

Leistungsbeschreibung

Managed Service Avaya Aura



Medizinischer Dienst Westfalen-Lippe

Roddestraße 12

48153 Münster

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Vorstellung des Auftraggebers.....	1
1.2	Vorstellung des Projektes	1
2	Verfahrensablauf und Verfahrenshinweise	3
2.1	Auftraggeber und Bezugsberechtigte.....	3
2.2	Losbildung.....	3
2.3	Vertragsrahmen.....	3
2.4	Verfahrensgrundlage.....	3
2.5	Termine und Fristen	3
2.6	Vergabeplattform und Angebotsabgabe.....	4
2.7	Kommunikation im Verfahren.....	4
2.8	Sprache.....	5
2.9	Bietergemeinschaft und Nachunternehmer.....	5
2.10	Eignung des Bieters	5
2.10.1	Zuverlässigkeit.....	5
2.10.2	Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung	6
2.10.3	Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit	6
2.10.4	Technische und berufliche Leistungsfähigkeit.....	6
2.11	Form und Inhalt des Angebots	7
2.12	Änderung der Vergabeunterlagen	7
2.13	Hauptangebote, Nebenangebote und Änderungsvorschläge.....	8
2.14	Prüfung und Wertung der Angebote	8
2.14.1	Angebotseröffnung	8
2.14.2	Formale Angebotsprüfung.....	8
2.14.3	Prüfung der Angemessenheit der Preise	8
2.15	Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots	9
2.16	Vertragsschluss	9
2.17	Einzureichende Unterlagen	9
3	Allgemeine Bestimmungen und Rahmenbedingungen	11
3.1	Bedingungen Begriffsbestimmungen.....	11
3.2	Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Auftraggebers	11
3.3	Termin- und Leistungsplan	11
3.4	IST-Situation	12
3.4.1	Systembeschreibung.....	12
3.4.2	Standorte / Liegenschaften des Auftraggebers	14
4	Werk- und Dienstleistungen	15
4.1	Upgrade Avaya Aura.....	15

4.1.1	Übernahme der Bestandsapplikationen.....	16
4.2	Projektierung	16
4.3	Service transition.....	16
4.4	Zusätzliche Personaldienstleistungen	17
4.4.1	Skillprofile und Mindestanforderungen.....	17
4.4.2	Leistungs- und Qualitätsnachweise	17
5	Service und Wartung	19
5.1	Beschreibung des Servicemodells	19
5.2	Leistungsorte des Auftragnehmers	19
5.3	Abgrenzung der Serviceverantwortung.....	20
5.3.1	Kooperation mit Dienstleistern des Auftraggebers	21
5.3.2	Leistungsübergabepunkte	22
5.4	Governance / Steuerungsmodell	23
5.4.1	Rollen des Auftraggebers und Auftragnehmers	24
5.4.2	Kommunikationswege	25
5.4.3	Eskalationsstufen.....	26
5.4.4	Service Delivery Manager.....	27
5.4.5	Meetings / Regelkommunikation.....	28
5.4.6	Berichtswesen	28
5.5	Service Management.....	29
5.5.1	Fernwartungszugang	29
5.5.2	Ticket-Management-System.....	29
5.5.3	Entstörung (Teilnehmer und System).....	30
5.5.4	Lösungsbetrieb allgemein.....	33
5.5.5	Patch- und Release-Management.....	33
5.5.6	Lösungsbetrieb.....	37
5.5.7	Endanwender-Support	41
5.6	Service Level	42
5.6.1	Definition von Störungsklassen.....	42
5.6.2	Definition Service Level Agreement (SLA)	43
6	Leistungspositionen	44

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Lizenzen	13
Tabelle 2: Installierte Hardware	13
Tabelle 3: Abgrenzung der Serviceverantwortung	21
Tabelle 4: Leistungsübergabepunkte	23
Tabelle 5: Rollen des Auftraggebers.....	24
Tabelle 6: Rollen des Auftragnehmers	24
Tabelle 7: Kommunikationswege	26
Tabelle 8: Eskalationsstufen	27
Tabelle 9: Anforderungsbereich an den Service Delivery Manager	28
Tabelle 10: Regelkommunikation	28
Tabelle 11: Berichtswesen.....	29
Tabelle 12: Serviceleistungen 2nd Level Support	31
Tabelle 14: Hersteller- / Provider-Support	33
Tabelle 15: Serviceleistungen Patch- und Release-Management.....	34
Tabelle 16: Serviceleistungen Monitoring	35
Tabelle 17: Serviceleistungen Security Management.....	36
Tabelle 18: Serviceleistungen Konfigurationsänderungen System.....	36
Tabelle 19: Serviceleistungen Systemdokumentation.....	37
Tabelle 20: Serviceleistungen Hosting und Virtualisierung.....	38
Tabelle 21: Serviceleistungen Betriebssysteme und Applikationen	39
Tabelle 22: Serviceleistungen Hardware-Tausch zentral (Server, Host-Systeme)	40
Tabelle 23: Serviceleistungen Hardware-Tausch dezentral (ATAs).....	41
Tabelle 24: Serviceleistungen IMACD zentral.....	42
Tabelle 25: Definition Störungsklassen.....	42
Tabelle 26: Definition Service Level Agreement	43

Vorbemerkung

Das vorliegende Dokument beinhaltet alle Anforderungen, die an den anzubietenden Managed Service Avaya Aura gestellt werden. Diese Anforderungen an den Bieter und sein Angebot werden im Falle einer Vertragsunterzeichnung automatisch zu vertraglichen Verpflichtungen des zukünftigen Auftragnehmers. Der Bieter hat sich über alle Einzelheiten der Anforderungen und der vorgesehenen Leistungen unter Berücksichtigung aller Verhältnisse, die zur Erfüllung der Anforderungen maßgebend sind, in eigener Verantwortung Klarheit zu verschaffen. Alle Unklarheiten müssen durch den Bieter im Rahmen der Angebotsphase per Bieterfragen geklärt werden. Diese Klärungen fließen für alle Bieter gültig und bindend in die Vergabeunterlagen ein.

Zur besseren Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Dokument vorrangig die Formulierung Auftragnehmer verwendet, wobei die Formulierung synonym zum Bieter zu verstehen ist. Der Kontext dafür ist, dass der erfolgreiche Bieter nach Erhalt des Zuschlags zum Auftragnehmer wird. Daher beziehen sich alle Erwähnungen des Begriffs Bieter auch auf den Auftragnehmer, sobald der Zuschlag erteilt wurde. Bitte beachten Sie diese Verwendung im gesamten Dokument.

Abgesehen von erläuternden Bildern und Tabellen besteht das Dokument aus einem Fließtext, der Vorhaben und die Formulierung der grundsätzlichen Anforderungen sowie Auftragnehmer-Pflichten beschreibt. Diese Anforderungen gelten als vom Auftragnehmer akzeptiert, d.h. sie sind Bestandteil der angebotenen Leistung. Eine explizite Bestätigung zur Erfüllung der Anforderungen ist nicht erforderlich.

Leistungen eines Unterauftragnehmers sowie über einen Dritthersteller bzw. -anbieter (Third Party) realisierte Leistungsmerkmale und Funktionen müssen als solche eindeutig ausgewiesen werden.

Hinweis: In diesem Dokument wird, soweit möglich, auf geschlechtsspezifische Formulierungen verzichtet, um Inklusion und Gleichberechtigung zu fördern. Wo es der Lesbarkeit dient, wird die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind damit stets alle Geschlechter gemeint. Diese Formulierung dient lediglich der sprachlichen Vereinfachung und beinhaltet keine Wertung.

1 Einleitung

1.1 Vorstellung des Auftraggebers

Der Medizinische Dienst Westfalen-Lippe (MD Westfalen-Lippe) ist eine unabhängige sozialmedizinische Begutachtungs- und Beratungsinstitution im Gesundheitswesen. Mit seinem Hauptsitz in Münster und 24 Begutachtungs- und Beratungsstellen in Westfalen-Lippe nimmt er seine gesetzlichen Aufgaben flächendeckend wahr. Zur Unterstützung seiner Geschäftsprozesse betreibt der Auftraggeber eine moderne Informations- und Kommunikationsinfrastruktur, deren Betrieb und Weiterentwicklung Gegenstand dieser Ausschreibung sind.

1.2 Vorstellung des Projektes

Im Rahmen dieser Ausschreibung wird ein qualifizierter Auftragnehmer für die Durchführung eines System-Upgrades sowie die Übernahme des Service- und Betriebs der bestehenden Telekommunikations- und Unified-Communications-Infrastruktur auf Basis von Avaya Aura gesucht. Ziel des Projekts ist die technische Aktualisierung der Systemlandschaft sowie die Sicherstellung eines stabilen und wirtschaftlichen Betriebs bis zum Ende der Vertragslaufzeit.

Die bestehende Kommunikationslösung basiert auf Avaya Aura Release 10.1 und befindet sich außerhalb des Herstellersupports. Daher ist zu Beginn der Vertragslaufzeit ein Upgrade auf das zum Umsetzungszeitpunkt aktuelle, vom Hersteller unterstützte Major Release durchzuführen. Das Vorhaben umfasst das Upgrade der zentralen Systemkomponenten sowie die Überprüfung und Anpassung der angebundenen Kommunikationsanwendungen.

Ein weiterer Bestandteil der Ausschreibung ist die Übernahme des Systembetriebs. Dieser umfasst insbesondere die Wartung, Systemüberwachung, Fehlerbehebung, den Herstellersupport sowie die Umsetzung notwendiger Anpassungen und Erweiterungen während der Vertragslaufzeit.

Der Auftragnehmer muss nachweislich über umfassende Erfahrung im Betrieb und der Administration komplexer Avaya-Aura-Infrastrukturen verfügen. Darüber hinaus werden fundierte Kenntnisse und praktische Erfahrungen im Betrieb, der Wartung und der Weiterentwicklung des Avaya Aura Contact Centers vorausgesetzt.

1.3 Zielsetzung

Ziel des vorliegenden Vergabeverfahrens ist die Beauftragung eines qualifizierten Auftragnehmers zur Durchführung eines System-Upgrades sowie zur Erbringung von Betriebs- und Serviceleistungen für die bestehende Telekommunikations- und Unified-

Communications-Infrastruktur des Auftraggebers. Die Leistungen sind in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber zu erbringen und umfassen insbesondere:

- Upgrade der bestehenden Avaya-Aura-Umgebung einschließlich der angebundenen Bestandsapplikationen auf das zum Umsetzungszeitpunkt aktuelle, vom Hersteller unterstützte Major Release
- Lieferung der für das Upgrade erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten
- Planung, Vorbereitung und Durchführung des Upgrades an allen Standorten des Auftraggebers
- Abnahme der aktualisierten Systemumgebung
- Übernahme der Betriebs-, Wartungs- und Serviceleistungen bis zum Ende der Vertragslaufzeit

Darüber hinaus sind insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:

- Erstellung bzw. Aktualisierung der technischen Dokumentation, Betriebshandbücher und Administratorendokumentation

Die in den nachfolgenden Kapiteln beschriebenen Anforderungen beziehen sich auf die bestehende Avaya-Aura-Infrastruktur einschließlich des Avaya Aura Contact Centers sowie der angebundenen Bestandsapplikationen und der hierfür erforderlichen Betriebs- und Serviceleistungen.

2 Verfahrensablauf und Verfahrenshinweise

2.1 Auftraggeber und Bezugsberechtigte

Auftraggeber und bezugsberechtigt für sämtliche Leistungen aus dem zu schließenden Vertrag ist der **Medizinische Dienst Westfalen-Lippe**.

2.2 Losbildung

Eine Losbildung erfolgt nicht.

Die ausgeschriebenen Leistungen umfassen die Durchführung des erforderlichen System-Upgrades sowie die hierauf aufbauenden Betriebs-, Wartungs- und Serviceleistungen für die bestehende Telekommunikations- und Unified-Communications-Infrastruktur. Die Leistungen stehen in einem engen technischen, organisatorischen und betrieblichen Zusammenhang und erfordern eine einheitliche Leistungserbringung sowie eine durchgängige Verantwortung des Auftragnehmers. Eine Losaufteilung ist daher aus fachlichen und wirtschaftlichen Gründen nicht zweckmäßig.

2.3 Vertragsrahmen

Die Vertragsbedingungen ergeben sich insbesondere aus dem EVB-IT-Servicevertrag sowie den Besonderen Vertragsbedingungen (Anlage 634), den Zusätzlichen Vertragsbedingungen des Landes NRW (Anlage 635) und den Zusätzlichen Vertragsbedingungen NRW (Anlage 512).

Mit Abgabe seines Angebots erkennt der Bieter sämtliche Vergabe- und Vertragsunterlagen als verbindlich an. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bieters sowie etwaiger Nachunternehmer werden nicht Vertragsbestandteil, sofern ihre Geltung nicht ausdrücklich vereinbart wird. Änderungen, Ergänzungen oder Vorbehalte zu den Vergabe- und Vertragsunterlagen sind unzulässig und können zum Ausschluss des Angebots führen.

