

Leistungsbeschreibung

zur Angebotsaufforderung

im offenen Verfahren 7000000701-1

Rahmenvereinbarung zur Bereitstellung flexibler Mobilfunklösungen (SIM/eSIM)

CONFIDENTIAL

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass die vorliegenden Wettbewerbsunterlagen urheberrechtlich geschützt sind und nur zur Erstellung eines Angebotes auf den vorliegenden Wettbewerb verwendet, werden dürfen. Eine Weitergabe, Vervielfältigung oder anderweitige Nutzung der Unterlagen darf nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH erfolgen.

Inhaltsverzeichnis

1. Anforderungen Mobilfunkleistung	5
1.1. Mobile Sprach- und Datenübertragung	5
1.2. Netzqualität Sprachdienste	5
1.3. Netzqualität SMS und Datendienste	6
1.4. WLAN-Calling (Voice over WLAN)	6
1.5. Uneingeschränkte Datenkommunikation	6
1.6. SIM-Karten	6
1.7. Mehrfachkarten	7
1.8. Rufnummernsperre	7
1.9. Sperrung Sonderleistungen	7
1.10. Sperrung Datennutzung	7
1.11. Nachbuchung Datenvolumen	7
1.12. Datenbuchung international	8
1.13. Mailbox / Voicemail	8
1.14. WLAN-Hotspots	8
1.15. Device Enrollment / Auto-Provisionierung	9
1.16. Internationales Roaming	9
1.17. Mobilfunk VPN	9
1.18. Kopplung an ein Datennetz per Internet Protocol Virtual Private Network (IP-VPN)	9
1.19. Machine to Machine (M2M) Anwendungen	9
2. Anforderung Tarife	10
2.1. Einzelvertragslaufzeit	10
2.2. Basistarif	10
2.3. Ländergruppen	11
2.3.1. Europa	11
2.3.2. Weltweit	11
2.4. Tarifoption All-Net-Flatrate	11
2.5. Tarifoption EU 1 GB Datenpaket	11
2.6. Tarifoption EU 5 GB Datenpaket	12
2.7. Tarifoption EU 10 GB Datenpaket	12
2.8. Tarifoption EU 20 GB Datenpaket	12
2.9. Tarifoption EU 50 GB Datenpaket	12
2.10. Zusatzdatenvolumen EU 300 MB	13
2.11. Zusatzdatenvolumen EU 1 GB	13
2.12. Zusatzdatenvolumen EU 5 GB	13

2.13.	Zusatzdatenvolumen EU 20 GB	14
2.14.	Zusatzdatenvolumen EU 50 GB	14
2.15.	Tarifoption 500 MB Datenpaket weltweit.....	14
2.16.	Tarifoption 1 GB Datenpaket weltweit	14
2.17.	Automatisches nachbuchen Datenoption.....	15
2.18.	SMS-World-Flatrate	15
2.19.	Minutenpreis für EU nach Weltweit	15
2.20.	Minutenpreis für Weltweit nach Weltweit.....	15
2.21.	Minutenpreis für ankommende Gespräche Weltweit (Roaming).....	15
2.22.	Einzelpreis für weltweite SMS	15
3.	Anforderung Serviceleistung	16
3.1.	Service manager	16
3.2.	Aktivierung von Neuverträgen	16
3.3.	Aktivierung von Multi-SIM-Karten	16
3.4.	Sperrung von SIM-Karten bzw. Anschlüssen	16
3.5.	Ersatz SIM-Karten (Defekt / Verlust)	16
3.6.	Ersatz SIM-Karten (Diebstahl).....	17
3.7.	Rufnummernübernahme.....	17
3.8.	Rufnummernübergabe nach Ablauf der Rahmenvereinbarung	18
3.9.	Statusmeetings	18
3.10.	Statusreports	18
3.11.	Bereitstellungszeiten	19
3.12.	Serviceleistungen (SLA)	19
3.12.1.	Trouble Ticket System	19
3.12.2.	Servicebereitschaft	20
3.12.3.	Reaktionszeit	20
3.12.4.	Wiederherstellungszeit	20
3.12.5.	Zwischenmeldung	20
3.12.6.	Eskalationen	21
3.13.	Abrechnung/Rechnungsstellung.....	21
3.14.	Portallösung.....	23
3.14.1.	Allgemeine Anforderungen	23
3.14.2.	Vertragsverwaltung.....	23
3.14.3.	Rechnungsanalyse	23
3.15.	Elektronische Schnittstelle.....	23
3.16.	Nachhaltigkeit & ESG-Kriterien	25

4. Anforderung an die Informationssicherheit	25
5. Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten	25

Abkürzungsverzeichnis

3GPP-Standard	Internationaler Standard für die Entwicklung und Harmonisierung von Mobilfunktechnologien (3G, 4G, 5G) zur Gewährleistung von Interoperabilität und Kompatibilität.
5G SA	5G Standalone
AG	Auftraggeberin
AN	Auftragnehmer
DIGITS IT	Bereich der GIZ: Digital Transformation and IT-Solutions
EDGE	Verbesserter 2.5G-Standard mit Datenraten bis ca. 384 kbit/s
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
GPRS	2.5G-Mobilfunkstandard für mobile Daten bis ca. 114 kbit/s
iSIM	Integrierte SIM
LTE	4G-Standard für schnelles mobiles Internet
VoNR	Voice over New Radio.

Einleitung

Die Deutsche Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit (GIZ GmbH) benötigt zur Realisierung der mobilen Unternehmenskommunikation für Sprache und Daten marktübliche Providerleistungen. Die Beschaffung dieser Providerleistungen erfolgt über das hier vorliegende Vergabeverfahren. Das Vergabeverfahren verfolgt das erstinstanzliche Ziel, eine Rahmenvereinbarung nach § 21 VgV mit dem obsiegenden Bieter abzuschließen, über diese dann spezifische Mobilfunk Providerleistungen mittels Einzelabrufe bezogen werden sollen. Die folgenden Ausführungen beschreiben die funktionalen und technisch-organisatorischen Anforderungen an die anzubietende Providerleistung im Bereich Mobilfunk.

Die angegebenen Mengen in der Leistungsbeschreibung sowie im Preisblatt dienen lediglich der Kalkulationsgrundlage, eine Abnahmeverpflichtung besteht nicht.

1. Anforderungen Mobilfunkleistung

1.1. Mobile Sprach- und Datenübertragung

Netzseitig müssen im nationalen und internationalen Mobilfunknetz des Auftragnehmers mindestens die Standards für Telefonie, 4G (LTE) mit zugehörigen, breitbandigen Datenfunktionen über die gesamte Rahmenvereinbarungslaufzeit inklusive einer möglichen Migrationsphase (siehe Ziffer 2. Abs. 8 Rahmenvereinbarung) kostenfrei im Angebot des Auftragnehmers enthalten sein.

