Anlage 02
Leistungsbeschreibung

Beschaffung von Netzwerk- und IT-Komponenten für
die Knappschaft Kliniken

Verfahrensnummer 080/26

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung und Zielsetzung 5
1.1 Auftraggeber 5
1.2 Ziel der Ausschreibung 5
1.3 Gegenstand der Ausschreibung 5
1.4 Bezugsberechtigte 6
1.5 Struktur der Ausschreibung 6
2 Leistungsumfang und Losaufteilung 6
2.1 Allgemeines 6
2.2 Los 1 – Cisco Netzwerk-, Datacenter- und Securitylösungen 7
2.2.1 Leistungsgegenstand 7
2.2.2 Nachfolgeprodukte 9
2.3 Los 2 – Trend Micro Sicherheitslösungen 9
2.3.1 Leistungsgegenstand 9
2.3.2 Nachfolgeprodukte 10
3 Allgemeine Anforderungen 10
3.1 Allgemeines 10
3.2 Herstellerautorisierung und Partnerstatus 11
3.3 Fachliche Qualifikation 11
3.4 Kaufmännische Produktinformationen 11
3.5 Lifecycle-Management 11
3.6 Produktsubstitution 12
3.7 Qualitätssicherung 12
3.8 Dokumentation 12
3.9 Innovationsmanagement 13
3.10 Nachhaltigkeit 13

3.11 Informationssicherheit 13
3.12 Zusammenarbeit 13
4 Liefer- und Bereitstellungsleistungen 14
4.1 Allgemeine Anforderungen 14
4.2 Standardlieferungen 14
4.3 Terminlieferungen 15
4.4 Sonderlieferungen 15
4.5 Kaufmännische Zuordnung 16
4.6 Verpackung und Kennzeichnung 16
4.7 Asset- und Inventardaten 16
4.8 Prüfung der Leistung 17
4.9 Nachhaltigkeit 17
5 Abgrenzung ergänzender Leistungen 17
5.1 Umfang je Los 17
6 Serviceleistungen für Los 1 – Cisco 18
6.1 Allgemeines 18
6.2 Leistungsumfang 18
6.3 Incident Management 18
6.4 Service Desk 19
6.5 Service Level 19
6.5.1 E24 – 24/7/NCD einschließlich Ersatzteillieferung 20
6.5.2 E4 – 24/7/4 einschließlich Ersatzteillieferung 20
6.6 Ersatzteilversorgung 20
6.7 Herstellereskalation 21
6.8 Wartung und Updates 21
6.9 Reporting 21

6.10 Dokumentation 22
7 Herstellerleistungen 22
7.1 Allgemeines 22
7.2 Hersteller-Support 22
7.3 Softwarepflege 23
7.4 Herstellerinformationen 24
7.5 End-of-Life-Management 24
7.6 Herstellereskalationen 25
7.7 Produktsubstitution 25
7.8 Hersteller-Roadmaps 25
7.9 Dokumentation 26
8 Schlussbestimmungen 26

1 Einleitung und Zielsetzung

1.1 Auftraggeber

Die Knappschaft Kliniken Solution GmbH (nachfolgend „Auftraggeber“) erbringt als zentraler IT-Dienstleister für die Unternehmen des Knappschaft-Kliniken-Verbundes umfassende Leistungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie. Hierzu gehören insbesondere die Planung, Beschaffung, Bereitstellung, der Betrieb, die Weiterentwicklung sowie die Sicherstellung eines wirtschaftlichen und sicheren IT-Betriebs für die bezugsberechtigten Einrichtungen.

Der Auftraggeber führt dieses Vergabeverfahren als zentrale Beschaffungsstelle durch. Die im Rahmenvertrag benannten Bezugsberechtigten sind berechtigt, auf Grundlage der vertraglichen Regelungen Einzelabrufe vorzunehmen. Die Einzelheiten ergeben sich aus dem Rahmenvertrag.

1.2 Ziel der Ausschreibung

Ziel dieser Ausschreibung ist der Abschluss eines Rahmenvertrages über die Lieferung von Netzwerk-, Sicherheits- und Endgerätesystemen einschließlich der zugehörigen Software, Subscriptions, Herstellerleistungen sowie ergänzender Dienstleistungen.

Die ausgeschriebenen Leistungen sollen den Bezugsberechtigten eine wirtschaftliche, standardisierte und bedarfsgerechte Beschaffung aktueller Technologien ermöglichen und gleichzeitig einen einheitlichen technischen sowie organisatorischen Standard innerhalb des Verbundes sicherstellen.