Der Vertrag kommt mit Zuschlagserteilung zustande.

2.4 Verfahrensgrundlage

Die Vergabe wird als Öffentliche Ausschreibung gem. § 9 UVgO durchgeführt.

2.5 Termine und Fristen

Zur Durchführung des Verfahrens wird der folgende Zeitplan angestrebt. Soweit keine abweichende Mitteilung durch die Vergabestelle erfolgt, sind die genannten Fristen verbindlich:

Annahme der letzten Bieterfragen:	28.07.2026
Beantwortung der letzten Bieterfragen:	30.07.2026
Abgabefrist der Angebote:	11.08.2026, 10:00 Uhr
Voraussichtliche Zuschlagserteilung:	17.08.2026
Bindefrist:	28.09.2026

Der Vertragsbeginn zur Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen erfolgt nach Zuschlagserteilung entsprechend den vertraglichen Regelungen.

Der Auftraggeber behält sich vor, Termine und Fristen anzupassen, soweit dies vergaberechtlich zulässig ist.

2.6 Vergabeplattform und Angebotsabgabe

Für dieses Verfahren wird die Vergabeplattform Vergabemarktplatz NRW (<https://www.evergabe.nrw.de/>) genutzt.

Angebote sind ausschließlich elektronisch in Textform gemäß § 126b BGB über die Vergabeplattform einzureichen. Nur die elektronische Einreichung über die Vergabeplattform gewährleistet die Vertraulichkeit des Angebots und den gesicherten Zugriff durch den Auftraggeber erst nach Ablauf der Angebotsfrist.

Auf anderem Wege eingereichte Angebote werden ausgeschlossen. Insbesondere eine Übermittlung per E-Mail oder über den Bereich der Bieterkommunikation genügt den Anforderungen an die Angebotsabgabe nicht.

Für das Angebot sind die vom Auftraggeber bereitgestellten Vordrucke und Anlagen zu verwenden. Bei der elektronischen Angebotsübermittlung sind der Bieter sowie die zur Vertretung des Bieters berechnete natürliche Person eindeutig zu benennen. Fehlen diese Angaben, kann das Angebot ausgeschlossen werden.

2.7 Kommunikation im Verfahren

Die gesamte Kommunikation im Vergabeverfahren erfolgt ausschließlich über die Vergabeplattform.

Bieterfragen sind innerhalb der bekanntgegebenen Fristen über die Vergabeplattform einzureichen. Fragen und Antworten werden den Unternehmen in anonymisierter Form über die Vergabeplattform zur Verfügung gestellt.

Die Bieter sind verpflichtet, sich regelmäßig über Änderungen, Klarstellungen, Nachträge und sonstige Informationen auf der Vergabeplattform zu informieren.

2.8 Sprache

Verfahrens- und Vertragssprache ist Deutsch. Das Angebot sowie sämtliche geforderten Erklärungen und Nachweise sind in deutscher Sprache einzureichen. Anderssprachige Unterlagen sind auf Verlangen durch eine deutsche Übersetzung zu ergänzen.

2.9 Bietergemeinschaft und Nachunternehmer

Bietergemeinschaften sowie der Einsatz von Nachunternehmern sind zulässig. Entsprechende Konstellationen sind mit dem Angebot vollständig offenzulegen und anhand der vorgesehenen Formulare nachzuweisen. Hierzu sind insbesondere die Bewerber-/Bietergemeinschaftserklärung (Anlage 531), die Informationen zu Unteraufträgen bei Angebotsabgabe (Anlage 533a), der Nachweis zu Unterauftragnehmern (Anlage 533b) sowie gegebenenfalls die Erklärungen zur Eignungsleihe (Anlagen 534a und 534b) einzureichen.

Der Auftragnehmer bleibt auch bei Einschaltung von Nachunternehmern alleiniger Vertragspartner des Auftraggebers und für die vertragsgemäße Leistungserbringung verantwortlich.

2.10 Eignung des Bieters

Die Eignung der Bieter wird anhand der beschriebenen Eignungsanforderungen sowie der hierzu geforderten Erklärungen und Nachweise geprüft.

Zum Nachweis der Eignung ist die vollständig ausgefüllte Anlage 124_LD – Eigenerklärung Eignung mit dem Angebot einzureichen. Die dort gemachten Angaben dienen grundsätzlich als vorläufiger Nachweis der Eignung. Darüber hinaus sind die in den Vergabeunterlagen ausdrücklich geforderten ergänzenden Erklärungen und Nachweise vorzulegen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Angaben der Bieter sowie die vorgelegten Nachweise während des gesamten Vergabeverfahrens zu überprüfen und ergänzende Aufklärungen zu verlangen.

Nachweise aus anerkannten Präqualifikationssystemen werden anerkannt, soweit sie die geforderten Eignungsanforderungen vollständig abdecken. Soweit einzelne geforderte Nachweise hierdurch nicht ersetzt werden, sind diese ergänzend mit dem Angebot einzureichen.

2.10.1 Zuverlässigkeit

Der Bieter hat die Eigenerklärung zu Ausschlussgründen (Anlage 521) einzureichen. Mit dieser erklärt der Bieter insbesondere, dass keine zwingenden oder fakultativen Ausschlussgründe vorliegen.

Darüber hinaus sind die Eigenerklärung zum Mindestlohngesetz (Anlage 522), die Erklärung zu den Sanktionen gemäß Art. 5k der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 (Anlage „Eigenerklärung RUS-Sanktionen“) sowie die Erklärung zu Tariftreue und Mindestarbeitsbedingungen (Anlage 513) einzureichen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die vorgelegten Angaben und Nachweise jederzeit zu überprüfen.

2.10.2 Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung

Sofern der Bieter in einem Berufs- oder Handelsregister eingetragen ist, genügt zunächst die entsprechende Angabe in der Anlage 124 LD – Eigenerklärung Eignung.

Der Auftraggeber behält sich vor, den Nachweis der Eintragung durch Vorlage eines aktuellen Handelsregistrauszuges oder eines vergleichbaren Nachweises über die Eintragung in ein Berufs- oder Handelsregister des Niederlassungsstaates anzufordern.

Sofern keine Registereintragung besteht, ist ein geeigneter Nachweis über die ausgeübte gewerbliche Tätigkeit vorzulegen.

2.10.3 Wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit

Der Bieter hat nachzuweisen, dass er über die wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit zur ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrags verfügt.

Hierzu sind in der Anlage 124_LD – Eigenerklärung Eignung Angaben zu den Gesamtsätzen des Unternehmens in den letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahren zu machen.

Darüber hinaus ist der Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung für Personen-, Sach- und Vermögensschäden mit folgenden Mindestdeckungssummen vorzulegen:

Personenschäden / Sachschäden: mindestens 3 Mio. EUR je Schadensfall,

Vermögensschäden: mindestens 1 Mio. EUR je Schadensfall.

Sofern eine entsprechende Versicherung zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe noch nicht besteht, genügt die Erklärung des Bieters, dass im Auftragsfall eine den Anforderungen entsprechende Versicherung spätestens zum Vertragsbeginn abgeschlossen und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechterhalten wird.

2.10.4 Technische und berufliche Leistungsfähigkeit

Der Bieter hat nachzuweisen, dass er über die fachlichen, technischen, personellen und organisatorischen Voraussetzungen zur Durchführung des ausgeschriebenen System-Upgrades sowie zur Erbringung der Betriebs-, Wartungs- und Serviceleistungen verfügt.

Zum Nachweis der technischen und beruflichen Leistungsfähigkeit sind insbesondere folgende Nachweise vorzulegen:

- Nachweis eines zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe gültigen Avaya-Partnerstatus Sapphire oder eines gleichwertigen, vom Hersteller anerkannten Partnerstatus, der zur Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen einschließlich des Herstellersupports berechtigt,
- Erklärung, dass während der gesamten Vertragslaufzeit der Avaya-Partnerstatus für die vertragsgemäße Leistungserbringung aufrecht erhalten bleibt.

Der Auftraggeber behält sich vor, die angegebenen Qualifikationen, Zertifizierungen und Erfahrungen durch ergänzende Nachweise oder Referenzen überprüfen zu lassen.

2.11 Form und Inhalt des Angebots

Angebote sind vollständig und ausschließlich elektronisch über die Vergabeplattform einzureichen. Die Textform gemäß § 126b BGB ist ausreichend, soweit in den Vergabeunterlagen nichts Abweichendes geregelt ist.

Für die Angebotsabgabe sind insbesondere das Angebotsschreiben (Anlage 633) sowie die weiteren vom Auftraggeber bereitgestellten Formblätter und Erklärungen zu verwenden. Sämtliche in den Vergabeunterlagen geforderten Angaben, Erklärungen und Nachweise sind vollständig einzureichen.

Das Angebot muss alle für die Wertung erforderlichen Unterlagen enthalten. Vom Auftraggeber bereitgestellte bearbeitbare Dokumente, insbesondere Preisblätter und Kriterienkataloge, sind in der vorgegebenen Form auszufüllen und einzureichen.

Vorbehalte, Bedingungen oder sonstige Einschränkungen des Angebots sind nur zulässig, soweit diese ausdrücklich durch die Vergabeunterlagen zugelassen sind. Änderungen oder Ergänzungen der Vergabeunterlagen durch den Bieter sind unzulässig und können zum Ausschluss des Angebots führen.

2.12 Änderung der Vergabeunterlagen

Der Auftraggeber behält sich vor, die Vergabeunterlagen während des Vergabeverfahrens zu ergänzen, zu konkretisieren oder zu berichtigen, soweit dies vergaberechtlich zulässig ist.

Änderungen, Ergänzungen sowie Klarstellungen werden ausschließlich über die Vergabeplattform bekanntgegeben und sind durch die Bieter bei der Angebotserstellung zu berücksichtigen.

2.13 Hauptangebote, Nebenangebote und Änderungsvorschläge

Je Bieter ist nur ein Hauptangebot zugelassen.

Nebenangebote, Varianten und Änderungsvorschläge sind nicht zugelassen, soweit in den Vergabeunterlagen nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.

2.14 Prüfung und Wertung der Angebote

Die Prüfung und Wertung der Angebote erfolgt nach den vergaberechtlichen Bestimmungen.

Die Angebote werden insbesondere hinsichtlich der formalen Anforderungen, der Eignung der Bieter, der Erfüllung der ausgeschriebenen Anforderungen sowie der Preisangaben geprüft.

Soweit gefordert, können fehlende oder unvollständige Unterlagen nach Maßgabe der vergaberechtlichen Vorschriften nachgefordert werden.

2.14.1 Angebotseröffnung

Bieter sind zur Öffnung der Angebote nicht zugelassen. Die Öffnung der Angebote erfolgt durch den Auftraggeber bzw. die Vergabestelle nach Ablauf der Angebotsfrist unter Beachtung der vergaberechtlichen Vorgaben.

2.14.2 Formale Angebotsprüfung

Im Rahmen der formalen Prüfung können insbesondere Angebote ausgeschlossen werden, die:

- nicht form- oder fristgerecht eingegangen sind,
- nicht die geforderten oder nachgeforderten Erklärungen und Nachweise enthalten,
- unzulässige Änderungen an den Vergabeunterlagen enthalten,
- nicht die geforderten Preisangaben enthalten,
- unzulässige Nebenangebote oder Änderungsvorschläge darstellen,
- Vorbehalte oder Bedingungen enthalten,
- nicht den Ausschreibungsbedingungen entsprechen,
- auf wettbewerbsbeschränkenden Absprachen beruhen.

2.14.3 Prüfung der Angemessenheit der Preise

Der Auftraggeber behält sich vor, bei ungewöhnlich niedrigen oder ungewöhnlich hohen Angebotspreisen Aufklärung über die Zusammensetzung des Angebots und die Kalkulationsgrundlagen zu verlangen.

Kann der Bieter die Preisbildung nicht nachvollziehbar erläutern oder ergibt die Prüfung ein unangemessenes Verhältnis zwischen Preis und Leistung, kann das Angebot von der Wertung ausgeschlossen werden.

2.15 Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots

Das wirtschaftlichste Angebot wird ausschließlich anhand des Wertungspreises ermittelt. Den Zuschlag erhält das zuschlagsfähige Angebot mit dem niedrigsten Wertungspreis.

Sofern mehrere zuschlagsfähige Angebote denselben niedrigsten Wertungspreis aufweisen, wird die Rangfolge durch Losentscheid bestimmt.

2.16 Vertragsschluss

Mit Zuschlagserteilung kommt der Vertrag zwischen dem Auftraggeber und dem erfolgreichen Bieter zustande.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, nach Zuschlagserteilung die Vertragsurkunde unverzüglich zu unterzeichnen und die zur Leistungsaufnahme erforderlichen Abstimmungen mit dem Auftraggeber aufzunehmen.

Es wird auf die Anforderungen zur Einreichung der Vertragsunterlagen gemäß Ziffer 2.17 verwiesen.

2.17 Einzureichende Unterlagen

Mit dem Angebot sind die nachfolgend aufgeführten Unterlagen, Erklärungen und Nachweise vollständig einzureichen.

