

Preisbenchmark von IT- Dienstleistungen



Management Summary

- Der Preisbenchmark gibt eine Sicht auf den marktüblichen Preiskorridor, repräsentiert durch die jeweilige Vergleichsgruppe.
- Die Stadt Bielefeld bezieht 20 IT-Services von SWB; für den Benchmark wurden 4 Services ausgewählt, die ca. 75 % des Vertragsvolumens abdecken.
- Die Servicepreise sind überwiegend marktüblich, tendenziell sogar unter dem Marktdurchschnitt.
- In der Summe gleichen sich die Mehr- und Minderkosten der verglichenen Servicepreise nahezu aus, in Summe liegt SWB 6 % unter dem Durchschnitt.
- Die Serviceschnitte sind weitgehend marktüblich, Unschärfen werden partnerschaftlich im Betrieb angegangen und gelöst.

Der Preisbenchmark gibt eine Sicht auf den marktüblichen Preiskorridor repräsentiert durch die jeweilige Vergleichsgruppe

Ausgangslage

- Die Stadtverwaltung Bielefeld hat seit Jahren einen IT-Rahmenvertrag mit der 100%-Tochter Stadtwerke Bielefeld GmbH (SWB) zur Erbringung von IT-Leistungen, insbesondere Rechenzentrumsdienstleistungen, SAP-Applikationen und Workplace-Dienstleistungen
- Aktualisierung der Servicebeschreibung im Dienstleistungs- und Servicevertrag erfolgte zuletzt vor ca. zwei Jahren, die letzte Preisanpassung erfolgte in 2020
- Von den 20 ausgelagerten IT-Services wurden die folgenden 4 Services für den Preisbenchmark ausgewählt:
 - Managed Workplace,
 - virtuelle Maschine (VM),
 - Netzwerk (LAN) und
 - SAP
- Die ausgewählten Services decken ca. 75 % des Vertragsvolumens ab

Zielsetzung/Rahmenbedingungen

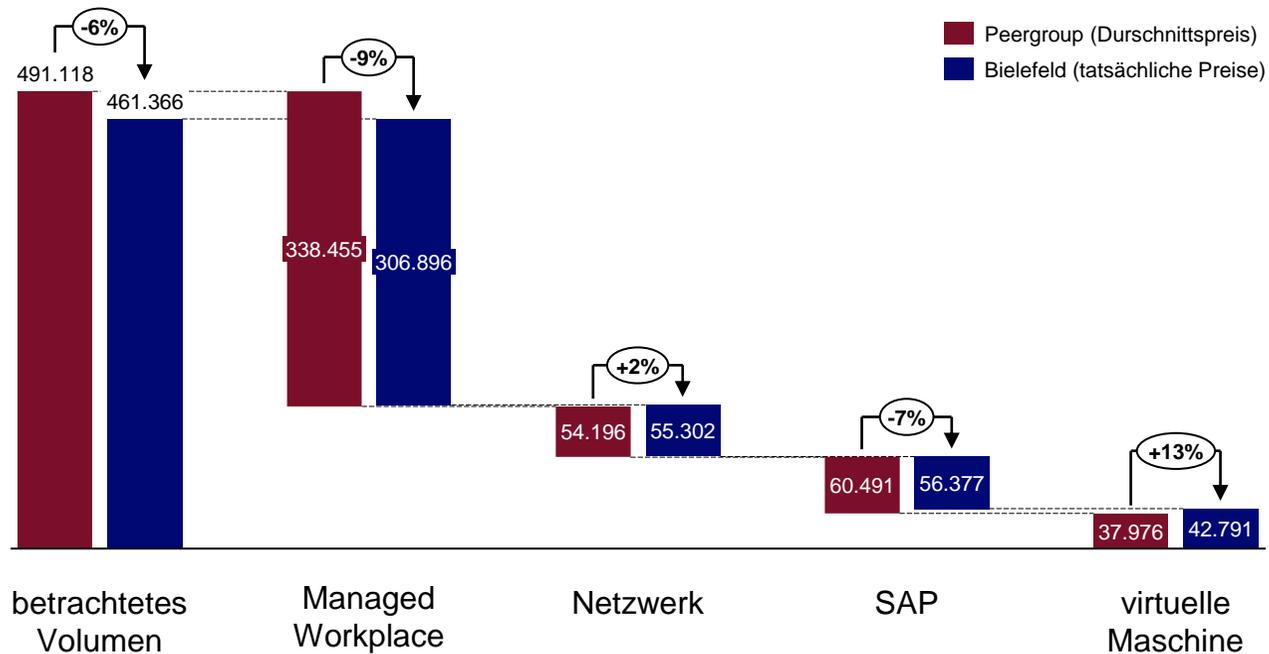
- Ziel des Benchmarks ist es, eine Aussage zu erhalten, ob das Preis-/ Leistungsverhältnis der zu vergleichenden IT-Leistungen marktkonform ist
 - Einordnung der Services in aktuelle Marktstandards
 - Herstellung von Transparenz
- Benchmark von Managed Services mit Leistungserbringung in Deutschland, ohne Berücksichtigung von Cloud-Services
- Berücksichtigung von preisrelevanten Faktoren, wie Mengenvolumen der Services, Service-Level (Qualität) und Serviceinhalte. Bei signifikanten Abweichungen wurde eine Normierung der Vergleichspreise durchgeführt.
- Qualitätsgesicherte Vergleichsdaten; keine simulierten Referenzen enthalten und nicht älter als 12 Monate
- Die Vergleichsgruppen der jeweiligen Services stellen vergleichbare Serviceanforderungen und Serviceinhalte zur Stadt Bielefeld dar



Die Stadt Bielefeld bezieht 20 IT-Services von SWB; für den Benchmark wurden 4 Services ausgewählt, die ca. 75 % des Vertragsvolumens abdecken

Die Servicepreise sind überwiegend marktüblich, tendenziell sogar unter dem Marktdurchschnitt

Durchschnittliche monatliche Kosten in 2020 in EUR (netto)



Anmerkung

- In der Summenbetrachtung liegt SWB 6 % unter dem Durchschnitt, was vor allem aus dem günstigeren Workplace Service resultiert
- Der Managed Workplace Service entspricht ca. 65 % des betrachteten Volumens und liegt 9 % unter dem Marktdurchschnitt
- Die Services Netzwerk, SAP und virtuelle Maschine sind ähnlich verteilt mit jeweils 10 % - 15 %, Mehr- und Minderkosten gleichen sich weitgehend aus



In der Summe gleichen sich die Mehr- und Minderkosten der verglichenen Servicepreise nahezu aus, in Summe liegt SWB 6 % unter dem Durchschnitt

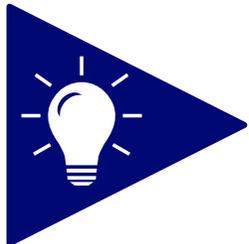
Die Serviceschnitte sind weitgehend marktüblich, Unschärfen werden partnerschaftlich im Betrieb angegangen und gelöst



In der qualitativen Betrachtung sind Optimierungspotentiale bei den Servicebeschreibungen und Verantwortungsübergängen identifiziert worden



Überprüfung von zwei Einzelpreisen, die außerhalb des Benchmarks liegen



Aufnahme von zusätzlichen SLAs und Servicesteuerung über detailliertes SLA Reporting (ggf. Einführung Bonus-Malus-Regelungen)

