

Südwestrundfunk



**Vergabe- und Vertrags-
Unterlagen**


AZ: EU-I/T 2/2024

Offenes Verfahren

Leistungsteil B


**Hosting und Betrieb eines
Video-Management-Systems für „funk“**

Baden-Baden, 08.07.2024


	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 2
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

Inhalt

1	Vertragliche Grundlagen	4
1.1	Preise / Rechnungsstellung	4
1.1.1	Preisangaben	4
1.1.2	Rechnungsstellung	4
1.1.3	Zahlungsbedingung	5
1.2	Review vor Ort oder per Videokonferenz	5
1.3	Gerichtsstand	5
2	Leistungsbeschreibung	6
2.1	Abnahmemengen und kalkulatorische Grundlagen	6
2.2	Anforderungen an die Videolösung	7
2.2.1	Migration	7
2.2.2	Auslieferung und CDN-Integration	7
2.2.3	Integrationen mit Drittplattformen / Sozialen Medien	7
2.2.4	Inhaltlicher Workflow	8
2.2.5	Technische Integration	10
2.2.6	Datenanalyse	12
2.2.7	Videoauslieferung	12
2.2.8	Administration	13
2.3	Hosting und Applikationsbetreuung der Videolösung	15
2.4	Abnahme	15
2.5	Bereitstellung eines User Help Desk	15
2.5.1	Ticketsystem	16
2.5.2	Bereitstellung eines Service Managers	16
2.5.3	Incident-Management	16
2.5.4	Problem-Management	16
2.6	Kommunikation im Störfall	17
2.7	Eskalationen	17
2.8	Wartung	18
2.9	Garantierte Verfügbarkeit der Videolösung	19
2.10	Telefonischer Support (Hotline)	19

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 3
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

2.11	Schulung	19
2.12	Abstimmungsgespräche mit dem Auftraggeber.....	20
2.13	Dokumentation	20
3	Leistungsblatt mit Bewertungsfragen.....	21

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 4
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

1 Vertragliche Grundlagen

Mit der Abgabe des Angebots akzeptiert der Bieter die Festlegungen und Anforderungen aus diesem Dokument. **Allgemeine Geschäftsbedingungen des Lieferanten sind ausgeschlossen und finden keine Anwendung.**

Dem Bieter ist es untersagt, auf seinen Auftragsbestätigungen und Rechnungen entgegen der hiesigen Vereinbarung auf AGBs oder andere rechtliche Bedingungen hinzuweisen.

Sollte entgegen dieser Regelung auf entsprechende Regelungen verwiesen werden, erkennt der Bieter mit seinem Angebot an, dass diese gegenüber dem jeweiligen Vertragspartner unwirksam sind.

1.1 Preise / Rechnungsstellung

1.1.1 Preisangaben


Die Preisangaben sind in Euro zu beziffern. Die Preise sind für alle Liefer- und Dienstleistungen gemäß Kapitel 2ff sowie Anlage 15 Leistungs- und Preisblätter inklusive aller Nebenkosten und inklusive aller für die Leistungserbringung notwendigen Materialien anzugeben.

1.1.2 Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer erstellt eine prüffähige Rechnung je Monat nachträglich.

Die Rechnungen sind in einfacher Ausfertigung auszustellen. Innerhalb der Rechnung sind die SAP-Bestellnummer, die Basisvergütung und getrennt die zusätzlichen Leistungen aufzuführen. Erbrachte Dienstleistungen sind in Form von Dienstleistungsnachweisen zu dokumentieren und in Kopie den Rechnungen beizulegen.

Rechnungen an funk die Gemeinschaftseinrichtung (GSEA) unter der Federführung des SWR ist in einfacher Ausfertigung auszustellen. Darüber hinaus ist die Rechnungsadresse wie folgt:

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 5
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

ARD-Anstalten + ZDF
c/o Südwestrundfunk
funk
Kreditorenbuchhaltung
76522 Baden-Baden

Die Zustellung der Rechnungen an den SWR muss elektronisch gemäß den Bedingungen für den Rechnungsversand per E-Mail, die dem Dokument „Rechnungsübermittlung“ (PDF) auf www.swr.de/ausschreibungen entnommen werden können, erfolgen. Bevorzugt wird hierbei die Rechnungsübermittlung im PDF-ZUGFeRD –Format oder im Format Factur-X (nach der Europäischen Norm EN 16931).