Besonders zu beachten ist, dass der EVB-IT Servicevertrag sowie die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) an den entsprechend gekennzeichneten Stellen ausgefüllt und rechtsverbindlich unterzeichnet mit dem Angebot einzureichen sind. Darüber hinaus sind die Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOMs) des Bieters mit Angebotsabgabe vorzulegen.

Anlage / Anhang		TODO Vergabeverfahren	Bieter/ Vertreter Bietergemeinschaft	Mitglied einer Bietergemeinschaft	Nachunternehmer ohne Eignungsleihe	Nachunternehmer mit Eignungsleihe
Mit dem Angebot einzureichende Unterlagen						
A01	B33_Angebotsschreiben	ausfüllen	x			
A02	531_Bewerber-/Bietergemeinschaftserklärung	ausfüllen	x			
A03	533a_Information zu Unteraufträgen bei Angebotsabgabe	ausfüllen	x*			
A04	533b_Nachweis zur Unterauftragnehmern	ausfüllen	x*			
A05	534a_Erklärung zur Eignungsleihe	ausfüllen	x*			
A06	534b_Verpflchtungserklärung des eignungsleihenden Unternehmens	ausfüllen				x*
A07	124_LD_Eigenerklärung_zur_Eignung inkl. Nachweis, sofern kein Registereintrag	ausfüllen	x	x		x
A08	521_Eigenerklärung zur Ausschlussgründen	ausfüllen	x			
A09	522_Eigenerklärungs zum Mindestlohnsgesetz	ausfüllen	x			
A10	Eigenerklärung RUS-Sanktionen_Art.5k	ausfüllen	x	x	x	x
A11	513_Erklärung zur Tariftreue und Mindestarbeitsbedingungen	ausfüllen	x			
A12	Nachweis Betriebshaftpflichtversicherung	Nachweis erbringen	x			
A13	Nachweis Avaya-Partnerstatus	Nachweis erbringen	x	x*	x*	
A14	Erklärung zur Aufrechterhaltung des Avaya-Partnerstatus	Formlose Erklärung	x	x*	x*	
A15	Preisblatt	ausfüllen	x			
A16	Zustimmung zur Veröffentlichung der Vergabeentscheidung	ausfüllen	x			
A17	EVB-IT Servicevertrag	Markierte Stellen ergänzen und unterzeichnen	x			
A16	Auftragsverarbeitungsvertrag inkl. TOM's (Auftragnehmer)	Markierte Stellen ergänzen und unterzeichnen	x			

*) Nur in dem Fall, dass eine diesbezügliche Eignung vom Nachunternehmer geliehen, durch ein Mitglied einer Bietergemeinschaft eingebracht wird oder fachlich durch den Leistungsanteil des Unternehmens angezeigt ist.

3 Allgemeine Bestimmungen und Rahmenbedingungen

3.1 Bedingungen Begriffsbestimmungen

Die Leistungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber wird auf Basis der EVB-IT Service AGB geregelt werden. Somit gelten für die Anforderungen in der vorliegenden Leistungsbeschreibung, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes gefordert, die Bedingungen und Begriffsbestimmungen der [EVB-IT Service AGB](#), die Begriffsbestimmungen gem. Art. 4 DSGVO und die Begriffsbestimmungen des BSI-Grundschutzes.

3.2 Mitwirkungs- und Beistelleistungen des Auftraggebers

Der Auftraggeber wirkt in dem in dieser Leistungsbeschreibung und den sonstigen Vergabeunterlagen geregelten Umfang mit. Soweit eine Pflicht darin nicht ausdrücklich dem Auftraggeber zugeordnet ist, ist nicht von einer Mitwirkung des Auftraggebers, sondern von einer Leistungspflicht des Auftragnehmers auszugehen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungs- und Beistelleistungen rechtzeitig, vollständig und unentgeltlich zu erbringen. Hierzu zählen insbesondere die Bereitstellung relevanter Unterlagen, Informationen und Daten, die Benennung von Ansprechpartnern sowie der Zugang zu erforderlichen Räumlichkeiten, IT-Systemen oder sonstigen Infrastrukturen, soweit dies zur Vertragserfüllung notwendig ist. Verzögerungen oder Mehraufwände, die durch eine nicht rechtzeitige oder unvollständige Mitwirkung entstehen, gehen nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

Im Übrigen gelten insbesondere die Regelungen der [EVB-IT Service AGB](#).

3.3 Termin- und Leistungsplan

Der Auftragnehmer erbringt die von ihm geschuldeten Leistungen so, dass die Voraussetzungen für das Erreichen der in der nachfolgenden Auflistung festgelegten Meilensteine erfüllt sind.

Projektstart:	24.08.2026
Ende Transitionsphase:	20.09.2026
Übernahme der Serviceverantwortung:	21.09.2026
Abnahme des Upgrades der Lösung:	18.12.2026
Ende der Serviceverantwortung:	31.12.2027

Der Auftraggeber wird die Leistungen zum Erreichen der Meilensteine gemäß den aufgeführten Abnahmekriterien und den vereinbarten Regelungen zur Abnahme bei Vor-

liegen von Abnahmereife abnehmen. Weitere Abnahmekriterien können zu Projektbeginn zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber vereinbart werden.

3.4 IST-Situation

3.4.1 Systembeschreibung

Der Auftraggeber betreibt derzeit eine hochverfügbare Telekommunikations- und Unified-Communications-Infrastruktur auf Basis von Avaya Aura Release 10.1. Die Systemlandschaft ist auf zwei räumlich getrennte Rechenzentren verteilt und wird als virtualisierte Umgebung auf einer VMware-ESXi-Infrastruktur betrieben. Die zentrale Kommunikationsplattform stellt sämtliche Sprachkommunikationsdienste sowie die Anbindung der angeschlossenen Standorte und Endgeräte bereit.

Die Avaya-Aura-Umgebung umfasst unter anderem die zentralen Komponenten Communication Manager (Duplex plus Survivable Core), Session Manager, System Manager, Device Services, WebLM, Media Server, Breeze-Media Server, Avaya Meeting Server (Equinox Conferencing) sowie Avaya Application Enablement Services (AES). Die Anbindung an den SIP-Netzbetreiber erfolgt redundant über Avaya Session Border Controller for Enterprise (ASBCE).

Für den Betrieb des Kundenservice setzt der Auftraggeber ein Avaya Aura Contact Center (AACC) Mid-Range einschließlich der zugehörigen Agentenarbeitsplätze (Agenten Softphone) ein. Darüber hinaus werden Avaya IX Workplace Clients für Windows, macOS sowie mobile Endgeräte eingesetzt. Bei den mobilen Endgeräten handelt es sich um insgesamt rd. 650 iPhones verschiedener Generationen. Sie werden mittels eines MDM-Systems durch den Auftraggeber betrieben. Die Vermittlungsplätze basieren auf Avaya IX Workplace Attendant.

Die Kommunikationsplattform versorgt neben dem Hauptstandort weitere 24 Standorte des Auftraggebers. Die Standortanbindung erfolgt über das WAN des Auftraggebers.

Im Rahmen dieses Vergabeverfahrens ist die bestehende Systemlandschaft auf das zum Umsetzungszeitpunkt aktuelle, vom Hersteller unterstützte Avaya-Aura-Major-Release zu aktualisieren. Neben der Durchführung des Upgrades übernimmt der Auftragnehmer den Betrieb und die Wartung der gesamten Kommunikationsplattform einschließlich der angebundenen Systemkomponenten und Applikationen.

Die anhängende Grafik zeigt das realisierte Lösungsdesign aus der Implementierungsphase Stand 2020:

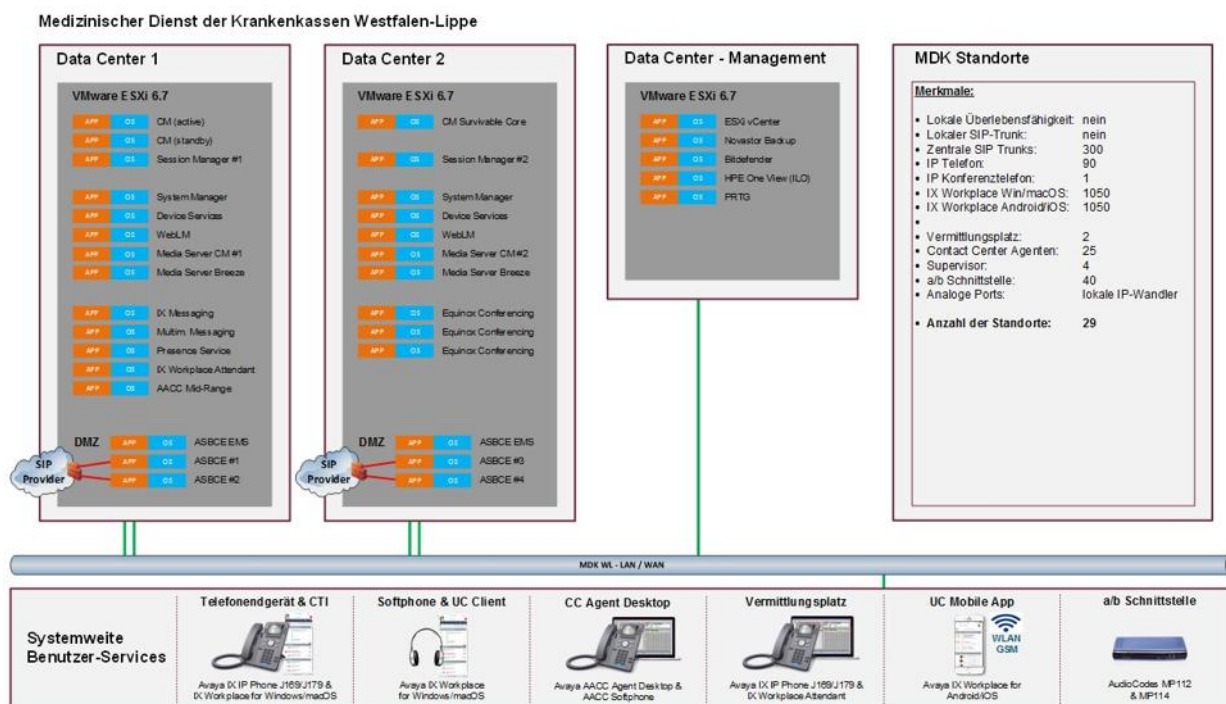


Tabelle 1: Lizenzen

Menge	Bezeichnung	Version / Release
134	Avaya Aura Core Suite User-LIC	R10
1263	Avaya Aura Power Suite User-LIC	R10
1	CC R10 ELITE AGT NEW 1-250 LIC	R10
300	Avaya Aura Media Server DSP Channel	R10
2	Avaya Workplace Assistant User-LIC	R5
123	Avaya SBCE Standard Service -LIC	R10
123	Avaya SBCE Advanced Service -LIC	R10
123	Avaya SBCE Standard Service HA-LIC	R10
123	Avaya SBCE Advanced Service HA-LIC	R10
25	Avaya Aura Contact Center Voice Agenten-LIC	R7
2	Avaya Aura Contact Center Supervisor-LIC	R7
24	Avaya Aura Contact Center Agent Desktop Softphone-LIC	R7

Tabelle 2: Installierte Hardware

Menge	Bezeichnung	Version / Release
1	HPE DL385 GEN10 2x CPU AMD EPYC - 7452 32 Core Technologie 192 GB RAM - Raid 1 SD Karten für VMware Start und 8GB SD für Scratchpartition 2x Netzteile 800 Watt redundant - SmartArray Controller SAS 5x 960 GB SSD Festplatte Raid 5 Seriennummer: CZ20170S6L	
1	HPE DL385 GEN10 1x CPU AMD EPYC - 7351 16 Core Technologie 96 GB RAM - Raid 1 SD Karten für VMware Start und 8GB SD für Scratch Partition 2x Netzteile 500 Watt redundant - Leistungsfähiger SmartArray Controller SAS	

	• 2x 1,2TB HDD Festplatte Seriennummer: CZ20170S6Q
1	HPE DL385 GEN10 • 2x CPU AMD EPYC - 7452 32 Core Technologie • 128 GB RAM • Raid 1 SD Karten für VMware Start und 8GB SD für Scratchpartition • 2x Netzteile 800 Watt redundant • Leistungsfähiger SmartArray Controller SAS • 4x 960 GB SSD Festplatte Raid 5 Seriennummer: CZ201801D7

3.4.2 Standorte / Liegenschaften des Auftraggebers

Standort	Adresse
Rechenzentrum 1	Münster
Rechenzentrum 2	Münster
26 Lokationen	Westfalen-Lippe

4 Werk- und Dienstleistungen

4.1 Upgrade Avaya Aura

Gegenstand dieses Vergabeverfahrens ist die Erbringung von Upgrade-Leistungen sowie die Übernahme von Betriebs- und Serviceleistungen für die bestehende TK-/UC-Infrastruktur des Auftraggebers auf Basis der Avaya-Technologie.

