

# **Leistungsbeschreibung**

Vergabe-Nr. RE 2025.17

Wartungsverlängerung TK-Anlage



## Inhalt

1	Auftraggeber .....	3
2	Ausgangslage .....	3
3	Leistungs- und Erfüllungsort und Vertragslaufzeit.....	3
4	Vertragsgegenstand.....	3
4.1	Vertragsbestandteil .....	4
4.2	Auftragsgegenstand .....	4
4.3	Leistungsumfang .....	5
4.3.1	Wartungs- und Instandhaltungsleistungen .....	6
4.3.2	Service- und Supportleistungen .....	7
4.3.3	Vertragsmanagement.....	9
4.3.4	Vergütung .....	9
4.3.5	Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers .....	10
4.4	System- und Dokumentationsmanagement .....	10
4.5	Unterstützungsleistungen des Auftraggebers.....	10
5	Weitere Regelungen .....	11
5.1	Nutzungssperre/besondere technische Merkmale .....	11
5.2	Haftpflichtversicherung.....	11
5.3	Teleservice .....	11
5.4	Datenschutz und Informationssicherheit .....	11

## **1 Auftraggeber**

Die NBank ist die Förderbank des Landes Niedersachsen. Sie fördert Unternehmen, Privatpersonen und öffentliche Einrichtungen mit Fördermitteln des Landes, des Bundes und der EU. Sie berät zu den Programmen aus den Bereichen Wirtschafts-, Arbeitsmarkt-, Wohnungsbau- und Infrastrukturförderung und bewilligt die Fördermittel auch. Aktuell sind in der NBank ca. 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.

Als Anstalt öffentlichen Rechts gehört die NBank zu 100 Prozent zum Land Niedersachsen, vertreten durch das Niedersächsische Ministerium für Finanzen.

## **2 Ausgangslage**

Die NBank betreibt an mehreren Standorten eine bestehende TK-Infrastruktur auf Basis einer Innovaphone-VoIP-Umgebung einschließlich zugehöriger Software- und Systemkomponenten. Hierzu zählen insbesondere Komponenten der Innovaphone-Telefonieinfrastruktur, die Jtel-Contact-Center-Software sowie der Estos-Fax-Server. Die Systeme sind für die interne und externe Erreichbarkeit sowie für wesentliche betriebliche Kommunikationsprozesse der NBank erforderlich.

Zur Aufrechterhaltung eines sicheren, funktionsfähigen und störungsfreien Betriebs ist für die bestehende TK-Infrastruktur eine Wartungs- und Instandhaltungsleistung erforderlich. Ziel der ausgeschriebenen Leistung ist die Sicherstellung der Betriebsbereitschaft, die Störungsbehebung, die Bereitstellung technischer Unterstützung sowie – soweit erforderlich – die Durchführung von Reparatur- und Austauschmaßnahmen an den von dieser Leistungsbeschreibung erfassten Komponenten.

## **3 Leistungs- und Erfüllungsort und Vertragslaufzeit**

Die Leistungen sind für die Standorte Günther-Wagner-Allee 12–16, 30177 Hannover, An der Martinikirche 3, 38100 Braunschweig, Stadtkoppel 12, 21337 Lüneburg, sowie Ammerländer Heerstraße 231, 26129 Oldenburg zu erbringen. Gemäß den vorliegenden Informationen sind die genannten Standorte die Erfüllungsorte für den Auftraggeber.

Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate und erstreckt sich auf den Zeitraum vom 01.06.2026 bis 31.05.2027.

## **4 Vertragsgegenstand**

Gegenstand des Vertrages sind Instandhaltungsleistungen für die vereinbarte Hardware.

Der Vertragsgegenstand umfasst die Wartungsverlängerung der bestehenden TK-/VoIP-Infrastruktur der NBank einschließlich Innovaphone-VoIP-Infrastruktur, Jtel Contact Center Software und Estos Fax-Server ixi-Framework.

#### **4.1 Vertragsbestandteil**

Es gelten als Vertragsbestandteile in der folgenden Reihenfolge:

Anlage Nr.	Bezeichnung
03	Leistungsbeschreibung RE 2025.17 – Wartungsverlängerung TK-Anlage
04a	EVB-IT Instandhaltungs-AGB
04b	Aufsichtsrechtliche Anforderungen
07	Preisblatt RE 2025.17
01	Bezuschlagtes Angebot des Auftragnehmers

Die ergänzenden EVB-IT Instandhaltungs-AGB gelten in der zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung. Darüber hinaus gelten nachrangig die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B) in der bei Bereitstellung der Vergabeunterlagen geltenden Fassung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers werden nicht Vertragsbestandteil. Das bloße Beifügen führt nicht zum Ausschluss des Angebots; sie gelten jedoch als nicht gestellt.

