

Die nachfolgende Tabelle ist erst in der zweiten Verfahrensphase bei Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes auszufüllen!

Position	Inhalt
1	<p>Pflege-, Wartungs- und Administratorleistung (Allgemeine Service-Pauschale):</p> <p>Es ist ein Angebot über Pflege-, Wartungs- und Administrationsleistungen für die Betreuung der Netzwerk- und Server-Technik inkl. Remote-Arbeitsplätzen und mobilen Geräten wie Smartphone oder Tablet-PC zu unterbreiten. Die grundlegenden techn. Angaben über die beim Auftraggeber (AG) eingesetzte IT können der Leistungsbeschreibung im Teilnahmewettbewerb (s. 3 IT-Umgebung) entnommen werden.</p> <p>Die Service-Pauschale ist als gleitendes Stundenkontingent zu verstehen, bei dem geringere Aufwände in einzelnen Monaten durch höhere Aufwände in anderen Monaten ausgeglichen werden können. Dieses Kontingent gilt während der ganzen Vertragslaufzeit. Es wird derzeit von einem durchschnittlichen Bedarf von 50 Stunden pro Monat ausgegangen. Der AN hat in diese Service-Pauschale entsprechende Aufwendungen für den Erhalt der Rufbereitschaft, Reaktionszeiten etc. mit einzukalkulieren. Der AN ist verpflichtet die zeitlichen Aufwände mindestens in Arbeitseinheiten á 5 min nachzuhalten.</p> <p>Der Aufwand für die Übernahme bestehender Informationen (Kennwörter, Zugangsdaten, Organisationsabläufe, Kommunikationsstrukturen, Konfigurationen o.ä.) wird einmalig im ersten Vertragsjahr gesondert vergütet. Der AG unterstützt den AN bei der Übernahme im Rahmen seiner Möglichkeiten.</p> <p>Die zu erbringenden Leistungen umfassen neben administrativen auch alle Leistungen zur Sicherstellung und Optimierung des IT-Betriebes in seiner Gesamtheit.</p> <p>Die Administrationsaufgaben umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ersteinrichtung PC/NB, ggfs. Aufnahme ins Netzwerk des Standorts, Installation der Standardsoftware (in Zusammenarbeit mit dem AG) 2. Ersteinrichtung Drucker / Multifunktions-Drucker, Aufnahme iGns Netzwerk (bei Bedarf in Zusammenarbeit mit dem AG bzw. dem Vertragspartner für die geleaste Multifunktionsgeräte) 3. Notwendige Softwareinstallations- und Anpassungsleistungen, die zum Betrieb des Systems notwendig sind 4. Aufgaben zur Verwaltung/Betreuung der einzelnen Server (Hard- und Software) bzw. Server-Betriebssysteme sowie Client PC-/NB-Technik inkl. Peripherie <ol style="list-style-type: none"> a. Benutzerverwaltung b. Einsatz und Verwaltung von Benutzervorlagen c. Einsatz und Verwaltung von Gruppenrichtlinien d. Verwaltung von Sicherheits- und Verteilergruppen e. Verwaltung von Client- und Server-Computern sowie Peripherie-Geräten 5. Datensicherungen und Wiederherstellung inkl. regelmäßiger Überprüfung 6. Verwaltung/Wartung von Netzwerk, Intranet, Firewall, E-Mail, Cloud 7. Verwaltung/Wartung Internet-Zugang (in Zusammenarbeit mit dem Anbieter/Provider; in Zusammenarbeit mit dem AG) 8. Verwaltung/Wartung Freigaben 9. Überwachung 10. Patch- und Update-Verwaltung für eingesetzte Betriebssysteme und Software (auch Treibersoftware für PCs/Laptops und eingesetzte RAID-Systeme) 11. Patch- und Update-Verwaltung für eingesetzte Anwendungsprogramme wie Adobe Reader, Firefox, PDF24, Adobe Flash, MS Office, Microsoft 365, Betriebssystem Windows 10/11, Java, Virenschutz, QGIS, diverse Programme für Drucker/Scanner, vereinzelt CorelDraw und AdobeSuite sowie Serverversionen von Programmen (StarMoney Business, Sage100) 12. die Aufgaben zur Verwaltung/Betreuung aller eingesetzten Netzwerk-Komponenten <ol style="list-style-type: none"> a. Patch- bzw. Updatemanagement / regelmäßige Aktualisierung b. Betreuung des VPN / Einrichtung VPN-Verbindungen/VPN-Accounts 13. Monitoring Softwarelizenzen für eingesetzte Software; Abgleich zwischen eingesetzter Software und Anzahl vorhandener Lizenzen inkl. Anpassungsempfehlungen 14. Einbindung und bedarfsorientierte Betreuung von Android-Geräten <p>Im Tätigkeitsbereich „Dokumentation, Berichtswesen und Alarmierung“ sind insbesondere folgende Leistungen zu erbringen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Einsatz der Dokumentations-, Berichts- und Protokollierungsmöglichkeiten der IT-Systeme des AG inkl. der Möglichkeiten der Alarmierung- und Warnungsverwaltung zur Sicherstellung und Optimierung des IT-Betriebes. 2. Die bestehenden Einstellungen und Konfigurationen sind in dieser Hinsicht durch den AN zu prüfen und ggf. in Abstimmung mit dem AG nach zu konfigurieren und zu testen. Ziel ist es insbesondere den Status der Mail-/Datei-/Web-Server und deren Datensicherung, den Status der Firewall-Systeme (Router) und der Switches zeitnah auszuwerten und zu beurteilen. Ggf. sind dann entsprechend geeignete Maßnahmen durch den AN zeitnah zu treffen bzw. mit dem AG abzustimmen. 3. Ggfs. Umsetzung der beauftragten Konzepte zur Optimierung der IT-Infrastruktur und der Datensicherung. 4. Ebenso sollen über ein effektives Berichtswesen vorbeugende Maßnahmen der Wartung/Pflege der IT-Systeme geplant und umgesetzt sowie Entstörungsmaßnahmen organisiert und für den AG dokumentiert werden. 5. Es sind alle für den geschützten und sicheren Betrieb der IT erforderlichen Systeme (Hard- und