Der Auftragnehmer hat sämtliche Leistungen so zu erbringen, dass ein stabiler, sicherer und wirtschaftlicher Betrieb gewährleistet wird. Die Verfügbarkeit aller Kommunikationsdienste ist entsprechend der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) sicherzustellen.

Die bestehende Avaya-Lösung einschließlich der vorhandenen Bestandsapplikationen bleibt erhalten und ist durch den Auftragnehmer während der Vertragslaufzeit in einem funktionsfähigen Zustand zu halten.

Im Zuge der Neuvergabe ist die bestehende Lösung nach erfolgter Abstimmung mit dem Auftraggeber auf das zum Zeitpunkt der Umsetzung aktuelle Major Release anzuheben. Das Upgrade umfasst sämtliche hierfür erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten der bestehenden Avaya-Lösung einschließlich aller Bestandsapplikationen.

Der Auftragnehmer hat sämtliche zur Durchführung des Upgrades erforderlichen Lieferungen und Leistungen, einschließlich Planung, Bereitstellung, Implementierung, Konfiguration, Test, Dokumentation und Inbetriebnahme, anzubieten.

Der im weiteren Verlauf dieser Leistungsbeschreibung verwendete Begriff „Major Release“ umfasst sowohl die Avaya-Plattform als auch die in diesem Kapitel beschriebenen Bestandsapplikationen.

Soweit zur Sicherstellung der Betriebsfähigkeit erforderlich, sind Systeme durch den Auftragnehmer zu ertüchtigen, anzupassen oder zu erweitern.

Der Auftragnehmer hat den Betrieb der Avaya-Lösung als Managed Service gemäß den in dieser Ausschreibung definierten Serviceleistungen zu übernehmen.

Der Auftragnehmer stellt für die Upgrade-Dienstleistungen und die Service-Transition geeignete und ausreichende Personalressourcen zur Verfügung. Die Kosten dafür sind pauschal einzukalkulieren.

Die Betriebsleistungen umfassen insbesondere:

- **Betrieb und Administration der bestehenden TK-/UC-Infrastruktur,**
- **Störungsmanagement und Incident-Bearbeitung,**

- Service Request Management,
- Problem- und Eskalationsmanagement,
- Pflege der Systemdokumentation,
- Durchführung von Wartungs- und Aktualisierungsmaßnahmen,
- Sicherstellung der vereinbarten Service Levels.

Der Auftragnehmer hat ein strukturiertes, transparentes und nachvollziehbares Betriebsmodell bereitzustellen.

4.1.1 Übernahme der Bestandsapplikationen

An die nachfolgend aufgelisteten Lösungen werden seitens des Auftraggebers keine neuen Anforderungen gestellt. Die Systeme sind, wenn verfügbar, im Zuge der Hochrüstung von Avaya Aura auf das dann aktuelle Major Release hochzurüsten.

Spezifische Konfigurationen in den Systemen des Auftraggebers müssen übernommen werden:

- Chef- / Sekretariatsfunktionen
- Teamfunktionen
- Avaya Aura Contact Center
- Avaya Meeting Server (Equinox R9)

4.2 Projektierung

Die Projektierung umfasst sämtliche Planungs- und Durchführungsarbeiten zur ausschreibungskonformen Umsetzung und Inbetriebnahme der Gesamtlösung. Der Auftragnehmer richtet ein wirksames Projektmanagement ein, inkl. marktüblichen und angemessenen Maßnahmen. Er stellt einen entscheidungsbefugten Projektleiter.

4.3 Servicetransition

Der Auftragnehmer hat sukzessive die Betriebs- und Serviceleistungen für die bestehende Infrastruktur zu übernehmen. Hierbei ist ein reibungsloser Wissenstransfer, die Übernahme der Betriebsprozesse sowie die Sicherstellung der Servicekontinuität im laufenden Betrieb zu gewährleisten.

Ziel ist die nahtlose Fortführung des Betriebs ohne Serviceunterbrechungen.

Die Transitionsphase gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn folgende Anforderungen umgesetzt sind:

- Übernahme der Betriebs- und Serviceverantwortung für die TK- / UC-Infrastruktur
- Dokumentation und Etablierung der Betriebs- und Serviceprozesse entsprechend der vereinbarten SLAs
- Definition und Implementierung von Kommunikations- und Eskalationswegen
- Nachweisbare Sicherstellung der Servicequalität während der gesamten Übergangsphase

4.4 Zusätzliche Personaldienstleistungen

Grundsätzlich sind alle in vorliegender Leistungsbeschreibung geforderten Leistungen über die Positionen im Preisblatt abgedeckt. Nur so weit eine Vergütung nach Aufwand explizit formuliert ist, dürfen diese gesondert in Rechnung gestellt werden.

Hierfür stellt der Auftragnehmer qualifiziertes Personal gemäß den nachfolgenden Skillprofilen bereit. Ein Tagessatz umfasst acht Stunden. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass eingesetztes Personal die Anforderungen der jeweiligen Kategorie erfüllt; Nachweise sind auf Anforderung vorzulegen. Abrechnung erfolgt auf Basis prüfbarer Leistungsnachweise; Reisezeiten und -kosten sind nach den vertraglichen Regelungen gesondert auszuweisen.

4.4.1 Skillprofile und Mindestanforderungen

(a) Projektleiter

- Aufgaben: Gesamtprojektmanagement, Verantwortung für Termine, Qualität, Kosten, Steuerung von Teilprojekten, Berichtswesen, Eskalationsmanagement.
- Qualifikation: Hochschul- oder vergleichbarer Fachabschluss; mindestens fünf Jahre Erfahrung als Projektleiter in Projekten vergleichbarer Komplexität; nachweisbare Methodenkompetenz; ausgeprägte Lösungskompetenz.

(a) Systemspezialist / Lösungsarchitekt

- Aufgaben: Lösungsdesign, Anforderungsanalyse, Architektur- und Sicherheitskonzepte, Integration, Fehleranalyse auf Senior-Level.
- Qualifikation: Hochschul- oder vergleichbarer Fachabschluss; mindestens fünf Jahre einschlägige Erfahrung; tiefe Technologieexpertise; aktuelle Weiterbildungsnachweise.

4.4.2 Leistungs- und Qualitätsnachweise

(a) Einsatzplanung und Freigabe durch den Auftraggeber vor Beginn.

- (b) Tätigkeitsnachweise mit Datum, Ort, Tätigkeit, Zeitumfang, Ergebnis; Freigabe durch den Auftraggeber.
- (c) Austausch von Personal bei nicht ausreichender Qualifikation oder Leistung binnen fünf Werktagen.

5 Service und Wartung

Gegenstand dieses Kapitels ist die Erbringung der Service- und Wartungsleistungen für die Kommunikationslösung des Auftraggebers.

5.1 Beschreibung des Servicemodells

Das Servicemodell basiert auf einem ganzheitlichen Ansatz von Serviceleistungen, bei dem der Auftragnehmer die vollständige Verantwortung für den operativen Regelbetrieb der Kommunikationslösung des Auftraggebers übernimmt.

Ziel ist es Service- und Betriebsleistungen für die beim Auftraggeber bereits vorhandene Kommunikationslösung bereitzustellen, ohne dass interne Ressourcen für Betrieb inkl. Störungsmanagement vorgehalten werden müssen. Die Serviceleistungen werden in folgenden Kernbereichen erbracht:

Governance und Steuerungsmodell: Ein zentraler Bestandteil der Serviceleistungen ist ein klar definiertes Governance- und Steuerungsmodell, dass die Grundlage für eine transparente und zielgerichtete Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer bildet. Ziel dieses Modells ist es, die operative Leistungsfähigkeit des Dienstes dauerhaft sicherzustellen, strategische Weiterentwicklungen zu steuern und die Einhaltung vertraglich definierter Serviceziele sowie Compliance-Anforderungen kontinuierlich zu überwachen und zu verbessern.

IT Service Management: Das IT Service Management (ITSM) bildet das prozessuale Fundament der Serviceleistungen für die Kommunikationslösung. Ziel ist es, alle Serviceprozesse so auszurichten, dass ein stabiler und störungsarmer Betrieb gewährleistet ist.

Service Level: Die Definition und Überwachung von Service Levels ist ein zentrales Steuerungselement im Rahmen der Serviceleistungen. Diese bilden die vertraglich vereinbarten Leistungsparameter ab, anhand derer die Qualität, Verfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit des Auftragnehmers messbar und objektiv bewertbar gemacht wird. Die Service Levels orientieren sich dabei an den Anforderungen des Auftraggebers und dienen der kontinuierlichen Optimierung der Serviceleistungen.

5.2 Leistungsorte des Auftragnehmers

Die Erbringung der Serviceleistungen für die Kommunikationslösung erfolgt durch den Auftragnehmer grundsätzlich standortunabhängig (Remote Service), unter der Maßgabe, dass alle vertraglich vereinbarten Servicelevels, Sicherheitsanforderungen und Reaktionszeiten jederzeit eingehalten werden. Die primären Leistungsorte des Auftragnehmers umfassen dabei sowohl eigene Betriebsstätten als auch Rechenzentren und

gegebenenfalls Standorte von Subunternehmern, sofern diese im Rahmen der Leistungserbringung eingebunden sind.

Sofern zur Leistungserbringung bzw. Einhaltung der Service Level Agreements ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber erforderlich wird (z. B. im Rahmen von Entstörungen), verpflichtet sich der Auftragnehmer, qualifiziertes Fachpersonal bereitzustellen, das innerhalb der definierten Wiederherstellungszeit an den Einsatzort gelangen kann. Für diese Vor-Ort-Leistungen sind geeignete Ressourcen und logistische Prozesse vorzuhalten, insbesondere an den geografischen Schwerpunkten der Infrastruktur des Auftraggebers.

5.3 Abgrenzung der Serviceverantwortung

Die Abgrenzung der Serviceverantwortung ist ein wesentlicher Bestandteil der vertraglichen Vereinbarungen und dient zur Klarstellung der Verantwortlichkeiten zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer. Sie stellt sicher, dass sowohl die Pflichten des Auftragnehmers als auch die des Auftraggebers transparent und eindeutig definiert sind, wodurch Missverständnisse und Unklarheiten während der Serviceerbringung vermieden werden.

Zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer wird untenstehend eine klare Verantwortlichkeitszuordnung definiert. Zur Verantwortlichkeit gehört immer der vollumfängliche Service inkl. evtl. notwendigem Hard- und/oder Software-Ersatz.

Die Verantwortlichkeiten werden in einer Tabelle dargestellt, um eine klare Übersicht und Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten:

Tabelle 3: Abgrenzung der Serviceverantwortung

Betriebstätigkeiten	AG	AN
Entstörung (Teilnehmer und System)		
User-Helpdesk (Single Point of Contact für Endanwender)	X	
IT-Helpdesk	X	
1st Level Support	X	
2nd Level Support		X
3rd Level Support		X
Hersteller-/Provider-Support		X
Lösungsbetrieb allgemein		
Patch- und Release-Management		X
Monitoring		X
Security Management		X
Konfigurationsänderungen System		X
Softwareverteilung	X	
Asset- und Lizenz-Management		X
Systemdokumentation		X
Lösungsbetrieb on-Premise		
Housing	X	
Hosting, Virtualisierung		X
Betriebssysteme und Applikationen		X
Hardware-Tausch zentral (Server, Host-Systeme)		X
Hardware-Tausch zentral (Appliances)		X
Hardware-Tausch dezentral (Gateways, ATAs)		X
Backups		X
Endanwender-Support		
Tagesgeschäft / IMACD zentral (Standard-Changes): Anlegen, Ändern, Löschen von Usern, Funktionen, Rechten etc.		X
Tagesgeschäft / IMACD dezentral (Standard-Changes): Aufbauen, Umziehen, Abbauen von Telefonen		X

5.3.1 Kooperation mit Dienstleistern des Auftraggebers

Die Kooperation mit Dienstleistern des Auftraggebers stellt einen integralen Bestandteil der Serviceleistungen dar, da sie die reibungslose Integration und den Betrieb der Kommunikationslösung in die bestehende IT- und Kommunikationsinfrastruktur des Auftraggebers sicherstellt.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, bei Bedarf mit den externen Dienstleistern des Auftraggebers zu kooperieren, welche für Schnittstellen angrenzende Services verantwortlich sind, wie beispielsweise Netzbetreiber, Internet Service Provider (ISP), Hardware Lieferanten oder andere IT-Dienstleister. Diese Zusammenarbeit ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn es um die Bereitstellung und Wartung von kritischen Inf-

rastrukturkomponenten geht, deren Services die Funktionalität der Kommunikationslösung beeinträchtigt würden.

5.3.2 Leistungsübergabepunkte

Leistungsübergabepunkte sind zentrale Schnittstellen, an denen die Verantwortung vom Auftraggeber an den Auftragnehmer übertragen wird. Diese sind so bereits in der Bestandslösung etabliert.

