

Wasserstraßen-Neubauamt Aschaffenburg

Betriebsleistungen im Dienstgebäude des WNA Aschaffenburg und in den zugehörigen Baubüros

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- Inhaltsverzeichnis –

Seite

1	Allgemeine Beschreibung der Leistung	2
2	Beschreibung der örtlichen Verhältnisse	2
2.1	Lage der Dienststelle	2
2.2	Beschreibung der vorhandenen IT-Struktur	3
2.2.1	Netzwerk und Security	3
2.2.2	Server und Backend Applikationen	4
2.2.3	Clients und Frontend Applikationen	4
2.2.4	Print	5
2.2.5	Rahmenbedingungen	5
3	Ausführung der Leistung	5
3.1	Betreuungsleistung	5
3.2	Einhaltung von datenschutzrechtlichen Bestimmungen	7
3.3	Sonstiges	7
4	Leistungspositionen im Einzelnen	8
4.1	Support	8
4.2	IMAC – Leistungen	8
4.3	Betrieb	9
4.4	Investigation	10
4.5	Organisation und Verwaltung	10
5	Anmerkungen zur Kalkulation und Qualifikation	11
5.2	Fachliche Eignung der eingesetzten Mitarbeiter	12

1 Allgemeine Beschreibung der Leistung

Gegenstand der Leistung ist die vollständige Administration und Betreuung des gesamten IT-Umfeldes des Auftraggebers. Die wesentlichen Teile dieser Betreuungsaufgabe sind auf nachfolgenden Seiten dieser Leistungsbeschreibung genannt.

Die dem Auftragnehmer (nachfolgend AN genannt) übertragenen Aufgaben sind grundsätzlich im Dienstgebäude des Wasserstraßen-Neubauamtes Aschaffenburg (nachfolgend AG genannt) auszuführen. Der AG richtet dafür entsprechende Arbeitsplätze im WNA ein und ermöglicht dem AN den Zugang zum EDV-System. Der AN verpflichtet sich, nur Mitarbeiter mit nachweisbarer fachlicher Qualifikation im Bereich IT-Systemadministration mit diesem Projekt zu betrauen. Diese bearbeiten anfallende Aufgaben selbstständig und eigenverantwortlich. Der zuständige Projektleiter des AN überwacht die Vertragserfüllung und koordiniert den evtl. Einsatz von Spezialisten.

Die erforderlichen Grundlagen und Informationen für die Erfüllung des Auftrages werden durch den AG zur Verfügung gestellt. Bei fehlender Information über den Auftragsgegenstand oder die Abwicklung des Auftrages ist der AG unverzüglich in Textform zu informieren.

Die ergänzenden Vertragsbedingungen (EVB-IT Dienstleistung) beinhalten formale Regelungen für die Einbringung von Änderungen in den Vertrag (Change Request). Der AN haftet für Schäden, die durch seine Mitarbeiter entstehen.

Der AN verpflichtet sich, dem AG alle im Rahmen der Tätigkeit erstellten Dokumentationen und Anleitungen zur Installation und zum Betrieb der Hard- und Software zur weiteren Nutzung zu überlassen. Für die vom AN während der Arbeitszeit entwickelten Lösungen und Anwendungen steht dem AG ein unbefristetes, unveräußerliches Nutzungsrecht für den Bereich der Wasserstraßen- und Schifffahrtsverwaltung (WSV) zu. Ferner verpflichten sich AG und AN die Informationen aus dem Vertrag und der Vertragsabwicklung vertraulich zu behandeln.

2 Beschreibung der örtlichen Verhältnisse

2.1 Lage der Dienststelle

Das Dienstgebäude des AG ist in der Hockstraße 10, in 63743 Aschaffenburg. Weitere, zum Wasserstraßen-Neubauamt Aschaffenburg gehörende Baubüros befinden sich in veränderlicher Anzahl (i.d.R. drei bis sechs) an wechselnden Orten an der Wasserstraße Main, Donau und am Main-

Donau-Kanal. Die Baubüros befinden sich i.d.R. für mehrere Jahre an einem fest eingerichteten Standort. Hier ist ebenfalls die Administration der Systeme durch den AN vorzunehmen.

2.2 Beschreibung der vorhandenen IT-Struktur

2.2.1 Netzwerk und Security

Das IT-Netz im Dienstgebäude des WNA Aschaffenburg ist entsprechend den geltenden Richtlinien für den Betrieb eines Datennetzes installiert. Die Hard- und Softwareausstattung wurde den Anforderungen für ein effektives Arbeiten im Netzverbund angepasst.

Die Anbindung an das Internet und der Mailverkehr erfolgen providerunterstützt.