Für den elektronischen Rechnungsversand müssen folgende Bedingungen erfüllt werden:

Siehe Link: www.swr.de/ausschreibungen

1.1.3 Zahlungsbedingung


Die Zahlung erfolgt nach Vorlage einer prüffähigen Rechnung innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge.

1.2 Review vor Ort oder per Videokonferenz

Während der Laufzeit des Vertrages wird ein jährlicher Regeltermin zur gegenseitigen Information und zum Abgleich von vertragsrelevanten Informationen vereinbart. Der Termin findet bei funk vor Ort in Mainz oder per Videokonferenz statt.

1.3 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist Stuttgart.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 6
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

2 Leistungsbeschreibung

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen stellen keine Projektplanung oder eine erschöpfende Beschreibung gem. VGV §31 dar, sondern dienen der Normierung der Angebote.


2.1 Abnahmemengen und kalkulatorische Grundlagen

Der Auftraggeber rechnet mit Abrufen, Videoanzahlen und damit korrespondierenden Speicher-, Transcoding- und Auslieferungskontingenten. Diese sind bei der Kalkulation des Angebots zu berücksichtigen. Die nachfolgenden Angaben beziehen sich auf einen auf die in Spalte 2 eingetragene Maßeinheit und dienen als Kalkulationsgrundlage:

Beschreibung	Maßeinheit	Kalkulationsgröße
1	2	3
Speicherung von Source- und Streaming-Files für Videos und Audios	dauerhaft	60 TB initial, (+5 TB/Jahr)
Video on Demand Encoding (1)	Min/Jahr	320.000
Verwaltung von Formate / Creator	dauerhaft	bis zu 400
16:9 Videos (Anzahl, Gesamtdauer)	pro Jahr	Anzahl: 2500, Gesamtdauer: 40.000 min
9:16 Videos (Anzahl, Gesamtdauer)	pro Jahr	Anzahl: 15.000, Gesamtdauer 12000 min
Audios (Anzahl, Gesamtdauer)	pro Jahr	Anzahl: 800, Gesamtdauer: 1000 min
Streaming: Sehdauer und Volumen	pro Jahr	Videoabrufe: 200.000 Sehdauer: 1.200.000 min, Volumen: 2.600.000 GB
Anzahl der Benutzer	Stk.	600

Tabelle 1 – Mengengerüst

- (1) Video on Demand Encoding: Das Transcoding beinhaltet verschiedene Qualitätsstufen, die mit folgenden Faktoren gewichtet werden: Audio (0,25), SD (0,5), HD (1), UHD (2),

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 7
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zu-	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024	stand:		

2.2 Anforderungen an die Videolösung

2.2.1 Migration

Die Videolösung muss einen Importer zur Verfügung stellen, der über eine Datenschnittstelle die aktuellen Binärdaten in das System migriert. Die Aufwände und Kosten für die Integration und Migration der aktuellen Binärdaten in die Videolösung sind im Leistungsblatt LB1 und im Angebotspreis zu berücksichtigen.

Die Videolösung muss eine Möglichkeit bereitstellen sämtliche Daten, insbesondere die Video- und Audioquelldateien sowie die zugehörigen Metadaten über eine Schnittstelle abzurufen, um diese zu sichern bzw. auf eine andere Videolösung zu migrieren.

2.2.2 Auslieferung und CDN-Integration

Die Auslieferung der Video- (und ggf. Audio)-Assets muss über den eigenen CDN-Account des Auftraggebers (Akamai) erfolgen. Die anzubietende Lösung muss in der Lage sein, ein Akamai-CDN zur direkten Auslieferung der Binärdaten zu integrieren. Es sollte ebenfalls möglich sein, während des laufenden Betriebs, eine Migration der Binärdaten zu einem Akamai-CDN vornehmen zu können.

