

Teil B - Leistungsbeschreibung

zum Vergabeverfahren

„Unterstützungsleistungen Terminalserver-Umgebung BLB (12689)“

Land Brandenburg vertreten durch das
Ministerium der Justiz und für Digitalisierung, dieses vertreten durch den

Brandenburgischer IT-Dienstleister
Steinstraße 104 - 106
14480 Potsdam

<https://zit-bb.brandenburg.de>

Version 1.0 vom 26. Mai 2026

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Ausschreibungsgegenstand	4
3	Systembeschreibung	4
4	Leistungsgegenstand	5
4.1	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	5
5	Fachliche Anforderungen/ Voraussetzungen	7
6	Gesetzliche und verwaltungsrechtliche Grundlagen	8

Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit werden in diesem Dokument und in allen Anlagen ohne Diskriminierungsabsicht Begriffe wie „Mitarbeiter“, „Anwender“ o. ä. verwendet, diese gelten für alle Geschlechter gleichermaßen. Auf eine gleichzeitige Nutzung der Sprachformen „männlich“, „weiblich“, „divers“ wird verzichtet.

1 Einleitung

Der Brandenburgische IT-Dienstleister (nachfolgend ZIT-BB genannt) betreibt unterschiedliche Terminalserver-Infrastrukturen für die Bereitstellung von Desktops und Applikationen auf Basis von Windows Terminalservices und Citrix Virtual Apps and Desktops.

2 Ausschreibungsgegenstand

Gegenstand und Ziel dieser EU-weiten Ausschreibung ist die Beschaffung von Unterstützungsleistungen für die Terminalserver-Umgebung (400 Arbeitsplätze) des Brandenburgischen Landesbetriebes für Liegenschaften und Bauen (nachfolgend BLB genannt) welche durch den ZIT-BB betrieben wird. Ziel der Beauftragung ist der Abschluss eines EVB-IT Dienstvertrages.

Näheres zu den Rahmenbedingungen ist in Teil A Allgemeiner Teil geregelt.

3 Systembeschreibung

Der ZIT-BB setzt für das LifeCycle-Management Microsoft MDT (kostenfreie Version von SCCM) ein. Als Betriebssystem werden in der Terminalserver-Umgebung Windows Server 2022 mit Citrix MCS non persistent eingesetzt. Als Citrix-Produkt wird Citrix Virtual Apps and Desktops ab Version 2203CU7 verwendet.

Die VDI-Umgebung wird mit folgenden Teilkomponenten betrieben:

- MS MDT
- Citrix Delivery Controller und Citrix StoreFront
- Citrix Machine Creation Service
- virtuelle Arbeitsplätze mit Citrix-VDA-Client auf Basis Windows Server
- Zugriff auf diese Systeme mit Citrix HDX oder MS RDP
- VMware vSphere und vSAN
- Windows Server inkl. Windows Cluster und MS SQL

Die IT-Infrastrukturen und deren Lösungen werden als Schnittstellen in Zusammenarbeit mit mehreren Produktverantwortlichen des ZIT-BB genutzt:

- Citrix Lizenzservern sowie Citrix Netscaler
- Active Directory
- PKI-Infrastrukturen
- Datenbanken
- MS MECM
- Veeam Backup
- Netzwerk

Bei der Terminalserver-Umgebung handelt es sich um eine virtualisierte Citrix Umgebung auf Basis von VMware. Die Server werden per MCS ausgerollt und mit MDT erstellt, es handelt sich um Office-Anwendungen und die Anwendung Allplan 2026. Die Umgebung hat den Versionsstand 2203CU7. Kommt neue Software durch den BLB hinzu, ist diese in Abstimmung mit dem Auftraggeber durch den Auftragnehmer zu paketieren und auszurollen.

