

## Beschlussvorlage

zur Behandlung in **öffentlicher Sitzung**

### Betreff

**Neuausschreibung Wartungs- und Supportvertrag für die Telefonanlage des Call-Centers**

### Beschlussorgan

Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales

Gremium	Datum
Unterausschuss Informations- und Kommunikationstechniken	16.09.2013
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	23.09.2013

### Beschluss:

Der AVR stimmt der Durchführung einer öffentlichen Ausschreibung zur Neuvergabe des Wartungs- und Supportvertrages für die Telefonanlage des Call-Centers im oben dargestellten Umfang zu. Der AVR macht von dem Vergabevorbehalt keinen Gebrauch und stimmt der Vergabe an den wirtschaftlichsten Bieter zu.

**Haushaltsmäßige Auswirkungen** **Nein**

<input type="checkbox"/> <b>Ja, investiv</b>	Investitionsauszahlungen	_____€
	Zuwendungen/Zuschüsse	<input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja _____ %
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Ja, ergebniswirksam</b>	Aufwendungen für die Maßnahme	<u>ca. 150.000 ( für 3</u>
	<u>Jahre )</u>	_____€
	Zuwendungen/Zuschüsse	<input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja _____ <u>0</u> %

**Jährliche Folgeaufwendungen (ergebniswirksam): ab Haushaltsjahr:**

a) Personalaufwendungen	_____€
b) Sachaufwendungen etc.	_____€
c) bilanzielle Abschreibungen	_____€

**Jährliche Folgerträge (ergebniswirksam): ab Haushaltsjahr:**

a) Erträge	_____€
b) Erträge aus der Auflösung Sonderposten	_____€

**Einsparungen: ab Haushaltsjahr:**

a) Personalaufwendungen	_____€
b) Sachaufwendungen etc.	_____€

Beginn, Dauer 01.01.2014 bis 31.12.2015 zuzügl. Verlängerungsmöglichkeit um ein Jahr.

**Begründung:**

Das Call-Center der Stadt Köln verfügt seit Inbetriebnahme im Jahr 2002 über eine eigenständige, für die besonderen Anforderungen des Call-Centers hochspezialisierte Telefonanlage der Fa. AVAYA. Diese Telefon-Anlage ist mit der im übrigen städtischen Verbund und von 12 betriebenen Telefonanlage für Bürokommunikationsaufgaben der Fa. Siemens systemtechnisch verbunden.

Der aktuell bestehende Wartungs- und Supportvertrag mit der Fa. T-Systems endet zum 31.10.2013. Das Call-Center der Stadt Köln beabsichtigt daher, im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung die Neuvergabe der Wartungs- und Supportleistungen herbeizuführen. Das Rechnungsprüfungsamt hat der vom Amt für Informationsverarbeitung mitgezeichneten Bedarfsprüfung zur Neuausschreibung der zugestimmt. Die Zustimmung ist dieser Beschlussvorlage als Anlage beigefügt.

Ein Wartungs- und Supportvertrag ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung des laufenden Betriebs im Call-Center und daher unabdingbar. In dem abzuschließenden Vertrag werden standardmäßige Supportleistungen (Überwachung der Komponenten, Softwareupdates, Hardwareaustausch, Supportanfragen, etc.) sowie Reaktions- und Behebungszeiten bei Störungen geregelt. Ohne bestehenden Wartungs- und Supportvertrag droht dem Call-Center der Stadt Köln im Worst-Case ein Ausfall der Telefonanlage - ggfls. über Stunden oder Tage hinweg. Neben der dann tatsächlichen Nichterreichbarkeit des Call-Centers und dem damit verbundenen Imageschaden für die Stadt Köln, könnte auch die den Kooperationspartnern des Call-Centers vertraglich zugesicherte Leistung nicht erbracht werden.

Die Laufzeit des neuen Wartungs- und Supportvertrages endet am 31.12.2015 mit der Option der Verlängerung um ein weiteres Jahr.

2014 sollen konkrete Planungen zur Zusammenführung der TK-Anlagen des Call-Centers mit dem städtischen Netz durchgeführt werden mit dem Ziel einer Zusammenführung 2015/2016.

Es ist vorgesehen, die notwendigen Dienstleistungen entsprechend der Regelung in der VOL/A auszuschreiben.

### **Kostenermittlung**

Ausgehend von den derzeitigen Wartungskosten ist hochgerechnet auf die Gesamtlautzeit von 3 Jahren mit einem Auftragsvolumen i.H.v. ca. 150.000 € zu rechnen.

Mittel in ausreichender Höhe stehen im Budget der Dienststelle 1000 zur Verfügung.

Seitens 14 wurde dem Bedarf zugestimmt.