Die ergänzenden Leistungen beschränken sich je Los auf die nachfolgend beschriebene Service-, Wartungs- und Managementabwicklung bzw. die kaufmännische Beschaffung und Bereitstellung.

Der Rahmenvertrag ist auf eine langfristige Zusammenarbeit ausgerichtet und soll den Bezugsberechtigten die Möglichkeit eröffnen, während der Vertragslaufzeit neue Produkte, Nachfolgeprodukte sowie aktuelle Herstellertechnologien innerhalb des vergaberechtlich zulässigen Leistungsumfangs wirtschaftlich zu beschaffen.

1.3 Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die bedarfsorientierte Bereitstellung von IT-Komponenten und zugehörigen Dienstleistungen in den nachfolgend beschriebenen Losen.

Der Leistungsumfang bestimmt sich abschließend nach den nachfolgenden Losbeschreibungen und dem Rahmenvertrag.

Ein Anspruch des Auftragnehmers auf eine bestimmte Abnahmemenge besteht nicht. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich jeweils aus dem Einzelabruf.

1.4 Bezugsberechtigte

Bezugsberechtigt sind ausschließlich die im Rahmenvertrag benannten Gesellschaften und Einrichtungen des Knappschaft-Kliniken-Verbundes.

1.5 Struktur der Ausschreibung

Die Ausschreibung ist in zwei Fachlose gegliedert.

Los 1	Cisco Netzwerk-, Datacenter-, Collaboration- und Securitylösungen mit Service-, Wartungs- und Managementabwicklung.
Los 2	Trend Micro Sicherheitslösungen, Lizenzen, Hersteller-Maintenance, Subscriptions und Credits.

Die Vergabe erfolgt losweise. Angebote können für ein oder mehrere Lose abgegeben werden.

2 Leistungsumfang und Losaufteilung

2.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt den Bezugsberechtigten die in den nachfolgenden Losen beschriebenen Produkte, Herstellerleistungen und Dienstleistungen während der Vertragslaufzeit bedarfsgerecht zur Verfügung.

Der Leistungsumfang umfasst neben der Lieferung von Hard- und Software auch sämtliche für den bestimmungsgemäßen Betrieb erforderlichen Lizenzen, Subscriptions, Firmware, Herstellerleistungen sowie die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Dienst- und Serviceleistungen.

Sofern Hersteller während der Vertragslaufzeit Produktfamilien weiterentwickeln, Produkte ersetzen oder neue, technisch gleich- oder höherwertige Nachfolgeprodukte einführen, gelten diese als vom Leistungsumfang umfasst, sofern sie derselben

Produktfamilie oder Technologiegruppe zuzuordnen sind und keine wesentliche Änderung des Leistungsgegenstandes im vergaberechtlichen Sinne darstellen.

Der Auftragnehmer stellt auf Anfrage kaufmännische Produkt- und Preisinformationen zu den im jeweiligen Los erfassten Leistungen bereit.

2.2 Los 1 – Cisco Netzwerk-, Datacenter- und Securitylösungen

2.2.1 Leistungsgegenstand

Los 1 umfasst die Beschaffung von Cisco-Hard- und Software, Lizenzen, Subscriptions und Herstellerleistungen sowie die Organisation und Abwicklung des Cisco-Service, der Wartung und des zugehörigen Service-, Bestands- und Vertragsmanagements durch den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer stellt die Erfüllung der vereinbarten Servicelevel über Cisco sicher. Technische Beratung, Planung, Installation, Konfiguration, Migration, Schulung und Betrieb durch den Auftragnehmer sind ausgeschlossen. Technische Beratung und technische Produktauswahl erfolgen unmittelbar zwischen Auftraggeber und Cisco.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere folgende Technologiegruppen:

Technologiegruppe	Leistungsumfang
Datacenter	• Datacenter Switching • Datacenter Fabric • SAN-Komponenten • Datacenter Management • Datacenter Automation • Datacenter Analytics • Virtual Networking • Datacenter-Subscriptions
Enterprise Networking	• Campus Switching • Core Switching • Distribution Switching • Access Switching • Industrial Ethernet • WAN • Router • SD-WAN • Network Management • Network Automation • Netzwerkmodule • Transceiver • Kabel • Zubehör
Wireless	• Wireless Controller • Access Points