Die Arbeitszeiterfassung der Mitarbeiter des AG erfolgt mittels miteinander verbundener Terminals, die die erfassten Daten über eine dedizierte Netzwerk-Verbindung in eine Datenbank auf einem Server des Wasserstraßen- und Schifffahrtsamtes Main ablegen.

Die zentrale Netzwerk-Infrastruktur besteht aus einem HP Switch im zentralen Verteilerraum und einem HP Switch im Serverraum. Die Verbindung der Switches untereinander erfolgt über eine redundante Glasfaserverkabelung. Die Konfiguration und Administration der Switches ist dem AN übertragen. Hierbei ist der anfallende Datenverkehr bei Bedarf zu analysieren und anforderungsgerecht zu managen.

Als ein zentraler Bestandteil der Sicherheit wird eine Proxy- und Firewall-Lösung eingesetzt.

Als Schutz vor einem Stromausfall und den damit verbundenen Risiken ist die Infrastruktur (Server, Netzwerkkomponenten, Datensicherungsgebung) durch eine zentrale USV abgesichert, die durch den AN betreut wird.

Auf allen Servern und Clients ist eine Virenschutzlösung installiert, welche durch regelmäßige, zentralisierte Updates teilweise automatisiert gepflegt werden. Die Weiterentwicklung und das Einspielen von Produktupdates obliegen der Verantwortung des AN.

2.2.2 Server und Backend Applikationen

Es existieren derzeit 20 virtualisierte Microsoft Windows Server 2016, ein physikalischer Microsoft Windows Server 2016 und ein virtueller Monitoring Server.

Als Anmeldedienst wird das Microsoft Active Directory genutzt. Das WNA ist Bestandteil eines AD-Domänenkonzeptes mit der Generaldirektion Wasserstraßen und Schifffahrt als übergeordnete Stammdomäne.

Die Datensicherung erfolgt über eine Tape-Library und läuft auf einem dedizierten physikalischen Server.

Die Versorgung der Clients und Server mit Microsoft Updates erfolgt automatisch. Die Verteilung von Software erfolgt über eine Paketiersoftware. Beide Verfahren laufen auf einem explizit dafür vorgesehenen, virtuellen, Server. Für den Virenschutz sind zwei weitere dedizierte, virtuelle Server im Einsatz.

Die übrigen Server dienen als AD-Domänencontroller mit DNS und DHCP, als File- und Printserver, als Applikations-Server, als Mail-Server und als Plattform für das Intranet.

2.2.3 Clients und Frontend Applikationen

Beim WNA sind zwei Arbeitsplatztypen im Einsatz.

- Standard-Arbeitsplätze (Desktop und überwiegend Laptops mit Dockingstation und Monitoren)
- CAD-Arbeitsplätze (Desktop und überwiegend Laptops mit Dockingstation und Monitoren)

Die Standard-Arbeitsplätze sind mit Standard-Programmen ausgestattet.

Als CAD-Arbeitsplätze gelten alle PCs bzw. Laptops, die mit CAD-Anwendungen ausgerüstet sind.

Zusätzlich gibt es Fachanwendungen aus verschiedenen Ingenieurbereichen, verschiedene CAD-Software sowie zusätzlich WSV-spezifische Fachverfahren im Einsatz.

2.2.4 Print

Die Druckumgebung ist größtenteils netzwerkbasierend und beinhaltet mehrere Multifunktionsdrucker und Großformat-Plotter.

2.2.5 Rahmenbedingungen

Im WNA gilt das IT-Sicherheitsrahmenkonzept der WSV, in der aktuellen Version, herausgegeben vom ITZBund und muss bei der Administration Beachtung finden. Bei Bedarf wird dieses nach Anforderung auf elektronischem Wege übermittelt. Richtlinien für das WNA sind die Vorgaben gemäß BSI IT-Grundschutz.

3 Ausführung der Leistung

3.1 Betreuungsleistung

Die Leistung des Auftragnehmers erfolgt im Dienstgebäude des WNA, in den zugehörigen Baubüros und in Ausnahmefällen auf Wasserfahrzeugen sowie an den Telearbeitsplätzen der Mitarbeitenden. Insgesamt sind rund 120 Personen im WNA beschäftigt.

Die Leistung beinhaltet auch die Teilnahme an Besprechungsterminen, welche grundsätzlich an allen Orten mit WSV-Dienststellen stattfinden können.