Im nationalen und europaweiten Mobilfunknetz des Auftragnehmers muss auch der 5G Standard für Sprach- und Datendienste nach vorhandenem Ausbaustand des jeweiligen Landes kostenfrei im Angebot enthalten sein.

Die Netze des AN müssen folgende nationale Netzabdeckungen haben (outdoor, gemäß Mobilfunkmonitor Bundesnetzagentur Flächenversorgung, Oktober 2025):

- 4G: $\geq 85\%$
- 5G: $\geq 65\%$

Bereitstellung von Mission Critical Services (MCx) nach 3GPP-Standard: Dynamische Priorisierung, Qualitätsgesicherte Gruppenkommunikation, Push-to-Talk (PTT) Funktion.

1.2. Netzqualität Sprachdienste

Zur Sicherstellung der Qualität für Sprachdienste im nationalen Mobilfunk Netz werden folgende Qualitätsparameter benötigt:

- Telephone Service Non-Accessibility (Blockierungswahrscheinlichkeit): $\leq 0,1$.

- Telephony Speech Quality (Mean Opinion Score nach Standard ITU-T P.862.1, Sprachqualität): Mindest-MOS-Wert von $\geq 2,5$.
- Telephony Cut-off Call Ratio (Abbruchrate): $\leq 10\%$.

1.3. Netzqualität SMS und Datendienste

Zur Sicherstellung der Qualität für SMS und Datendienste im nationalen Mobilfunk Netz werden folgende Qualitätsparameter benötigt:

- Erfolgsrate SMS-Übertragung: $\geq 99\%$ im Monat
- Rate erfolgreicher Downloads, 4G, 5G: $\geq 99\%$ im Monat

1.4. WLAN-Calling (Voice over WLAN)

Die Funktion Voice over WLAN beinhaltet den Aufbau und den Betrieb von Gesprächsverbindungen an Orten, an denen der Auftragnehmer keine oder keine hinreichende Mobilfunkversorgung bereitstellen kann, aber eine WLAN-Versorgung des Mobilfunkendgeräts gewährleistet ist.

Vom Auftragnehmer ist das Leistungsmerkmal Voice over WLAN unabhängig von der Wahl anderer Tarifoptionen kostenfrei anzubieten.

1.5. Uneingeschränkte Datenkommunikation

Der Aufbau und der Betrieb von VPN- oder SSL-verschlüsselter Datenkommunikation sowie die Übertragung von Voice over IP ist uneingeschränkt zuzulassen. Durch die dahinterliegende Netztechnik dürfen keine Beschränkungen der Datenkommunikation in Bezug auf die Inhalte und die genutzten Verfahren vorgegeben werden.

Ebenso sind Dienste wie Videotelefonie, RCS, Tethering, etc., wie sie typischerweise auf Smartphones genutzt werden, uneingeschränkt zuzulassen.

Der Betrieb von „Routern“ bzw. „Mehrplatzlösungen“ über das Mobilfunknetz des Auftragnehmers ist uneingeschränkt zuzulassen.

1.6. SIM-Karten

SIM-Karten für Endgeräte müssen wahlweise als eSIM oder im Format der gängigen SIM bereitgestellt werden. Hierbei sind die Formate Mini (25 × 15 mm), Micro (15 × 12 mm) und Nano (12,3 × 8,8 mm) zu gewährleisten und im vorgestanzten Kartenformat zu liefern.

Zur Ausstattung von Mobilfunkendgeräten nach der Migration wird ein ständiges Kontingent von 100 Blanko SIM-Karten benötigt, die elektronisch durch die Fachabteilung der AG aktiviert werden können. Die elektronische Aktivierung muss entweder per E-Mail an eine festgelegte Mailadresse des

Auftragnehmers, über ein Webportal des Auftragnehmers oder telefonisch mit einer festgelegten und aus dem deutschen Festnetz kostenfreien Rufnummer erfolgen.

1.7. Mehrfachkarten

Zu jedem Einzelvertrag muss es die Möglichkeit geben, min. drei Multi-SIM-Karten zu erhalten. Diese SIM-Karten sind über die Rufnummer des Basisvertrags erreichbar, müssen die im Basisvertrag enthaltenen Providerleistungen enthalten und werden nicht gesondert abgerechnet.

1.8. Rufnummernsperre

Es muss möglich sein, bestimmte Rufnummern oder Rufnummernkreise für einen Mobilfunkteilnehmer auf Basis des Einzelvertrags zu sperren. Hierzu gehören insbesondere:

- Auslandsgespräche abgehend
- Auslandsfreischaltung / Roaming
- Mehrwertdienste
- Dienste dritter Auftragnehmer, Premium-Kurzwahl
- 0900 / 0180 - Nummern

1.9. Sperrung Sonderleistungen

Über die Rufnummernsperre hinaus muss es möglich sein, Sonderleistungen bedarfsweise auf Basis von Einzelverträgen zu sperren. Zu den mindestens sperrbaren Sonderleistungen gehören:

- Mobiles Bezahlen
- Multimedia-Dienste
- Individualisierte Freizeichen

Die Sperrung dieser Sonderleistungen ist als Standard für alle Einzelverträge hinterlegt und muss durch die berechnete Stelle der AG explizit für Einzelverträge aktiviert werden.

1.10. Sperrung Datennutzung

Die Sperrung einer Datennutzung für Einzelverträge mit Sprachnutzung muss im internationalen Mobilfunknetz des Auftragnehmers möglich sein. Auch die „Nachbuchung“ von Datenpaketen soll in diesem Fall nicht durch den Nutzer möglich sein, die Datennutzung muss für diese Verträge vollumfänglich gesperrt sein.

1.11. Nachbuchung Datenvolumen

Zur Nachbuchung von Erweiterungskontingenten im nationalen und europaweiten Mobilfunknetz für Daten muss dem Endnutzer der AG eine Information zum aktuellen Verbrauch des gebuchten

Datenvolumens per SMS zur Verfügung gestellt werden. Der automatisierte Versand der Verbrauchsinformation muss bei einem aktuellen Verbrauchsstand von 80% und 100% des gebuchten Datenvolumens erfolgen.

Spätestens bei der Verbrauchsmitteilung zu 100% des Datenvolumens muss mit anschließender Bandbreitenreduzierung ohne Folgepreisberechnung eingestellt werden. Die erneute Freischaltung erfolgt, hierbei durch die Nachbuchung des Endnutzers. Der Auftragnehmer muss einen entsprechenden Nachbuchungsservice per SMS, Internetlink oder einer persönlichen 24 Stunden Hotline bereitstellen.

Im Ausland erfolgt eine zyklische Information über den Verbrauchsstand.

1.12. Datenbuchung international

Für die internationale Datenkommunikation im weltweiten Raum ist eine automatische Buchungsfunktion für Datenpässe vorzusehen und für alle Einzelverträge zu aktivieren, um die Datenfunktion von datenfähigen Mobilfunk Endgeräten im internationalen Raum zu nutzen.