Als Leistungsübergabepunkte gelten insbesondere, aber nicht abschließend:

Tabelle 4: Leistungsübergabepunkte

Leistungsbereich	Beschreibung	Leistungsübergabepunkt
RZ-Housing / Rack & Stack (SSM, PBX, Gateways)	Bereitstellung durch Auftraggeber: freie Rackeinheiten, A-/B-Strom (Absicherung/USV), Erdung, Klimabereich, Patchfelder, Zutrittsregelung/RZ-Sicherheitsvorgaben.	Übergabeprotokoll RZ/Housing (Rack-Position, Stromkreis-IDs, Patchfelder, Zutrittsfreigaben). Ab diesem Zeitpunkt montiert, verkabelt und betreibt Auftragnehmer die Komponenten.
Netzwerkbereitstellung & Security-Regeln (alle Gewerke)	L2/L3-Übergabe: aktivierte Switch-Ports (Access/Trunk), VLAN-IDs (Voice/Management/Recording-Connector), IP-Subnetze/Gateways, QoS/DSCP-Profil. Umsetzung der genehmigten Firewall-Regeln gem. Kommunikationsmatrix.	Bestätigung „VLANs/Ports aktiv“ inkl. Portliste + Freigabe „Firewall-Regeln produktiv“ je Quelle/Ziel/Port/Protokoll. Ab dann End-to-End-Connectivity im Scope Auftragnehmer; Änderungen via Change.
Fernwartung/Jumphost (alle Gewerke)	Bereitstellung sicherer Remote-Zugänge (VPN/Jump Server), benannte Nutzer, MFA, Zeitfenster, Protokollierung.	Nachweis „Remote Access erfolgreich“ (Testlogin, MFA, Session-Logging). Ab dann erbringt Auftragnehmer den Remote-Betrieb.
PKI/Zertifikate (SSM, PBX, Recording-Connectoren)	Ausstellung/Übergabe von TLS-/mTLS-/HTTPS-Zertifikaten (SIP/TLS, SRTP-Keying, Admin-GUIs), signiert durch root CA des Auftraggebers, CA-Chain, CRL/OCSP-Erreichbarkeit, Schlüsselpolitik.	Übergabe signierter Zertifikate/Chains über sicheren Kanal + Freigabe zur Installation. Ab dann Verwaltung/Rotation durch Auftragnehmer gemäß Prozess.
Verzeichnisdienste AAD/AD/LDAP (SSM, PBX, Recording)	Servicekonten, App-Registrierungen/Consents (SCIM/Graph), LDAPS-Endpunkte, OU-/Gruppen-Mapping, Attributschema.	Nachweis „Bind/Sync erfolgreich“ (Test-Sync, Gruppen-/Attributzuordnung). Ab dann betreibt Auftragnehmer Sync/Policy-Zuordnung.
SIP-Trunk/Carrier (SSM)	Provider-Peers/Anschaltpunkte, Routing/Failover-Konzept, DIDs, Notruf-Vertragsdaten/Tests.	Provider-/Trunk-Abnahme „Trunk up“ (SIP OPTIONS ok), Ein-/Ausgehend-Tests erfolgreich. Ab dann SBC-/Routing-Konfiguration und Betrieb durch Auftragnehmer.
Analoge Ports / Standortverkabelung (PBX, Gateways/ATAs)	Patchfeld-/Dosenplan, Kennzeichnung, Leitungs-/Dämpfungsnachweise, PoE-/USV-Vorgaben vor Ort.	Abnahme „Leitung aufgeschaltet/durchgemessen“ je Port. Ab dann konfiguriert/testet Auftragnehmer Gateways/ATAs und Endgeräte.
Notruf/ELIN/Standortdaten (SSM, PBX, Teams)	Bereitstellung der „Dispatchable Locations“ je Nebenstelle/Telefon, Notruf-Routingregeln, Ansagen/Nummern, Prüfwege.	Testprotokoll „Notruf/ELIN ok“ je Standort (110/112, interne Notrufstellen). Ab dann SBC-Seite Pflege/Änderungen durch Auftragnehmer und Teams-seitige Pflege/Änderungen durch Auftragnehmer via Change.
Monitoring/SIEM/Backup-Ziele (alle Gewerke)	SIEM-Endpunkte (Syslog/SIEM-API), SNMP/Traps, Metrik-Targets, Backup-Ziel/Repository, Credentials/Whitelists.	Nachweis „Logs/Alarmer/Backups laufen“ (Events im SIEM sichtbar, Probe-Alert, Test-Restore). Ab dann kontinuierlicher Betrieb durch Auftragnehmer.

5.4 Governance / Steuerungsmodell

Die Governance und das Steuerungsmodell wird in folgende Kernbereiche unterteilt:

- Rollen des Auftraggebers und Auftragnehmers
- Kommunikationswege

- Eskalationsstufen
- Service Delivery Manager
- Regelkommunikation
- Berichtswesen

5.4.1 Rollen des Auftraggebers und Auftragnehmers

Die Rollen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind wie folgt unterteilt:

Tabelle 5: Rollen des Auftraggebers

Rolle / Position	Verantwortlich	Verantwortungsbereich	Aufgaben (Auszug)
Service Owner	Auftraggeber	Strategische Verantwortung für den Service	Definition von Service-Zielen
			Genehmigung von Changes
			Steuerung der Business-Anforderungen
			Eskalationspunkt
Vertrags- / Commercial Manager	Auftraggeber	Steuerung von Verträgen und finanziellen Themen	Vertragscontrolling
			Bonus-/Malus-Abrechnung
			Steuerung von CRs

Tabelle 6: Rollen des Auftragnehmers

Rolle / Position	Verantwortlich	Verantwortungsbereich	Aufgaben (Auszug)
Service Delivery Manager (SDM)	Auftragnehmer	Operative Gesamtverantwortung für Serviceerbringung	SLA-/KPI-Steuerung
			Operative Eskalationen
			Service Reviews
			Kommunikation mit Auftraggeber
Incident Manager	Auftragnehmer	Steuerung aller Störungen / Incidents	Incident-Koordination
			Reaktionszeit-Tracking
			Kommunikation bei Major Incidents
			RCA-Trigger

Für den Betrieb der ausgeschriebenen Kommunikationslösung ist die Übernahme und Umsetzung aller benannten Rollen durch den Auftragnehmer sicherzustellen. Die in dieser Ausschreibung beschriebenen Rollen bilden die Grundlage für eine strukturierte, serviceorientierte und nachvollziehbare Betriebsorganisation gemäß den Anforderungen an die Serviceleistungen.

Jede Rolle muss funktional in ihrer Gesamtheit erfüllt werden, unabhängig davon, ob sie durch eine eigene Person oder durch eine Mehrfachbesetzung abgedeckt wird. Es besteht keine Verpflichtung, für jede Rolle jeweils eine separate natürliche Person zu benennen. Ein Mitarbeiter kann – bei nachgewiesener fachlicher Eignung und ausreichender Kapazität – mehrere Rollen in Personalunion übernehmen, sofern Interessens-

konflikte ausgeschlossen sind (z. B. zwischen Governance und operativer Ausführung) und eine transparente Aufgabenwahrnehmung gewährleistet bleibt.

Der Auftragnehmer hat im Rahmen seines Angebots darzustellen, wie die Rollenzuordnung erfolgt, wie Stellvertretungen geregelt sind und wie sichergestellt wird, dass die Rollen kontinuierlich, auch im Vertretungsfall, qualifiziert ausgeführt werden. Dabei sind insbesondere folgende Aspekte sicherzustellen:

Rollenverantwortung und -abdeckung sind eindeutig dokumentiert und zuweisbar

Kapazität und Verfügbarkeit des eingesetzten Personals sind ausreichend dimensioniert

Schnittstellen zwischen den Rollen sind klar definiert und koordiniert

Abweichungen von der idealtypischen Rollentrennung müssen begründet und organisatorisch ausgeglichen sein

Insbesondere bei Schlüsselrollen wie dem Service Delivery Manager, Incident Manager, Security Lead oder Krisenmanager ist sicherzustellen, dass klare Zuständigkeiten bestehen.

Der Auftraggeber behält sich vor, im Rahmen der Serviceerbringung eine regelmäßige Überprüfung der Rollenerfüllung sowie ggf. eine Neujustierung der Rollenbesetzung zu fordern, sofern dies zur Sicherstellung der Servicequalität erforderlich ist.

5.4.2 Kommunikationswege

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle Kommunikationswege so zu gestalten, dass eine nachvollziehbare, zielgerichtete und serviceorientierte Zusammenarbeit ermöglicht wird. Dies umfasst sowohl operative Abstimmungen (z. B. im Rahmen von Incident-, Change- oder Release-Prozessen) als auch strategische Governance-Formate (z. B. Service Review Meetings, Sicherheitsgremien, Eskalationsstrukturen).

Dabei sind insbesondere folgende Grundprinzipien zu gewährleisten:

Eindeutige Ansprechpartner und Rollenkommunikation: Für jede relevante Rolle (z. B. Service Delivery Manager, Incident Manager) müssen Kommunikationswege und Zuständigkeiten benannt und dauerhaft verfügbar sein.

Standardisierte Kommunikationskanäle: Es sind verbindliche Kommunikationskanäle für unterschiedliche Zwecke (z. B. Ticketing, Incident-Kommunikation, Eskalationen, Management-Information) vorzusehen.

Der Auftragnehmer hat ein Kommunikationskonzept vorzulegen, das die genannten Anforderungen erfüllt und mit den internen Strukturen des Auftraggebers abgestimmt werden kann.

Der Auftragnehmer muss mindestens folgende Kommunikationswege darstellen:

Tabelle 7: Kommunikationswege

Kommunikationsanlass	Kommunikationsweg	Bemerkung
Incident-Meldung (1st Level)	Ticket-System / Webportal	Prioritätsabhängige SLA-Reaktionszeiten
Incident-Eskalation (Major Incident)	Telefon / E-Mail	Prioritätsabhängige SLA-Reaktionszeiten
Standard-Change-Antrag	Ticket-System / Change-Formular	Change Advisory Board (CAB) muss eingebunden werden
Kritischer Change / Notfall-Change	Telefon / E-Mail / Ticket-System	Genehmigung durch Auftraggeber erforderlich
Service Review Meetings	Online / Vor-Ort	Nach Vereinbarung
Governance-Kommunikation (Strategie)	Jour fixe / Lenkungsausschuss	Steuerung über SDM / Service Owner

5.4.3 Eskalationsstufen

Der Prozess definiert die Vorgehensweise zur strukturierten Bearbeitung und Eskalation von Störungen im Betrieb der Kommunikationslösung. Ziel ist die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) und die schnellstmögliche Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.

Der Auftragnehmer muss mindestens folgende Eskalationsstufen abbilden:

Tabelle 8: Eskalationsstufen

Eskalationsstufe	Eskalationskriterium	Primärer Handlungsbereich (On-Prem & Cloud)
Operative Bearbeitung	Kein Fortschritt innerhalb der definierten Reaktions- oder Lösungszeit	On-Prem: Prüfung lokaler Hardware, Ports, Verkabelung, Konfiguration. Cloud: Überprüfung Benutzer-/Mandanteneinstellungen, Monitoring der Service-Statusseiten, Login-/Verbindungsprobleme beheben. Lizenzüberprüfung
Funktionale Eskalation	Keine Lösung innerhalb SLA oder Eingriff auf System-/Architekturebene erforderlich	On-Prem: Analyse von Logs, Netzwerk-Routing, PBX- oder SBC-Konfiguration. Cloud: Analyse API-/Service-Logs, Überprüfung von Integrationen, Routing- oder SIP-Trunk-Fehleranalyse.
Technische Eskalation	Keine Lösung bei kritischen Störungen innerhalb SLA	On-Prem: Firmware-/Software-Analyse, Austausch defekter Hardware, Hotfix-Implementierung. Cloud: Hersteller-/Provider-Eingriff in die Plattform, Bereitstellung von Service-Patches oder Infrastrukturänderungen.
Hierarchische Eskalation	Kritischer Ausfall ohne Fortschritt oder vertraglich relevantes Ereignis	On-Prem: Aktivierung Notfallplan, Umschaltung auf Backup-Systeme, externe Krisenkommunikation. Cloud: Eskalation an Cloud-Anbieter-Account-Management, forciertes Incident-Handling, Eskalationskonferenz mit Provider.
Krisenmanagement / Notfallstab	Katastrophenfall oder extreme Ausnahmesituation	On-Prem: Aktivierung Notfallplan, Umschaltung auf Backup-Systeme, externe Krisenkommunikation. Cloud: Migration auf Ausweichplattform, Aktivierung Disaster-Recovery-Prozesse des Providers, koordinierte externe Kommunikation.