Für alle vereinbarten Leistungen gelten nachfolgende Zeiträume:

- Übergabezeitraum: 01.06.2026 – 30.06.2026
- Geplanter Leistungszeitraum: 01.06.2026 – 30.06.2030
- Verbindlicher Leistungszeitraum: 01.06.2026 – 30.06.2028

Die Betreuungsleistungen sind an fünf Tagen je Woche (Montag bis Freitag) an o.g. Orten zu erbringen. Alle dafür vorgesehenen Mitarbeitenden sind namentlich zu benennen und dürfen während der Vertragslaufzeit nur aus triftigen Gründen und mit Zustimmung des AG wechseln. Bei Verhinderung der Projektmitarbeiter (Urlaub, Krankheit etc.) hat der AN umgehend für gleichwertigen Ersatz zu sorgen.

Die Gesamtwochenstunden beider Projektmitarbeitenden müssen durchschnittlich 60 Stunden betragen und sind zu erbringen

- während der üblichen Geschäftszeiten des Auftraggebers an Werktagen (außer an Samstagen und Feiertagen)

Mo – Do von 07:00 – 16:00 Uhr

Freitag von 07:00 – 14:00 Uhr

- während sonstiger Zeiten nach Erfordernis
- unter Vorlage eines monatlichen Leistungsnachweises.

Es ist davon auszugehen, dass 5 Tagesreisen pro Jahr mit:

- Einfache Fahrstrecke: 200km
- Stundenansatz: 8h

zu leisten sind und entsprechend einzupreisen sind.

Darüber hinaus kann der AG zur Bewältigung zeitkritischer Aufgaben im Einzelfall eine Anwesenheit der Mitarbeiter von mehr als 8 Stunden täglich fordern. Ggf. ist in solchen Fällen die Anwesenheit weiterer Mitarbeiter des AN erforderlich. Der AG behält sich vor, zur Einhaltung vorgegebener Bestimmungen durch übergeordnete Dienststellen, auf die zeitliche Abfolge und den Zeitpunkt von Tätigkeiten Einfluss zu nehmen. Tätigkeiten, die eine unzumutbare Beeinträchtigung des Betriebes nach sich ziehen, sind außerhalb der Regelarbeitszeit zu erbringen; je nach Art und Umfang auch an Feiertagen, Samstagen und Sonntagen. Die Planung solcher Einsätze ist mit dem AG rechtzeitig abzustimmen, auch um den Zutritt zu dem alarmgesicherten Dienstgebäude sicher zu stellen.

Die Vergütung erfolgt zum Festpreis (Angebotspreis, s. Leistungsverzeichnis)

Abweichend von Punkt 6.3 EVB-IT Dienstleistung (Ergänzende Vertragsbedingungen) werden Reisezeiten, Reisekosten und Nebenkosten nicht gesondert vergütet.

Das Zahlungsziel beträgt nach VOL/B 30 Tage.

Zusätzliche Leistungen (Bedarfsposition, s. Kapitel 5.1, Kalkulation) werden nach Vorlage eines Leistungsnachweises vergütet.

3.2 Einhaltung von datenschutzrechtlichen Bestimmungen

Der AN ist verantwortlich für die Einhaltung der datenschutz- und datensicherheitsrelevanten Vorschriften. Ein Zugriff auf die Hardware des AG von außerhalb (Fernwartung) und eine Weitergabe von Daten des AG außer Haus bedarf der Zustimmung des AG und ist beschränkt auf Ausnahmefälle. Weiteres ist in EVB-IT Dienstleistung (Ergänzende Vertragsbedingungen) geregelt.

3.3 Sonstiges

Ergänzend zu Punkt 4 EVB-IT Dienstleistung (Ergänzende Vertragsbedingungen) sind die Nutzung an den verkörpertem Dienstleistungsergebnissen und die Informationsweitergabe im Bereich der WSV zulässig.

Der Ansprechpartner des Auftraggebers ist Herr Schultheis.

Der Auftragnehmer weist nach, dass die Haftungshöchstsummen durch eine Versicherung abgedeckt sind, die im Rahmen und Umfang einer marktüblichen deutschen Industriehaftpflichtversicherung oder vergleichbaren Versicherung aus einem Mitgliedstaat der EU entspricht.

Weitere Vereinbarungen

Der Dienstleister und die Projektbeteiligten müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift sicher beherrschen (Niveaustufe C1 des gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen).

Die Teilnahme an Ausschreibungen des AG im Bereich Hard- und Software ist während der Vertragslaufzeit ausgeschlossen.

Als Schlichtungsstelle wird die Generaldirektion Wasserstraßen und Schifffahrt vereinbart.