Die Abrechnung und Verbrauchsinformation per SMS erfolgt zyklisch.

1.13. Mailbox / Voicemail

Für jeden Mobilfunkteilnehmer muss entgeltfrei eine Mailbox, auf der Sprach- und Faxnachrichten von Anrufern hinterlassen werden können, bereitgestellt und die Möglichkeit geboten werden, auf diese entgeltfrei aus dem Mobilfunk Netz zuzugreifen.

Die Sprachmailbox zu jedem Einzelvertrag muss ein Gesamtvolumen von mindestens einer Stunde umfassen, wobei die maximale Aufzeichnungszeit je Einzelgespräch mindestens drei (3) Minuten betragen muss. Die Mailbox muss vom Anwender bedarfsweise an- und abschaltbar sein.

1.14. WLAN-Hotspots

Im nationalen und europaweiten Mobilfunknetz des Auftragnehmers müssen verfügbare WLAN-Hotspots nutzbar sein. Die Authentifizierung innerhalb der WLAN-Hotspot Infrastruktur muss für den Nutzer auf der Grundlage des jeweils eigenen Einzelvertrags kostenfrei möglich sein.

Die Bereitstellung des WLAN-Infrastrukturzugangs erfolgt unentgeltlich und ist Bestandteil jedes Einzelvertrages.

1.15. Device Enrollment / Auto-Provisionierung

Zur Einbindung von mobilen Endgeräten in das Mobile-Device-Management-System (MDM) der AG müssen alle betreffenden Android- und iOS-Endgeräte durch den Auftragnehmer manuell in Apple Business Manager, Android Zero-Touch oder Samsung Knox Mobile Enrollment aufgenommen werden. Die Aufnahme dient ausschließlich der automatisierten Bereitstellung des MDM-Profiles der AG. Die AG übermittelt hierfür Sammel Listen mit Seriennummern, IMEI-Daten oder DEP-Kontonummern.

1.16. Internationales Roaming

Im internationalen Mobilfunknetz des Auftragnehmers können zur Bereitstellung der Providerleistungen auch Roaming Partner eingesetzt werden, die vollständig durch den Auftragnehmer im Rahmen der hier benötigten Mobilfunk Leistungen gesteuert werden müssen.

Insgesamt muss in allen Ländern gemäß Länderliste in C02_RV-SIM_Übersicht Kooperations- und Partnerländer GIZ mindestens ein Roaming Partner verfügbar sein.

1.17. Mobilfunk VPN

Alle Mobilfunkteilnehmer*innen innerhalb der Rahmenvereinbarung müssen mindestens im nationalen Mobilfunknetz in einem virtuellen privaten Netz (VPN) zusammengefasst werden. Die Erreichbarkeit über Kurzwahl (z. B. die fünf letzten Stellen der Rufnummer) muss ermöglicht werden.

1.18. Kopplung an ein Datennetz per Internet Protocol Virtual Private Network (IP-VPN)

Kopplung mit dem Datennetz der AG muss über einen bzw. mehrere VPN-Tunnel über eine bei der AG bestehende Internetanbindung, die nicht Bestandteil dieser Ausschreibung ist, erfolgen.

Der AN muss für einzelne Nutzer/Nutzergruppen der AG eine Kopplung an ein Datennetz per transparentem IP-VPN-Link anbieten. Die Authentisierung muss über SIM-Karte/eSIM erfolgen. Für diese Zwecke muss ein privater APN (kein Internet APN) genutzt werden.

Der AN muss die Zuweisung nicht vergebener Karten in die geschlossene Benutzergruppe verhindern. Der IP-Adressbereich wird vom AG vorgegeben.

1.19. Machine to Machine (M2M) Anwendungen

Bereitstellung von eSIM/SIM-Karten für den Einsatz im M2M Umfeld. Weiter steht ein Management-Portal zur Administration/Konfiguration der M2M-SIM zur Verfügung

2. Anforderung Tarife

Das geforderte Tarifmodell basiert auf einem Basistarif und optionalen Paketen für Sprach-, Daten- und SMS-Kommunikation in diversen Ausführungen, welche additiv zum Basistarif bestellbar sein müssen. Der Bezug von subventionierten Endgeräten ist nicht vorgesehen.

Es dürfen keine alternativen Tarife des Auftragnehmers angeboten werden.

Es ist dem Auftragnehmer während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung inklusive einer möglichen Migrationsphase nicht erlaubt, aktiv den Abrufberechtigten abweichende Tarife anzubieten.

2.1. Einzelvertragslaufzeit

Die Einzelvertragslaufzeit inklusive aller hiermit zusammenhängender Tarifoptionen muss über die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung einen Kalendermonat umfassen und somit monatlich kündbar sein.

Die „Vertragslaufzeit“ einer einzelnen Mobilfunkkarte mit dem Basistarif oder einer Tarifoption muss mit dem Tag der Freischaltung beginnen.

Grundsätzlich müssen sich „Abrechnungszeiträume“ jeweils vom ersten bis zum letzten Tag eines Kalendermonats erstrecken.

2.2. Basistarif

Der Basistarif soll den grundsätzlichen Bedarf eines Diensthandyvertrages der Mitarbeiter*innen der AG decken, hierbei wird besonderes Augenmerk auf ein zeitgemäßes Tarifmodell gelegt, welches den Bedürfnissen der AG angepasst ist.

Innerhalb des Basistarifs müssen folgende Leistungen enthalten sein:

- eine Mobilfunk-SIM-Karte mit PIN- und PUK
- eine Sprachrufnummer aus dem Deutschen Mobilfunknetz (wahlweise aus dem reservierten Rufnummernblock oder Rufnummernübernahme)
- eine Datenrufnummer (aus einem beliebigen Rufnummernkreis)
- Mobilfunk-Mailbox für Sprach- und Faxnachrichten
- entgeltfreie Telefonie zur eigenen Mailbox
- entgeltfreie Grundsperrung / -freischaltung von Rufnummern bzw. Rufnummernkreisen und Netzdiensten
- einheitlicher Abrechnungstakt 1/1 Sekunden
- definierte Sprachtarife nach Zielnetz, unabhängig von der Tageszeit

- definierter SMS und -Tarif nach Zielnetz, unabhängig von der Tageszeit
- kostenfreie Sperrung der Datennutzung

2.3. Ländergruppen

Insgesamt wird eine Unterteilung der anzuwendenden Tarife in die Kategorien „Europa“ und „Weltweit“ gefordert. Die Zugehörigkeit der einzelnen Länder zu den Kategorien ergibt sich aus den Unterpunkten.

