

Verhandlungsverfahren

zur Vergabe der Leistung

***IT-Supportservice für die
St.-Augustinus-Schule
in Trägerschaft des Bistums Hil-
desheim***

Rahmenvertrag: 48 Monate Betriebsphase

Vergabenummer: BGHi-2026-003

Anlage 1

Leistungsbeschreibung

Inhalt

1. Einführung, Zielsetzung und Ausschreibungsgegenstand.....	3
1.1 Kontext und Zielsetzung der Ausschreibung.....	3
1.2 Ausgangssituation.....	3
1.3 Leistungsverständnis „Managed Services“ nach ITIL.....	4
1.4 Leistungsumfang.....	5
2. Rollen, Verantwortlichkeiten und Zusammenarbeit.....	5
2.1 Zielbild der Zusammenarbeit.....	5
2.2 Meldeberechtigte Personen und Vorqualifizierung.....	6
2.3 Kommunikation und SPOC-Konzept.....	6
2.4 Rollenmodell und Aufgabenverteilung.....	8
2.5 Abstimmung, Reviews und kontinuierliche Verbesserung.....	9
2.6 Dokumentation und Wissenstransfer.....	9
3. Dienstleistungsrahmen und Service-Level.....	10
3.1 Servicekatalog und Leistungsabgrenzung.....	11
3.2 Monitoring (MSP-Tooling).....	13
3.3 Serviceprozesse nach ITIL.....	14
3.4 Service-Level: Servicezeiten, Prioritäten, Reaktions- und Wiederherstellzeiten.....	15
3.5 Onsite-Service (vor Ort) mit optionalem Onsite-Fahrplan.....	16
3.6 Abgrenzung Standardbetrieb und projektbezogene Leistungen.....	17
4. Setupphase, Betriebsphase und Exit-Phase.....	19
4.1 Setupphase (Übernahme und Betriebsaufnahme).....	19
4.2 Betriebsphase (Regelbetrieb).....	20
4.3 Exit-/Ramp-Down-Phase (geordnete Übergabe).....	21
5. Weitere Bestimmungen.....	22
5.1 Gewährleistung der Leistungserbringung.....	22
5.2 Verhalten und Vorschriften im Schulgebäude.....	22
5.3 Nutzungsrechte.....	22
5.4 Schutzrechte.....	22
5.5 Geheimhaltung / Datenschutz.....	22
6. Glossar.....	23

1. Einführung, Zielsetzung und Ausschreibungsgegenstand

1.1 Kontext und Zielsetzung der Ausschreibung

Das Bistum Hildesheim betreibt als Schulträger an der St.-Augustinus-Schule in Hildesheim (ca. 46 Lehrkräfte, ca. 380 SuS) eine IT-Infrastruktur, über die der Schule eine Vielzahl an IT-Diensten bereitgestellt wird. Dazu zählen u. a. der Internet-Zugang, Server- und Speicher-Leistungen, zentrale Anwendungen, E-Mail-Dienste sowie Hard- und Software-Support. Die Schule verfügt an einem Standort über ein pädagogisches Netz und ein Schulverwaltungsnetz, die logisch getrennt betrieben werden.

Die IT-Unterstützung erfolgt bislang fragmentiert über schulische Einzelregelungen: Für das Netzwerk ist ein externer Dienstleister beauftragt, für die iPads und das Mobile Device Management (MDM) ein weiterer – jeweils ohne klar definierte Service-Level-Agreements (SLAs) und ohne einheitliche Supportprozesse. Alle übrigen Themen – insbesondere Endgeräte und Medientechnik, der 1st-Level-Support für die Anwenderinnen und Anwender sowie die Koordination der beteiligten Dienstleister – liegen bislang bei der Schule selbst und werden im Wesentlichen durch die IT-Beauftragten neben ihrer Unterrichtstätigkeit geleistet. Mit der vorliegenden Ausschreibung soll diese Betreuung vereinheitlicht und in eine Hand gegeben werden, ergänzt um weitere Servicebereiche (u. a. Server & Storage, Endgeräte & Medientechnik, Plattformbetrieb). Ziel des neuen Rahmenvertrags ist der Aufbau und die Professionalisierung eines zuverlässigen und effizienten IT-Betriebs nach einem Managed-Services-Ansatz gemäß etablierter Best Practices (ITIL), insbesondere durch:

- kontinuierliche Betreuung, Betrieb und Weiterentwicklung der gesamten IT-Infrastruktur der Schule aus einer Hand,
- klare Betriebs- und Pflegeverantwortung des Auftragnehmers (AN) mit verbindlich vereinbarter Servicequalität sowie proaktivem statt rein reaktivem Betrieb,
- Professionalisierung der Betriebsprozesse und spürbare Entlastung der Schule & der IT-Beauftragten,
- Sicherstellung von Flexibilität für künftige Anforderungen (Skalierung, neue Anwendungen, Ausbau der Infrastruktur).

