

Qualifizierungsanforderungen

zum Qualifizierungssystem (QS)

ServiceNow - Entwicklung und Beratung

QS-DF-012

Hamburg, September 2022

Auftraggeber: Hamburg Port Authority
Neuer Wandrahm 4, 20457 Hamburg

Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand dieses Qualifizierungssystems	3
2. Laufzeit des Qualifizierungssystems	3
3. Qualifizierung für das System	3
4. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit	4
5. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit	5
5.1. Geforderte Zertifizierung und ServiceNow-Partnerstatus	5
5.2. Unternehmensreferenzen	5
5.3. Personalstruktur und Anforderungen an die Fachkenntnisse	5
5.4. Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz (Ü1)	7

1. Gegenstand dieses Qualifizierungssystems

Mit diesem Qualifizierungssystem soll die Möglichkeit geschaffen werden, kurzfristig Beratungs- und Entwicklungsleistungen als Unterstützung für die Umsetzung vielschichtiger Projekte im IT-Bereich zu beauftragen. Die IT fungiert hierbei als Serviceeinheit für die übrigen Einheiten der HPA.

Der Bereich Betrieb, Beratungs- bzw. Entwicklungsleistungen umfasst folgende Schwerpunktbereiche:

- SB 1: ServiceNow Allgemein
(Support, Upgrades, App Engine, Portalentwicklung, Performance Analytics, etc.)
- SB 2: ServiceNow-Projekte mit Schwerpunkt SPM (ehemals ITBM)
- SB 3: ServiceNow-Projekte mit Schwerpunkt ITSM
- SB 4: ServiceNow-Projekte mit Schwerpunkt HRSD
- SB 5: ServiceNow-Projekte mit Schwerpunkt GRC/ IRM/ BCM
- SB 6: ServiceNow-Projekte mit Schwerpunkt CSM

Die Bewerbung kann für alle Schwerpunktbereiche gemeinsam oder auch für jeden Schwerpunktbereich einzeln erfolgen. Bei Vergaben für größere Projekte kann je nach Aufgabenspektrum die Auswahl aus dem Bewerberpool auch aus mehreren Schwerpunktbereichen zusammen erfolgen.

Innerhalb dieses Qualifizierungssystems können zu einem späteren Zeitpunkt weitere Schwerpunkte hinzukommen.

2. Laufzeit des Qualifizierungssystems

Die Laufzeit des Qualifizierungssystems ist unbefristet. Beginn ist der 01.09.2022.

3. Qualifizierung für das System

Die Bewerbungen für das Qualifizierungssystem ServiceNow - Entwicklung und Beratung müssen über das Lieferantenmanagement der HPA – LIMA- digital eingereicht werden. Der LIMA - Login erfolgt über folgenden Link:

<https://hamburg-port-authority.synertrade.com>

Achtung: Sollte bereits eine aktive Geschäftsbeziehung mit der HPA stehen, ist eine Meldung unter 040-42847-7000 oder per E-Mail Lieferantenmanagement@hpa.hamburg.de notwendig. Zugangsdaten werden zugesandt.

Sie werden durch den Registrierungsprozess im LIMA geführt. Zuerst müssen die allgemeinen Angaben zur formalen Eignung gemacht werden. Im Reiter Materialgruppen erscheint eine Baumstruktur, in der unter Punkt 5 das QS ServiceNow ausgewählt werden kann, dies erscheint dann rechts in Ihren ausgewählten Eintragungen.

Im Reiter Eignung ist das QS ServiceNow zum Ausfüllen bereit. Dort sind sämtliche Unterlagen:

- Bewerbungsbedingungen
- Qualifizierungsanforderungen
- QS-spezifisches Eignungsprofil hinterlegt.

Im Fragebogen sind alle Eintragungen vorzunehmen. Die im Fragebogen geforderten Unterlagen, Angaben, Anlagen und Nachweise sind entsprechend den Anforderungen dieses Qualifizierungssystems zu bestätigen, hochzuladen und/oder einzutragen.