	• Außenantennen • Indoor-Antennen • Wireless Management • Wireless Subscriptions
Meraki	• Switching • Security Appliances • Wireless • Kameras • Sensoren • IoT • Mobile Device Management • Cloud-Lizenzen • Meraki Dashboard
Collaboration	• IP-Telefonie • Videokonferenzsysteme • Konferenztechnik • Collaboration-Plattformen • Headsets • Raumlösungen • Collaboration-Subscriptions
Security	• Firewalls • Secure Firewall • VPN • Multi-Faktor-Authentifizierung • Network Access Control • Endpoint Security • XDR • Secure Access • E-Mail-Sicherheit • Web Security • DNS Security • Zero Trust • SASE • Security Analytics • Security Management • Security Subscriptions
Observability	• Netzwerkmonitoring • Application Monitoring • ThousandEyes • Observability-Plattformen • Performance Analytics
Herstellerleistungen	• SmartNet • Solution Support • CX Services • Success Tracks

2.2.2 Nachfolgeprodukte

Der Leistungsumfang umfasst auch während der Vertragslaufzeit eingeführte Nachfolgeprodukte der vorgenannten Technologiegruppen, soweit diese funktional den beschriebenen Produktfamilien zugeordnet werden können.

2.3 Los 2 – Trend Micro Sicherheitslösungen

2.3.1 Leistungsgegenstand

Los 2 umfasst die bedarfsbezogene kaufmännische Beschaffung, Verlängerung und Bereitstellung von Trend-Micro-Hardware, Lizenzen, Hersteller-Maintenance, Subscriptions und TrendAI Flex (Credits) gemäß Leistungsbeschreibung und Preisblatt. Der Auftragnehmer veranlasst die Bereitstellung im bestehenden, im Abruf bezeichneten Herstellerkonto und bestätigt Position, Menge, Laufzeit und Zuordnung. Produktauswahl, Konfiguration, Administration, Lizenzverwaltung, Bestands- und Verbrauchskontrolle sowie technische Supportfälle und Eskalationen erfolgen unmittelbar zwischen dem Bezugsberechtigten und Trend Micro über die bestehenden Herstellerportale und Ansprechpartner.

Die folgende Übersicht enthält Produkt- und Technologiekategorien. Die konkreten Wertungspositionen und Kalkulationsmengen ergeben sich aus Anlage 03. Hersteller-Supportpakete, insbesondere Service One Complete, werden als Herstellerberechtigung beschafft und durch Trend Micro erbracht.

Technologiegruppe	Leistungsumfang
Endpoint Security	• Endpoint Protection • Endpoint Detection and Response (EDR) • Extended Detection and Response (XDR) • Endpoint Sensoren • Endpoint Management
Server- und Workload Security	• Physical Server Security • Virtual Server Security • Cloud Workload Protection • Container Security • Kubernetes Security
E-Mail- und Collaboration-Security	• Mail Security • Collaboration Security • Exchange Protection • Microsoft 365 Security • Cloud App Security

Web- und Netzwerk-Security	• Secure Web Gateway • URL Filtering • Gateway Protection • Network Security • DNS Security
Cloud Security	• Cloud One • Cloud Workload Security • Cloud Compliance • Cloud Detection • SaaS Security
Security Operations	• TrendAI Vision One • XDR • Threat Intelligence • Security Analytics • Risk Assessment • Attack Surface Management
KI- und Verbrauchsmodelle	• TrendAI Flex (Credits) • Verbrauchsabhängige Lizenzmodelle • Flexible Subscriptionmodelle • Herstellerguthaben
Herstellerleistungen	• Hersteller-Support • Premium Support

2.3.2 Nachfolgeprodukte

Nachfolgeprodukte sind nur innerhalb derselben ausgeschriebenen Produkt- oder Technologiekategorie und nach Maßgabe des Rahmenvertrages abrufbar.

3 Allgemeine Anforderungen

3.1 Allgemeines

Die Anforderungen dieses Kapitels gelten im Rahmen der jeweiligen Losbeschreibung. Technische Service- und Managementregelungen beziehen sich ausschließlich auf Los 1 und nur auf die Abwicklung des vereinbarten Cisco-Herstellerservice. Für Los 2 gelten die kaufmännischen Liefer-, Bereitstellungs- und Abwicklungspflichten.

Der Auftragnehmer hat sämtliche Leistungen nach dem allgemein anerkannten Stand der Technik sowie unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen, regulatorischen und herstellerspezifischen Anforderungen zu erbringen.