Migration

2.2.3 Integrationen mit Drittplattformen / Sozialen Medien


Den zentralsten Bestandteil der Lösung im redaktionellen Alltag stellen die Direktveröffentlichung und das Management von Audio- und Video-Inhalten auf Drittplattformen dar. Da der Auftraggeber seinen Fokus auf die kontinuierliche Erschließung vieler Plattformen legt, ist dies für nachfolgend aufgeführte Integrationen sicherzustellen:

Videos

Videos müssen direkt und samt aller von der Drittplattform unterstützten Metadaten vollständig zu

- YouTube
- optional: Facebook

übertragen werden können.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 8
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zu-	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024	stand:		

Videos müssen, sofern von den Drittplattformen unterstützt, direkt und samt aller von der Drittplattform unterstützten Metadaten von

- Instagram, TikTok
- optional: Snapchat, Twitch, LinkedIn, WhatsApp

importiert werden können.

Videos und Audios müssen via RSS oder über durch vom Auftraggeber entwickelbare Services via API an externe Plattformen / Partner übermittelt werden können.

Podcasts

Podcasts müssen im System hinterlegt werden können und über gängige Austauschformate (RSS, XML) direkt an Partner oder Plattformen (z.B. Spotify) übermittelbar sein.


Es muss eine Möglichkeit geben, bestehende Podcasts in das System zu übernehmen und diese kontinuierlich durch neue Folgen zu ergänzen.

Es muss möglich sein, von einer bestehenden RSS URL Podcasts auf eine neue frei definierbare URL umzuziehen (z.B. via 301 Weiterleitung).


2.2.4 Inhaltlicher Workflow

An die inhaltliche Arbeit mit der Videolösung stellt der Auftraggeber nachfolgende Anforderungen:

- ⇒ Der Publikationszeitpunkt eines einzelnen Videos muss für die Zielplattformen separat einstellbar sein. (Dies darf nicht bedeuten, dass Videos erneut und separat in das System eingestellt werden müssen).
- ⇒ Instagram Stories und Instagram Feeds müssen direkt von einem verbundenen Instagram-Channel übernommen und samt Bildern, Videos und vorhandener Metadaten ins Video-Management-System überführt werden können (Import-Funktion). Die Stories müssen sich anschließend über den Player im Web abspielen lassen.
- ⇒ Snapchat Shows müssen, sobald für den Bieter verfügbar, direkt von einem verbundenen Snapchat-Channel übernommen und samt Bildern, Videos und vorhandener Metadaten ins Video-Management-System überführt werden können (Import-Funktion). Die Shows müssen sich anschließend über den Player im Web abspielen lassen.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 9
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

- ⇒ Die Videolösung muss, für die angebundenen Drittplattformen, auf welche Videos exportiert werden, unterschiedliche Variationen eines Ursprungsvideos unterstützen. Es muss auf dieser Basis möglich sein, einen einzelnen Videodatensatz mit mehreren plattformspezifischen Ausprägungen zu erstellen und so die Zielplattformen in ihrer Videologik zu bespielen. Der Videodatensatz referenziert dabei alle Publikationen des Inhalts auf Drittplattformen.
- ⇒ Die Videolösung muss intern unterschiedliche Video-Typen verwalten können und diese dem Benutzer verständlich darstellen können. Es müssen zumindest Serien, Trailer, Episoden und Bumper verwaltbar sein.
- ⇒ In der Videolösung müssen direkt Video-Editierungsmöglichkeiten, mindestens die Funktionalitäten Cropping und Normalizing, integriert sein. Die dort getätigten Änderungen müssen sich unmittelbar auf das im System hinterlegte Video auswirken. Eine externe Lösung ist nicht akzeptabel.
- ⇒ Die Videolösung muss die Möglichkeit einer redaktionellen Abnahme bieten, welche beinhaltet, dass Content nur von einem eingeschränkten Personenkreis zur Ausspielung freigegeben werden kann. Eine Möglichkeit zu Nachverfolgung des Freigabeprozesses ist erstrebenswert.
- ⇒ Untertitel, die erst nach Veröffentlichung und Export des Videos erstellt wurden, müssen auch nachträglich noch zum jeweiligen Content integriert und auf Drittplattformen exportiert werden können.
- ⇒ Untertitel müssen mindestens in den Formaten .srt, .vtt, .EBU-TT-Basic-DE bereitgestellt werden.
- ⇒ Videos müssen fehlerfrei und in MP4, MOV und WMV in das System eingestellt werden können, sowohl über den Browser als auch über alternative Zulieferungsmöglichkeiten. Hierbei ist mindestens FTP, RSS-Import, Cloud-Dienste und API anzubieten.
- ⇒ Die Videolösung muss die Möglichkeit bieten, die Videos und Audios sowohl manuell als auch automatisiert (mindestens über Tags) in Playlists zu kuratieren. Diese Playlists müssen anschließend im Player abspielbar sein.
- ⇒ Die Videolösung muss die Möglichkeit bieten, statische Inhalte wie Artikel, Bilder und Links anzulegen. Bei Artikeln muss es möglich sein, HTML Text einzutragen.