Bei Bewerbergemeinschaften sind die Qualifizierungsunterlagen sowie die Anlagen und Nachweise von jedem Mitglied einer Bewerbergemeinschaft einzeln zu erfassen, einzutragen und hochzuladen.

Sieht der Bewerber für die Qualifizierung den Einbezug von Nachunternehmern (NU) vor, so sind die entsprechenden Eignungsnachweise für die wirtschaftliche und finanzielle sowie technische Leistungsfähigkeit des NU ebenfalls einzeln zu erfassen, einzutragen und hochzuladen.

Es sind alle geforderten Angaben z.B. zu den Schwerpunktbereichen und zum Ansprechpartner einzutragen. Das QS-spezifische Eignungsprofil ist unter Punkt 7.1 herunterzuladen, die erforderlichen Angaben z.B. bzgl. Umsätzen und Mitarbeiter, die Angaben zu Kriterien, Zertifikaten und Referenzen sind dort einzutragen.

Projektbeschreibungen oder Referenzschreiben sind im Reiter Zertifikate mit Gültigkeitsdatum hochzuladen. Bitte überprüfen Sie diese insbesondere auf Gültigkeit.

Das vollständig ausgefüllte QS-spezifische Eignungsprofil ist unter Punkt 7.2 wieder hochzuladen.

Der Abschluss der Bewerbung für das QS ServiceNow erfolgt durch Akzeptieren im Reiter Allgemeine Geschäftsbedingungen ab. Der Bewerber bestätigt mit der Abgabe und Einreichung die Richtigkeit der Angaben. Es erfolgt automatisch eine Benachrichtigung vom System an das Lieferantenmanagement der HPA.

Regelmäßig -grundsätzlich einmal jährlich- erfolgt eine Aufforderung zur Aktualisierung von Unterlagen, Angaben, Anlagen und Nachweise im LIMA.

4. Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit sind insbesondere Angaben zum Umsatz und der Unternehmensstruktur erforderlich.

Erklärungen zum Umsatz

In der Anlage „QS spezifisches Eignungsprofil“ auf dem Blatt „Basisdaten Bewerber“ ist der Gesamtumsatz der letzten drei Jahre in Euro netto anzugeben. Soweit die Umsätze von dem Bewerber zusammen mit anderen (z.B. im Rahmen einer Bewerbergemeinschaft) erbracht wurden, sind nur die eigenen Umsätze auszuweisen.

Darstellung der Unternehmensstruktur

Verbundene Unternehmen und unselbstständige Niederlassungen sind anzugeben, bei Holdingstrukturen mit eindeutiger Benennung der den Auftrag übernehmenden Gesellschaft. Ein entsprechendes Dokument ist innerhalb vom LIMA hochzuladen. Zusätzlich ist anzugeben, wie viele Mitarbeiter gegenwärtig in den einzelnen Unternehmen oder Niederlassungen tätig sind und welche Bereiche des Unternehmens im Auftragsfall maßgeblich an der Bearbeitung beteiligt wären.

Sofern die Ausführung durch eine Niederlassung erfolgen soll, sind die abgefragten Daten für die Niederlassung zu erstellen.

Mindestanforderungen zum Nachweis der wirtschaftlichen und finanziellen Leistungsfähigkeit

- Gesamtumsätze der letzten 3 Jahre: $\geq 0,5$ Mio. € netto im Mittel pro Jahr

5. Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Zum Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit sind insbesondere Angaben zu personellen und technischen Mitteln sowie Erfahrung in Bezug auf Fachkunde zu erbringen.

5.1. Geforderte Zertifizierung und ServiceNow-Partnerstatus

Für die Berücksichtigung ist der Nachweis einer EN ISO 27001-Zertifizierung oder eine ausgefüllte Selbstauskunft (Anlage in der Bewerbung zum Runterladen) mit mindestens 75 % Erfüllungsgrad zu erbringen. Um eine ausreichende Erfahrung im ServiceNow-Umfeld nachzuweisen, ist zusätzlich erforderlich, dass der Bewerber mindestens über den ServiceNow-Partnerstatus „Premier“ verfügt.