#### **4.2 Auftragsgegenstand**

Gegenstand der Leistung ist die Beauftragung eines fachlich geeigneten Dienstleisters zur Wartung, Instandhaltung, Entstörung und technischen Betreuung der beim Auftraggeber eingesetzten Telekommunikations-Infrastruktur. Der Leistungsumfang erstreckt sich auf sämtliche in Kapitel 3 dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Systemkomponenten einschließlich aller zugehörigen Softwarebestandteile, sowie der für den ordnungsgemäßen Betrieb erforderlichen Leistungen und Nebenleistungen.

Der Auftragnehmer übernimmt im Rahmen des Vertrages die Verantwortung für den technisch ordnungsgemäßen Betrieb der vertragsgegenständlichen TK-Infrastruktur und hat insbesondere folgende Pflichten zu erfüllen:

- der Auftragnehmer hat die ordnungsgemäße und kontinuierliche Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen TK-Infrastruktur während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Störungen, Fehlfunktionen und Beeinträchtigungen an den vertragsgegenständlichen Systemen unverzüglich zu analysieren, zu bearbeiten und innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten vollständig zu beheben.

- Der Auftragnehmer hat eine deutschsprachige Hotline bereitzustellen, die zur Annahme von für Störungsmeldungen sowie zur Bearbeitung allgemeiner technischer Anfragen des Auftraggebers während der vereinbarten Servicezeiten erreichbar ist.
- Der Auftragnehmer hat erforderliche Vor-Ort-Einsätze eigenverantwortlich zu organisieren und durch fachlich qualifiziertes und entsprechend geschultes Personal durchzuführen.,
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die zur Erfüllung der Wartungs-, Instandhaltungs- und Entstörungsleistung erforderlichen Ersatzteile, Ersatzbaugruppen und Austauschkomponenten im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungen zur Verfügung bereitzustellen.
- Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche eingesetzte Systeme und Anwendungen jederzeit in einem funktionsfähigen und betriebsbereiten Zustand gehalten werden.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche Wartungs-, Entstörungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vollständig, nachvollziehbar und prüffähig zu dokumentieren und dem Auftraggeber die entsprechenden Nachweise auf Aufforderung zur Verfügung zu stellen.

Die vorstehend beschriebenen Leistungen stellen wesentliche Vertragspflichten des Auftragnehmers dar und sind integraler Bestandteil des Auftragsgegenstands.

### **4.3 Leistungsumfang**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Wartung, Instandhaltung, Entstörung und technische Unterstützung der beim Auftraggeber eingesetzten TK-Infrastruktur fachgerecht zu erbringen. Der Auftragnehmer hat alle Leistungen zu erbringen, die erforderlich sind, um die aktive und ordnungsgemäße Betriebsbereitschaft der Systeme während der gesamten Vertragslaufzeit sicherzustellen.

Von der Leistung umfasst sind insbesondere die folgenden Leistungen:

- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Wartung, Instandhaltung und Entstörung der beim Auftraggeber eingesetzten Innovaphone-VoIP-Infrastruktur durchzuführen. Dies umfasst insbesondere die folgenden Systemkomponenten:
  - 2 innovaphone IP29-20 Analog-Adaptern,
  - 2 innovaphone IP112,
  - 50 innovaphone IP222 in schwarz,
  - 2 innovaphone IP6013,
  - 4 innovaphone IP411,
  - 4 innovaphone IP0011,
  - 2 Innovaphone App Servern
  - sowie den MyApp Client.

- Der Auftragnehmer ist ferner verpflichtet, die Wartung und Instandhaltung der Jtel-Contact-Center-Software zu übernehmen. Dies umfasst insbesondere:
  - o 2 Datenbank-Servern,
  - o 2 Web-Servern,
  - o 1 Telefonie-Server
  - o 1ACD LB Load Balancer
- Der Auftragnehmer ist ferner verpflichtet, die Wartung und Instandhaltung für Estos Fax-Servers ixi-Framework in Version 8.00.0 zu übernehmen.

Abweichend von Ziffer 1.6 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird keine Verpflichtung zur Erbringung solcher Instandhaltungsleistungen vereinbart, die vom Herstellersupport abhängen, soweit der Hersteller diesen Support nicht mehr anbietet und der Auftragnehmer die betroffenen Leistungen auch nicht anderweitig zumutbar erbringen kann. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über entsprechende Einschränkungen.