	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 10
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

- ⇒ Sobald die Zulieferung von Videopodcasts zu den Drittplattformen über eine API technisch möglich ist, muss dies dem Auftraggeber kommuniziert und kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.
- ⇒ Die Zulieferung von Audios auf Podcast-Plattformen umfasst alle gängigen Metadaten (wie Titel, Beschreibung, Kapitel) der Folge, diese Metadaten werden zentral in der Videolösung verwaltet.
- ⇒ Die Videolösung muss die Möglichkeit bieten neben den Metadaten der Drittplattformen zusätzliche, kundenspezifische Metadaten für die verschiedenen Entitäten zu hinterlegen. Diese zusätzlichen Metadaten müssen auf Rückfrage zeitnah anpassbar sein.

2.2.5 Technische Integration

Die Videolösung hat eine leistungsfähige Application Programming Interface (API) bereitzustellen. Mit dieser API muss es möglich sein, auf sämtliche hinterlegte Daten zuzugreifen. Folgende Anforderungen an die API müssen erfüllt sein:

- ⇒ die Daten müssen mindestens im JSON-Format zur Verfügung gestellt werden.
- ⇒ es müssen alle Medientypen angefragt werden, ebenso wie eine Filterung nach unterschiedlichen Kontexten ermöglicht werden muss. Auch muss es über die API möglich sein, neue Medien anzulegen, um so etwa über ein externes System automatisch Videos / Audios anlegen zu können.
- ⇒ alle Analysedaten des Systems müssen über API abgefragt werden können. Dies muss statistische Daten sowie Echtzeit-Performance umfassen.
- ⇒ korrespondierende IDs eines Videos, das auf mehrere Plattformen publiziert wurde, müssen über die API abfragbar sein. (Beispiel: Ein Video, das etwa auf YouTube und auf Facebook publiziert wurde, muss über API mit seiner korrespondierenden YouTube-ID und seiner internen ID des Systems abfragbar sein).
- ⇒ die API muss zudem auf Kundenbedürfnisse anpassbar sein. Es reicht demnach nicht, eine einzige API-Instanz anzubieten, sondern es müssen einzelne spezifische Anpassungen zur Verfügung gestellt werden können.
- ⇒ es muss ein Workflow bestehen, der sicherstellt, dass Änderungen an der API entweder rückwärtskompatibel erfolgen oder mit ausreichend Vorlauf kommuniziert werden können.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 11
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

Die Schwerbehindertenvertretung des Auftraggebers hat auf den wichtigen Aspekt „Barrierefreiheit“ des ausgeschriebenen Video Management Systems (kurz: VMS) und aller zugehörigen Softwarekomponenten hingewiesen. Demnach sollen das Video Management System, die zugehörigen Softwarekomponenten, insbesondere die Arbeitsoberflächen sowie der integrierte Player, die Anforderungen der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0) vom 21. Mai 2019 so weit als möglich erfüllen.

Das bedeutet, das VMS bzw. die zugehörigen Softwarekomponenten und Arbeitsoberflächen sind im Idealfall so gestaltet, dass sie von allen Menschen, auch Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen (z.B. Hör- und Sehbehinderungen, motorische Einschränkungen), wahrgenommen und bedient werden können. Sie sollen z.B. durch freie Skalierbarkeit von Text und Symbolen, anpassbaren Farbeinstellungen, die vollständige Steuerung der Funktionen über Tastatur und die Unterstützung assistiver Technologien (z.B. Screenreader) möglichst barrierearm sein. Der integrierte Videoplayer, welcher die Ausspielung der Inhalte auf die eigene Plattform funk.net leistet, muss die aktuellen Anforderungen in Bezug auf Barrierefreiheit erfüllen.