1.2 Ausgangssituation

Die St.-Augustinus-Schule befindet sich insgesamt auf einem guten Ausstattungsniveau. Prägende Merkmale der Systemlandschaft sind:

- **Pädagogische Netzwerk-Managementlösung:** An der Schule ist IServ als pädagogische Netzwerk-Managementlösung im Einsatz.
- **Mobile Endgeräte:** Es ist ein umfangreicher Bestand an iPad- und Apple-TV-Systemen im Einsatz (rund 220 iPads für Lehrkräfte und SuS sowie 25 Apple TV), der über das Mobile Device Management (MDM) Jamf School in Verbindung mit dem Apple School Manager (ASM) verwaltet wird.
- **Clients und Server:** PCs und Notebooks mit Microsoft-Windows-Betriebssystemen (u. a. 25 PCs im PC-Raum, 23 PCs in Unterrichtsräumen, 40 Notebooks als Klassensatz-Geräte, 7 Verwaltungs-PCs), eine pädagogische Serverlandschaft (Thomas Krenn / Super Micro) sowie Drucksysteme und Medientechnik (u. a. 24 Beamer, 3 interaktive Tafeln, 23 Dokumentenkameras). Im Verwaltungsnetz besteht derzeit keine Server- und Backup-Infrastruktur – gearbeitet wird dort im Wesentlichen mit lokal eingerichteten Clients.

- **Schulverwaltung:** Eingesetzt werden die Schulverwaltungsanwendungen Sibank und Magellan sowie die Stundenplan-Software Untis (lokale Installation; vgl. Kapitel 3.1).
- **Netzwerk:** Getrenntes pädagogisches Netz und Verwaltungsnetz an einem Standort. Die Trennung erfolgt logisch über eine gemeinsame Firewall (SecurePoint RC1). Die WAN-Anbindung erfolgt mit 500/500 Mbit/s (VDSL). Im Einsatz sind fünf Aruba-Switches sowie 24 Ruckus-Access-Points.

Geplanter Ausbau im Verwaltungsnetz: Zukünftig ist geplant, im Verwaltungsnetz eine vollwertige Server- und Storage-Lösung einzuführen. Die erforderliche Hardware wird durch die AG über den IT-Warenkorb (Hardware-Rahmenvertrag) beschafft und beigestellt. Die vollständige Einrichtung bis zum betriebsbereiten Einsatz – einschließlich aller notwendigen Dienste sowie der Installation und Einrichtung der Schulverwaltungslösung (Sibank / Magellan) und von Untis – ist als Optionsposition im Preisblatt (Anlage 3, OP-08) hinterlegt. Die monatlichen Mehrkosten des anschließenden Regelbetriebs (Betrieb, Support, Monitoring) werden über die Optionspositionen OP-09 bis OP-11 abgefragt und erst ab Betriebsaufnahme der Lösung vergütet.

Die vorhandene IT-Infrastruktur wurde im Rahmen einer strukturierten IST-Aufnahme erhoben und ist in der **Anlage 4** im Detail dokumentiert (u. a. Endgeräte, Netzwerk und WLAN, Internet und Firewall, Server und Backup, Medientechnik).

Hinweis: Gegenstand dieser Ausschreibung sind ausschließlich IT-Service- und Supportleistungen. Jegliche Beschaffung von Hard- und Software erfolgt unabhängig davon durch die Auftraggeberin (AG) – insbesondere über den bereits ausgeschriebenen IT-Warenkorb des Bistums (vgl. Anlage 5 IT-Warenkorb sowie Anlage 6 IT-Warenkorb Mengengerüst mit den verbindlichen Mindestabnahmemengen der Schule für die Warenkorb-Vertragslaufzeit 12/2025 – 12/2029). Der AN kann zugleich Lieferant sein, muss es aber nicht. Das Land Niedersachsen plant zudem, Schülerinnen und Schüler aufsteigend ab Jahrgangsstufe 7 im Sinne einer 1:1-Ausstattung mit digitalen Endgeräten auszustatten. Die St.-Augustinus-Schule plant den Abruf von iPads ab dem Schuljahr 2026/27. Ab diesem Zeitpunkt ist mit steigenden Endgerätebeständen zu rechnen, was von den Bietern bei der Dimensionierung der Service- und Supportleistungen (z. B. Ticketaufkommen, MDM-Aufwand, Austausch-/Ersatzprozesse) zu berücksichtigen ist.