5.4.4 Service Delivery Manager

Der Service Delivery Manager muss mindestens folgende Aufgaben umsetzen:

Tabelle 9: Anforderungsbereich an den Service Delivery Manager

Anforderungsbereich	Konkrete Aufgaben gegenüber dem Auftraggeber
Serviceverantwortung	Sicherstellung der SLA-konformen Serviceerbringung, Steuerung von Incident-, Problem- und Change-Management, Überwachung von KPIs und Service Levels.
Kunden- & Stakeholder-Kommunikation	Hauptansprechpartner für den Auftraggeber, Durchführung regelmäßiger Service-Review-Meetings, proaktive Information über kritische Incidents und Risiken
Reporting & Dokumentation	Erstellung von Serviceberichten (SLAs, KPIs, Trends), Dokumentation von Eskalationen und Maßnahmenplänen.
Eskalationsmanagement	Steuerung aller Eskalationsstufen, schnelle Ressourcenzuweisung bei kritischen Incidents, Kommunikation der Eskalationslage an Auftraggeber und interne Führung
Kontinuierliche Serviceverbesserung (CSI)	Ableitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen, Initiierung von Upgrades oder Migrationsprojekten, Förderung von Automatisierung.
Vertrags- & Compliance-Management	Überwachung der Vertragserfüllung, Einhaltung gesetzlicher/regulatorischer Anforderungen (z. B. Datenschutz, Governance, IT-Sicherheit)
Koordination von Lieferanten & Drittparteien	Eskalationsschnittstelle zu Herstellern und Cloud-Providern.

5.4.5 Meetings / Regelkommunikation

Die Regelkommunikation gewährleistet einen kontinuierlichen Informationsaustausch zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer über den Status der Serviceerbringung, anstehende Änderungen, potenzielle Risiken und geplante Optimierungsmaßnahmen.

Tabelle 10: Regelkommunikation

Kommunikationsformat	Inhalte	Frequenz
Service Meeting	KPIs, SLA-Erfüllung, Incidents, Changes, Releases, Sicherheit, Datenschutz	Monatlich
Ad-hoc-Kommunikation bei Major Incidents	Incident-Status, Maßnahmen, Eskalationen, Wiederherstellungszeit	Ereignisbezogen
Review-Meeting	Bewertung der Kommunikationsstruktur, Anpassungsbedarf	Halbjährlich
Schriftliche Kommunikation	Statusupdates, Rückfragen, Abstimmungen	Laufend
Dokumentation und Nachverfolgung	Protokolle, offene Punkte, Fristen, Verantwortlichkeiten	Laufend

5.4.6 Berichtswesen

Zur Sicherstellung eines transparenten und steuerbaren Servicebetriebs ist ein strukturiertes Berichtswesen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer zu etablieren. Die nachfolgende Übersicht spezifiziert die zu liefernden Berichtstypen und deren Inhalte. Ziel ist die kontinuierliche Überwachung der Servicequalität, die frühzeitige Identifikation von Abweichungen sowie die Grundlage für operative und strategische Steuerungsmaßnahmen.

Tabelle 11: Berichtswesen

Berichtstyp	Inhalt	Frequenz
Qualitäts- & SLA-Report	Serviceverfügbarkeit (Prozent) SLA-Einhaltung pro Service	Monatlich
Incident-Report	Störungsbeschreibung & Zeitpunkt Ursache & betroffene Nutzer Dauer & Auswirkung Behebung & Präventionsmaßnahmen	Monatlich

5.5 Service Management

Das IT Service Management (ITSM) stellt sicher, dass Betrieb und Wartung von Sprach- und Kollaborationsdiensten strukturiert und transparent erfolgen. Dabei werden im Rahmen klar definierter Prozesse die Verantwortlichkeiten zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer verbindlich geregelt – von der Störungsbearbeitung über die Qualitätsüberwachung bis hin zum Endanwender-Support. Ziel ist ein stabiler, sicherer und leistungsfähiger Kommunikationsbetrieb, der sowohl den geschäftlichen Anforderungen des Auftraggebers als auch den vereinbarten Service Levels entspricht.

5.5.1 Fernwartungszugang

Die nachfolgenden Anforderungen definieren die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die Fernwartung.

Der Fernwartungszugang wird vom Auftraggeber bereitgestellt und erfolgt ausschließlich über die von ihm freigegebenen und kontrollierten Fernwartungslösung (derzeit **Omnissa Horizon**). Sämtliche administrativen Zugriffe sind ausschließlich über die vom Auftraggeber bereitgestellten Fernwartungs- und Zugriffssysteme durchzuführen. Diese müssen eine personenbezogene Authentifizierung, eine verschlüsselte Kommunikation sowie eine vollständige Protokollierung und Nachvollziehbarkeit aller administrativen Tätigkeiten gemäß Kapitel 4.3 gewährleisten. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, seine Prozesse sowie seine eingesetzten Mitarbeiter auf die Nutzung der bereitgestellten Systeme auszurichten und entsprechend zu schulen.

5.5.2 Ticket-Management-System

Der Auftragnehmer hat ein Ticket-Management-System einzusetzen, das den Betrieb und die Erbringung der vertraglich vereinbarten Services für den Auftraggeber sicherstellt. Es ist sicherzustellen, dass das System Mehrsprachigkeit (mindestens Deutsch und Englisch) unterstützt und ein rollenbasiertes Berechtigungsmanagement bereitstellt.

Das Ticket-Management-System ist vom Auftragnehmer so zu nutzen, dass alle Anfragen und Störungen des Auftraggebers über den gesamten Lebenszyklus verwaltet werden. Jedes Ticket muss eine eindeutige ID erhalten und nach Servicekategorie, Auswir-

kung und Dringlichkeit klassifiziert sowie priorisiert werden. Der Bearbeitungsstatus (z. B. neu, in Bearbeitung, wartend, gelöst, geschlossen) muss jederzeit nachvollziehbar sein. Alle Änderungen sind versionssicher zu protokollieren. Das System muss die Möglichkeit bieten, Anhänge wie Dokumente, Screenshots oder Logfiles hinzuzufügen, Tickets zusammenzuführen oder als Master- / Sub-Tickets zu verknüpfen sowie geschlossene Tickets bei Bedarf wieder zu eröffnen. Die Erstellung von Tickets muss sowohl manuell als auch automatisiert (z. B. aus E-Mails oder Monitoring-Systemen) erfolgen können. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass eine vollständige Zeit- und Aufwandsdokumentation pro Ticket erfolgt.

Das Ticket-Management-System ist durch den Auftragnehmer so zu betreiben, dass ITIL-konforme Prozesse für Incident-, Problem- und Change-Management unterstützt werden. Dies umfasst die Bearbeitung von Störungen, die Ursachenanalyse sowie die Steuerung von Änderungen über definierte Genehmigungs-Workflows. Service Level Agreements (SLAs) sind im System abzubilden, inklusive Eskalationsregeln und automatischer Eskalationen. Eine Wissensdatenbank für interne und externe Nutzung ist bereitzustellen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass das Ticket-Management-System Automatisierungsfunktionen wie regelbasierte Ticket-Zuweisung, automatische Eskalationen bei SLA-Verletzungen und Standard-Workflows für wiederkehrende Prozesse unterstützt.

5.5.3 Entstörung (Teilnehmer und System)

Die Entstörung umfasst alle Maßnahmen zur Identifikation, Analyse und Behebung von Störungen, die den Betrieb der Systeme oder die Nutzung durch Endanwender beeinträchtigen. Ziel ist es, die Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der Dienste schnellstmöglich wiederherzustellen.

5.5.3.1 User-Helpdesk und 1st Level Support

Der User-Helpdesk und der 1st Level Support werden durch die Auftraggeber erbracht und bilden die zentrale Anlaufstelle (Single Point of Contact – SPOC) für alle Endanwenderanfragen im Rahmen des IT-Betriebs. Der Auftragnehmer erbringt keine Leistungen im User-Helpdesk oder im 1st Level Support.

Der User-Helpdesk bzw. 1st Level Support übernimmt die Entgegennahme, Erfassung, Qualifizierung, Priorisierung und Bearbeitung von Störungsmeldungen sowie Service Requests. Hierzu gehören insbesondere die Durchführung einer ersten Fehleranalyse, die Bearbeitung bekannter Standardstörungen, die Umsetzung von Standardlösungen im Rahmen der vorhandenen Berechtigungen sowie die Kommunikation mit den Anwendern während der Bearbeitung.

Kann eine Störung oder Serviceanfrage durch den User-Helpdesk bzw. 1st Level Support nicht abschließend gelöst werden, erfolgt die Übergabe an den 2nd Level Support des Auftragnehmers. Die Übergabe erfolgt entsprechend der vereinbarten Eskalations- und Routingprozesse und umfasst eine vollständige Dokumentation der bereits durchgeführten Analyse- und Bearbeitungsschritte sowie eine Priorisierung der Störung.

5.5.3.2 2nd Level Support

Die Übergabe an den 2nd Level Support erfolgt, wenn ein Problem nicht durch Standardlösungen oder bekannte Verfahren im 1st Level Support gelöst werden kann, wenn die Analyse ergibt, dass tiefere technische Expertise erforderlich ist, oder wenn die Störung eine höhere Priorität oder Komplexität aufweist.

Der Übergabeprozess umfasst die vollständige Dokumentation im Ticket-Management-System, einschließlich aller bisher durchgeführten Schritte, relevanter Protokolle und Screenshots. Zusätzlich wird der Auftraggeber über die Eskalation und die voraussichtliche Bearbeitungszeit informiert. Anschließend erfolgt die Weiterleitung des Tickets an den 2nd Level Support unter Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs).

Nach erfolgreicher Bearbeitung durch den 2nd Level Support wird das Ticket mit allen relevanten Informationen an den 1st Level Support zurückgegeben. Dieser informiert den Kunden über die Lösung und schließt das Ticket ordnungsgemäß ab.

Im Rahmen des 2nd Level Supports erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben und Tätigkeiten. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Aufgaben ergänzt werden.

Tabelle 12: Serviceleistungen 2nd Level Support

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Tiefgehende Fehleranalyse	Untersuchung bei komplexen Problemen, die nicht im 1st Level Support gelöst werden können.
Spezialisierte Problemlösung	Anwendung von Expertenwissen, Tools und Diagnosetechniken zur Behebung von Störungen.
System- und Applikations-Support	Bearbeitung von Anfragen, die tiefere Kenntnisse über Systeme, Netzwerke oder Anwendungen erfordern.
Dokumentation & Wissensaufbau	Ergänzung der Wissensdatenbank mit Lösungen für wiederkehrende Probleme.
Unterstützung des 1st Level Supports	Beratung und Schulung des 1st Level Supports bei komplexen Themen.
Eskalation an 3rd Level Support / Hersteller	Weiterleitung an Hersteller oder externe Spezialisten, falls erforderlich.

5.5.3.3 3rd Level Support

Die Eskalation vom 2nd Level Support zum 3rd Level Support erfolgt, wenn ein Problem trotz intensiver Analyse und Bearbeitung im 2nd Level nicht gelöst werden kann oder

wenn eine tiefere Spezialisierung, herstellerspezifisches Know-how oder der Zugriff auf proprietäre Systeme erforderlich ist.

Der Übergabeprozess beinhaltet die vollständige Dokumentation aller bisherigen Schritte, inklusive detaillierter Fehleranalysen, Log-Dateien und Kommunikationshistorie. Zusätzlich wird der Auftraggeber über die Eskalation und die voraussichtliche Bearbeitungszeit informiert. Die Weiterleitung erfolgt unter Berücksichtigung der vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

Nach erfolgreicher Bearbeitung durch den 3rd Level Support wird das Ticket mit allen relevanten Informationen an den 2nd Level Support zurückgegeben. Dieser prüft die Lösung, ergänzt gegebenenfalls die Wissensdatenbank und übergibt das Ticket anschließend an den 1st Level Support des Auftraggebers, der das Ticket abschließt.

Im Rahmen des 3rd Level Supports erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben und Tätigkeiten. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Aufgaben ergänzt werden.

Tabelle 13: Serviceleistungen 3rd Level Support

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Herstellerspezifische Expertise	Bearbeitung von Problemen, die tiefes Produkt- oder Systemwissen erfordern.
Komplexe Fehleranalyse	Durchführung von Root-Cause-Analysen bei kritischen oder wiederkehrenden Problemen.
Bugfixing & Patches	Entwicklung oder Bereitstellung von Software-Patches und Hotfixes.
System- und Architekturberatung	Unterstützung bei grundlegenden Design- oder Architekturproblemen.
Wissensaufbau & Dokumentation	Bereitstellung von Lösungen für die Wissensdatenbank, um zukünftige Eskalationen zu vermeiden.
Koordination mit Entwicklung	Zusammenarbeit mit internen oder externen Entwicklungsteams zur Problembehebung.

5.5.3.4 Hersteller- / Provider-Support

Der Hersteller- / Provider-Support umfasst die Steuerung, Koordination und Nachweissführung sämtlicher Support-Vorgänge mit Produkt- und Serviceanbietern der Gesamtlösung (z. B. Hardware- / Software-Hersteller für SBC und Legacy-PBX). Der Auftragnehmer agiert als Single Point of Contact (SPOC) zum Hersteller, legt Support-Fälle an, übernimmt die technische Vorqualifizierung, steuert Eskalationen gemäß den vereinbarten SLAs und stellt die Umsetzung von Workarounds, Hotfixes, Patches sowie ggf. Hardware-Tausch / RMA sicher. Für On-Premises-Komponenten steuert der Auftragnehmer Herstellereinsätze (Remote / Field), Ersatzteil-Logistik und Vor-Ort-Termine am Standort des Auftraggebers. Alle Aktivitäten erfolgen ITIL-, datenschutz- und sicherheitskonform sowie abgestimmt mit Change- / Release-Management.