Der Auftraggeber ist abweichend von Ziffer 2.3 EVB-IT Instandhaltungs-AGB zur Übernahme neuer Hardware oder Hardwareteile im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht verpflichtet.

#### **4.3.1 Wartungs- und Instandhaltungsleistungen**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet die vertragsgegenständlichen Systeme während der Vertragslaufzeit in einem funktionsfähigen, sicheren und betriebsbereiten Zustand zu halten.

Zu den Wartungs- und Instandhaltungsleistungen des Auftragnehmers gehören insbesondere:

- die Durchführung regelmäßiger und anlassbezogener Wartungsarbeiten zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit und Betriebssicherheit der vertragsgegenständlichen TK-Infrastruktur,
- die Prüfung der System- und Betriebsfunktionen der vertraglichen Systeme
- die Prüfung verfügbarer, vom Hersteller Bereitgestellter und für den Betrieb relevanter Softwarestände, einschließlich sicherheits- und betriebsrelevanter Updates der PBX-Software sowie sonstiger vertragsgegenständlicher Software-Komponenten,
- die Fehleranalyse und Behebung von Störungen,
- die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft sowie der Austausch defekter Komponenten nach Freigabe durch den Auftraggeber.

Der Reparatur- und Instandhaltungsservice umfasst die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen Systeme durch vom Auftragnehmer eingesetztes autorisiertes und fachlich qualifiziertes Personal. Diese Leistung umfasst sämtliche zur Störungsbeseitigung erforderlichen Tätigkeiten einschließlich der Dienstleistung, der Anfahrt und sonstigen Auslagen des Auftragnehmers sowie die für

die Störungsbeseitigung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft erforderlichen Ersatzteile und/oder Komponenten.

Nicht Bestandteil der Wartungs- und Instandhaltungsleistungen sind insbesondere:

- technologische Erneuerungen oder Modernisierungen,
- , funktionale Erweiterungen,
- durch Herstellerabkündigungen bedingte Neubeschaffungen oder Systemumstellungen,

Soweit Ersatzteile, Ersatzbaugruppen oder Austauschkomponenten nicht von der vereinbarten Wartung- und Service-Pauschale umfasst sind, dürfen diese nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlich erteilter Freigabe durch den Auftraggeber eingesetzt und gesondert berechnet werden. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber hierfür vorab eine nachvollziehbare technische Begründung sowie die voraussichtlichen Kosten mitzuteilen. Die Reparaturarbeiten sind grundsätzlich innerhalb der Geschäftszeiten des Auftraggebers durchzuführen, sofern nicht aufgrund von Kritikalität einer Störung oder vertraglich vereinbarter Service-Level eine Leistungserbringung außerhalb dieser Zeiten erforderlich ist.

#### **4.3.2 Service- und Supportleistungen**

##### **4.3.2.1 Service und Supportstruktur**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für sämtliche vertragsgegenständlichen TK-Systeme eine durchgängig erreichbare deutschsprachige Service und Supportstruktur bereitzustellen.. Der Auftragnehmer hat eine deutschsprachige Hotline einzurichten und während der vereinbarten Servicezeiten zu betreiben. Über diese Hotline hat der Auftragnehmer insbesondere folgende Leistungen sicherzustellen:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen,
- Annahme und Beantwortung allgemeiner technischer Anfragen, insbesondere zur Systemkonfiguration, Installation und zum Betrieb der vertragsgegenständlichen Systeme,
- Einrichtung, Verwaltung und Nachverfolgung von Störungsmeldungen in Form von Calls bzw. Tickets,
- Auskunft über den aktuellen Bearbeitungsstand laufender Tickets.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eingehende Störungsmeldungen unverzüglich entgegenzunehmen, zu erfassen, zu priorisieren und die zur Analyse und Behebung erforderlichen Maßnahmen einzuleiten.

Für die Begriffe „Servicezeit“, Reaktionszeit“ und „Wiederherstellungszeit“ gelten die Definitionen nach der Ziffer 5 EVB-IT-Instandhaltung-AGB.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass Störungsmeldungen mindestens montags bis freitags zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr entgegengenommen werden können.

Abweichend von Ziffer 5 EVB-IT-Instandhaltung-AGB gelten für Störungen der Priorität 1 die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten abweichend von den allgemeinen Servicezeiten fortlaufend (24/7), beginnend mit dem Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung.