1.3 Leistungsverständnis „Managed Services“ nach ITIL

Das Leistungsverständnis basiert auf einem Managed-Services-Ansatz, wie er sich in professionellen IT-Betriebskonzepten etabliert hat. Der AN erbringt die Leistungen entlang der ITIL-Best-Practices und weist eine entsprechende Prozessorientierung in seinem Dienstleistungskonzept (Anlage 2) nach. Kennzeichnend sind:

- ganzheitliche Betrachtung der IT-Umgebung der Schule (nicht nur Einzelkomponenten),
- vertraglich messbare Qualität über SLAs, insbesondere Wiederherstellungszeiten,
- zentrale Systemüberwachung (Monitoring) und remote-gestützte Leistungserbringung,
- proaktiver Betrieb zur Vermeidung von Störungen statt rein reaktiver „Feuerwehr“-Einsätze,
- standardisierte Serviceprozesse nach ITIL: Incident Management, Service Request Management, Change Enablement, Problem Management, Knowledge Management sowie Service Asset & Configuration Management,
- kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement) über regelmäßige Service Reviews,
- wirtschaftliches Eigeninteresse des AN an einem stabilen Betrieb,
- klarer Fokus auf Service und Support – unabhängig von der Beschaffung.

Der verbindliche 1st-Level-Support liegt beim Single Point of Contact (SPOC) des AN: Der SPOC nimmt alle Tickets entgegen, priorisiert, steuert die Bearbeitung und verantwortet die Statuskommunikation. Die Schule übernimmt vorgelagert eine Vorqualifizierung. Die meldeberechtigten Personen (insbesondere die IT-Beauftragten) nehmen Störungen im Schulalltag auf, führen einfache Erstmaßnahmen durch (z. B. Neustart, Prüfung bekannter Fehlerbilder, Passwort-Reset im schulischen Rahmen) und entscheiden situativ, ob ein Anliegen kurzfristig selbst gelöst oder als Ticket an den SPOC übergeben wird. Auch Konfigurations- und Problemmeldungen laufen ausnahmslos über den SPOC – nicht direkt an IServ o. Ä. Hersteller und Spezialisten (3rd Level) werden ausschließlich durch den AN eingebunden und koordiniert. Die Details der Zusammenarbeit regelt Kapitel 2.

1.4 Leistungsumfang

Der AN verantwortet den IT-Betrieb der St.-Augustinus-Schule ganzheitlich als Voll-Managed-Service – jeweils für das pädagogische Netz und das Schulverwaltungsnetz. Eine Aufteilung in Lose oder Leistungsmodule erfolgt nicht. Die Schule agiert im Wesentlichen als Kommunikationsschnittstelle (Vorqualifizierung, Tickets melden, Informationen liefern, Termine ermöglichen).

Der Leistungsumfang ist abschließend im Servicekatalog in Kapitel 3.1 definiert – gegliedert in übergreifende Service-Management-Leistungen (u. a. SPOC/UHD, Monitoring, Reporting) und fachliche Betriebsdomänen (u. a. Netzwerk, Server, IServ, MDM, Endgeräte, Medientechnik).

2. Rollen, Verantwortlichkeiten und Zusammenarbeit

2.1 Zielbild der Zusammenarbeit

Dieses Kapitel beschreibt, wie die Zusammenarbeit zwischen dem Bistum Hildesheim als AG, vertreten durch die Abteilung Schulen, der St.-Augustinus-Schule und dem künftigen Auftragnehmer organisiert wird. Ziel ist eine Betriebs- und Supportstruktur, die im Schulalltag verlässlich funktioniert, verständlich geregelt ist und im Störfall schnell zu einer Lösung führt. Kernidee ist eine klare Aufgabenteilung:

- Die Schule übernimmt die Vorqualifizierung und bündelt die Kommunikation über definierte meldeberechtigte Rollen (IT-Beauftragte, Schulleitung, Sekretariat).
- Der AN stellt eine professionelle Serviceorganisation mit dem SPOC als zentraler Anlaufstelle (1st Level) sowie 2nd und 3rd Level bereit und steuert die Bearbeitung entlang klarer, ITIL-orientierter Prozesse.

Der Betrieb soll dabei nicht nur reaktiv sein: Monitoring, planbare Wartungen und kontinuierliche Verbesserung sind integraler Bestandteil des Managed-Services-Ansatzes. Die Zusammenarbeit baut auf drei Leitprinzipien auf:

- eine zentrale Anlaufstelle beim AN (SPOC), über die alle Störungen und Serviceanfragen laufen,
- eine klare Abgrenzung der Verantwortlichkeiten zwischen AG, Schule und AN,
- Transparenz über Tickets, Maßnahmen und Servicequalität, damit Betrieb und Support nicht personenabhängig sind, sondern nachvollziehbar und wiederholbar funktionieren.

