

Stand 24.08.2026**1) Umfang und technische Umgebung**

Die Supportdienstleistungen umfassen die gesamte Server- und Clientumgebung des Auftraggebers, bestehend aus ca. 205 Windows Servern und ca. 1.800 PCs. Das zu 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).

Die Supportdienstleistungen werden unbeschränkt („As-needed“) zur Verfügung gestellt; eine Deckelung der jährlichen Supportanfragen erfolgt nicht. Die Erbringung des 1st-Level-Supports erfolgt durch eigene interne Mitarbeitende des Auftraggebers.

2. Leistungen des Auftragnehmers**Mindestanforderungen an die Supportdienstleistungskomponenten**

Der Auftragnehmer erbringt die Supportdienstleistungen sowohl reaktiv als auch proaktiv für die unter Nr. 1 genannte On-Premise-Umgebung zur Behebung von Fehlermeldungen oder Funktionalitäten, die nicht wie vorgesehen arbeiten. Unter proaktiven Maßnahmen versteht der Auftraggeber Maßnahmen, die über die reine, anlassbezogene Störungsbehebung (reaktiver Support) hinausgehen. Der Auftragnehmer erbringt dazu die folgenden Leistungen:

- a) Umfängliche Koordination des Supportfalls bis zu dessen erfolgreichem Abschluss. Während der Bearbeitung steht der unter Nr. 6 des EVB-IT Dienstvertrags genannte feste Ansprechpartner oder die benannte Vertretung in regelmäßigem Kontakt mit dem Auftraggeber.
- b) Der Auftragnehmer stellt während der vereinbarten Supportzeiten eine zentrale Anlaufstelle für Supportanfragen bereit (s. Nr. 3.4 des EVB-IT Dienstvertrags). Für eingehende Störungen und Supportanfragen gelten verbindliche Reaktionszeiten, die abhängig von der Kritikalität des jeweiligen Vorfalles festgelegt werden (Nr. 5.2 des EVB-IT Dienstvertrags). Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber regelmäßig und proaktiv über den Bearbeitungsstand, bis die Supportanfrage abschließend bearbeitet wurde, sobald ein neuer Sachstand für das Ticket vorliegt. Tickets für den nachgelagerten 2nd- und 3rd-Level-Support werden grundsätzlich durch den qualifizierten 1st-Level-Support des Auftraggebers gesteuert und über das Ticketsystem oder telefonisch an den Auftragnehmer weitergeleitet. Bei kritischen Störungen (Systemausfall außerhalb der regulären Geschäftszeiten) kann im Rahmen der vertraglich vereinbarten Notfall-Eskalationskette auch ein hierzu berechtigter Notfallkontakt des Auftraggebers (z. B. Rufbereitschaft/Systemadministration) Tickets direkt an den 2nd- bzw. 3rd-Level-Support des Auftragnehmers weiterleiten.
- c) Der Auftragnehmer stellt ein definiertes Eskalationsverfahren für kritische bzw. länger andauernde Störungen bereit. Bei entsprechendem Bedarf, der sowohl durch den Auftraggeber als auch durch den Auftragnehmer festgestellt werden kann, ist an technisch höher qualifizierte Mitarbeiter sowie – soweit erforderlich – an den Hersteller zu eskalieren. Der Auftragnehmer koordiniert und führt die komplette Kommunikation und die zur Störungsbehebung erforderlichen Maßnahmen sowie deren Umsetzung.

Stand 24.08.2026

Hinweis für die Angebotserstellung: Mit Angebotsabgabe ist ein Zeit- und Maßnahmenplan, inkl. Personaleinsatz, für die Eskalation bis zum Hersteller des Supportfalls einzureichen. Details siehe Nr. 3.2 der Teilnahmebedingungen (Anlage der Vergabeunterlagen).

- d) Bedarfsgerechte und anlassbezogene proaktive Beratung und Wissenstransfer zur Vermeidung von Systemausfällen durch geeignete Maßnahmen (Schulungen, Workshops, Webinare o.ä.) sowie auch durch Zugang zu Online-Schulungsmaterialien, Laboren und Live-Webcasts.