Kann eine Störung nicht im Wege der Fernwartung behoben werden oder ist aus technischen oder betrieblichen Gründen ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich, ist der Auftragnehmer verpflichtet, unverzüglich einen fachlich qualifizierten Techniker zum betroffenen Standort zu entsenden.

Vor-Ort-Einsätze sind grundsätzlich im Vorfeld mit dem Auftraggeber, insbesondere mit dem zuständigen Team IT-Infrastruktur, abzustimmen. Dies gilt nicht, sofern bei Störungen hoher Priorität ein sofortiges Tätigwerden zur Schadensbegrenzung oder Wiederherstellung des Betriebs erforderlich ist.

Der Auftragnehmer hat Störungsmeldungen entgegenzunehmen, nach Priorität zu bewerten, ein Ticket zu eröffnen und die zur Analyse und Behebung erforderlichen Maßnahmen durchzuführen.

#### **4.3.2.2 Service-Level**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die nachfolgenden Service Level einzuhalten:

##### **Szenario A / Priorität 1:**

Definition: Vollständiger Ausfall der Sprachkommunikation an mindestens einem Standort der NBank oder Ausfall einer zentralen TK-Kernkomponente mit unmittelbarer Auswirkung auf die Sprachkommunikation.

Reaktionszeit: 2 Stunden.

Beginn der Entstörung spätestens 4 Stunden nach Eingang der Meldung.

Wiederherstellung des gesamten Systems innerhalb von 24 Stunden.

Keine Bindung an die Geschäftszeiten.

##### **Szenario B / Priorität 2:**

Definition: Ausfall einer oder mehrerer Komponenten, die zu den sekundären Anwendungen zählen, insbesondere CTI, Fax, UC, App, Vermittlungsplatz, Homeoffice, Callcenter und Voicemail.

Reaktionszeit: 4 Stunden.

Beginn der Entstörung spätestens 8 Stunden nach Störungsmeldung.

Wiederherstellung des gesamten Systems innerhalb von 36 Stunden.



**Szenario C / Priorität 3:**

Definition: Geringe Defekte am Telefon oder Anzeigefehler.

Reaktionszeit: 4 Stunden.

Beginn der Entstörung spätestens 12 Stunden nach Störungsmeldung.

Wiederherstellung des gesamten Systems innerhalb von 72 Stunden.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der in Ziffer 5.1 EVB-IT Instandhaltungs-AGB für die Störungsbeseitigung vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber spätestens zum Vertragsbeginn eine zentrale Kontaktstelle (Single Point of Contact) zu benennen, an welche die Störungsmeldungen sowie die supportbezogenen Anfragen zu richten sind.

#### **4.3.3 Vertragsmanagement**

Der Auftragnehmer übernimmt die Steuerung und Nachverfolgung der vertragsgegenständlichen Wartungs- und Supportleistungen. Hierzu gehört insbesondere die zentrale Annahme und Bearbeitung von Störungen, die Koordination der erforderlichen Maßnahmen sowie die Nachverfolgung der Einhaltung der vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.

Der Auftragnehmer benennt dem Auftraggeber spätestens innerhalb von fünf Werktagen nach Auftragserteilung einen zentralen deutschsprachigen Ansprechpartner für Vertrags- und Supportfragen unter Angabe des Namens, Telefon und E-Mail-Adresse sowie eine Stellvertretung.

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich über wesentliche Störungen, erkennbare Risiken für die Betriebsbereitschaft der vertragsgegenständlichen Systeme sowie über Umstände, die Auswirkungen auf Termine, Qualität oder Leistungserbringung haben können.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anforderung, mindestens jedoch einmal jährlich, eine Übersicht über die vertragsgegenständlichen Systeme, die bekannten Wartungs- und Supportstände, offene und abgeschlossene Störungen, wesentliche Risiken für die Betriebsbereitschaft sowie bekannte Herstellerinformationen zu Abkündigungen oder Einschränkungen der Wartbarkeit zur Verfügung.

#### **4.3.4 Vergütung**

Die Vergütung für die Wartungs- und Instandhaltungsleistungen ergibt sich ausschließlich aus den im Preisblatt (Anlage 07) angegebenen Preispositionen.

Eine hiervon abweichende gesonderte monatliche Instandhaltungspauschale oder Vergütung für eine Hotline sowie eine Vergütung nach Hardware-Einzelanteilen werden nicht vereinbart. Eine Preisanpassung wurde nicht vereinbart.

Reisekosten, Reisezeiten und Nebenkosten werden nicht gesondert vergütet; sie sind in den Preisen gemäß Anlage 07 enthalten.