	<p>Software) in das Berichtswesen bzw. die Alarmierung einzubeziehen. Dazu gehören mindestens:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Stati der eingesetzten USV b. Stati der Server-Mainboards sowie eingesetzter RAID-Systeme c. Stati der Firewall-Protokollierungen (Erfassung von Störungen und Angriffssituationen) d. Stati des Betriebes der Router und Switches (Erfassung von Störungen) e. Status der zentralen Viren-/Malwareschutz-Applikation (bis hin bezogen auf das konkret betroffene System) <p>6. Darüber hinaus sind, sofern technisch in den Netzwerk-Druckern vorgesehen, auch bestimmte Ereignisse zu erfassen und in Abstimmung mit dem AG zu bewerten.</p> <p>7. Um das Schutzniveau der IT auf der Grundlage der BSI-Empfehlungen sicherzustellen sind mindestens folgende administrative Tätigkeiten in zeitlich regelmäßigen Abständen auszuführen und ggf. erforderliche Maßnahmen einzuleiten (die nachfolgende Auflistung stellt die Mindestvorgaben dar, die im Rahmen der Servicepauschale erwartet werden. Im Hinblick auf den Umgang mit der Datensicherung bzw. Datenrücksicherung wird zusätzlich das vom Bieter eingereichte Datensicherungs-Konzept Vertragsbestandteil):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. täglich: <ol style="list-style-type: none"> i. Prüfung Status Datensicherungen ii. Prüfung Status Schutzniveau von Firewall, Malware- und Virenschutz b. wöchentlich: <ol style="list-style-type: none"> i. Prüfung Status und ggf. Installation/Aktualisierung Patches und Updates ii. Prüfung Ereignisprotokolle der Servertechnik c. monatlich: <ol style="list-style-type: none"> i. Prüfung Status USV (Unterbrechungsfreie Stromversorgung) d. vierteljährlich: <ol style="list-style-type: none"> i. Prüfung Status/Funktion Datenrücksicherung <p>Rufbereitschaft:</p> <p>Der AN verpflichtet sich eine Rufbereitschaft zu unterhalten. Hierzu hat er zu den vereinbarten Zeiten telefonisch erreichbar zu sein. Zweck der Rufbereitschaft ist sicherzustellen, dass qualifiziertes Personal zu vereinbarten Zeiten zur Beratung und Störungsbeseitigung zur Verfügung steht, bzw. das qualifizierte Personal die vereinbarten Leistungen vor Ort zu den vereinbarten Zeiten erbringt.</p> <p>Zur Annahme von Störungen und zur Beratung soll eine Erreichbarkeit der Rufbereitschaft in den üblichen Bürozeiten von Montag bis Freitag gewährleistet und Vertragsbestandteil sein.</p> <p>Zusätzlich richtet der AN dem AG für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen, sonstigen Meldungen und Anfragen ein Ticketsystem ein.</p> <p><u>Für Betriebsverhindernde Störungen wird folgende Reaktionszeit vorgegeben:</u></p> <table border="1" data-bbox="338 1205 1241 1480"> <thead> <tr> <th>Störungsklasse</th> <th>Maximal-Reaktionszeit in h</th> <th>Erledigungszeit in h</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Betriebsverhindernde Störung</td> <td>12</td> <td>Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb der Reaktionszeit</td> </tr> <tr> <td>Betriebsbehindernde Störungen</td> <td>24</td> <td>Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb der Reaktionszeit</td> </tr> </tbody> </table> <p>Reaktionszeit meint die Zeit, in der die Störungsmeldung den AN erreicht und dieser geeignete Gegenmaßnahmen einleitet. Das kann ggfs. auch Arbeiten in den Räumlichkeiten des AG bedeuten.</p> <p>Der Bieter kann im Rahmen dieser Ausschreibung eine kürzere Reaktionszeit für betriebsverhindernde und betriebsbehindernde Störungen anbieten. Werden geringere Reaktionszeiten angeboten, so werden diese Vertragsbestandteil.</p> <p>Die Weitergehende Spezifikationen ergeben sich aus dem EVB-IT-Servicevertrag und den dazugehörigen AGB.</p> <table border="1" data-bbox="325 1720 1418 1910"> <tr> <td style="text-align: center;">Kosten Servicepauschale pro Monat in € netto</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angebote Reaktionszeit für betriebsverhindernde Störungen in Std.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angebote Reaktionszeit für betriebsbehindernde Störungen in Std.</td> <td></td> </tr> </table>	Störungsklasse	Maximal-Reaktionszeit in h	Erledigungszeit in h	Betriebsverhindernde Störung	12	Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb der Reaktionszeit	Betriebsbehindernde Störungen	24	Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb der Reaktionszeit	Kosten Servicepauschale pro Monat in € netto		Angebote Reaktionszeit für betriebsverhindernde Störungen in Std.		Angebote Reaktionszeit für betriebsbehindernde Störungen in Std.	
Störungsklasse	Maximal-Reaktionszeit in h	Erledigungszeit in h														
Betriebsverhindernde Störung	12	Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb der Reaktionszeit														
Betriebsbehindernde Störungen	24	Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbehebung innerhalb der Reaktionszeit														
Kosten Servicepauschale pro Monat in € netto																
Angebote Reaktionszeit für betriebsverhindernde Störungen in Std.																
Angebote Reaktionszeit für betriebsbehindernde Störungen in Std.																
2	<p>Übernahme der bestehenden IT-Infrastruktur:</p> <p>Der Auftragnehmer soll sich zu Beginn der Vertragslaufzeit mit der bestehenden IT-Infrastruktur an allen 35 Standorten vertraut machen. Dazu können geeignete Monitoring-Tools nach Maßgabe des Dienstleisters eingesetzt werden. Dafür notwendige Software ist durch den Dienstleister zur Verfügung zu stellen und die Kosten sind im Angebot zu berücksichtigen. Es ist gewünscht, dass sich der Auftragnehmer bei Bedarf auch vor</p>															