Tabelle 14: Hersteller- / Provider-Support

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Support-Vertrags- und Entitlement-Management	Verwaltung von Support-Plänen, Wartungsverträgen, Mandanten- / Subscription-IDs, Vertrags- / Kundennummern, Seriennummern; Sicherstellung der Support-Fähigkeit (aktive Wartung, gültige Lizenzen).
Fallanlage und Ticketsteuerung (Case Management inkl. Eskalation)	Anlage, Klassifikation, Priorisierung und Tracking von Hersteller- / Provider-Tickets inkl. SLA-Überwachung; Synchronisation mit dem Ticketsystem des Auftragnehmers / Auftraggebers; Steuerung von Eskalationen.
Technische Vorqualifizierung & Evidence-Pakete	Reproduktionsversuche, Sammlung qualitätsgesicherter Artefakte (Logs, Traces / PCAP, Screenshots, Konfig-Exporte); Datenminimierung / Anonymisierung gem. DSGVO; sichere Übermittlung.
RMA / Advance Replacement (On-Prem)	Abwicklung von Hardware-Tausch (RMA), Organisation von Vorab-Ersatz (Advance Replacement) und Rückführung; Wiedereinbau, Inbetriebnahme, Funktionstests, Konfig-Restore.
RCA / RFO-Management & Nachweisführung	Anforderung und Qualitätssicherung von Root-Cause-Analysen / Reason for Outage; Ableitung von Präventionsmaßnahmen, Verankerung in Problem- / Change-Management.

5.5.4 Lösungsbetrieb allgemein

Der Lösungsbetrieb umfasst alle operativen Tätigkeiten zur Sicherstellung eines stabilen, sicheren und performanten Betriebs der Kommunikationslösung in allen Betriebsformen. Der Auftragnehmer verantwortet Betrieb, Wartung, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung gemäß den vereinbarten Prozessen und Service Levels.

5.5.5 Patch- und Release-Management

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle relevanten Komponenten regelmäßig auf verfügbare Updates geprüft und diese gemäß den vereinbarten Wartungsfenstern und Freigabeprozessen geplant und eingespielt werden.

Tabelle 15: Serviceleistungen Patch- und Release-Management

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Patch-Planung und -Koordination	Erstellung von Patch-Zeitplänen unter Berücksichtigung von Wartungsfenstern, SLAs und Freeze-Perioden; Abstimmung mit Hersteller- / Provider-Wartungsfenstern (Cloud / SaaS).
Sicherheits-Update-Management	Identifikation und priorisierte Umsetzung sicherheitsrelevanter Updates (OS / Applikation / Firmware On-Prem; Konfig- / Agent- / Client-Updates bei Cloud / SaaS).
Release-Management	Planung und Durchführung von Software-Releases inkl. Versionswechsel, Roll-outs und ggf. Ring- / Canary-Strategien (auch für Cloud-Workloads).
Roll-out-Strategie	Definition und Umsetzung von Roll-out-Verfahren (gestaffelt, automatisiert über CI / CD / IaC, Maintenance-Mode).
Rückfallkonzepte (Rollback)	Vorbereitung und Dokumentation von Rückfallstrategien bei fehlerhaften Updates; Snapshots / Backups bzw. Konfig- / Policy-Rollbacks.
Dokumentation & Reporting	Nachvollziehbare Dokumentation aller Maßnahmen, Release-Notes, Risiko- / Impact-Bewertung und regelmäßige Reports.
Compliance-Überwachung	Sicherstellung der Einhaltung regulatorischer und interner Vorgaben (z. B. BSI, DORA, DSGVO) bei Updates.
Abstimmung mit dem Auftraggeber	Kommunikation und Freigabeprozesse für kritische / umfangreiche Änderungen; Änderungsanträge im CAB.

5.5.5.1 Monitoring

Der Auftragnehmer überwacht alle relevanten Systeme, Dienste und Schnittstellen rund um die Uhr. Er definiert Schwellenwerte, reagiert bei Überschreitungen mit abgestimmten Eskalationen, protokolliert sämtliche Monitoring-Daten und stellt diese dem Auftraggeber bei Bedarf zur Verfügung.

Tabelle 16: Serviceleistungen Monitoring

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
System- und Infrastrukturmonitoring	Überwachung von Servern, Appliances, Netzwerkkomponenten, Storage-Systemen und Betriebssystemen (On-Prem / Cloud).
Applikations- und Dienstemonitoring	Überwachung von Applikationen und Diensten inkl. Verfügbarkeit, Performance und Abhängigkeiten.
Cloud- / SaaS-Service-Health	Überwachung von Cloud- / SaaS-Status (Provider-Statusseiten, SLAs), API-Fehlerquoten, Latenzen und Rate-Limits.
Synthetische End-to-End-Tests	Aktive Transaktionstests (z. B. Testcalls, Recording-Checks, API-Transaktionen) zur Früherkennung.
Schwellenwertdefinition	Festlegung von Grenzwerten für relevante Metriken; Tuning und regelmäßige Reviews.
Alarmierungsmanagement	Einrichtung und Betrieb von Alarmierungsprozessen inkl. Eskalationsstufen (Major Incident).
Event- und Incident-Korrelation	Korrelation von Monitoring-Events mit Incidents / Changes zur schnelleren Ursachenanalyse.
Monitoring-Tool-Betrieb	Betrieb und Wartung der Monitoring- / Observability-Plattformen; Integration ins SIEM.
SLA-Überwachung	Automatisierte Auswertung zur Kontrolle der Einhaltung definierter Service Level.
Dokumentation & Konfigurationspflege	Pflege der Monitoring-Konfigurationen, Dashboards und Runbooks; Bereitstellung von Reports.

5.5.5.2 Security Management

Die Kommunikationslösung muss zuverlässig vor Bedrohungen geschützt werden. Ziel ist der sichere Betrieb bei Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben, unabhängig vom Betriebsmodell. Der Auftragnehmer betreibt ein umfassendes Security Management mit Härtung, Zugriffskontrollen, Protokollierung, Schwachstellenmanagement und Incident Response.

Ergänzend zu den vom Auftragnehmer verantworteten Maßnahmen behält sich der Auftraggeber das Recht vor, die Lösung eigenen Sicherheitsüberprüfungen zu unterziehen.

Tabelle 17: Serviceleistungen Security Management

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Systemhärtung	Maßnahmen zur Minimierung von Angriffsflächen auf OS / Applikation / Appliance (On-Prem) sowie Secure Defaults / Policies in Cloud / SaaS.
Zugriffskontrollmanagement	Rollen- / Rechtekonzepte (RBAC / ABAC, PIM / JIT-Admin), MFA / Conditional Access; regelmäßige Rezertifizierungen.
Schwachstellenmanagement	Regelmäßige Scans / Analysen (inkl. Konfig- / CSPM-Prüfungen in Cloud), Behebung nach Risikopriorität.
Sicherheitsmonitoring	Überwachung sicherheitsrelevanter Ereignisse inkl. SIEM-Integration und Use Cases / Alerts.
Incident Response	Analyse, Eindämmung, Behebung, Forensik, RCA / RFO; Meldewege gem. ISMS / DORA.
Sicherheits-Updates	Validierte Einspielung sicherheitsrelevanter Patches bzw. Umsetzung von Konfig- / Policy-Fixes (Cloud / SaaS).
Compliance-Management	Nachweis der Einhaltung von Richtlinien / Standards (z. B. ISO 27001, BSI, DSGVO, DORA).
Schlüssel- / Zertifikatsmanagement	Verwaltung / Rotation von Schlüsseln, Zertifikaten und Secrets (KMS / HSM / BYOK / CMK, soweit verfügbar).
Awareness & Schulung	Sensibilisierung des Betriebspersonals und Pflege von Security-Runbooks.

5.5.5.3 Konfigurationsänderungen System

Zur Anpassung an veränderte Anforderungen werden Konfigurationsänderungen kontrolliert, nachvollziehbar und ohne Störungen umgesetzt. Änderungen erfolgen nach definiertem Change-Management-Prozess, werden getestet und dokumentiert und vor Umsetzung durch den Auftraggeber freigegeben. Rückfallmöglichkeiten sind bei kritischen Anpassungen vorzuhalten.

Tabelle 18: Serviceleistungen Konfigurationsänderungen System

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Änderungsplanung	Analyse, Bewertung und Planung inkl. Risiko- / Impact-Abschätzung und Abhängigkeiten.
Abstimmung mit dem Auftraggeber	Koordination inkl. Freigabeprozesse (CAB), Kommunikation und Terminierung.
Umsetzung in Produktivsystemen	Durchführung freigegebener Änderungen in Produktion;
Rückfallkonzepte (Rollback)	Vorbereitung und Durchführung von Rückbau- / Wiederherstellungsmaßnahmen.
Dokumentation & Reporting	Vollständige Dokumentation inkl. Konfig-Stände, Change-Historie und Evidence.
Sicherheits- und Complianceprüfung	Prüfung auf Einhaltung von Sicherheits- / Compliance-Vorgaben vor Produktivsetzung.
Änderungsplanung	Analyse, Bewertung und Planung inkl. Risiko- / Impact-Abschätzung und Abhängigkeiten.

5.5.5.4 Systemdokumentation

Der Auftragnehmer aktualisiert und pflegt die bereits vorhandene Systemdokumentation anlassgerecht. Die Dokumentation wird in einem geschützten Repository bereitgestellt und regelmäßig aktualisiert.

Tabelle 19: Serviceleistungen Systemdokumentation

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Dokumentationsaktualisierung	Technische Dokumentationen für Systeme, Komponenten und Betriebsprozesse.
Änderungsdokumentation	Nachvollziehbare Erfassung / Versionierung von Änderungen an Systemen, Konfigurationen, Policies.
Betriebs- und Wartungsanleitungen	Handbücher, Checklisten, Runbooks (inkl. Cloud-spezifischer Betriebsaufgaben).
Abhängigkeits- und Architekturübersichten	Systembeziehungen, Netz- / Kommunikationsmatrizen, Mandanten- / Subscription-Maps, Datenflüsse.
Audit- und Übergabefähigkeit	Nachweise / Qualität für Audits, Zertifizierungen, Betriebsübergaben; Provider-Attestierungen.
Zugriffs- und Bereitstellungskonzept	Strukturierte Ablage, geregelter Zugriff, Berechtigungen und Lifecycle der Dokumente.

5.5.6 Lösungsbetrieb

Der Systembetrieb umfasst alle operativen Tätigkeiten zur Sicherstellung eines stabilen, sicheren und performanten Betriebs der Kommunikationslösung. Der Auftragnehmer ist verantwortlich für den durchgängigen Betrieb der Infrastruktur-, Plattform- und Applikationsebenen einschließlich Monitoring, Incident-, Problem-, Patch- und Release-Management sowie Backup- und Recovery-Prozesse.

Im Rahmen des Betriebs wird die Kommunikationslösung kontinuierlich überwacht, Störungen nach definierten Prioritäten behandelt und Sicherheits- sowie Compliance-Anforderungen eingehalten und verbessert.

5.5.6.1 Housing

Für den stabilen und sicheren Betrieb der Kommunikationslösung werden die On-Premises-Komponenten ausschließlich in den durch den Auftraggeber bereitgestellten und betriebenen Rechenzentren untergebracht. Der Auftragnehmer stellt keine eigene Rechenzentrumsinfrastruktur bereit, sondern nutzt die vom Auftraggeber bereitgestellten Flächen und Services (Strom, Klima, physische Sicherheit, Brandschutz, Zutritt) und erbringt darauf aufsetzende, RZ-nahe Betriebsleistungen.

5.5.6.2 Hosting, Virtualisierung

Die physische Serverhardware in der Rechenzentrumsinfrastruktur wird durch den Auftraggeber bereitgestellt. Der Auftragnehmer verantwortet darauf aufbauend die Hosting- und Virtualisierungsebene auf den bereitgestellten Servern.

Hierzu zählt insbesondere die Bereitstellung, Konfiguration und Verwaltung der Virtualisierungsumgebung einschließlich der darauf betriebenen virtuellen Systeme und der zugeordneten Ressourcen. Die Verantwortung des Auftraggebers beschränkt sich auf die Bereitstellung der physischen Infrastruktur.

Im Rahmen des Virtualisierungsbetriebs erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Leistungen. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Leistungen ergänzt werden.

Tabelle 20: Serviceleistungen Hosting und Virtualisierung

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Virtuelle Serverbereitstellung	Bereitstellung und Betrieb von VMs inkl. CPU, RAM, Storage und Netzwerkressourcen.
Virtualisierungsplattform-Betrieb	Betrieb und Wartung der Virtualisierungsumgebung (z. B. VMware, Hyper-V, KVM).
Ressourcenmanagement	Kapazitätsplanung, Skalierung und Performance-Optimierung der virtuellen Infrastruktur.
Monitoring & Alarmierung	Überwachung von VMs, Hosts und Storage inkl. Alarmierung bei Störungen.
Patch- und Lifecycle-Management	Regelmäßige Updates und Patches für Hypervisoren und Management-Systeme.
Backup & Recovery	Sicherung und Wiederherstellung von VMs und Konfigurationen gemäß SLAs.
Sicherheitsmanagement	Umsetzung von Härtingsmaßnahmen, Zugriffskontrollen und Compliance-Vorgaben.
Dokumentation & Reporting	Bereitstellung von Betriebsdokumentation, Kapazitäts- und SLA-Reports.