Die angebotenen Produkte und Dienstleistungen müssen für den professionellen Einsatz in komplexen Unternehmens- und Krankenhausumgebungen geeignet sein und den vom jeweiligen Hersteller freigegebenen Einsatzszenarien entsprechen.

3.2 Herstellerautorisierung und Partnerstatus

Der Auftragnehmer muss während der gesamten Vertragslaufzeit über die zur Leistungserbringung erforderlichen Herstellerautorisierungen, Partnerprogramme sowie Vertriebs- und Serviceberechtigungen verfügen.

Soweit für einzelne Produkte oder Leistungen besondere Herstellerzertifizierungen erforderlich sind, hat der Auftragnehmer diese während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten.

Der Auftraggeber ist berechtigt, entsprechende Nachweise jederzeit anzufordern.

Entfallen erforderliche Herstellerautorisierungen oder Partnerstatus während der Vertragslaufzeit, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber unverzüglich schriftlich zu informieren.

3.3 Fachliche Qualifikation

Für Los 1 setzt der Auftragnehmer für Service-, Wartungs- und Managementaufgaben fachlich geeignetes Personal ein. Für Los 2 genügt für Bestellung, Bereitstellung und Abrechnung qualifiziertes Personal.

Die eingesetzten Mitarbeiter müssen über die für die jeweilige Leistung erforderlichen Kenntnisse und praktische Erfahrungen verfügen.

Qualifikationsnachweise beziehen sich auf die für das jeweilige Los beschriebenen Aufgaben.

Der Auftraggeber kann den Austausch von Mitarbeitern verlangen, sofern berechtigte Zweifel an deren fachlicher Eignung oder der ordnungsgemäßen Leistungserbringung bestehen.

3.4 Kaufmännische Produktinformationen

Der Auftragnehmer stellt Produktbezeichnungen, Bestellinformationen, Preise, Lizenzlaufzeiten und Herstellerunterlagen zu den angefragten Leistungen bereit.

3.5 Lifecycle-Management

Für Los 1 informiert der Auftragnehmer im Rahmen des vereinbarten Managements über Abkündigungen, Ablauf von Service und Wartung sowie verfügbare Herstellerinformationen.

Hierzu gehören:

- End-of-Life-Informationen,
- End-of-Sale-Mitteilungen,
- End-of-Support-Mitteilungen,

Entsprechende Informationen sind dem Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden zur Verfügung zu stellen.

3.6 Produktsubstitution

Bei Herstellerablösungen stellt der Auftragnehmer die für die Bestellung des vom Bezugsberechtigten ausgewählten Nachfolgeprodukts erforderlichen kaufmännischen Angaben bereit.

Nachfolgeprodukte müssen

- technisch mindestens gleichwertig,
- kompatibel zur bestehenden Infrastruktur,
- wirtschaftlich vertretbar

sein.

Die Aufnahme erfolgt ausschließlich nach Zustimmung des Auftraggebers entsprechend den Regelungen des Rahmenvertrages.

3.7 Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer hat geeignete Maßnahmen zur Qualitätssicherung einzusetzen.

Hierzu gehören

- interne Qualitätskontrollen,
- technische Plausibilitätsprüfungen,
- Herstellerfreigaben,
- Vier-Augen-Prinzip bei Angeboten,
- Dokumentationsprüfung,
- Prüfung der Lizenzkonformität.

3.8 Dokumentation

Der Auftragnehmer stellt die für das jeweilige Los einschlägigen Liefer-, Lizenz- und Herstellernachweise elektronisch zur Verfügung.

Hierzu gehören insbesondere

- Produktinformationen,

- technische Dokumentationen,
- Lizenznachweise,
- Herstellerbescheinigungen,
- Wartungsinformationen,
- Serviceberichte.

3.9 Innovationsmanagement

Für Los 1 leitet der Auftragnehmer einschlägige Herstellerinformationen im Rahmen des vereinbarten Managements weiter.

Die Bereitstellung erfolgt elektronisch.

3.10 Nachhaltigkeit

Bei der Leistungserbringung sind ökologische und nachhaltige Gesichtspunkte angemessen zu berücksichtigen.

Hierzu gehören insbesondere die ressourcenschonenden Verpackungen, die Vermeidung unnötiger Transportwege, energieeffiziente Produkte, die Rücknahme von Verpackungsmaterial, fachgerechte Entsorgung sowie Recyclingprogramme der Hersteller.