	Ort in den Gebieten mit den Gegebenheiten vertraut macht. Bei der Zusammenstellung erforderlicher Informationen zur technischen Ausstattung unterstützt der Auftraggeber im Rahmen seiner fachlichen Möglichkeiten.	
	Kosten für die einmalige Übernahme in € netto	
3	<p>Einmalige Überprüfung Datensicherungskonzept, Hinweise zur Optimierung</p> <p>Der Auftragnehmer soll das bestehende Datensicherungskonzept des Auftraggebers unter Berücksichtigung der einschlägigen Empfehlungen des BSI zum IT-Grundschutz (Bereich Datensicherungskonzept) überprüfen und ggfs. Handlungsempfehlungen erarbeiten. Die Überprüfung und die Beschreibung von Handlungsempfehlungen sollen im Jahr 2027 einmalig erfolgen.</p> <p>Es soll ein Abgleich des bestehenden Systems mit den Empfehlungen des BSI zum IT-Grundschutz durchgeführt werden, um Empfehlungen für die Optimierung der bestehenden Datensicherung geben zu können. Es soll kein vollständig neues Konzept ausformuliert und erarbeitet werden!</p>	
	Kosten in € netto	
4	<p>Einmalige Erstellung eines Konzeptes zur Optimierung der IT-Infrastruktur (System- oder Plattformmigration)</p> <p>Der Auftragnehmer soll die bestehende IT-Infrastruktur des Auftraggebers hinsichtlich Effizienz, Performance und Sicherheit überprüfen und Handlungsempfehlungen für eine Optimierung erarbeiten. Dabei soll vor allem überprüft werden ob, und wenn ja welche, System- oder Plattformmigrationen notwendig und sinnvoll sind. Besonders die Vor- und Nachteile eines Wechsels von einer lokalen in eine cloudbasierte Infrastruktur bzw. eines hybriden Betriebs, speziell in der Geschäftsstelle in Potsdam, sind herauszustellen. Die Überprüfung und die Beschreibung von Handlungsempfehlungen sollen im Jahr 2027 einmalig erfolgen.</p>	
	Kosten für die Konzepterstellung in € netto	
5	Leistungen, die über die Service-Pauschale hinausgehen	
	Stundensatz in € netto	
	KM-Pauschale An- und Abreise in € netto/km	

Zusammenfassung Wertungssumme Zuschlagskriterium 1:

Die Wertungssumme setzt sich aus folgenden Positionen zusammen:

- Pos. 1: Servicepauschale
- Pos. 2: Übernahme bestehender IT-Infrastruktur
- Pos. 3: Überprüfung Datensicherungskonzept
- Pos. 4: Erstellung Konzept IT-Infrastruktur Optimierung
- Pos. 5: Leistungen, die über die Service-Pauschale hinausgehen
(Für die Wertung wird ein Arbeitstag á 8 h mit 100 km An- und Abfahrt angenommen)