4 Leistungspositionen im Einzelnen

4.1 Support

- 1st Level Anwender-Unterstützung über Ticket-System, telefonisch, remote und Onsite für Standard-Anwendungen (Office, Adobe, Corel Draw, Individualsoftware...) gemäß ITIL Standard
- 1st Level Anwender-Unterstützung über Ticket-System, telefonisch, remote und Onsite bei Fachverfahren
- Analyse von Störungen und Qualifikation des Fehlers
- Unterstützung von Anwendern bei der Weitergabe und Eskalation von Incidents an die jeweilige Fachabteilung in der Generaldirektion oder des Bundes
- Austausch von defekten Systemen
- Behebung von Störungen im CRU-Fall
- Instandsetzung von Endgeräten bei kleinen Defekten (Hardware / Software)
- Abwicklung von Garantie- und Servicefällen mit den Hardware-Herstellern
- Behebung von Softwarestörungen
- Betreuung der Außenstellen und Telearbeitsplätze durch Telefonsupport, Fernwartung und Vor-Ort-Service
- Netzwerk-, Drucker-, Plotter- und Peripheriewartung sowie -instandsetzung
- Weiterleitung der Störungen von mobile Devices an den jeweiligen Fachdienst

4.2 IMAC – Leistungen

- Überwachung des Lifecyclemanagement der eingesetzten Systeme
- Planung und Durchführung der IMAC-Leistungen der Systeme
- Installation und Personalisierung neuer Systeme unter Nutzung des eingesetzten Softwareverteilungs-Tools
- Im Bedarfsfall manuelle Nachinstallation von Softwareprodukten
- Terminplanung und Abstimmung mit Endanwendern zum Austausch der Systeme
- Transport der Systeme zum Zielort
- Einweisung neuer Mitarbeiter in die Handhabung der Programme und in die neue Arbeitsumgebung

- Planung und Durchführung des Umzuges von Arbeitsplätzen
- Abbau von nicht mehr benötigten Systemen
- Vorbereitung zur Entsorgung von Altgeräten (End of Lifecycle) gemäß Vorgaben BSI IT-Grundschutz
- Dokumentation im Asset System

4.3 Betrieb

- Active Directory Administration (User, Gruppen, Maschinenkonten, Erweiterungen, etc.)
- Pflege der Gruppenrichtlinien und Login Scripts gem. Vorgabe der Generaldirektion
- Administration der VMware-Server
- Management des Fileservices inkl. Capacity Management
- Administration der eingesetzten Firewall-Lösung inkl. Implementierter VPN Lösung zur Anbindung der Außenstandorte / Homeofficearbeitsplätze
- Pflege der zentralen Virenschutz-Lösung
- Pflege und Weiterentwicklung des Windows Server Update Services (WSUS)
- Datensicherung - Pflege und Troubleshooting
- System-Pflege und Patch Management Server
- System-Pflege und Patch Management Desktop & Notebook-Systeme
- Betreuung der passiven und aktiven Netzwerkkomponenten inkl. Patchen
- System-Pflege Drucker (Einstellungen, Treiber, Vernetzung)
- System-Pflege Multifunktionsgeräte (Einstellungen, Treiber, Vernetzung)
- System-Pflege Großformat-Plotter (Einstellungen, Treiber, Vernetzung)
- Überwachung der USV, Pflege und Anpassung der Prozeduren
- Queue- und Treibermanagement Printserver
- Pflege der Asset-Datenbank in Matrix42 Workplace Management
- Überwachung des Service Desk

4.4 Investigation

- Evaluierung von neuen Softwareprodukten
- Migrationen von Betriebssystemen und Hardware auf Nachfolgeprodukte
- Paketierung der Software
- Durchführung Pilot und Funktionstest
- Durchführung der Softwareverteilung
- Betreuung und Pflege des Softwareverteilungssystems
- Betreue und Pflege des Service Portfolios

4.5 Organisation und Verwaltung

- Dokumentation neuer Themen und Veränderungen
- Technische Unterstützung bei Ausschreibungen & Beschaffungen
- Einführung neuer Fachverfahren und Techniken
- Weiterentwicklung der Netzstruktur, Datensicherung und –management etc.
- IT-technische Unterstützung bei Planung und Etablierung temporärer Außenstellen
- Systempflege nach BSI-Grundschutz
- Unterstützung bei amtsübergreifenden Themen (z.B. IT-Sicherheitskonzept)
- Unterstützung bei der Erstellung, Umsetzung und Weiterführung eines IT-Sicherheitskonzeptes
- Unterstützung bei Erweiterungen des passiven Leitungsnetzes
- Teilnahme an den IT-Koordinationsgesprächen (bundesweit)
- Kommunikation mit übergeordneten und Partnerbehörden (BAW, DWD, GDWS, ITZ-Bund usw.)
- Bearbeiten der IT-Abfragen übergeordneter Dienststellen
- Lagermanagement und -verwaltung
- Erstellung von Reports