5.2. Unternehmensreferenzen

Je Schwerpunkt sind insgesamt drei Unternehmensreferenzen nachzuweisen. Der Nachweis erfolgt durch Eintragung in das Formblatt „Referenzen“ und ist im „Spezifischen Eignungsprofil“ zu bestätigen. Die Projektbeschreibungen und Referenzschreiben werden im LIMA-Reiter Zertifikate hochgeladen und mit Gültigkeitsdatum hinterlegt.

5.3. Personalstruktur und Anforderungen an die Fachkenntnisse

Der Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit basiert zusätzlich auf der Personalstruktur des Unternehmens. Dahingehend sind die letzten drei abgeschlossenen und das laufende Geschäftsjahr zu erfassen. Es ist anzugeben, wie viele fest angestellte Mitarbeiter des Unternehmens pro Jahr mit vergleichbaren Leistungen im ServiceNow-Umfeld betraut waren. Ebenfalls ist darzustellen, ob die beschäftigten Mitarbeiter zwei Jahre oder länger für das Unternehmen, insbesondere für den betreffenden Bereich, tätig waren. Für die Schwerpunktbereiche ist in Vollzeitäquivalenten zu benennen, wie viele Personen die Rollen ausführen und die genannten übergreifenden und schwerpunktspezifischen Anforderungen erfüllen.

Für die Berücksichtigung anzugebene Rollen sind „Senior Developer/(Technical) Consultant“, „Solution Architect“ und „Project Manager“. Diese müssen in der geforderten Anzahl je SB vorliegen und zum Bewerbungszeitpunkt aktiv beschäftigt sein, um qualifiziert zu werden. Einzelne Personen können in mehreren SB berücksichtigt werden und mehrere Rollen vereinen. Der Nachweis ist pro Schwerpunktbereich in Form von Rollenprofilen zu erbringen, aus denen die erworbenen Zertifikate, sonstige Anforderungen und Projekterfahrungen hervorgehen. Diese sind im Reiter Dokumente hochzuladen. Der Auftraggeber behält sich vor, ergänzend zu den eingereichten Informationen weitere Nachweise zur Beurteilung der fachlichen Eignung anzufragen.

Unternehmen, die die Mindestanforderungen nicht vollumfänglich erfüllen, können für den jeweiligen Schwerpunktbereich dieses Qualifizierungsverfahrens nicht zugelassen werden.

Mindestanforderung zum Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit für alle Schwerpunktbereiche:

1. Mindestanzahl

- Unabhängig von den für die Bewerbung ausgewählten Schwerpunktbereichen müssen bei Bewerbung mindestens 2 Vollzeitäquivalente die Anforderung an Projektmanager erfüllen.
- Je Schwerpunktbereich beträgt die Mindestanzahl fest angestellter Mitarbeiter (Vollzeit-äquivalent) in den folgenden Rollen:
- „Senior Developer/(Technical) Consultant“ ≥ 3
- „Solution Architect“ ≥ 2

2. Allgemeine rollenspezifische Anforderungen

- Projektleiter/Projektmanager:
 - Berufserfahrung in SN-Projekten:
 - Mind. 2 Jahre
 - Allgemeine Methodenkompetenz (mindestens eine der beiden Methoden):
 - Prince2: Prince2 Practitioner oder vergleichbare Projekterfahrung (mind. 3 Prince2-Projekte) oder
 - Scrum: Professional Scrum Master, Certified ScrumMaster oder vergleichbare Projekterfahrung (mind. 3 Scrum-Projekte)
 - Sprache: Verhandlungssicheres Deutsch in Wort und Schrift (mind. Niveaustufe C1)
- Solution Architect:
 - Berufserfahrung in SN-Projekten:
 - Mind. 5 Jahre
 - Berufserfahrung im jeweiligen SB:
 - Mind. 3 Projekte im entsprechenden SB
 - SN-spezifische Zertifikate/Schulungen:
 - Certified System Administrator
 - jeweilige schwerpunktbezogene Zertifizierung pro SB (siehe *Tabelle 1*)
 - Sprache: Verhandlungssicheres Deutsch in Wort u. Schrift (mind. Niveaustufe C1)
- Senior Developer/(Technical) Consultant:
 - Berufserfahrung in SN-Projekten:
 - Mind. 3 Jahre
 - Berufserfahrung im jeweiligen SB:
 - Mind. 2 Projekte im entsprechenden SB
 - SN-spezifische Zertifikate/Schulungen:
 - Certified System Administrator
 - Die jeweilige schwerpunktbezogene Zertifizierung pro SB (siehe *Tabelle 1*)