3.11 Informationssicherheit

Der Auftragnehmer berücksichtigt bei sämtlichen Leistungen die Anforderungen der Informationssicherheit.

Dies umfasst insbesondere

- aktuelle Hersteller-Sicherheitsempfehlungen,
- Sicherheitswarnungen,

3.12 Zusammenarbeit

Der Auftragnehmer arbeitet während der gesamten Vertragslaufzeit vertrauensvoll mit dem Auftraggeber zusammen.

Der Auftragnehmer benennt je angebotenem Los eine Ansprechperson und eine Vertretung für die geschuldete Abwicklung.

Der Auftraggeber ist über alle Umstände zu informieren, die die ordnungsgemäße Leistungserbringung gefährden oder verzögern können.

4 Liefer- und Bereitstellungsleistungen

4.1 Allgemeine Anforderungen

4.1 Allgemeine Anforderungen

Der Auftragnehmer liefert die auf Grundlage der Einzelabrufe bestellten Produkte einschließlich aller für den bestimmungsgemäßen Betrieb erforderlichen Bestandteile.

Zum Lieferumfang gehören insbesondere, soweit für das jeweilige Produkt erforderlich,

- Hardware,
- Standardsoftware,
- Firmware,
- Betriebssysteme,
- Herstellerlizenzen,
- Subscriptions,
- Aktivierungsschlüssel,
- Registrierungsinformationen,
- Installationsmedien, soweit vom Hersteller vorgesehen,
- Dokumentationen,
- Herstellerbescheinigungen,
- Garantie- und Serviceinformationen.

Die Lieferung erfolgt vollständig, funktionsfähig und entsprechend den Herstellerempfehlungen.

4.2 Standardlieferungen

Die Standardlieferung erfolgt an den im jeweiligen Einzelabruf benannten Lieferort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland.

Die Lieferung umfasst insbesondere

- Transport,
- Verpackung,
- Transportversicherung,

- Anlieferung bis zum vereinbarten Empfangspunkt,
- Übergabe einschließlich Lieferschein.

Der Auftragnehmer stimmt den Liefertermin bei größeren Lieferungen rechtzeitig mit dem jeweiligen Bezugsberechtigten ab.

4.3 Terminlieferungen

Soweit im Einzelabruf vereinbart, erfolgt die Lieferung zu einem verbindlich abgestimmten Liefertermin.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Personal, Transportmittel und gegebenenfalls erforderliche Hilfsmittel zum vereinbarten Termin bereitstehen.

Terminlieferungen können insbesondere für

- Hardwareaustausch,
- Rolloutmaßnahmen,
- Rechenzentrumsumzüge,
- Wartungsfenster,
- geplante Migrationen

vereinbart werden.

4.4 Sonderlieferungen

Sonderlieferungen können für die im Einzelabruf vereinbarte Lieferlogistik genutzt werden.

Hierzu gehören insbesondere

- Teillieferungen,
- Projektlieferungen,
- Sammellieferungen,
- Lagerhaltung,
- Just-in-Time-Lieferungen,
- Rolloutlieferungen,
- Direktlieferungen an Außenstandorte.

Die konkreten Anforderungen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelabruf.

4.5 Kaufmännische Zuordnung

Der Auftragnehmer veranlasst die Zuordnung bestellter Lizenzen und Credits zum im Einzelabruf bezeichneten Herstellerkonto, soweit die Leistung eine Kontozuordnung erfordert.

- Inventarisierung,
- Seriennummerndokumentation,
- Hostnamen,
- Netzwerkkonfiguration,
- individuelle Kundenparameter.

Die Konfiguration erfolgt ausschließlich entsprechend den Vorgaben des Auftraggebers.

4.6 Verpackung und Kennzeichnung

Die gelieferten Produkte sind transportsicher zu verpacken.

Jede Lieferung ist eindeutig zu kennzeichnen.

Der Lieferschein enthält mindestens

- Bestellnummer,
- Einzelabruf,
- Lieferanschrift,
- Artikelbezeichnung,
- Hersteller,
- Mengen,
- Seriennummern (soweit vorhanden).

Auf Wunsch des Auftraggebers sind Seriennummern zusätzlich in elektronischer Form bereitzustellen.

4.7 Asset- und Inventardaten

Soweit Hardware geliefert wird, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die zur Inventarisierung erforderlichen Informationen in elektronischer Form zur Verfügung.