2.3.1. Europa

Die Tarifooptionen im Aufenthaltsbereich „Europa“ umfassen alle nationalen, also Deutschen Mobilfunkkontingente für Sprache und Datenverbindungen, sowie alle EU-weiten Mobilfunkkontingente in allen EU-Ländern inklusive Schweiz und Großbritannien (CH & GB) für Sprache und Datenverbindungen.

2.3.2. Weltweit

Die Roaming-Option im Aufenthaltsbereich „Weltweit“ umfasst alle Mobilfunkkontingente für Sprache und Datenverbindungen in allen Ländern und Gebieten außerhalb der Länderzone „Europa“ in denen die GIZ GmbH weltweit tätig ist.

2.4. Tarifooption All-Net-Flatrate

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifooption „Basistarif All-Net-Flatrate inkl. SMS-Flat“ beinhaltet alle abgehenden Gespräche, SMS des referenzierten Vertrags (Mobilfunkkarte) vom Mobilfunkanschluss zu einem beliebigen Anschluss im nationalen und EU (inklusive CH & GB) -weiten Mobilfunknetz oder einem nationalen und EU (inklusive CH & GB) -weiten Festnetzanschluss.

Ausgenommen sind Gespräche, SMS, welche getätigt werden, während sich der Mobilfunkteilnehmer außerhalb der EU (inklusive CH & GB) aufhält bzw. solche die ein Ziel außerhalb der EU haben.

Diese Tarifooption ist standardmäßig auf alle Einzeltarife mit Sprachnutzung anzuwenden.

2.5. Tarifooption EU 1 GB Datenpaket

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifooption „1 GB Datenpaket“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 1 GB im Rahmen der Nutzung LTE, 5G (min. Download von 45 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), zur Datenkommunikation, in Ausnahmefällen ist die Nutzung von Mobilfunkstandards mit niedrigerer Bandbreite zulässig (GPRS, EDGE).

Ausgenommen sind Datenverbindungen, welche getätigt werden, während sich der Mobilfunkteilnehmer im weltweiten Raum (außerhalb EU) aufhält.

Diese Tarifoption ist standardmäßig auf alle Einzeltarife mit Sprach- und Datennutzung anzuwenden.

2.6. Tarifoption EU 5 GB Datenpaket

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifoption „5 GB Datenpaket“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 5 GB im Rahmen der Nutzung LTE, 5G (min. Download von 60 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), zur Datenkommunikation, in Ausnahmefällen ist die Nutzung von Mobilfunkstandards mit niedrigerer Bandbreite zulässig (GPRS, EDGE).

Ausgenommen sind Datenverbindungen, welche getätigt werden, während sich der Mobilfunkteilnehmer im weltweiten Raum (außerhalb EU) aufhält.

2.7. Tarifoption EU 10 GB Datenpaket

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifoption „10 GB Datenpaket“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 10 GB im Rahmen der Nutzung LTE, 5G (min. Download von 60 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), zur Datenkommunikation, in Ausnahmefällen ist die Nutzung von Mobilfunkstandards mit niedrigerer Bandbreite zulässig (GPRS, EDGE).

Ausgenommen sind Datenverbindungen, welche getätigt werden, während sich der Mobilfunkteilnehmer im weltweiten Raum (außerhalb EU) aufhält.

2.8. Tarifoption EU 20 GB Datenpaket

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifoption „20 GB Datenpaket“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 20 GB im Rahmen der Nutzung LTE, 5G (min. Download von 60 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), zur Datenkommunikation, in Ausnahmefällen ist die Nutzung von Mobilfunkstandards mit niedrigerer Bandbreite zulässig (GPRS, EDGE).

Ausgenommen sind Datenverbindungen, welche getätigt werden, während sich der Mobilfunkteilnehmer im weltweiten Raum (außerhalb EU) aufhält.

2.9. Tarifoption EU 50 GB Datenpaket

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifoption „50 GB Datenpaket“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 50 GB im Rahmen der Nutzung LTE, 5G (min. Download von 60 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), zur Datenkommunikation, in Ausnahmefällen ist die Nutzung von Mobilfunkstandards mit niedrigerer Bandbreite zulässig (GPRS, EDGE).

Ausgenommen sind Datenverbindungen, welche getätigt werden, während sich der Mobilfunkteilnehmer im weltweiten Raum (außerhalb EU) aufhält.

2.10. Zusatzdatenvolumen EU 300 MB

Nachdem das gebuchte Datenkontingent für das nationale und EU-weite Mobilfunknetz des Auftragnehmers aufgebraucht ist, muss die Möglichkeit bestehen, ein Erweiterungskontingent von mindestens 300 MB hinzuzubuchen.

Das Zusatzdatenvolumen umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung mit anschließender Sperre der Datenverbindung, nachdem das Kontingent aufgebraucht ist.

Die Nachbuchung erfolgt gemäß Ziffer 1.11

2.11. Zusatzdatenvolumen EU 1 GB

Nachdem das gebuchte Datenkontingent für das nationale und EU-weite Mobilfunknetz des Auftragnehmers aufgebraucht ist, muss die Möglichkeit bestehen, ein Erweiterungskontingent von mindestens 1 GB hinzu zubuchen.

Das Zusatzdatenvolumen umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung mit anschließender Sperre der Datenverbindung, nachdem das Kontingent aufgebraucht ist.

Die Nachbuchung erfolgt gemäß Ziffer 1.11

2.12. Zusatzdatenvolumen EU 5 GB

Nachdem das gebuchte Datenkontingent für das nationale und EU-weite Mobilfunknetz des Auftragnehmers aufgebraucht ist, muss die Möglichkeit bestehen, ein Erweiterungskontingent von mindestens 5 GB hinzu zubuchen.

Das Zusatzdatenvolumen umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung mit anschließender Sperre der Datenverbindung, nachdem das Kontingent aufgebraucht ist.

Die Nachbuchung erfolgt gemäß Ziffer 1.11

2.13. Zusatzdatenvolumen EU 20 GB

Nachdem das gebuchte Datenkontingent für das nationale und EU-weite Mobilfunknetz des Auftragnehmers aufgebraucht ist, muss die Möglichkeit bestehen, ein Erweiterungskontingent von mindestens 20 GB hinzu zubuchen.

Das Zusatzdatenvolumen umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung mit anschließender Sperre der Datenverbindung, nachdem das Kontingent aufgebraucht ist.

Die Nachbuchung erfolgt gemäß Ziffer 1.11

2.14. Zusatzdatenvolumen EU 50 GB

Nachdem das gebuchte Datenkontingent für das nationale und EU-weite Mobilfunknetz des Auftragnehmers aufgebraucht ist, muss die Möglichkeit bestehen, ein Erweiterungskontingent von mindestens 50 GB hinzu zubuchen.

Das Zusatzdatenvolumen umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung mit anschließender Sperre der Datenverbindung, nachdem das Kontingent aufgebraucht ist.