Die ausführlichen Kriterienkataloge und Umsetzungshinweise sind in der europaweit harmonisierten Norm EN 301 549 definiert.


Bieter können die Konformität ihrer Produkte mit den gültigen Normen der Barrierefreiheit anhand der folgenden BITV-Selbstbewertung selbst überprüfen siehe die nachfolgenden Links:

<https://bitvtest.de/tests-und-beratung/selbst-testen/bitv-selbstbewertung>

<https://studio.bitvtest.de/login>

Der Auftraggeber behält sich vor, nach Zuschlagserteilung vom Auftragnehmer eine BITV-Selbstbewertung anzufordern.

Die Videolösung muss einen Pingback- / Push-Notification-Service für externe Anwendungen zur Verfügung stellen. Über diesen Service müssen Events des Systems übertragen werden können, so dass externe Anwendungen in die Lage gebracht werden, darauf zu reagieren.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 12
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

2.2.6 Datenanalyse


Die Videolösung hat neben des bereits beschriebenen ID-Mappings eines Videos über mehrere Plattformen, weitere Anforderungen an die Analysemöglichkeiten bereitzustellen:

- ⇒ Die Analytics des Videoplayers müssen per API in nahezu Echtzeit abfragbar sein. Dabei müssen mindestens folgende Parameter gemessen werden können:
 - Videostarts,
 - gelaufene Minuten,
 - durchschnittliche Watchtime,
 - Anzahl der vollständigen Wiedergaben
 - Streaming-Aufkommen
 - Storage-Aufkommen
- ⇒ Die Analytics der Podcast-Feeds und deren beinhalteten Audios müssen per API in nahezu Echtzeit abfragbar sein. Dabei müssen mindestens folgende Parameter gemessen werden können:
 - Aufrufe des Feeds
 - Aufrufe pro Anwendung (soweit technisch möglich)
- ⇒ Der Zeitraum der Messung muss variabel einstellbar und abfragbar sein.
- ⇒ Gemessene Kennzahlen müssen in zu definierenden Zeiträumen an ebenfalls definierbare Reportempfänger versendbar sein.

2.2.7 Videoauslieferung

Die Videolösung muss einen Player beinhalten, der beliebig in Webanwendungen integrierbar ist. Dieser Player muss

- ⇒ auf Basis HTML5 mindestens die Browser
 - Firefox 115,
 - Samsung 20,
 - Chrome 110,
 - Opera 100,

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 13
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

- Safari 11,
- Edge 120,

unterstützen.

⇒ Google Chromecast unterstützen.

⇒ automatische Bandbreitenumstellung, mindestens unter HLS sowie MPEG DASH unterstützen.

Der Videoplayer erfüllt die aktuellen Anforderungen der Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0) vom 21. Mai 2019 so weit als möglich. Insbesondere unterstützt der Player die Bedienung mittels Tastatur und bietet die Möglichkeit zugelieferte Untertitel anzuzeigen.

Video-Streams müssen verschlüsselt und durch Token geschützt ausgeliefert werden können. Hierbei muss zwingend Tokenized Encryption über Akamai zum Einsatz kommen. Es muss administrierbar sein, welche der Streams verschlüsselt ausgeliefert werden können.

Videos müssen geoblockt abgespielt werden können. Hierbei muss es möglich sein, etwa bestimmte Profile oder Standards einstellen und administrieren zu können, so dass Streams auf Deutschland, den Europäischen Wirtschaftsraum oder andere Gebiete beschränkt werden können.


Im Videoplayer müssen zudem Audios abgespielt werden können (mit Standbild).

Der Videoplayer muss Embedding (via iframe) unterstützen.