3. Schwerpunktbezogene Zertifizierungen

Schwerpunktbereich	CIS-Zertifizierung
SB1	Mind. zwei der folgenden Zertifizierungen: CAD / Certified Application Developer Micro-Certification Service Portal Micro-Certification IntegrationHub Micro-Certification Flow Designer Micro-Certification Automated Test Framework Micro-Certification Performance Analytics Micro-Certification Configure the CMDB Micro-Certification CMDB Health
SB2	Mind. eine der folgenden Zertifizierungen: CIS-PPM CIS-APM
SB3	CIS-ITSM
SB4	CIS-HR
SB5	CIS-RCI Micro-Certification - Business Continuity Management
SB6	CIS-CSM

Tabelle 1: Benötigte CIS-Zertifizierung je Schwerpunktbereich

Die Erfüllung der Anforderungen ist in den Blättern „Basisdaten Bewerber“ bzw. abhängig von den gewählten Schwerpunktbereichen in „SB1“ bis „SB6“ in der Anlage „QS spezifisches Eigenschaftsprofil“ zu bestätigen. Zusätzlich ist anzugeben, wie viele Mitarbeitende die Anforderungen an die jeweiligen Rollen erfüllen. Zertifizierungen dürfen ausschließlich gezählt werden, wenn sie zum Zeitpunkt der Bewerbung Gültigkeit haben.

4. Berufserfahrung in ServiceNow-Projekten

An die jeweiligen Rollen werden Anforderungen hinsichtlich der Projekterfahrung gestellt. Die Rollen dürfen ausschließlich durch Personen besetzt werden, die in einer ausreichenden Projektanzahl (je SB) tätig waren. Für die Rolle „Solution Architect“ gilt eine Mindestanzahl von drei Projekten je SB. Für „Senior Developer/(Technical) Consultant“ sind zwei Projekte die Mindestanforderung. Eine Projektbeteiligung zählt, wenn das Projekt einen Umfang von mind. 30.000 € netto aufwies und die Person mindestens 15 Personentage in diesem tätig war. Zur Berücksichtigung muss das Projekt bei Bewerbung einen Fertigstellungszeitraum in den letzten drei Jahren aufweisen.

Die Durchführung wertbarer Projekte ist -abhängig von der Auswahl der Schwerpunktbereiche- in den Blättern „SB1“ bis „SB6“ zu bestätigen.

Schwerpunktbereich 1 umfasst vielseitige Plattformfunktionalitäten. Für diesen Schwerpunktbereich zulässig ist das Zählen von Projekten, die vergleichbare Tätigkeiten wie in den folgenden Beispielen aufweisen:

- Initiale Einführung von ServiceNow
- Entwicklung einer Custom App
- Projekt zur Gestaltung von Service-Portalen (optimalerweise: Employee Center)
- Projekt zur Einführung der NowMobile-App
- Projekt zur Integration der Plattform in die Systemlandschaft von Unternehmen (Schnittstellen)

5.4. Sicherheitsüberprüfung gemäß Sicherheitsüberprüfungsgesetz (Ü1)

Die HPA gehört in Teilen zur kritischen Infrastruktur und unterliegt damit dem Geheim- und Sabotageschutz. Die persönliche Sicherheitsüberprüfung im Geheim- und Sabotageschutz dient dazu, mögliche personelle Cyber- und Sicherheitsrisiken für die Hamburg Port Authority auszuschließen. Gefordert wird diese Sicherheitsüberprüfung für alle Personen, die administrativen Zugriff auf die ServiceNow-Plattform erhalten sollen.

Die Dienstleister müssen bestätigen, dass sie über Personal verfügen, dass bereit ist, bis zu einem Einsatz die SÜ1 zu durchlaufen.