

1. Auftraggeber

CARE Deutschland e.V.

CARE Deutschland e.V. ist eine international tätige humanitäre Organisation mit Sitz in Deutschland (Bonn) und Teil der globalen CARE-Konföderation. Die Organisation setzt weltweit Programme in den Bereichen humanitäre Hilfe, Entwicklungszusammenarbeit und Armutsbekämpfung um.

Die IT-Infrastruktur der Organisation basiert maßgeblich auf Cloud-Diensten aus dem Portfolio von Microsoft.

2. Gegenstand der Vergabe

Gegenstand dieser Vergabe ist die **Bereitstellung, Verwaltung und Betreuung der Microsoft-Lizenzumgebung sowie der damit verbundenen Support- und Beratungsleistungen.**

Ziel ist es, die Verwaltung der bestehenden Cloud-Infrastruktur in eine **ganzheitliche Betreuung durch einen spezialisierten IT-Dienstleister** zu überführen.

Die Leistungen umfassen insbesondere:

- Lizenzmanagement im Cloud Solution Provider Modell
- technische Administration der Microsoft 365 Umgebung
- Support und Incident-Management
- strategische Beratung zur Weiterentwicklung der Cloud-Infrastruktur

Die Leistungen beziehen sich insbesondere auf Dienste aus dem Portfolio von:

- **Microsoft 365**
- optional **Microsoft Azure**

3. Vertragsart und Laufzeit

Der Auftrag wird als **Rahmenvertrag** vergeben.

Vertragslaufzeit: 4 Jahre

Geplanter Vertragsbeginn: **[Datum einsetzen]**

Der geschätzte Auftragswert beträgt: ca. **65.000 € – 75.000 € pro Jahr**

Gesamtwert über die Vertragslaufzeit: ca. **260.000 € – 300.000 €**

Der Auftraggeber behält sich vor, während der Vertragslaufzeit weitere Produkte aus dem Microsoft-Portfolio abzurufen.

4. Aktueller Lizenzbestand

Der derzeitige Bedarf stellt sich wie folgt dar:

Produkt	Anzahl
Microsoft 365 Business Basic	300
Microsoft 365 Business Premium	10
Microsoft 365 E3	165
Microsoft 365 E5	155
Microsoft Defender Suite	165
Microsoft Teams Premium	3
Planner / Project Plan 3	3
Power BI Pro	19

Die genannten Mengen stellen den aktuellen Stand dar und können während der Vertragslaufzeit variieren.

5. Leistungsumfang

Der Leistungsumfang gliedert sich in drei zentrale Bereiche:

5.1 Microsoft Lizenzmanagement

Der Auftragnehmer übernimmt das Management der Microsoft-Lizenzen im CSP-Modell.

Dies umfasst insbesondere:

- Bereitstellung der Lizenzen
- Verwaltung des Lizenzportfolios
- Anpassung der Lizenzmengen
- Beratung zur Lizenzoptimierung
- transparente Abrechnung

5.2 Technischer Support und Administration

Der Auftragnehmer erbringt laufenden administrativen Support für die Microsoft-Cloud-Umgebung des Auftraggebers.

Die Leistungen umfassen insbesondere:

- Unterstützung bei Konfigurationsfragen
- Incident-Management und Störungsbehebung
- administrative Änderungen an der Umgebung
- Unterstützung bei sicherheitsrelevanten Einstellungen

Der Bieter hat im Betreuungskonzept darzustellen:

- Supportzeiten
- Reaktionszeiten bei Störungen
- Eskalationsmechanismen
- organisatorischen Aufbau des Supportteams

5.3 Strategische Beratung

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Weiterentwicklung der Microsoft-Umgebung.

Hierzu gehören:

- Information über neue Funktionen
- Beratung zur optimalen Nutzung vorhandener Lizenzen
- Unterstützung bei strategischen Entscheidungen

Der Auftragnehmer führt regelmäßig (mindestens einmal pro Quartal) Abstimmungen mit dem Auftraggeber zur Bewertung der Lizenznutzung und zur Identifikation von Optimierungspotenzialen durch.

Der Support kann in deutscher oder englischer Sprache erfolgen.

6. Eignungskriterien

Zur Teilnahme am Vergabeverfahren müssen Bieter folgende Anforderungen erfüllen:

6.1 Microsoft Partnerstatus

Der Bieter muss über den Status eines **Microsoft Solutions Partner** verfügen.

6.2 Fachliche Erfahrung

Der Bieter muss über nachweisbare Erfahrung in der Betreuung von Microsoft-Cloud-Umgebungen verfügen.

Mindestens zwei Referenzprojekte sind zu benennen.

6.3 Account Management

Der Bieter muss einen **dedizierten Account Manager** als zentralen Ansprechpartner benennen.

7. Zuschlagskriterien

Der Zuschlag erfolgt auf das wirtschaftlichste Angebot.