4 Leistungsgegenstand

Es sollen im Rahmen der hier ausgeschriebenen Tätigkeit Dienstleistungen mit folgenden Schwerpunkten erbracht werden. Dabei übernimmt der Auftragnehmer die an ihn übertragenen Aufgaben in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Vertretern des Auftraggebers. Die zu erbringende Leistung, welche die Terminalserver-Infrastruktur wie auch Anwenderunterstützung in diesem Bereich betrifft (siehe Kapitel 3 Systembeschreibung), umfasst folgende Tätigkeiten:

- allgemeine IT-Unterstützung der Anwender des BLB (Anwendungen in der Terminalserver-Umgebung) mit derzeit ca. 300 Nutzern und geringem Ticketaufkommen
- Unterstützung bei Incidents in der Citrix-Umgebung, in den Anwendungen sowie der Backup (VEEAM)-, Netzwerk- und Virtualisierungsumgebung des BLB
- Beginn der Lösungsfindung/ Fehlerbehebung nach Eingang des Incidents über das ZIT-BB Tool „Servity“
- Betrieb, Administration, Implementierung, Konfiguration der BLB Terminalserver-Umgebung (Microsoft MDT, Microsoft Windows Server / Cluster als Fileserver und MS SQL Datenbankserver, MS FSLogix, Citrix Virtual Apps & Desktops inkl. MCS) und der darunterliegenden Virtualisierungsumgebung (VMware ESX inkl. vCenter und vSAN)
- Umsetzung geplanter Wartungsarbeiten (Patch-Management Windows, Updates VMware); Wartungsfenster erfolgen in Absprache zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber (da es sich um eine virtuelle IT-Umgebung handelt, wird aktualisierte Software per automatisiertem Neustart in der Nacht bereitgestellt)
- Unterstützung bei Anpassungen/ Erweiterungen der Terminalserver-Umgebung (Installation von Anwendungen, neue Software/ Softwarepaketierung)
- sofern notwendig, Rücksicherung von Daten auf Grundlage vorhandener Backups (Veeam)
- Support bei Fehlfunktionen der Citrix-Umgebung ab der Virtualisierungsebene (Hypervisor und darüberliegende Komponenten), ausgenommen physische Hardware- und Infrastrukturelemente

Die Incidents werden über das ZIT-BB Tool „Servity“ gemeldet. Den Mitarbeitern des Auftragnehmers wird hierzu ein Zugang eingerichtet. Der administrative Zugriff erfolgt remote über eine Citrix-Einwahl auf einem vom Auftraggeber bereitgestellten Server. Das ZIT-BB Tool "Servity" informiert per E-Mail über den Eingang neuer Tickets. Dazu ist eine E-Mail-Adresse des ZIT-BB notwendig, welche zur Verfügung gestellt wird. Um die Information über neue Tickets zu erhalten, muss sich über Citrix eingewählt werden oder die E-Mails per OWA (Outlook Web Access) geprüft werden.

4.1 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Tritt eine Störung auf, öffnet der Nutzer oder IT-Mitarbeiter des BLB (nachfolgend Ersteller genannt) oder der Auftraggeber über das ZIT-BB Tool „Servity“ ein Ticket. Dabei definiert der Ersteller des Tickets im Rahmen der Ticketmeldung auch die Priorisierung. Diese kann bei Übernahme und Erstanalyse durch den Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber angepasst werden. Inhalt der jeweiligen Prioritätsstufe ist in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt. Bei Tickets mit hoher Auswirkung/ Betroffenheit nimmt der Auftraggeber zusätzlich Kontakt mit dem Auftragnehmer über Telefon/ Mail auf.

Die Zeiten der Leistungserbringung sind in Teil A Allgemeiner Teil, Kapitel 9.5 definiert.