Hierzu gehören insbesondere

- Hersteller,

- Artikelnummer,
- Modell,
- Seriennummer,
- MAC-Adresse (soweit vorhanden),
- Host-ID (soweit vorhanden),
- Lizenzinformationen,
- Garantieinformationen.

Die Bereitstellung erfolgt in einem zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmten Format (z. B. CSV oder XLSX).

4.8 Prüfung der Leistung

Der Auftraggeber prüft die Lieferung auf Vollständigkeit sowie offensichtliche Transport- oder Verpackungsschäden.

Die Prüfung stellt keine technische oder rechtliche Abnahme dar.

Etwaige weitergehende Prüfungen richten sich nach dem jeweiligen Einzelabruf sowie den Regelungen des Rahmenvertrages.

4.9 Nachhaltigkeit

Der Auftragnehmer verwendet möglichst wiederverwertbare Verpackungsmaterialien.

Transportverpackungen sind auf Wunsch des Auftraggebers zurückzunehmen.

Soweit Hersteller Rücknahme- oder Recyclingprogramme anbieten, unterstützt der Auftragnehmer deren Nutzung.

5 Abgrenzung ergänzender Leistungen

5.1 Umfang je Los

Los 1 umfasst die Beschaffung von Cisco-Hard- und Software, Lizenzen, Subscriptions und Herstellerleistungen sowie die Organisation und Abwicklung des Cisco-Service, der Wartung und des zugehörigen Service-, Bestands- und Vertragsmanagements durch den Auftragnehmer. Der Auftragnehmer stellt die Erfüllung der vereinbarten Servicelevel über Cisco sicher. Technische Beratung, Planung, Installation, Konfiguration, Migration, Schulung und Betrieb durch den Auftragnehmer sind

ausgeschlossen. Technische Beratung und technische Produktauswahl erfolgen unmittelbar zwischen Auftraggeber und Cisco.

Beratung, Architektur, Installation, Konfiguration, Migration, Betrieb, technischer Support, Incident- und SLA-Management, technische Herstellerkoordination, Asset-, Lizenz- und Lifecycle-Management, eigene Serviceportale, Hotlines, Reporting und Servicemeetings des Auftragnehmers sind für Los 2 ausgeschlossen. Dies lässt die kaufmännische Abwicklung, Lieferpflichten und Mängelrechte für bestellte Produkte und Herstellerberechtigungen unberührt.

6 Serviceleistungen für Los 1 – Cisco

6.1 Allgemeines

Die nachfolgenden Servicebestimmungen gelten ausschließlich für Los 1. Der Auftragnehmer organisiert und verwaltet die vereinbarten Cisco-Herstellerleistungen und stellt ihre vertraglich vereinbarte Bereitstellung sicher.

Die Serviceleistungen dienen der Sicherstellung der vereinbarten Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen Systeme und umfassen insbesondere Maßnahmen zur Störungsbeseitigung, Fehleranalyse, Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft sowie die Koordination erforderlicher Herstellerleistungen.

Der Einzelabruf bezeichnet den Cisco-Servicelevel und die erfassten Komponenten einschließlich der nach Kapitel 4.5 des Rahmenvertrags aufgenommenen Bestandskomponenten. Verlängerung und Kostenübersicht richten sich nach dem Rahmenvertrag.

6.2 Leistungsumfang

Die technische Erbringung der im Einzelabruf vereinbarten Serviceleistungen erfolgt durch Cisco oder von Cisco eingesetzte Stellen.

Der Auftragnehmer übernimmt Annahme, Weiterleitung, Statusverfolgung, Eskalation, Ersatzteillogistik und Dokumentation der Fälle.

6.3 Incident Management

Der Auftragnehmer betreibt ein strukturiertes Incident-Management.

Hierzu gehören mindestens

- Annahme von Störungen,
- Priorisierung,
- Klassifizierung,

- Bearbeitung,
- Eskalation,
- Statusüberwachung,
- Abschlussdokumentation.

Jeder Incident erhält eine eindeutige Ticketnummer.

Der gesamte Bearbeitungsverlauf muss nachvollziehbar dokumentiert werden.

6.4 Service Desk

Der Auftragnehmer betreibt einen deutschsprachigen Service Desk.

Der Service Desk dient als zentrale Anlaufstelle für

- Störungsmeldungen,
- Serviceanfragen,
- Herstellereskalationen,
- Rückfragen,
- Statusabfragen.

Die Kommunikation erfolgt mindestens per

- Telefon,
- E-Mail,
- webbasiertem Ticketsystem.