Die Fälligkeit und Zahlung richten sich nach Ziffer 10.3 der EVB-IT Instandhaltungs-AGB.

Rechnungen sind als PDF-Datei an *rechnungen@nbank.de* zu senden.

#### **4.3.5 Besondere Anforderungen an Mitarbeiter des Auftragnehmers**

Position	Fachliche Qualifikation	Sonstige Anforderungen z.B. weitere Sicherheitsanforderungen
Service-/Supportpersonal TK-/VoIP-Infrastruktur	Fachliche Qualifikation gemäß Anlage 03 und Anlage 06; Kenntnisse in Wartung, Entstörung und Instandhaltung vergleichbarer TK-/VoIP-Systeme	Deutschsprachige Kommunikation; Vertraulichkeits- und Sicherheitsanforderungen gemäß Anlage 03 und Anlage 04b

#### **4.4 System- und Dokumentationsmanagement**

Der Auftragnehmer hat die durchgeführten Wartungs-, Entstörungs- und Instandsetzungsmaßnahmen nachvollziehbar und vollständig zu dokumentieren. Die Dokumentation muss mindestens Datum und Uhrzeit der Störungsmeldung, die Einstufung der Störung nach Priorität, die Beschreibung des Störungsbildes, die eingeleiteten Maßnahmen, den Zeitpunkt des Beginns der Bearbeitung, die Angabe, ob die Leistung remote oder vor Ort erbracht wurde, gegebenenfalls eingesetzte Ersatzteile oder Austauschkomponenten sowie den Zeitpunkt der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft enthalten. Die Dokumentation ist spätestens innerhalb von fünf Werktagen nach Abschluss der jeweiligen Maßnahme bereitzustellen, sofern der Auftraggeber sie anfordert.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anforderung eine Übersicht über offene, in Bearbeitung befindliche und abgeschlossene Tickets sowie die hierzu erbrachten Maßnahmen zur Verfügung.

#### **4.5 Unterstützungsleistungen des Auftraggebers**

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Systemangaben und Ansprechpartner zur Verfügung, soweit diese für die Wartung, Entstörung und Instandhaltung erforderlich sind.

Zudem benennt der Auftraggeber innerhalb von zwei Werktagen nach Auftragserteilung einen fachlichen Ansprechpartner aus dem Bereich IT-Infrastruktur sowie einen Ansprechpartner aus dem Zentralen Einkauf (ZE).

Soweit Mitwirkungsleistungen oder Beistellungen des Auftraggebers ausbleiben, hat der Auftragnehmer dies unverzüglich schriftlich anzuzeigen und die Auswirkungen auf Termin und Leistung nachvollziehbar zu benennen.

## **5 Weitere Regelungen**

### **5.1 Nutzungssperre/besondere technische Merkmale**

Die Leistungen des Auftragnehmers weisen keine Nutzungssperren auf.

### **5.2 Haftpflichtversicherung**

Der Nachweis einer Haftpflichtversicherung gemäß Ziffer 19 EVB-IT Instandhaltungs-AGB wird vereinbart.

### **5.3 Teleservice**

Teleservice bzw. Remote-Unterstützung ist zulässig, soweit dies zur Störungsanalyse oder Störungsbehebung erforderlich ist und die Anforderungen aus Anlage 03 und Anlage 04b eingehalten werden. Der Auftragnehmer hat hierfür ausschließlich sichere und mit dem Auftraggeber abgestimmte Zugangswege zu verwenden. Eine weitergehende Teleservicevereinbarung wird nicht vereinbart.

### **5.4 Datenschutz und Informationssicherheit**

Im Falle der Erbringung einer Leistung, bei der personenbezogene Daten verarbeitet werden, erklärt sich der Auftragnehmer bereit, einen von dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Auftragsverarbeitungsvertrag abzuschließen. Der Auftragnehmer weist in diesem Fall die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach und unterstützt den Auftraggeber bei der datenschutzrechtlichen Einordnung und Umsetzung der für die Leistungserbringung erforderlichen Maßnahmen. Soweit die vertragsgegenständliche Leistung bankaufsichtliche Informations-, Mitwirkungs- oder Nachweispflichten des Auftraggebers auslöst, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber hierbei in angemessenem Umfang zu unterstützen. Ergänzend zu bzw. abweichend von Ziffer 20 EVB-IT Instandhaltungs-AGB ergeben sich Regelungen zur Geheimhaltung bzw. zur Sicherheit aus Anlage 04b.