Die Bewertung erfolgt anhand folgender Zuschlagskriterien:

Zuschlagskriterium	Gewicht
Wirtschaftlichkeit (Preis)	40 %
Fachliche Qualifikation & Support	35 %
Ganzheitlichkeit des Betreuungskonzepts	25 %

Bewertungsmethodik

Die qualitativen Zuschlagskriterien werden anhand einer Punkteskala von 0 bis 5 bewertet:

Punkte	Bewertung
5	sehr gut / übertrifft Anforderungen
4	gut
3	erfüllt Anforderungen
2	teilweise erfüllt
1	unzureichend
0	nicht erfüllt

Fachliche Qualifikation & Support (35 %)

Die Bewertung erfolgt insbesondere anhand folgender Aspekte:

- Erfahrung mit Microsoft-Cloud-Umgebungen
- Qualifikation und Zertifizierung des eingesetzten Personals
- Struktur und Qualität des Supportmodells
- Account-Management

Ganzheitlichkeit des Betreuungskonzepts (25 %)

Bewertet wird das vom Bieter eingereichte Betreuungskonzept, insbesondere:

- Vorgehensweise beim Lizenzmanagement
- Support- und Eskalationsmodell
- proaktive Beratung
- Weiterentwicklung der Microsoft-Umgebung

Wirtschaftlichkeit (Preis)

Die Bewertung des Preises erfolgt nach folgender Formel:

Punkte = (niedrigster Angebotspreis / Angebotspreis des Bieters) × Maximalpunktzahl

8. Angebotsunterlagen

Die Bieter müssen folgende Unterlagen einreichen:

1. vollständig ausgefülltes Preisblatt
2. Unternehmensprofil
3. Nachweis Microsoft Solutions Partner Status
4. Referenzen
5. Betreuungskonzept (max. 10 Seiten)
6. Das Betreuungskonzept soll zusätzlich eine konkrete Darstellung enthalten, wie der Bieter ungenutzte oder ineffizient eingesetzte Lizenzen identifiziert und welche Optimierungsmaßnahmen vorgeschlagen werden.
7. Benennung des Account Managers

9. Preisblatt (Angebotsformular)

Die Preise sind pro Lizenz pro Jahr anzugeben.

Produkt	Menge	Preis pro Lizenz/Jahr
Microsoft 365 Business Basic	300	
Microsoft 365 Business Premium	10	
Microsoft 365 E3	165	
Microsoft 365 E5	155	
Microsoft Defender Suite	165	
Microsoft Teams Premium	3	
Planner / Project Plan 3	3	
Power BI Pro	19	

Zusätzlich:

Leistung	Einheit	Preis
Tenant Administration	monatlich	
Strategische Beratung	Tagessatz	
Projektleistungen	Tagessatz	

Der Gesamtpreis ergibt sich aus der Summe aller angebotenen Lizenzkosten sowie der Serviceleistungen auf Basis eines jährlichen Gesamtpreises.

Dieser Gesamtpreis wird zur Bewertung des Zuschlagskriteriums „Wirtschaftlichkeit“ herangezogen.

10. Anbieterneutralität und Tenant-Hoheit

Der Auftraggeber bleibt zu jeder Zeit alleiniger Eigentümer und Administrator seines Microsoft-Tenants.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich sicherzustellen, dass:

- sämtliche Microsoft-Dienste im bestehenden Tenant des Auftraggebers betrieben werden
- der Auftraggeber jederzeit über Global-Administrator-Rechte verfügt
- keine technischen Abhängigkeiten entstehen, die einen Anbieterwechsel erschweren

Der Auftragnehmer darf keine Konfigurationen oder Lizenzstrukturen implementieren, die einen Wechsel des Dienstleisters verhindern oder erschweren.

Bei Vertragsende verpflichtet sich der Auftragnehmer, den Auftraggeber bei einem geordneten Übergang zu einem neuen Dienstleister zu unterstützen.

Diese Unterstützung umfasst insbesondere:

- Übergabe der administrativen Dokumentation
- Übergabe relevanter Konfigurationen
- Unterstützung beim Wechsel des CSP-Partners

11. Preistransparenz

Der Bieter verpflichtet sich, Preisänderungen des Herstellers **Microsoft** transparent an den Auftraggeber weiterzugeben.

Preisanpassungen dürfen ausschließlich erfolgen, wenn sie durch Änderungen der Herstellerpreise begründet sind.

12. Eigenerklärung des Bieters

Der Bieter erklärt hiermit:

- Dass gegen das Unternehmen keine Ausschlussgründe nach geltendem Vergaberecht vorliegen.
- Dass sich das Unternehmen nicht in Insolvenz oder Liquidation befindet.
- Dass alle steuerlichen und sozialversicherungsrechtlichen Verpflichtungen erfüllt wurden.
- Dass die in diesem Verfahren gemachten Angaben vollständig und wahrheitsgemäß sind.
- Dass im Falle einer Zuschlagserteilung die angebotenen Leistungen entsprechend den Ausschreibungsunterlagen erbracht werden.

Ort, Datum

Unterschrift des Bieters

13. Angebotsfrist und Einreichung

Die Angebote sind bis spätestens (einschließlich) **3. Mai 2026** einzureichen.

Die Angebotsabgabe erfolgt elektronisch an:

vergaben@care.de

Später eingehende Angebote können nicht berücksichtigt werden.

Nicht berücksichtigte Bieter werden nach Abschluss des Vergabeverfahrens informiert.

14. Rückfragen zum Vergabeverfahren

Rückfragen zum Vergabeverfahren sind bis spätestens **19.04.2026** schriftlich einzureichen.

Die Beantwortung der eingehenden Fragen erfolgt gesammelt und anonymisiert bis spätestens **24.04.2026**.

Die Antworten werden allen Bietern in gleicher Weise zur Verfügung gestellt. Später eingehende Fragen können aus Gründen der Gleichbehandlung ggf. nicht mehr berücksichtigt werden.

15. Vertraulichkeit

Alle im Rahmen dieser Ausschreibung bereitgestellten Informationen sind vertraulich zu behandeln und ausschließlich zur Erstellung eines Angebots zu verwenden.

16. Nebenangebote

Nebenangebote sind nicht zugelassen.

17. Zuschlags- und Bindefrist

Die Bieter sind an ihre Angebote bis zum **31.05.2026** gebunden.

Der Auftraggeber beabsichtigt, den Zuschlag bis zu diesem Zeitpunkt zu erteilen.