6.5 Service Level

Der Auftraggeber kann je nach Kritikalität des Einsatzortes unterschiedliche Servicelevel beauftragen.

Die Auswahl erfolgt im jeweiligen Einzelabruf.

Es stehen folgende Servicelevel zur Verfügung:

- E24 – 24/7/NCD einschließlich Ersatzteillieferung
- E4 – 24/7/4 einschließlich Ersatzteillieferung

6.5.1 E24 – 24/7/NCD einschließlich Ersatzteillieferung

Der Auftragnehmer gewährleistet

Leistung	Anforderung
Servicezeit	24 × 7
Ticketannahme	24 × 7
Reaktionszeit	max. 4 Stunden
Wiederherstellung	spätestens am nächsten Werktag
Remote Support	ja
Vor-Ort-Service	sofern erforderlich
Ersatzteilversorgung	spätestens nächster Werktag
Eskalationsmanagement	ja

6.5.2 E4 – 24/7/4 einschließlich Ersatzteillieferung

Der Auftragnehmer gewährleistet

Leistung	Anforderung
Servicezeit	24 × 7
Ticketannahme	24 × 7
Reaktionszeit	max. 30 Minuten
Wiederherstellung	innerhalb von 4 Stunden
Remote Support	ja
Vor-Ort-Service	sofern erforderlich
Ersatzteilversorgung	innerhalb von 4 Stunden
Eskalationsmanagement	ja

6.6 Ersatzteilversorgung

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass für sämtliche unter Service stehenden Hardwarekomponenten geeignete Ersatzteile verfügbar sind.

Die Ersatzteile müssen neu oder neuwertig, funktionsgleich, herstellerfreigegeben sein.

Der Austausch erfolgt entsprechend dem vereinbarten Servicelevel.

6.7 Herstellereskalation

Der Auftragnehmer leitet technische Cisco-Störungsfälle an Cisco weiter und koordiniert die erforderliche Eskalation.

Der Auftragnehmer verfolgt Herstellereskalationen bis zu deren Abschluss.

Der Auftraggeber ist regelmäßig über den Bearbeitungsstand zu informieren.

6.8 Wartung und Updates

Soweit Herstellerleistungen vereinbart wurden, unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber bei

- Firmwareupdates,
- Softwareupdates,
- Security-Patches,
- Bugfixes,
- Hotfixes,
- empfohlenen Releases.

Der Auftragnehmer leitet für den vereinbarten Cisco-Service relevante Hinweise zu sicherheitskritischen Updates weiter.

6.9 Reporting

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber regelmäßig Serviceinformationen zur Verfügung.

Hierzu gehören insbesondere

- Anzahl der Tickets,
- SLA-Einhaltung,
- Reaktionszeiten,
- Wiederherstellungszeiten,
- Herstellereskalationen,
- offene Incidents,
- Trends,
- Handlungsempfehlungen.

Die Einzelheiten zum Berichtswesen ergeben sich aus dem Rahmenvertrag.

6.10 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert sämtliche Serviceleistungen nachvollziehbar.

Mindestens zu dokumentieren sind

- Ticketnummer,
- Zeitpunkt der Meldung,
- Klassifizierung,
- Ursache,
- durchgeführte Maßnahmen,
- eingesetzte Ersatzteile,
- Herstellereskalationen,
- Zeitpunkt der Wiederherstellung,
- Abschluss der Bearbeitung.

7 Herstellerleistungen

7.1 Allgemeines

Für Los 1 gelten die nachfolgenden Anforderungen an die Abwicklung der Cisco-Herstellerleistungen. Für Los 2 gelten ausschließlich die kaufmännischen Pflichten aus Ziffer 2.3 und Kapitel 6 des Rahmenvertrages.

Die technische Leistung erbringt Cisco im vereinbarten Herstellerservice. Der Auftragnehmer übernimmt die organisatorische Koordination.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sämtliche für die vertragsgegenständlichen Produkte erforderlichen Herstellerleistungen entsprechend den jeweiligen Herstellerprogrammen bezogen und verwaltet werden.

7.2 Hersteller-Support

Soweit für die jeweiligen Produkte Hersteller-Supportleistungen verfügbar sind, gewährleistet der Auftragnehmer deren Bereitstellung während der vereinbarten Vertragslaufzeit.