4.6 Zu betreuende Infrastrukturthemen:

Switche
 Firewall-Cluster
 Zentrale USV
 Printer/Plotter
 Serverinfrastruktur
 Virtualisierte und physikalische Server
 Virtualisierungslösung
 SAN Storage
 Backup-SAN und Tape Library inkl. Backup Software
 Client-Serverapplikationen
 Bedienung bundeseigenes Mail Frontend
 Active Directory
 Windows Serverumgebung
 WSUS-Server
 Matrix 42 Empirium
 Matrix 42 Empirium Workplace Management
 Antivirus Serverstruktur
 File- und Printserver-Anwendungen, Intranet
 Monitoring Server
 NAC-Server
 Videokonferenzsysteme
 Safestick
 VPN Remotezugang
 UMTS-Sticks

5 Anmerkungen zur Kalkulation und Qualifikation

5.1 Kalkulation

Die Abrechnung der oben beschriebenen Leistung erfolgt durch eine monatliche pauschale Vergütung. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass der AN an allen Arbeitstagen, ausschließlich der Arbeitstage an denen das WNA geschlossen bleibt (sogenannte Brückentage), die Leistungen zu erbringen hat.

Bei der Kalkulation der Normalposition ist zu berücksichtigen, dass diese Pauschale alle Aufgaben beinhaltet, die im weitesten Sinne zum reibungslosen Ablauf der IT gehören, auch wenn einzelne Aufgaben in diesem LV nicht explizit genannt werden. Die in diesem Dokument aufgeführten Punkte beschreiben den derzeitigen Status. Im Zuge neuer technischer Entwicklungen sowie neuer

Fachverfahren, ist davon auszugehen, dass sich daraus resultierende Implementierungen, Änderungen und Erweiterungen in den vorgenannten Tätigkeiten ergeben werden, die in der pauschalen Vergütung enthalten sind. Weiterhin ist zu beachten, dass sich im Vertragszeitraum die Anzahl der Clients durch Personalmehrung beim AG ändern kann.

Zusätzliche Leistungen (Bedarfspositionen), erfolgen durch gesonderte Beauftragung. Die Vergütung der Leistung wird über die vertraglich vereinbarten Stundensätze, max. 250 h, erfolgen. Diese gliedern sich wie folgt:

Projektleiter bis zu 30 h, Projektmitarbeiter bis zu 110 h, Mitarbeiter mit speziellen Fachkenntnissen bis zu 110 h.

5.2 Fachliche Eignung der eingesetzten Mitarbeiter

Die fachliche Eignung der eingesetzten Mitarbeiter misst sich an den oben beschriebenen Aufgaben. Folgende Mindestqualifizierungen sind durch Vorlage von Zertifikaten oder vergleichbarem (insbesondere im Kontext einschlägiger Berufserfahrung, die sich mit den oben beschriebenen Aufgaben deckt) nachzuweisen und nach Aufforderung durch den AG wenn notwendig zu konkretisieren:

Projektleiter oder Projektleiterin

- Zertifikat ITIL Foundation V4
- Zertifikat PRINCE 2 Foundation

Erste(r) und zweite(r) Projektmitarbeiter(in) vor Ort und deren Vertretungen

- Kenntnisse bzgl. Betrieb und Troubleshooting für Firewallsysteme der Firma Sophos sowie Fortinet / FortiGate
- Kenntnisse bzgl. Installation, Betrieb, Trouble-shooting von VMWare VSphere 5.5 oder höher
- Kenntnisse bzgl. Installation, Betrieb und Troubleshooting für SAP GUI
- Kenntnisse bzgl. Veeam backup
- Kenntnisse bzgl. Betrieb Check_MK (Nagios)
- vertiefte Kenntnisse MS Office-Produkte (Word/ Excel/ Access / PowerPoint)
- Kenntnisse im BSI IT-Grundschutz
- Kenntnisse MicroStation bzgl. Installation
- Kenntnisse HP Switches / Netzwerkinfrastruktur

Betriebsunterstützende Mitarbeitende des AN (inkl. Projektleitung und weitere Projektmitarbeitende)

- Kenntnisse Empirum Matrix 42
- Zertifikat ITIL Foundation V4 (oder höherwertig)
- Zertifikat Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows Server 2016 (oder gleichwertig)
- Zertifikat Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): Windows 10 (oder gleichwertig)
- Kenntnisse HP Switches / Netzwerkinfrastruktur
- Kenntnisse Softwarepaketierung