Die Nachbuchung erfolgt gemäß Ziffer 1.11

2.15. Tarifoption 500 MB Datenpaket weltweit

Die Tarifoption „500 MB Datenpaket weltweit“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 500 MB im Rahmen der Nutzung GPRS (oder EDGE), LTE (min. Download von 60 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), bzw. 5G zur Datenkommunikation im weltweiten Raum.

Diese Tarifoption umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung im Ausland mit fortlaufender Datenverbindung, welche in 500 MB Paketen abgerechnet wird.

Der Endnutzer wird per SMS über den Verbrauch alle 500 MB per SMS informiert.

2.16. Tarifoption 1 GB Datenpaket weltweit

Die Tarifoption „1 GB Datenpaket weltweit“ beinhaltet ein Datenübertragungsvolumen von mindestens 1 GB im Rahmen der Nutzung GPRS (oder EDGE), LTE (min. Download von 60 Mbit/s und Upload von 20 Mbit/s), bzw. 5G zur Datenkommunikation im weltweiten Raum.

Diese Tarifoption umfasst eine High-Speed-Internet-Verbindung im Ausland mit fortlaufender Datenverbindung, welche in 1 GB Paketen abgerechnet wird.

Der Endnutzer wird per SMS über den Verbrauch alle 1 GB per SMS informiert.

2.17. Automatisches nachbuchen Datenoption

Jede Datenoption kann optional mit einem automatischen Upgrade versehen werden, welches die Datensperre aufhebt und das Upgradepaket bis zu (5 x) automatisch zum Angebotspreis gebucht wird.

2.18. SMS-World-Flatrate

Die pauschalisiert abgerechnete Tarifoption „SMS-World Flatrate“ beinhaltet die Übertragung aller vom Mobilfunkteilnehmer erstellten und versendeten SMS in einem Abrechnungsmonat innerhalb von internationalen Mobilfunknetzen.

2.19. Minutenpreis für EU nach Weltweit

Jeder Einzelvertrag soll unbegrenzt die Funktion aufweisen vom Inland (EU zzgl. GB und Schweiz) in das Ausland (restliche Welt) zu einem Festpreis zu telefonieren. Im Preisblatt wird der Minutenpreis abgefragt, die Abrechnung erfolgt per Sekundentaktung.

2.20. Minutenpreis für Weltweit nach Weltweit

Jeder Einzelvertrag soll unbegrenzt die Funktion aufweisen vom Ausland aus zu einem Festpreis zu telefonieren. Im Preisblatt wird der Minutenpreis abgefragt, die Abrechnung erfolgt allerdings per Sekundentaktung.

Die Zuordnung der Tariflogik „Weltweit-Weltweit“ umfasst nur die tarifliche Abrechnung und beeinträchtigt nicht die bestehende EU-Roaming-Regulierung (Roam Like At Home).

2.21. Minutenpreis für ankommende Gespräche Weltweit (Roaming)

Die Roaming-Option für ankommende Anrufe im Ausland muss uneingeschränkt zur Verfügung stehen, der Festpreis wird pro Minute abgefragt, die Abrechnung erfolgt allerdings per Sekundentaktung.

2.22. Einzelpreis für weltweite SMS

Die Preisblattposition „Einzelpreis /SMS weltweit“ beinhaltet die Übertragung aller vom Mobilfunkteilnehmer erstellten und versendeten SMS in einem Abrechnungsmonat innerhalb von internationalen Mobilfunknetzen.

3. Anforderung Serviceleistung

3.1. Servicemanager

Die Zuweisung einer namentlich benannten Serviceleitung für die gesamte Vertragslaufzeit ist sicherzustellen.

3.2. Aktivierung von Neuverträgen

Die zentrale Beschaffungsstelle der AG bestellt die Neuverträge beim Auftragnehmer über den elektronischen Weg und übermittelt die Daten der zugewiesenen Blanko-SIM an den Auftragnehmer zur Aktivierung des Einzelvertrages.

3.3. Aktivierung von Multi-SIM-Karten

Zum Betrieb eines Tablets, oder auch einem Autotelefon werden zu einzelnen Verträgen Multi-SIM-Karten von den Mitarbeitern benötigt, je Einzelvertrag müssen minimal drei (3) Multi-SIM-Karten aktiviert werden.

Die zentrale Beschaffungsstelle der AG bestellt die Multi-SIM beim Auftragnehmer über den elektronischen Weg und übermittelt die Daten der zugewiesenen Blanko-SIM an den Auftragnehmer zur Aktivierung des Einzelvertrages.

3.4. Sperrung von SIM-Karten bzw. Anschlüssen

Es muss der AG möglich sein, einzelne Verträge bzw. SIM-Karten über die Kontaktstelle des Auftragnehmers zu sperren um beispielsweise nach einem Diebstahl, weiteren Schaden abzuwenden.

3.5. Ersatz SIM-Karten (Defekt / Verlust)

Durch vermehrten Wechsel von Mobilfunkgeräten, Transport der SIM-Karte außerhalb des Gerätes und diverse andere Gründe kann es zum Defekt von SIM-Karten kommen, sodass diese ersetzt werden müssen. Auch der Verlust von SIM-Karten bzw. Mobilfunkgeräten mit eingelegten SIM-Karten kann die Aktivierung einer neuen SIM-Karte für den jeweiligen Endnutzer*in erfordern.

Die zentrale Beschaffungsstelle der AG beauftragt die Ersatz-SIM beim Auftragnehmer über den elektronischen Weg und übermittelt die Daten der zugewiesenen Blanko-SIM an den Auftragnehmer zur Aktivierung des Einzelvertrages.

3.6. Ersatz SIM-Karten (Diebstahl)

Der Diebstahl von Geräten führt zum Bedarf, eine neue SIM-Karte für den jeweiligen Vertrag zu aktivieren, da in diesem Fall Eigenverschulden auszuschließen ist, wird dies im Preisblatt gesondert betrachtet.

Die zentrale Beschaffungsstelle der GIZ GmbH beauftragt die Ersatz-SIM beim Auftragnehmer über den elektronischen Weg und übermittelt die Daten der zugewiesenen Blanko-SIM an den Auftragnehmer zur Aktivierung des Einzelvertrages.

Die eSIM muss nach Löschung vom Endgerät erneut nutzbar und auf einem anderen Endgerät aktivierbar sein

3.7. Rufnummernübernahme

Für alle bestehenden Mobilfunkverträge muss die zugehörige Rufnummer übernommen werden, sofern im Rahmen der Migration für einzelne Mobilfunkverträge nicht explizit eine neue Rufnummer beauftragt wird.

Die komplette Portierung der Rufnummern der betroffenen Mobilfunkverträge muss innerhalb eines Zeitraums von circa drei Monaten nach Beginn der Rahmenvereinbarung erfolgen.