Hinweis für die Angebotserstellung: Die Schulungen, Workshops und Webinare sind in den monatlichen Pauschalpreis einzukalkulieren.

- e) Bereitstellung einer automatisierten Bewertungsplattform (wie z.B. Analyse von Konfiguration, Sicherheitsstatus, Best Practices und Handlungsempfehlungen) zur Analyse der Microsoft-Implementierungen
- f) 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.
- g) Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber auf erkennbare Risiken, Fehlkonfigurationen, Kapazitätsengpässe sowie Optimierungs- und Verbesserungspotenziale der betreuten Umgebung hin. Dies umfasst insbesondere Hinweise auf bekannte technische Einschränkungen, relevante Änderungen des Herstellers sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Stabilität und Verfügbarkeit.
- h) Der Auftragnehmer berät bei der Planung und Durchführung von relevanten Updates, Upgrades und Änderungen der betreuten Umgebung. Dabei sind insbesondere mögliche Abhängigkeiten, bekannte Probleme und Auswirkungen auf die bestehende Konfiguration zu berücksichtigen.

3. Betriebliche Anforderungen und Servicezeiten

- Verfügbarkeit: Der reaktive Support muss unterbrechungsfrei 24 Stunden / 7 Tage die Woche (24/7) über die gesamte Vertragslaufzeit zur Verfügung stehen, um jederzeit auf unvorhersehbare Vorkommnisse und Notfälle beim Auftraggeber reagieren zu können. Die Reaktionszeiten richten sich nach Nr. 5.2 des EVB-IT Dienstvertrags. Die Eingabe von Vorfällen muss sowohl über ein Kundenportal als auch telefonisch an eine dedizierte Supportrufnummer möglich sein.
- Supportsprache: Die Kommunikation erfolgt während den regulären Arbeitszeiten des Auftraggebers (Montag bis Donnerstag 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr sowie Freitag 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr) in der Regel in deutscher Sprache mindestens auf Niveau C1 gemäß des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen. Außerhalb dieser regulären Arbeitszeiten des Auftraggebers und in Ausnahmefällen, sofern bspw. aufgrund der Tageszeit kein adäquater deutschsprachiger Support verfügbar sein sollte, kann die Kommunikation auch auf Englisch, mindestens auf Niveau C1 gemäß des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen erfolgen.

Hinweis für die Angebotserstellung: Mit Angebotsabgabe ist die Eigenerklärung Sprachkenntnisse (Version 2, Anhang zu den Vergabeunterlagen) einzureichen, vgl. Nr. 3.2 der Teilnahmebedingungen (Version 2, Anlage der Vergabeunterlagen).

Stand 24.08.2026

- Technische Dokumentation: Der Auftragnehmer stellt die technische Dokumentation in Form von Herstellerdokumenten, Handbüchern und Anleitungen in deutscher oder in englischer Sprache, wenn möglich elektronisch, zur Verfügung.
- Ticketportal/Telefonsupport gemäß Nummer 3.4 des EVB-IT Vertrags: Bereitstellung einer Web-Oberfläche für das Ticket-Tracking und den Self-Service-Status sowie auch Möglichkeit der telefonischen Einreichung von (schwerwiegenden) Störungsmeldungen (siehe auch 3.4 des EVB-IT Dienstvertrags). Der Auftraggeber muss jederzeit die Möglichkeit haben, über das bereitgestellte Ticketportal selbstständig und ohne zeitliche Verzögerung aktuelle Statusinformationen, Detailberichte sowie Auswertungen (z. B. zur SLA-Einhaltung, Ticketvolumina, Bearbeitungszeiten und Prioritäten) abzurufen und zu exportieren.
- Testlabor: Vorhaltung eines modernen Testlabors beim Auftragnehmer zur Analyse komplexer Szenarien in einer identisch zum Auftraggeber konfigurierten Testumgebung.

4. Reporting und Prozesse

- Monatliches Reporting: Erstellung und automatische Bereitstellung eines Statusreports über eröffnete Tickets, Prioritäten und Roadmaps. Dieser 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.