2.2.8 Administration

Die Videolösung muss:

- ⇒ ein User-Management zur Verfügung stellen, bei dem einzelne Rollen definiert und administriert werden können. Hiermit müssen mindestens Sichtbarkeiten und Funktionsumfang des Rolleninhabers eingestellt werden können. Zudem müssen die User-Accounts mindestens mit einer 2 Faktor Authentifizierung abgesichert werden können.
- ⇒ ein Frontend zum Skinieren des Video-Players zur Verfügung stellen. Hierüber müssen die Anmutung, die UI-Elemente und die Features des Players einstellbar sein.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 14
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zu-	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024	stand:		

- ⇒ es ermöglichen, die Einstellungen und Ausgangs-Formate des Videotranscodings selbst zu administrieren. Dies muss auch mit den verbundenen Plattformen harmonisiert werden können, so dass z.B. der Upload zu YouTube samt des dortigen Transcodings zeitlich optimiert wird.
- ⇒ Metadaten-Sets, -Labels und Attribute administrierbar bereitstellen und kundenspezifische Attribute definieren lassen sowie diese über die API abrufbar machen.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 15
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

2.3 Hosting und Applikationsbetreuung der Videolösung

Die Videolösung muss eine hohe Verfügbarkeit, insbesondere auch während Lastspitzen garantieren können.

Audio- und Video-Assets müssen in der jeweiligen Cloud hinterlegt werden können und die Transcoding-Services müssen direkt integriert und genutzt werden können. Ein Zugriff durch funk auf die Audio- und Video-Assets muss im Bedarfsfall möglich gemacht werden können.

Der Service muss die Überwachung, Störungsbeseitigung gemäß einem mit dem Auftraggeber zu vereinbarendem Prozess und innerhalb der vereinbarten SLAs, Wartung und Backup aller durchgeführten Maßnahmen beinhalten.

Der Auftragnehmer ist für Gewährleistung der Verfügbarkeit der System-Architektur und der darauf installierten Softwarebestandteile verantwortlich. Die Bestandteile dieser Leistung werden im Folgenden genannt. Ihre Umsetzung beim Anbieter und die diesbezüglich vorzufindenden Prozesse und Rollen sind im Angebot jeweils zu beschreiben:


- Betrieb der System-Architektur in der einer Cloud
- Bereitstellung eines User Help Desk als Single Point of Contact
- Bereitstellung eines Service Managers/-in als Ansprechpartner für den Auftraggeber für alle fachlichen und kaufmännischen Belange
- Wartung
- Sicherheit und Datenschutz

2.4 Abnahme

Die Abnahme technischer Leistungen erfolgt formal durch die Überprüfung der geforderten Funktionalität durch die Mitarbeiter des Auftraggebers.

2.5 Bereitstellung eines User Help Desk

Der Bieter stellt und betreibt einen Userhelpdesk in deutscher Sprache als Single Point of Contact zur Bearbeitung von fachlichen, administrativen als auch technischen Fragen und Themen für Mitarbeiter von funk und externe für funk arbeitende Zulieferer wie z.B. Redaktionen, Creator und Weitere. Dieser Support muss sowohl per Telefon als

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 16
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

auch per Mail (alternativ per Chat) erreichbar sein. Die maximale Antwortzeit beträgt 24 Stunden. Für Notfälle muss auch eine Erreichbarkeit am Wochenende gewährleistet sein.

2.5.1 Ticketsystem

Der Auftragnehmer stellt ein Ticketsystem 24/7 mit Zugang für den Auftraggeber zur Verfügung, über das der Auftraggeber jederzeit Support anfordern kann. Für jeden Supportfall muss der Anbieter eine Antwortzeit innerhalb von 24 Stunden zusichern.

2.5.2 Bereitstellung eines Service Managers

Der Bieter stellt dem Auftraggeber einen dedizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner / Partnermanager zur Verfügung. Dieser ist Ansprechpartner für alle fachlichen und kaufmännischen Belange und Fragestellungen.

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungsparameter wird der Servicemanager beim Auftragnehmer für die erste Eskalationsstufe vom Auftraggeber informiert und koordiniert daraufhin als zentrale Schnittstelle den weiteren Verlauf der Eskalation.

2.5.3 Incident-Management


Als Störungen (Incidents) gelten alle Beeinträchtigungen der Funktionalität der Videolösung sowie der hinterlegten Cloud Dienste.

Das Incident-Management des Auftragnehmers muss die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebes bei minimaler Störung des Geschäftsbetriebes des Auftraggebers gewährleisten.