Die Rufnummernportierung muss anhand einer Liste erfolgen, welche von der AG bzw. Abrufberechtigten im Rahmen der Migration bereitgestellt wird.

Der Auftragnehmer stimmt die Aktivitäten zur Freischaltung der neuen SIM-Karten mit der AG bzw. Abrufberechtigten dahingehend ab, dass der einzelne Nutzer keine zusätzlichen Aktivitäten durchführen muss (z. B. Anruf zur Entfernung der Portierungssperre).

Der Auftragnehmer stellt zur Unterstützung der Nutzer bei der Portierung eine entgeltfreie Hotline zur Verfügung, die alle Fragen rund um das Thema Portierung beantwortet.

Die Unterbrechung der Mobilfunkdienste bei der Umstellung der SIM-Karten inklusive Rufnummernportierung beträgt maximal sechs Stunden. Die Übernahme erfolgt außerhalb des Zeitfensters 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr. Die Umstellung erfolgt in Abstimmung mit der AG. In Ausnahmefällen können andere Zeiten vereinbart werden.

Die Kosten für die Rufnummernportierung übernimmt der Auftragnehmer.

3.8. Rufnummernübergabe nach Ablauf der Rahmenvereinbarung

Zum Vertragsende stellt der Auftragnehmer der AG alle für das nachfolgende Vergabeverfahren und für die Migration erforderlichen Daten in der notwendigen Form entgeltfrei zur Verfügung.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Rufnummern nach Vertragsende für die AG entgeltfrei zu einem nachfolgenden Dienstleister portiert werden können. Die entgeltfreien Leistungen beziehen sich auf die Leistungen des Auftragnehmers, anfallende Entgelte aus z. B. regulatorischen Vorgaben sind hier nicht enthalten.

3.9. Statusmeetings

Im Abstand von jeweils einem halben Jahr ab Vertragsunterzeichnung oder nach Bedarf über den gesamten Vertragszeitraum sollen Statusmeetings zwischen der AG und dem Auftragnehmer am Sitz der AG stattfinden, in deren Rahmen die im Halbjahr zuvor aufgetretenen Störungen, SLA-Verletzungen und Kontingentnutzungen besprochen werden. Zudem sollen die SLA-Kennzahlen, die im Statusreport aufgeführt sind, diskutiert werden.

Das halbjährliche Statusmeeting soll dem Auftragnehmer zudem eine Möglichkeit bieten, neue Netzdienste vorzustellen.

Der Auftragnehmer muss diesen Termin ohne Aufforderung koordinieren. Die AG teilt dem Auftragnehmer den Teilnehmerkreis mit. Das Statusmeeting muss in den Räumen der AG stattfinden.

3.10. Statusreports

Die AG erhält vom Auftragnehmer kalendermonatlich eine Bestandsliste über den Gesamtbestand und einen SLA-Report. Die Bestandsliste wird als Excel-Liste oder als CSV-Datei übergeben. Der SLA-Report wird als „Portable Document Format“-Dokument (PDF) übergeben.

Die Bereitstellung muss elektronisch via E-Mail oder über ein Webportal des Auftragnehmers erfolgen.

Dieser Statusreport muss folgende Kennzahlen enthalten und diese per Kalendermonat berichten:

- aktuelle Anzahl der SIM-Karten
- aktuelle Menge der genutzten nationalen und internationalen Kontingente (Daten, Sprache, SMS und RCS) inkl. Umsatzangabe in EUR pro Monat und Jahr
- Änderungsvolumen (Bestellungen / Kündigungen)
- aktuelle jeweilige Anzahl der genutzten Tarifoptionen
- Auswertung und Zusammenfassung der Trouble Tickets, die im Halbjahr zuvor bearbeitet wurden (Störmelder, Ausfallzeit, Ticket-ID, SLA, Ursache und Fehlerbeseitigung)

- erledigte Tickets innerhalb / außerhalb der Wiederherstellungszeit
- Annahmezeit der Tickets in Bezug auf das geforderte SLA
- offene Tickets zum Ende des Berichtszeitraums
- ausführlicher Bericht zu allen vereinbarten SLA mit deren Einhaltung

3.11. Bereitstellungszeiten

Der Auftragnehmer muss die im Folgenden definierten Bereitstellungszeiten für Liefer- und Dienstleistungen ab Auftragseingang einhalten.

Als Auftragseingang gilt der Eingang der schriftlichen bzw. elektronische Bestellung beim Auftragnehmer.

LEISTUNG	BEREITSTELLUNGSZEIT
Bereitstellung eines neuen Mobilfunkvertrags inklusive der Zustellung der erforderlichen Mobilfunkkarte	4 Stunden (Mo - Fr, außer an deutschen Feiertagen)
Aktivierung von Blanko-SIM-Karten	4 Stunden
Änderung von Tarif- und Leistungsoptionen	1 Arbeitstag

Während der Migrationsphase können die Bereitstellungszeiten von den oben genannten abweichen. Sofern für den Zeitraum der Migrationsphase abweichende Bereitstellungszeiten vorgesehen sind, sind diese zu benennen.

3.12. Serviceleistungen (SLA)

Der Auftragnehmer muss eine Störung während der unten definierten Zeiten annehmen und eine Entstörung gemäß der vereinbarten Fristen einleiten bzw. selbst durchführen.

Zudem muss der Auftragnehmer den Melder der Störung während des Entstör-Prozesses und nach Störungsbeseitigung über die Entstörung in Kenntnis setzen. Als Hilfsmittel zur Nachverfolgung von Störungen dient dem Auftragnehmer ein Trouble Ticket System.

3.12.1. Trouble Ticket System

Als Hilfsmittel zur Störungsnachverfolgung muss der AN ein Trouble Ticket System verwenden. Dieses Trouble Ticket System muss bei jeder gemeldeten Störung ein Trouble Ticket mit einer eindeutigen Ticket-ID und der gemeldeten Störung öffnen und dieses dem Melder der Störung in elektronischer Form als E-Mail unverzüglich zusenden.

Ein Trouble Ticket darf erst geschlossen werden, wenn der Melder einer Störung die Entstörung bestätigt.

Nachdem das Trouble Ticket geschlossen wurde, muss dem Melder der Störung ein elektronischer Abschlussbericht zugesandt werden, der die Ursache der Störung und die Entstör-Maßnahmen enthält.

Es muss möglich sein, mehrere Benutzer der Abrufberechtigten mit unterschiedlichen Berechtigungen und Ansichten für den Zugriff auf das Trouble-Ticket-System einzurichten.

3.12.2. Servicebereitschaft

Der Auftragnehmer muss 80 % der Anrufe innerhalb der ersten 20 Sekunden annehmen.

Die Techniker zur Störungsbehebung müssen gemäß Tabelle in Ziffer 3.12.5 Zwischenmeldung zur Verfügung stehen und Störungen, die beim Auftragnehmer gemeldet wurden, beheben.