Hierzu gehören insbesondere

- technischer Herstellersupport,
- Software-Support,
- Hardware-Support,
- Herstellereskalationen,
- Fehleranalysen,
- Bugfixes,
- Knowledge Base Support,
- technische Herstellerinformationen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Kommunikation mit dem jeweiligen Hersteller bis zum Abschluss des Supportfalls.

7.3 Softwarepflege

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sämtliche während der Laufzeit bereitgestellten Softwarepflegeleistungen entsprechend den jeweiligen Herstellerprogrammen verfügbar sind.

Hierzu gehören insbesondere

- Major Releases,
- Minor Releases,
- Maintenance Releases,
- Service Packs,
- Hotfixes,
- Security Updates,
- Firmwarestände,
- Treiber.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über empfohlene Aktualisierungen sowie sicherheitsrelevante Änderungen.

7.4 Herstellerinformationen

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber regelmäßig über für den Betrieb relevante Herstellerinformationen.

Hierzu gehören insbesondere

- Product Change Notifications (PCN),
- Product Bulletins,
- Security Advisories,
- Release Notes,
- Compatibility Guides,
- technische Änderungen,
- Produktankündigungen.

Die Informationen sind dem Auftraggeber in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen.

7.5 End-of-Life-Management

Der Auftragnehmer stellt für Los 1 die einschlägigen Herstellerinformationen zum Ende von Verkauf, Service und Wartung bereit.

Hierzu gehören insbesondere Informationen über

- End of Sale (EOS),
- End of Support,
- End of Maintenance,
- End of Vulnerability Support,
- End of Life (EOL).

Diese Informationen sind dem Auftraggeber unverzüglich nach Bekanntwerden mitzuteilen.

Die fachliche Entscheidung über Nachfolgeprodukte und Migrationswege trifft der Bezugsberechtigte in Abstimmung mit Cisco.

7.6 Herstellereskalationen

Kann eine technische Störung oder ein Produktfehler ausschließlich durch den Hersteller bearbeitet werden, übernimmt der Auftragnehmer die vollständige Koordination.

Dies umfasst insbesondere

- Eröffnung des Herstellerfalls,
- Kommunikation mit dem Hersteller,
- Nachverfolgung,
- Eskalation,
- Dokumentation,
- Abschlussbericht.

Der Auftraggeber ist regelmäßig über den Bearbeitungsstand zu informieren.

7.7 Produktsubstitution

Der Auftragnehmer stellt kaufmännische Informationen zu den vom Bezugsberechtigten ausgewählten Nachfolgeprodukten bereit.

Nachfolgeprodukte müssen

- technisch mindestens gleichwertig,
- kompatibel zur bestehenden Infrastruktur,
- wirtschaftlich vertretbar

sein.

7.8 Hersteller-Roadmaps

Im Rahmen der Cisco-Serviceabwicklung leitet der Auftragnehmer relevante Herstellerinformationen weiter.

Dies umfasst insbesondere

- neue Produktgenerationen,
- neue Lizenzmodelle,

- Cloud-Angebote,
- KI-gestützte Funktionen,
- neue Sicherheitsfunktionen,
- Herstellerstrategien,
- geplante Produktablösungen.

Herstellerinformationen werden in geeigneter elektronischer Form bereitgestellt.

7.9 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert sämtliche Herstellerleistungen nachvollziehbar.

Hierzu gehören insbesondere

- Herstellerfälle,
- Eskalationen,
- Supportfälle,
- Wartungsleistungen,
- Softwarestände,
- Firmwarestände,
- Herstellerempfehlungen,
- Migrationshinweise.

8 Schlussbestimmungen

Die vorliegende Leistungsbeschreibung definiert die fachlichen Anforderungen an die im Rahmenvertrag ausgeschriebenen Liefer-, Dienst- und Serviceleistungen. Sie bildet die verbindliche Grundlage für die bedarfsgerechte Beschaffung, Bereitstellung und den Betrieb der ausgeschriebenen Technologien. Ziel der Ausschreibung ist eine wirtschaftliche, sichere und zukunftsfähige Versorgung der Bezugsberechtigten mit Hard- und Software, Herstellerleistungen sowie ergänzenden Dienstleistungen. Der Auftragnehmer hat sämtliche Leistungen nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik, unter Berücksichtigung der Herstellerempfehlungen sowie der betrieblichen Anforderungen des Auftraggebers zu erbringen. Die rechtlichen Rahmenbedingungen

sowie die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ergeben sich aus dem Rahmenvertrag und den zugehörigen Vertragsunterlagen.