5.5.6.3 Betriebssysteme und Applikationen

Die Kommunikationslösung erfordert eine stabile und sichere Basis aus Betriebssystemen und Anwendungen. Ziel ist es, die Plattform dauerhaft aktuell zu halten und die Funktionsfähigkeit aller Telefonie- und UC-Dienste sicherzustellen.

Der Auftragnehmer installiert, konfiguriert und betreibt die erforderlichen Betriebssysteme sowie die eingesetzten Kommunikations- und UC-Applikationen. Er führt regelmäßige Updates und Sicherheitsfixes durch und stellt die Kompatibilität mit angrenzenden Systemen sicher.

Im Rahmen der Serviceleistungen „Betriebssysteme und Applikationen“ erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Leistungen. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Aufgaben ergänzt werden.

Tabelle 21: Serviceleistungen Betriebssysteme und Applikationen

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Betriebssystembereitstellung	Installation und Konfiguration von Betriebssystemen gemäß Vorgaben des Auftraggebers.
Betriebssystembetrieb	Sicherstellung des laufenden Betriebs inkl. Fehlerbehebung und Optimierung.
Applikationsmanagement	Installation, Konfiguration und Betrieb von Standard- und Individualapplikationen.
Patch- und Update-Management	Einspielung von Sicherheits-Updates und Funktions-Patches.
Performance-Optimierung	Analyse und Optimierung der System- und Applikationsleistung.
Sicherheitsmanagement	Umsetzung von Härtingsmaßnahmen, Zugriffskontrollen und Einhaltung von Compliance-Vorgaben.
Monitoring & Alarmierung	Überwachung von Betriebssystemen und Applikationen inkl. automatisierter Alarmierung.
Backup & Recovery	Sicherung und Wiederherstellung von Systemen und Applikationen gemäß vereinbarter Strategie.
Dokumentation & Reporting	Bereitstellung von Betriebsdokumentationen, Patch-Reports und Performance-Auswertungen.

5.5.6.4 Hardware-Tausch zentral (Server, Host-Systeme)

Die zentrale Server- und Host-Hardware bildet die technische Basis der Kommunikationslösung. Ziel ist es, bei Defekten einen schnellen Austausch sicherzustellen.

Der Auftragnehmer tauscht defekte zentrale Hardware innerhalb der vereinbarten SLAs aus. Ersatzgeräte werden bereitgestellt oder kurzfristig beschafft, die Systeme nach dem Austausch vollständig wiederhergestellt und die Maßnahme dokumentiert. Die außer Betrieb genommenen Geräte verbleiben im Besitz des Auftraggebers.

Im Rahmen des Hardware-Tausch-Services erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Leistungen. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Aufgaben ergänzt werden.

Tabelle 22: Serviceleistungen Hardware-Tausch zentral (Server, Host-Systeme)

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Hardware-Austauschplanung	Identifikation tauschbedürftiger Systeme, Planung des Austauschs inkl. Zeit- und Ressourcenplanung.
Abstimmung mit dem Auftraggeber	Koordination der Maßnahmen mit dem Auftraggeber inkl. Freigabeprozesse und Kommunikation.
Migration und Inbetriebnahme	Übernahme der produktiven Lasten auf neue Hardware inkl. Datenmigration und Funktionstests.
Rückfallkonzepte (Fallback)	Vorbereitung und Durchführung von Rückbau- oder Wiederherstellungsmaßnahmen bei Problemen.
Dokumentation & Reporting	Vollständige Dokumentation des Austauschs inkl. Hardwaredaten, Konfigurationen und Zeitverläufen.
Entsorgung und Rückführung	Fachgerechte Entsorgung oder Rückführung der Alt-Hardware gemäß Umwelt- und Datenschutzrichtlinien.
Sicherheitsprüfung	Prüfung der neuen Hardware auf Sicherheitskonformität und Einhaltung technischer Standards.
SLA-Einhaltung	Sicherstellung der vereinbarten Verfügbarkeiten und Betriebsparameter nach dem Austausch.

5.5.6.5 Hardware-Tausch dezentral (ATAs)

Der Auftragnehmer tauscht defekte Komponenten SLA-gerecht aus, stellt Ersatzgeräte bereit und spielt zuvor gesicherte Konfigurationsdaten zurück. Nach erfolgreichem Austausch führt er Funktionstests durch und dokumentiert die Umsetzung.

Im Rahmen des Hardware-Tausch-Services für dezentrale Komponenten erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Leistungen. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Aufgaben ergänzt werden.

Tabelle 23: Serviceleistungen Hardware-Tausch dezentral (ATAs)

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Austauschplanung	Identifikation tauschbedürftiger Geräte, Planung des Austauschs inkl. Standortkoordination.
Abstimmung mit dem Auftraggeber	Koordination der Maßnahmen mit dem Auftraggeber inkl. Freigabeprozesse und Kommunikation.
Konfiguration und Inbetriebnahme	Einrichtung und produktive Aktivierung der neuen Geräte inkl. Funktionstests vor Ort.
Rückfallkonzepte (Fallback)	Vorbereitung und Durchführung von Rückbau- oder Wiederherstellungsmaßnahmen bei Problemen.
Dokumentation & Reporting	Vollständige Dokumentation des Austauschs inkl. Gerätedaten, Konfigurationen und Zeitverläufen.
Entsorgung und Rückführung	Fachgerechte Entsorgung oder Rückführung der Altgeräte gemäß Umwelt- und Datenschutzrichtlinien.
Sicherheitsprüfung	Prüfung der neuen Geräte auf Sicherheitskonformität und Einhaltung technischer Standards.

5.5.7 Endanwender-Support

Der Endanwender-Support umfasst typische, wiederkehrende Änderungen, die häufig durchgeführt werden und keine hohen Risiken beinhalten.

5.5.7.1 Tagesgeschäft / IMACD (Standard-Changes)

Für den stabilen Betrieb und die kontinuierliche Anpassung der Kommunikationslösung ist die strukturierte Durchführung von Standard-Changes im Rahmen des IMACD-Prozesses (Install, Move, Add, Change, Delete) von zentraler Bedeutung. Der Auftragnehmer übernimmt im Tagesgeschäft die zentrale Bearbeitung dieser wiederkehrenden Aufgaben. Ziel ist es, Änderungen effizient, nachvollziehbar und mit minimaler Beeinträchtigung der Kommunikationsdienste umzusetzen.

Im Rahmen des Servicebereichs „Tagesgeschäft / IMACD zentral (Standard-Changes)“ erbringt der Auftragnehmer mindestens die in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Leistungen. Diese Aufzählung ist nicht abschließend und kann bei Bedarf um weitere Aufgaben ergänzt werden.

Die Durchführung von Remote-IMACs erfolgt innerhalb von 5 Werktagen.

Sollten für IMACs vor Ort Termine notwendig sein, erfolgt im Vorfeld eine Terminabsprache mit dem Auftraggeber.

Die Abrechnung erfolgt nach Zeit und Aufwand.

Tabelle 24: Serviceleistungen IMACD zentral

Serviceleistungen	Leistungsbeschreibung
Bearbeitung von Standard-Changes	Durchführung genehmigter, standardisierter Änderungen an Komponenten der Kommunikationslösung (z. B. Benutzerkonten, Endgeräte, Rufnummern).
IMACD-Prozessunterstützung	Umsetzung von Installationen, Umzügen, Erweiterungen, Änderungen und Löschungen innerhalb der Kommunikationslösung.
Dokumentation der Änderungen	Nachvollziehbare Erfassung und Pflege aller durchgeführten Maßnahmen im Ticketsystem oder zentralen Änderungsprotokoll.
Kommunikation mit Anwendern	Abstimmung und Information der betroffenen Nutzer über geplante und durchgeführte Änderungen an der Kommunikationslösung.

5.6 Service Level

Die Service Level definieren die qualitativen und quantitativen Anforderungen an die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen. Sie dienen als verbindliche Grundlage für die Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Qualität der vereinbarten Services.

Ziel ist es, klare Messgrößen und Reaktionszeiten festzulegen, um eine transparente Bewertung der Leistungserbringung zu ermöglichen und die Einhaltung der vereinbarten Standards sicherzustellen.

5.6.1 Definition von Störungsklassen

Ziel ist es, eine einheitliche Priorisierung sicherzustellen, um die Wiederherstellung des Servicebetriebs so schnell wie möglich zu gewährleisten. Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Störungsklassen und deren Bedeutung.

Tabelle 25: Definition Störungsklassen

Störungsklasse	Beschreibung
Störungsklasse 1	Kritisch – Totaler Systemausfall: Die Kommunikationslösung ist komplett ausgefallen und keine IP-Telefone oder Kommunikationsdienste sind funktionsfähig. Wichtige Services wie Notrufnummern oder zentrale Rufnummern sind nicht erreichbar. Die Störung betrifft mindestens 50% der Teilnehmer.
Störungsklasse 2	Hoch – Teilweiser Systemausfall: Ein wesentlicher Teil der Kommunikationslösung ist ausgefallen, was eine signifikante Beeinträchtigung verursacht. Mehrere Benutzer oder Standorte sind betroffen, aber es gibt noch funktionale Kommunikationswege. Kritische Funktionen wie die Erreichbarkeit von Schlüsselpersonen oder internen Diensten sind stark eingeschränkt. Die Störung betrifft 50% oder weniger aller Teilnehmer.
Störungsklasse 3	Mittel – Eingeschränkte Funktionalität: Nicht-kritische Störung, die den Betrieb der Kommunikationslösung zwar beeinträchtigt, aber keine vollständigen Ausfälle verursacht. Die Funktionalität ist eingeschränkt, jedoch ist eine temporäre Umgehungslösung möglich. Einzelne Benutzer oder kleinere Gruppen sind betroffen, aber das Tagesgeschäft kann fortgeführt werden.

Störungsklasse 4	Niedrig – Geringfügige Störung oder Anfrage: Kleine Störungen oder Serviceanfragen, die keine unmittelbaren Auswirkungen auf den Betrieb der Kommunikationslösung haben und für den laufenden Betrieb nicht kritisch sind. Störungen, die bei wenigen Benutzern oder bei nicht-kritischen Funktionen auftreten.
------------------	--

5.6.2 Definition Service Level Agreement (SLA)

Ziel der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) ist es, die Servicequalität anhand definierter Kennzahlen messbar zu gestalten, Transparenz über die Leistungserbringung zu schaffen und die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Serviceparameter sicherzustellen. Die geforderte Gesamtverfügbarkeit von 99,99 % gilt ausschließlich für die Avaya Aura Core-Komponenten. Zusätzliche Applikationen, wie beispielsweise der Avaya Meeting Server, sind hiervon ausgenommen. Die Avaya Aura Core-Komponenten sind bereits in einer hochverfügbaren, redundanten Systemarchitektur ausgeführt und bilden die Grundlage für die geforderte Verfügbarkeit.

Tabelle 26: Definition Service Level Agreement

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit	Wiederherstellung
Störungsklasse 1	Kritisch – Totaler Systemausfall	Sofort (30 Min.)	4 Stunden
Störungsklasse 2	Hoch – Teilweiser Systemausfall	1 Stunde	8 Stunden
Störungsklasse 3	Mittel – Eingeschränkte Funktionalität	4 Stunden	2 Arbeitstage
Störungsklasse 4	Niedrig – Geringfügige Störung oder Anfrage	4 Stunden	5 Tage
Störungsannahme		24/7	
Service-Zeiten		Mo-Fr: 08:00-17:00 Uhr	
Monitoring		24/7	

6 Leistungspositionen

Die nachfolgende Tabelle stellt die Schnittstelle zwischen Leistungsbeschreibung und dem Preisblatt dar.

ID	Leistungsposition	Gemäß Kapitel
ZENT-ST-01	Servicetransition und Upgrade Avaya Aura	4.1, 4.2, 4.3
ZENT-01	Avaya Support Advantage Hersteller Support für Bestandssystem	4, 5
ZENT-02	Vmware vSphere Foundation Subscription für 144Core	3.4.1, 5.5.6.2
ZENT-03	Audiocodes MP112 ACTS 9x5 Support	5.5.6.5
ZENT-04	HPE Server Care Pack für vorhanden DL385 GEN10 (3 Stück)	3.4.1, 5.5.6.2, 5.5.6.4
ZENT-05	Service & Betrieb der Lösung für den Zeitraum 21.09.2026 bis 31.12.2027	5
DL-T-01	Tagessatz für zusätzliche Unterstützung - Projekt Leiter	4.4
DL-T-02	Tagessatz für zusätzliche Unterstützung - Systemspezialist / Lösungsarchitekt	4.4