3.12.3. Reaktionszeit

Der Auftragnehmer muss den Melder der Störung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit nach Eingang der Störung über die geplanten Maßnahmen zur Entstörung informieren. Die Behebung der Störung muss spätestens mit Ablauf der Reaktionszeit begonnen werden.

3.12.4. Wiederherstellungszeit

Die Störung muss je nach zugewiesener SLA-Klasse innerhalb des in den nachfolgenden Tabellen definierten Zeitraums behoben sein. Nach der Entstörung muss der Melder der Störung über die Fertigstellung informiert werden. Das Trouble Ticket darf erst geschlossen werden, wenn der Melder der Störung die Entstörung bestätigt.

3.12.5. Zwischenmeldung

Der Service Desk muss den Melder der Störung während der Entstör-Phase entsprechend der SLA-Klasse über den Status der Entstörung sowie über die angelaufenen Maßnahmen und die geschätzte Zeit bis zur Entstörung informieren.

	SLA-Klasse 1	SLA-Klasse 2
	Netzausfall	SIM-Karten-Ausfall
Serviceannahme	24 Stunden / 7 Tage pro Woche	24 Stunden / 7 Tage pro Woche
Störungsbearbeitung	24 Stunden / 7 Tage pro Woche	24 Stunden / 7 Tage pro Woche
Wiederherstellungszeit	12 Stunden	2 Stunden
Reaktionszeit	1 Stunde	1 Stunde
Zwischenmeldung	4 Stunden	-

3.12.6. Eskalationen

Eskalationen dienen zur Sicherung der vereinbarten Leistungen im Rahmen der definierten Wiederherstellungszeiten bei Störungen. Der Eskalationsprozess beginnt automatisch nach Ablauf der Wiederherstellungszeit und wird im Trouble Ticket dokumentiert.

Die in der nachfolgenden Tabelle genannten Zeiten geben die Zeitdauer seit Beginn der Störung an, nach der in die nächsthöhere Eskalationsstufe gewechselt wird.

Die Verantwortlichen für die einzelnen Eskalationsstufen sind durch den Auftragnehmer zu benennen.

Eskalationsstufe	SLA-Klasse 1	SLA-Klasse 2
	Netzausfall	SIM-Karten-Ausfall
1 SERVICEMANAGER	48 Stunden	8 Stunden
2 KEYACCOUNT MANAGER	72 Stunden	16 Stunden
3 LEITUNGSEBENE GEM. VERTRAGSUNTERSCHRIFT	96 Stunden	32 Stunden

3.13. Abrechnung/Rechnungsstellung

Der Abrechnungszeitraum ist immer der kalendarische Monat und endet mit dem letzten Kalendertag des jeweiligen Monats.

Die Abrechnungen müssen teilnehmerbezogen – das heißt pro Rufnummer – durchgeführt werden, wobei der Rechnungsempfänger der jeweilige Bezugsberechtigte ist.

Der Anspruch auf Vergütung der nutzungsabhängigen Entgelte entsteht mit der erfolgreichen Freischaltung.

Bei Abschaltung eines Anschlusses (Deinstallation) endet der Anspruch auf Vergütung für monatliche Grundentgelte sowie zeit- und volumenabhängige Entgelte mit dem Tag der tatsächlichen Abschaltung, jedoch spätestens zum Termin, der in der Auftragsbestätigung von den AN genannt ist.

3.13.1. Bereitstellung der Rechnung

Die Rechnung muss alle Informationen enthalten, die für eine komplette Überprüfung der Zusammensetzung der Gesamtsumme der Rechnung notwendig sind.

Die Rechnung wird dem Bezugsberechtigten in der Regel per x-Rechnung übermittelt.

Ein Abruf der Rechnungen muss über das Webportal möglich sein.

Ferner liefern die Auftragnehmer auf Anforderung Einzelverbindungs nachweise für bestimmte Beauftragungen.

3.13.2. Bereitstellung der Leistungsauszüge

Zur Prüfung der Rechnung stellen die Auftragnehmer jedem Bereich monatlich einen Leistungsauszug pro BB (inkl. informativer Angabe der Umsatzsteuer) mit Leistungen nur für diesen Bereich über ein webbasierendes Kundenportal zur Verfügung.

Der Leistungsauszug muss mit Microsoft-Office-Produkten editierbar sein.

Der BB nennt dazu pro Bereich einen Berechtigten und dessen Vertretung und teilt diese den AN mit.

Zusätzlich müssen die Auftragnehmer auf Anforderung des BB den Leistungsauszug verschlüsselt per E-Mail zur Verfügung stellen.

Die Rechnung samt den rechnungsbegleitenden Unterlagen muss dem BB via E-Mail zum Beginn der Zahlungsfrist zur Verfügung stehen.

Die standortbezogenen Leistungsauszüge müssen in allen genannten Fällen mindestens folgende Informationen aufweisen:

- Rechnungsstelle
- Rechnungsdatum
- Rufnummer
- Anschrift des Anschlussinhabers
- Zeitraum der berechneten Leistung
- Beschreibung der Leistung
- Art der Leistung (einmalig, dauerhaft)
- Anzahl der Verbindungen und Gesprächsminuten je Verbindungsart
- Summe der Anzahl der Gesprächsminuten
- Summe der Anzahl der versandten SMS
- Höhe des genutzten Datenvolumens (GSM, 4G/LTE, 5G, etc.)
- Leitungsentgelte
- Gesamtpreis mit ausgewiesener USt. und ggf. gewährten Rabatten

3.14. Portallösung

Unabhängig von den unter dem Punkt 3.13 genannten Voraussetzungen muss der Auftragnehmer der AG eine kostenfreie Portallösung zur Verfügung stellen, welche folgende Voraussetzungen erfüllt:

3.14.1. Allgemeine Anforderungen

- Das Portal ist web-basiert; Client-Installationen sind nicht notwendig
- https-geschützter Zugriff
- Beauftragungen, Support und Auskünfte sind auch weiterhin telefonisch über eine nationale Festnetznummer zu erreichende Service-Hotline und via E-Mail möglich.
- Ein Excel-Export der Auswertungen ist möglich
- Es muss möglich sein, dass mehrere Personen mit separaten Logins auf die Portallösung zugreifen können

3.14.2. Vertragsverwaltung

- Verträge abschließen, ändern und kündigen
- Informationen zu laufenden Verträgen (z.B. Datenverbrauch, Auftragstracking)

3.14.3. Rechnungsanalyse

Über das Portal müssen der Abruf und eine Analyse der Rechnungen möglich sein.

Tarif- und Rechnungsdaten müssen mindestens 12 Monate rückwirkend in den elektronischen Portalen vorgehalten werden und einsehbar sein.

Weitere Anforderungen zur Rechnungsanalyse sind unter Punkt 3.13 zu finden.