2.5.4 Problem-Management

Der Auftragnehmer hat ein effizientes und proaktives Problemmanagement zu implementieren, so dass gewährleistet werden kann, dass

- Problemursachen schnell ermittelt werden können,
- in kürzest möglicher Zeit eine Problemlösung angeboten werden kann,
- wiederkehrende Störungen durch fundierte Ursachenanalyse vermieden werden,
- auftretende Fehler proaktiv erkannt werden,

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 17
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

- Auswirkungen von Incidents, die nicht verhindert werden können, minimal bleiben

2.6 Kommunikation im Störfall

Zwischenmeldungen

Über den Status einer Entstörung ist der Auftraggeber durch regelmäßige Zwischenmeldungen vom Auftragnehmer zu informieren.

Störungs-Ende-Meldung

Nach der Störungsbeseitigung muss der Auftraggeber vom Service-Desk des Auftragnehmers eine Information über das Ende der Störung erhalten. Diese enthält die tatsächliche Störungsursache, den Ort der Störung sowie das effektive Ende der Störung.


2.7 Eskalationen

Die Eskalationsprozedur hat den Zweck, bei eingetretenen oder voraussehbaren Abweichungen von vereinbarten Leistungsparametern durch gezielte organisatorische Maßnahmen und ggf. durch Einsatz von technischen bzw. personellen Ressourcen die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Betriebs- und Serviceleistungen zu gewährleisten. Der Vorgang der Eskalation stellt somit ein organisatorisches Mittel zur Qualitätssicherung im Entstörprozess dar und erstreckt sich auf die Videolösung, die betroffenen Netze sowie die hinterlegten Cloud Dienste.

Anlass für die Einleitung der Eskalation sind grundsätzlich Defizite bei der Leistungserbringung hinsichtlich:

- Zeitlicher Verzögerungen
- Mangelnder Qualität
- Verlust von vereinbarten Funktionalitäten im Betrieb.

Der Auftraggeber muss zu jeder Zeit während der Vertragslaufzeit die Möglichkeit haben, in die Prozesse des Incident Managements und den Störungs- und Problembehebungs-Status Einsicht gemeldeter oder aufgetretener Störungen und Probleme Einsicht zu nehmen.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 18
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

2.8 Wartung

Definition

Werden Wartungsarbeiten durchgeführt, die den Betrieb beeinflussen, z.B. vorübergehende Abschaltung von Rechnern (z.B. Firewall oder andere Netzwerkkomponenten) bei Hardware-Erweiterungen oder Neustart des Systems nach einem Software Update, ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese auf ein Minimum zu beschränken.

Standard-Wartungsarbeiten dürfen keine Beeinträchtigung der Systemverfügbarkeit zur Folge haben. Darüber hinaus ist die Systemlösung so zu wählen, dass häufig stattfindende Wartungsarbeiten und Changes (z.B. Installation neuer Versionen der Videolösung) ausfallfrei stattfinden können.

Geplante Wartungsarbeiten


Geplante Wartungsarbeiten sind vorhersehbare, den Betrieb erhaltende Arbeiten an den Diensten, um z.B. neue Soft- oder Hardware zu installieren. Dies können z.B. Patches, neue Software-Versionen, der Einbau neuer Hardware o.ä. sein. Der Auftragnehmer darf geplante Wartungsarbeiten grundsätzlich während der mit dem Auftraggeber im Rahmen des Betriebskonzepts vereinbarten Wartungsfenster durchführen. Ausnahmen sind nur nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers möglich. Über geplante Wartungsarbeiten ist der Auftraggeber vom Betriebsbeauftragten und/oder Service-Desk mit möglichst langem, mindestens jedoch mit einwöchigem Vorlauf schriftlich zu informieren.

Ungeplante Wartungsarbeiten

Bei nicht vorhersehbaren Ereignissen kann es zu ungeplanten Wartungsarbeiten außerhalb der vorgesehenen Wartungsfenster kommen. Diese können auch durch den Auftraggeber beauftragt sein. Ungeplante Wartungsarbeiten müssen nach Absprache zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer durchgeführt werden.

Standard Wartungsfenster

Definierte Wartungsfenster werden nur im Bedarfsfall in Anspruch genommen. Abweichende Regularien bedürfen der schriftlichen Vereinbarung.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 19
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zu-	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024	stand:		

2.9 Garantierte Verfügbarkeit der Videolösung

Der Auftraggeber fordert eine Verfügbarkeit der Videodistributionslösung von 99,7 % pro Betriebsmonat.

