

1) Umfang und technische Umgebung

Der Support umfasst die gesamte Server- und Clientumgebung des Auftraggebers, bestehend aus ca. 205 Windows Servern und ca. 1.800 PCs. Das unterstützende Produktspektrum beinhaltet insbesondere:

- MS Windows Server (2016, 2019 und neuer) inklusive Active Directory, DNS, DHCP, CA und IIS.
- MS Exchange Server.
- MS Configuration Manager (MECM) und System Center Service Manager.
- MS Windows 11 sowie Microsoft Office 2024 (inkl. Visio und Project).

Der Support wird unbeschränkt („As-needed“) zur Verfügung gestellt; eine Deckelung der jährlichen Supportanfragen erfolgt nicht.

2. Leistungen des Auftragnehmers

a) Mindestanforderungen an die Supportdienstleistungskomponenten

Der Auftragnehmer erbringt die Supportdienstleistungen sowohl reaktiv als auch proaktiv für die unter Nr. 1 genannte On-Premise-Umgebung.

b) Supportkomponenten (Unified Support Base Package)

Der Auftragnehmer stellt im Rahmen der Servicepauschale folgende Leistungen sicher:

- Enterprise Problem Resolution (As-needed): Unterstützung bei Fehlermeldungen oder Funktionalitäten, die nicht wie vorgesehen arbeiten.
- Enterprise Advisory Support (As-needed): Beratung und Wissenstransfer (bis zu sechs Stunden pro Fall sind in der Pauschale für die Leistungserbringung inbegriffen) zur Vermeidung von Systemausfällen. Beratung und Wissenstransfer über die sechs Stunden hinaus sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.
- On-Demand Assessment: Bereitstellung einer automatisierten Bewertungsplattform zur Analyse der Microsoft-Implementierungen.
- Education & Webcasts: Zugang zu Online-Schulungsmaterialien, Laboren und Live-Webcasts.
- Service Delivery Management & TAM: Unterstützung beim Support-Management durch einen Technical Account Manager (TAM) sowie Durchführung eines Kickoff-Workshops vor Ort beim Auftraggeber. Die Anzahl der Teilnehmer, wie auch der Zeitpunkt und die Dauer des Kickoff-Workshops werden nach Zuschlagserteilung mit dem Auftraggeber abgestimmt.

3. Betriebliche Anforderungen und Servicezeiten

- Verfügbarkeit: Der reaktive Support muss unterbrechungsfrei 24 Stunden / 7 Tage die Woche (24/7) zur Verfügung stehen um auf unvorhersehbare Vorkommnisse und Notfälle beim Auftraggeber reagieren zu können.
- Servicezeiten: Die regulären Servicezeiten sind mindestens Montag bis Freitag von 09:00 – 16:00 Uhr (ausgenommen bundesweite Feiertage).
- Supportsprache: Die Kommunikation erfolgt zwingend in deutscher Sprache, mindestens auf Niveau C1 gemäß dem Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen.

Hinweis: Mit Angebotsabgabe ist die Eigenerklärung Sprachkenntnisse (Anhang zu den Vergabeunterlagen) einzureichen, vgl. Nr. 3.2 der Teilnahmebedingungen (Anlage der Vergabeunterlagen).

- Technische Dokumentation: In Form von Herstellerdokumenten, Handbücher und Anleitungen in deutscher oder in englischer Sprache.
- Ticketportal gemäß Nummer 3.4 des EVB-IT Vertrags: Bereitstellung einer Web-Oberfläche für das Ticket-Tracking und den Self-Service-Status.
- Kontaktberechtigung: Im Rahmen des Pakets können bis zu 9.999 Kontakte für die Ticketeröffnung berechtigt werden.
- Testlabor: Vorhaltung eines modernen Testlabors zur Analyse komplexer Szenarien in einer identisch konfigurierten Umgebung.

4. Reporting und Prozesse

- Monatliches Reporting: Erstellung eines Statusreports eröffnete Tickets, Prioritäten und Roadmaps. Dieses wird über das Ticket-System des Auftragnehmers zur Verfügung gestellt. Detailabsprachen zu Vorlagefristen regeln die Vertragsparteien nach Zuschlagserteilung.
- ITIL-Konformität: Unterstützung der Prozesse Incident Management und Problem Management gemäß ITIL-Standards.