Weitere notwendige Anforderungen hinsichtlich der Portallösungen sind:

- Der Auftragnehmer muss der AG den Zugang für mindestens 5 Mitarbeitenden zum Portal ermöglichen.
- Der AG muss zudem bei Bedarf ein Service-Hotline des Auftragnehmer zur Verfügung stellen können, um Fragen rund um das elektronische Portal bzw. die Portale schnell und zielführend beantworten kann.
- Der Auftragnehmer muss auf Anforderung der AG nach Zuschlag eine Online-Schulung für die Nutzung des Portals kostenlos anbieten.

3.15. Elektronische Schnittstelle

Die AG stellt ihren SIM-Karten-Katalog für den SAP-gestützten Beschaffungsprozess mittels SAP Lean Catalog (Datenbereitstellung in definierten Upload-Formaten) bereit. Die Bestellübermittlung erfolgt elektronisch über SAP oder im PDF-Format per E-Mail (insb. zu Vertragsstart). Die AG behält sich das Recht vor, auf XML-Format umzustellen. Der AN unterstützt die AG bei der Unterhaltung des elektronischen Bestellkatalogs. Er liefert hierzu für die Umsetzung und Pflege des SAP Lean Catalogs Produkt- und Preisdaten (u.a. Artikeldaten, Merkmale und Klassifizierungen, Langtext DE, Langtext EN,

Langtext FR, Lang text ESP) gemäß eClass-Standard Version 14.0. Änderungen und Aktualisierungen müssen vom AN 15 Werktage vor der Gültigkeit gemeldet werden.

Der Auftragnehmer muss der AG eine elektronische Schnittstelle zur Anbindung an ein kundenseitiges IT-Systems bereitstellen. Ziel der AG ist es einen automatisierten End-to-End Prozess zu realisieren. Die Schnittstelle soll einen nahezu identischen Funktionsumfang wie das in Kapitel 3.14 beschriebene Kundenportal bieten.

Der Auftragnehmer sichert zu, dass die Schnittstelle zentrale Mobilfunkprozesse, insbesondere die Vertragsverwaltung, Tarifwechsel sowie das SIM-Management, digital und ohne Medienbrüche direkt aus den IT-Systemen der AG gesteuert werden können.

Der Auftragnehmer stellt der AG über einen Endpunkt eine Liste der im Rahmenvertrag enthaltenen Produkte/Leistungen mit zugehöriger Artikelnummer zur Verfügung.

Mithilfe der Schnittstelle müssen folgende Geschäftsprozesse der Rahmenvereinbarung realisierbar sein:

- Abschließen von Neuverträgen im Rahmen der Rahmenvereinbarung
- Vertrags-Optionswechsel
- Ersatzkartenservice und Wechsel auf eSIM
- Vertragssperrservice, z.B. Datensperre für das Ausland
- Kündigung laufender Verträge und Zusatz-SIM-Karten

Die Schnittstelle hat eine Integration in bestehende IT-Systeme der AG durch die Nutzung eines einheitlichen Standards sowie die Übermittlung von Daten zu ermöglichen. Weiterhin muss die Schnittstelle in der Lage sein, Multi-Aufträge zu verarbeiten, um die Abwicklung komplexer Geschäftsvorfälle zu unterstützen.

Die elektronische Schnittstelle muss entweder im XML-Format oder als JSON-REST-API bereitgestellt werden.

Eine sichere Authentifizierung über gängige Verfahren wie HTTPS Basic muss ermöglicht werden. Darüber hinaus muss die Verschlüsselung aller Datenübertragungen durch SSL/TLS-Zertifikate gemäß dem zum jeweiligen Zeitpunkt der hier ausgeschriebenen Rahmenvereinbarung aktuell anerkannten Sicherheitsstandards gewährleistet sein. Falls sich Sicherheitsstandards während der Vertragslaufzeit ändern, so müssen diese in Abstimmung zwischen dem Auftragnehmer und der AG angepasst werden.

Die Schnittstelle muss die Möglichkeit bieten, aktuelle Bestands- und Katalogdaten in Echtzeit in die Systeme des Auftraggebers zu integrieren, sodass jederzeit der Zugriff auf aktuelle und vollständige Daten gewährleistet ist.

Die Implementierung der Schnittstelle muss acht Wochen nach Zuschlag stattgefunden haben. Voraussetzung hierfür ist, dass die AG die für die Implementierung notwendigen Daten bzw. Zugänge zur Verfügung stellt. Die AG geht davon aus, dass zur Implementierung ein Techniker: in/ Berater: in mit einem Aufwand von drei Personentagen (1 Personentag entspricht 8 Arbeitsstunden) benötigt wird. Im Preisblatt muss der Tagessatz für diese Leistung angegeben werden.

3.16. Nachhaltigkeit & ESG-Kriterien

Der Auftragnehmer setzt konsequent auf einen ressourcenschonenden Umgang.

Das Mobilfunknetz des Auftragnehmers wird mithilfe erneuerbarer Energie betrieben.

Die Klimaziele des Auftragnehmers wurden von der Science Based Targets Initiative (SBTi) validiert.

4. Anforderung an die Informationssicherheit

Die für den Auftragnehmer geltenden Informationssicherheitsanforderungen sind in A05_Anforderungen zur Informationssicherheit separat dokumentiert.

5. Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten

Die Erfüllung des Vertrags kann mit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer einhergehen, wie z. B. (aber nicht nur) der Verarbeitung von Namen und Kontaktinformationen. In solchen Fällen handelt der Auftragnehmer als eigenständiger DATENVERANTWORTLICHER und muss ALLE anwendbaren Datenschutzverpflichtungen, einschließlich derer, die sich aus regionalen und lokalen Gesetzen ergeben, einhalten. Der Auftragnehmer darf personenbezogene Daten nur dann verarbeiten, wenn das zu erreichende Ziel ohne diese Daten nicht erreicht werden kann. Die Datenschutzgrundsätze wie Rechtmäßigkeit, Datenminimierung, Richtigkeit, Zweckbindung, Speicherbegrenzung, Transparenz, Integrität und Vertraulichkeit und Rechenschaftspflicht sowie die zahlreichen Rechte der betroffenen Person sind dabei zu beachten. Die GIZ ist in keiner Weise für eine solche Verarbeitung verantwortlich.

In Fällen, in denen der Auftragnehmer die Weisungen eines Partners der GIZ befolgt, ist der Partner der für die Datenverarbeitung verantwortliche Stelle. Der Auftragnehmer hält in diesen Fällen die für den Partner anwendbaren Gesetze und Normen ein.

Wenn der AN nicht der DSGVO unterliegt und die geltenden Gesetze keine Erläuterungen zu den hier genannten Datenschutzgrundsätzen und -rechten enthalten, sollte auf die Definitionen der DSGVO (Verordnung (EU) 2016/679) zurückgegriffen werden.