2.10 Telefonischer Support (Hotline)

Der Auftragnehmer muss einen technischen Support per Telefon und E-Mail für die in den Leistungsblättern jeweils ausgewiesene Garantiezeit zur Verfügung stellen. Der technische Support muss mindestens folgende Anforderungen erfüllen:


- ⇒ Erreichbarkeit von qualifiziertem deutschsprachigem Servicepersonal über eine zentrale Rufnummer und E-Mail.
- ⇒ Telefonischer Support an Arbeitstagen zu den Servicezeiten, in deutscher Sprache.
- ⇒ Durchführung der Problemdiagnose in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber (SWR) zur Identifizierung des ausgefallenen Systemteils
- ⇒ Aufträge zur Störungsbeseitigung erfolgen per E-Mail oder nach Absprache durch Kopplung der Servicemanagementsysteme des Auftragnehmers und des Auftraggebers (SWR)
- ⇒ Für den Auftraggeber (SWR) dürfen maximal die Anrufkosten zum Festnetztarif entstehen

2.11 Schulung

Die Einführung der Videolösung ist zur optimalen Nutzung der Möglichkeiten und zu deren Bedienung mit individuellen Workshops zu begleiten. Darin sollen Funktionen, Bedienungsmimiken und Gestaltung von Arbeitsabläufen so vermittelt werden, dass die Mitarbeiter des Auftraggebers die entsprechenden Aufgabenstellungen schnell und effizient abarbeiten können.

Diese Workshops können nach Wunsch des Auftraggebers regelmäßig wiederholt werden, um eine kontinuierliche Verbesserung sicherzustellen.

Das Schulungskonzept und die entsprechende Methodik und Didaktik zur Erreichung der Lernziele ist dem Anbieter freigestellt.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 20
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

2.12 Abstimmungsgespräche mit dem Auftraggeber


Zur Abstimmung aller Prozesse und Maßnahmen führt der Auftraggeber mindestens einmal im Monat ein Abstimmungsgespräch, an dem der Servicemanager des Auftragnehmers, der Projektleiter des Auftraggebers sowie weiteres Personal des Auftraggebers nach Bedarf teilnehmen. Die Zusammenkunft (nach Möglichkeit persönlich oder per Web-Konferenz) soll dem Zweck der engen Abstimmung und gegenseitigen Einbindung sowie der Besprechung wichtiger Vorhaben und zugehöriger Termine sowie ggf. der frühzeitigen Klärung von Störungen im Betriebsablauf, bei den jeweiligen Leistungen oder im Vertragsverhältnis dienen.

Die Ergebnisse dieser Abstimmungspunkte werden vom Auftragnehmer protokolliert.

2.13 Dokumentation

Ein Betriebshandbuch (oder vergleichbare Dokumentation) ist begleitend zum Betrieb permanent zu pflegen und nach jeder Problembehebung, um die vorgenommenen Änderungen zu ergänzen und auf dem aktuellen Stand mit einer Kurzliste der durchgeführten Änderungen zu versionieren.

Die jeweils aktuellste Fassung des Betriebshandbuches muss dem Auftraggeber zu jeder Zeit zur Einsicht zur Verfügung stehen.

	Südwestrundfunk	Abteilung:	Einkauf	Seite 21
	Hosting und Betrieb eines Video-Management-Systems für „funk“			
	Leistungsteil B	Zustand:	Final	
	Aktenzeichen: EU-I/T 2/2024			

3 Leistungsblatt mit Bewertungsfragen

Das Leistungsblatt ist vollständig (fehlende Angaben führen zum Ausschluss) auszufüllen und mit dem Angebot einzureichen.

Das in der Anlage 15 – Leistungs- und Preisblätter enthaltende Leistungsblatt mit Bewertungsfragen dient der tabellarischen Auflistung der Anforderungen sowie der Beantwortung von Bewertungsfragen. Der Bieter bestätigt mit einem „Ja“ innerhalb der Spalte „Angaben des Bieters“, dass die geforderten Kriterien erfüllt sind oder nimmt dort geforderte oder ergänzende Angaben vor oder verweist dort auf ein beigefügtes Blatt (z.B. Erläuterungen, ergänzende oder bessere technische Merkmale).