Prioritätsstufen	Beschreibung
Priorität 1 – Kritisch hohe Beeinträchtigung des Systembetriebs (schwere Störung)	Die Störung führt zum Ausfall des gesamten Systems und tangierender IT-Systeme.
Gefahr: sehr hoch	Der Auftraggeber erwartet, dass sich der Auftragnehmer im Falle einer Prioritätsstufe der Klasse 1 unverzüglich der Problematik annimmt und innerhalb von 2 - 4 Stunden dem Auftraggeber ein Lösungsvorschlag unterbreitet und innerhalb von 8 Stunden die Wiederherstellung des Systems vornimmt .
Reaktionszeit Auftragnehmer: <ul style="list-style-type: none"> • innerhalb 2 - 4 Stunden Lösungsvorschlag • Wiederherstellungszeit variiert je nach Situation, innerhalb von 8 Stunden 	
Priorität 2 – Hoch mittlere Beeinträchtigung des Systembetriebs (mittlere Störung)	Die Störung beeinträchtigt das gesamte System oder wichtige geschäftsrelevante Funktionen.
Gefahr: hoch	Der Auftraggeber erwartet, dass sich der Auftragnehmer im Falle einer Prioritätsstufe der Klasse 2 unverzüglich der Problematik annimmt und innerhalb von 16 Stunden dem Auftraggeber einen Lösungsvorschlag unterbreitet und innerhalb von 24 Stunden die Wiederherstellung des Systems vornimmt .
Reaktionszeit Auftragnehmer: <ul style="list-style-type: none"> • innerhalb 16 Stunden Lösungsvorschlag • Wiederherstellungszeit variiert je nach Situation, innerhalb von 24 Stunden 	
Priorität 3 – Mittel sonstige Störungen des Systembetriebes (leichte Störung)	Ein Support-Fall, bei dem die Störung das System oder einzelne geschäftsrelevante Funktionen nur unwesentlich beeinträchtigt. Oder ein Support-Fall, bei dem es sich um eine allgemeine Frage zur Benutzung oder um eine Empfehlung für eine mögliche zukünftige Verbesserung des Systems handelt.
Reaktionszeit Auftragnehmer: <ul style="list-style-type: none"> • innerhalb 24 Stunden Lösungsvorschlag • Wiederherstellungszeit variiert je nach Situation, innerhalb von 48 Stunden 	Der Auftraggeber erwartet, dass sich der Auftragnehmer im Falle einer Prioritätsstufe der Klasse 3 unverzüglich der Problematik annimmt und innerhalb von 24 Stunden dem Auftraggeber einen Lösungsvorschlag unterbreitet und innerhalb von 48 Stunden die Wiederherstellung des Systems vornimmt .

Sollte der Auftragnehmer unverschuldet nicht an einer Lösungsfindung und/ oder Wiederherstellung arbeiten können, werden die Zeitfenster, in denen dies nicht möglich ist, bei der Bemessung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt. Ursachen für das Entstehen solcher Zeitfenster können sein:

- Zugriff auf das zu betreuende System durch den Auftragnehmer ist nicht möglich
- es sind Anpassungen an Systemen notwendig, die nicht durch den Auftragnehmer betreut werden
- Ursache ist jeweils vom Hersteller des Produktes zu vertreten und zu beheben

- es handelt sich um einen Security Vorfall (z.B. Data Breach, Ransomware-Eintrag, ...), bei welchem die Federführung dem CERT obliegt oder ggfs. forensische Analysen bzw. Ermittlungstätigkeiten Vorrang vor der Wiederherstellung/ Lösung haben können
- es handelt sich um einen Notfall bzw. das Eintreten einer Krisensituation, in der die einschlägigen Notfallpläne bzw. Krisenreaktions-Szenarien Vorrang haben

Eine Überschreitung der Wiederherstellung um je 100% bedeutet automatisch gemäß Ziffer 11 der EVB-IT Dienstleistungs-AGB eine Schlechtleistung. Damit ist der Auftraggeber berechtigt, von dem Auftragnehmer zu verlangen, „... die Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen...“

5 Fachliche Anforderungen/ Voraussetzungen

Jeder für den Einsatz beim Auftraggeber vorgesehene Mitarbeiter (Hauptansprechpartner sowie zwei Vertreter) des Auftragnehmers hat geeignete Nachweise über seine Qualifikation, zum Beispiel Zertifikate, sowie Referenzen, nicht älter als drei Jahre, (siehe auch Teil C Kriterienkatalog und E 3.1, E 3.2 und E3.3 Mitarbeiterprofil) in Bezug auf den in Kapitel 4 aufgeführten Leistungsgegenstand vorzuweisen:

Hauptansprechpartner (E3.1 Mitarbeiterprofil) und **Vertreter Nr. 1** (E3.2 Mitarbeiterprofil):

- mindestens zehn Jahre Berufserfahrung im vom Auftraggeber gewünschten Aufgabenumfeld
- gute Kenntnisse im Bereich Microsoft PowerShell und ceterion Packaging Framework
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse im Applikationsmanagement mit Microsoft MECM oder vergleichbar
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- Know-how und umfangreiche praktische Erfahrungen mit den Betriebssystemen Microsoft Windows Server 2016 sowie Folgeversionen
 - mindestens zwei Referenzen entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- Know-how und praktische Erfahrungen im Bereich FSLogix
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- umfangreiche praktische Erfahrungen im Bereich Citrix VDA-Client für Windows und Citrix Workspace App
 - mindestens zwei Referenzen entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- Know-how und praktische Erfahrungen im Bereich Citrix WEM
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse im Patchmanagement (Microsoft)
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse mit VMware vSphere
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse in Active Directory
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- praktische Erfahrungen im Bereich technische Integration (Installation und Konfiguration) der Software Allplan auf Citrix-Multiuser-Umgebungen
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift sowie gute Kenntnisse der englischen Sprache

Die entsprechend aktuell gültigen Nachweise sind mit dem Angebot einzureichen. Bieter, die diese Anforderungen nicht erfüllen, werden vom weiteren Vergabeverfahren ausgeschlossen.

Vertreter Nr. 2 (E3.3 Mitarbeiterprofil):

- mindestens sieben Jahre Berufserfahrung im vom Auftraggeber gewünschten Aufgabenumfeld
- gute Kenntnisse im Bereich Microsoft PowerShell und ceterion Packaging Framework
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse im Applikationsmanagement mit Microsoft MECM oder vergleichbar
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- Know-how und umfangreiche praktische Erfahrungen mit den Betriebssystemen Microsoft Windows Server 2016 sowie Folgeversionen
 - mindestens zwei Referenzen entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- Know-how und praktische Erfahrungen im Bereich FSLogix
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- umfangreiche praktische Erfahrungen im Bereich Citrix VDA-Client für Windows und Citrix Workspace App
 - mindestens zwei Referenzen entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- Know-how und praktische Erfahrungen im Bereich Citrix WEM
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse im Patchmanagement (Microsoft)
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- gute Kenntnisse in Active Directory
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- praktische Erfahrungen im Bereich technische Integration (Installation und Konfiguration) der Software Allplan auf Citrix-Multiuser-Umgebungen
 - mindestens eine Referenz entsprechend des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes
- sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift sowie gute Kenntnisse der englischen Sprache

Die entsprechend aktuell gültigen Nachweise sind mit dem Angebot einzureichen. Bieter, die diese Anforderungen nicht erfüllen, werden vom weiteren Vergabeverfahren ausgeschlossen.

6 Gesetzliche und verwaltungsrechtliche Grundlagen

Insbesondere folgende gesetzliche und verwaltungsrechtliche Grundlagen sind bei der Erbringung der Leistungen in der jeweils geltenden Fassung vom Auftragnehmer zu berücksichtigen:

- EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)
- Brandenburgisches Datenschutzgesetz (BbgDSG)
- Brandenburgisches E-Government-Gesetz (BbgEGovG)
- IT-Grundschutz
- IT-Sicherheitsrichtlinien der Landesverwaltung
- IT-Standards der Landesverwaltung SAGA
- IT Service Management-Prozesse auf der Basis der IT Infrastructure Library (ITIL)
- Gesetz über die elektronische Verwaltung im Land Brandenburg (Brandenburgisches E-Government-Gesetz - BbgEGovG)