbesondere Software- und Hardwarekatalog
- (Neu-) Aufbau einer CMDB inklusive Asset Management zur Erfassung der IT-Landschaft der HPA
- Anbindung von Drittsystemen für die CMDB und Integration dieser Daten in die IT-Prozesse
- Integration des Servicekatalogs mit anderen Systemen der IT-Landschaft insbesondere Identity Management, Microsoftdienste, etc. unter Nutzung des Integration Hubs
- Anpassung der Benutzeroberflächen an die Bedürfnisse der HPA (z. B. Workspace-View)

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungspunkte / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Je Los besteht die Option einer dreimaligen Verlängerung von jeweils zwei Jahren (unabhängig voneinander). Die maximale Vertragslaufzeit beträgt acht Jahre.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Wertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode.

II.2. Description

II.2.1. Title

HR Service Delivery - HRSD

Lot No: 4

II.2.2. Additional CPV code(s)

72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg

Main site or place of performance: Hamburg

II.2.4. Description of the procurement

- Unterstützung der HR-Administratoren und des Plattformteams beim Betrieb und Fehlerbehebungen
- Prozessberatung auf Basis von Systemstandards und Best Practice-Ansätzen sowie

insbesondere darauf aufbauend der Ausbau „einfacher“ Prozesse durch Steigerung des Digitalisierungsreifegrades inklusive der Integration in das Employee Center

- Implementierung von ggf. notwendigen Customizations, u. a. durch Scripting
- Bereitstellung der Toolunterstützung zum Monitoring und zur Optimierung HR-interner Abläufe (u. a. mit Performance Analytics)
- Konzeption und technische Implementierung in bereichsübergreifende Unternehmensprozesse, z.. Join-, Move- und Leave-Prozesse
- Pflege und Ausbau der bestehenden SAP HCM-Schnittstelle
- Implementierung von Schnittstellen zu weiteren Systemen der HR-Landschaft, insbesondere der elektronischen Personalakte, der Zeiterfassung und dem Identitätsmanagement
- Fortführung bestehender Dokumentation bei Änderungen

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungspunkte / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Je Los besteht die Option einer dreimaligen Verlängerung von jeweils zwei Jahren (unabhängig voneinander). Die maximale Vertragslaufzeit beträgt acht Jahre.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Wertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode.

II.2. Description

II.2.1. Title

Governance, Risk, and Compliance - GRC / IRM / BCM

Lot No: 5

II.2.2. Additional CPV code(s)

72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg

Main site or place of performance: Hamburg

II.2.4. Description of the procurement

Bei der HPA werden aktuell die Bereiche des Risikomanagement, Tax-Compliance, Abfall-Compliance sowie Beauftragtenwesen im ServiceNow GRC (IRM Modul) abgebildet. Im ersten Schritt werden dafür zentrale ServiceNow-GRC Funktionen im Risiko- und Compliancemanagement angewendet. Die Übernahme der Vorschriftensammlung aus dem bisherigen SharePoint in das GRC und die Knowledge Base von ServiceNow wird geprüft und würde 2023 umgesetzt werden. Die Einführung des Funktionsbereichs Audit des GRC ist ebenfalls im Jahr 2023 anhand erster Anwendungsfällen vorgesehen.

Das ServiceNow GRC wird bei der HPA durch die Stabstelle Corporate Development & Compliance - CDC administriert sowie für die Sparten zentral zur Verfügung gestellt.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungspunkte / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Je Los besteht die Option einer dreimaligen Verlängerung von jeweils zwei Jahren (unabhängig voneinander). Die maximale Vertragslaufzeit beträgt acht Jahre.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Wertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode.

II.2. Description

II.2.1. Title

Customer Service Management - CSM

Lot No: 6

II.2.2. Additional CPV code(s)

72200000 Software programming and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE600 Hamburg

Main site or place of performance: Hamburg

II.2.4. Description of the procurement

Zur Steigerung der Servicequalität, Optimierung der Abläufe und Schaffung von Transparenz über das Arbeitsaufkommen soll das ServiceNow CSM genutzt werden.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Leistungspunkte / Weighting: 50

Price - Weighting: 50

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Die Vertragslaufzeit beträgt zwei Jahre. Je Los besteht die Option einer dreimaligen Verlängerung von jeweils zwei Jahren (unabhängig voneinander). Die maximale Vertragslaufzeit beträgt acht Jahre.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Wertung der Zuschlagskriterien erfolgt nach der Einfachen Richtwertmethode.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 171-485883](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: IT-0371-22-VQ-EU

Lot No: 1

Title:

Betrieb, Upgrades, Portalentwicklung, Performance Analytics, etc.

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/03/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ITSM Consulting GmbH

Town: Bodenheim

NUTS code: DEB3J Mainz-Bingen

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section V: Award of contract

Contract No: IT-0371-22-VQ-EU

Lot No: 2

Title:

Strategic Portfolio Management - SPM (ehemals IT Business Management - ITBM)

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

20/03/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ITSM Consulting GmbH

Town: Bodenheim

NUTS code: DEB3J Mainz-Bingen

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot**V.2.5. Information about subcontracting****V.2.6. Price paid for bargain purchases****Section V: Award of contract**

Contract No: IT-0371-22-VQ-EU

Lot No: 3

Title:

IT Service Management - ITSM

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

20/03/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: operational services GmbH & Co.KG

Town: Frankfurt am Main

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot**V.2.5. Information about subcontracting****V.2.6. Price paid for bargain purchases****Section V: Award of contract**

Contract No: IT-0371-22-VQ-EU

Lot No: 4

Title:

HR Service Delivery - HRSD

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/03/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: operational services GmbH & Co.KG

Town: Frankfurt am Main

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section V: Award of contract

Contract No: IT-0371-22-VQ-EU

Lot No: 5

Title:

Governance, Risk, and Compliance - GRC / IRM / BCM

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/03/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ITSM Consulting GmbH

Town: Bodenheim

NUTS code: DEB3J Mainz-Bingen

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section V: Award of contract

Contract No: IT-0371-22-VQ-EU

Lot No: 6

Title:

Customer Service Management - CSM

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/03/2023

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: operational services GmbH & Co.KG

Town: Frankfurt am Main

NUTS code: DE712 Frankfurt am Main, Kreisfreie Stadt

Country: Germany

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

Die Eignungsprüfung erfolgte über das Qualifizierungssystem "Service Now - Entwicklung und Beratung - QS-DF-012" (Bekanntmachungsnummer im ABI. [2022/S 171-485883](#)).

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer bei der Finanzbehörde

Postal address: Große Bleichen 27

Town: Hamburg

Postal code: 20354

Country: Germany

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Gemäß § 135 GWB

VI.5. Date of dispatch of this notice

21/03/2023