2.2 Meldeberechtigte Personen und Vorqualifizierung

Störungen und Anforderungen dürfen ausschließlich durch definierte meldeberechtigte Personen an den AN gemeldet werden. Meldeberechtigt sind die IT-Beauftragten (IT-verantwortlichen Lehrkräfte) der Schule sowie – insbesondere für das Verwaltungsnetz – Schulleitung, Schulleitungsteam und Sekretariat. Die konkreten Personen werden von der AG mit der Schule abgestimmt und dem AN in der Setup-Phase benannt. Lehrkräfte ohne IT-Beauftragung, pädagogisches Personal oder Schülerinnen und Schüler melden Störungen nicht direkt an den AN, sondern ausschließlich über diese Ansprechpersonen. Persönliche „Aufträge“ an Servicetechniker vor Ort gelten nicht als offizielle Aufträge an den AN. Im Rahmen ihrer Vorqualifizierung prüfen die meldeberechtigten Personen eine Störung in angemessenem Umfang vor, erledigen einfache Erstmaßnahmen, dokumentieren, was bereits getestet wurde, und liefern dem AN eine strukturierte Beschreibung. Das beschleunigt Bearbeitung und Priorisierung. Eine weitergehende „Fehlerbehebungspflicht“ der Schule besteht nicht. Der verbindliche 1st-Level-Support im Sinne von Ticketannahme, Priorisierung, Steuerung und Statuskommunikation liegt beim SPOC des AN.

Die Schule soll trotzdem in der Lage bleiben, einfache Fälle im Alltag schnell selbst zu lösen bzw. sauber vorzuqualifizieren, bevor ein Ticket eröffnet wird. Das reduziert Reibungsverluste im Unterrichtsbetrieb und ist gleichzeitig im Interesse des AN, weil Tickets dadurch qualitativ besser beschrieben sind und Standardfälle schneller erledigt werden können. Die meldeberechtigten Personen der Schule können nach eigener, situativer Entscheidung einfache Erstmaßnahmen durchführen und anschließend entweder:

- das Thema direkt selbst abschließen (wenn kurzfristig lösbar) oder
- ein Ticket an den Service Desk / SPOC des AN geben, inkl. kurzer Beschreibung, was bereits geprüft / getestet wurde.

Typische Beispiele:

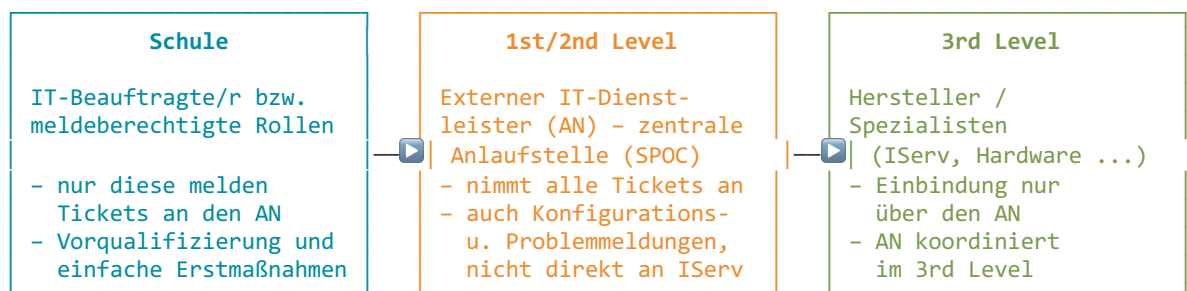
- iPad neu starten, WLAN / Verbindung prüfen, bekannte Störungen gegenprüfen,
- Passwort- / Account-Themen im Rahmen der schulischen Möglichkeiten prüfen,
- einfache Anwenderbetreuung / „Bedienfehler ausschließen“,
- technische Basisinfos sammeln (Gerät, Nutzergruppe, Zeitpunkt, Fehlermeldung, Reproduzierbarkeit).

2.3 Kommunikation und SPOC-Konzept

Alle Anliegen laufen geordnet über eine zentrale Stelle: den SPOC des AN, umgesetzt als Service Desk / User Help Desk (UHD) mit Ticketsteuerung. Die Schule erhält damit eine verlässliche Anlaufstelle, die Tickets annimmt, Rückfragen koordiniert, den Bearbeitungsstatus kommuniziert und die Leistungserbringung steuert. Die Kommunikation erfolgt ausschließlich über die meldeberechtigten Personen.

Für Meldungen stehen die Kanäle Telefon, E-Mail und die direkte Erfassung im Ticketsystem zur Verfügung. Die IT-Beauftragten der Schule erhalten mindestens lesenden Zugriff auf das Ticketsystem, um jederzeit einen Überblick über offene Vorgänge und deren Bearbeitungsstände zu haben.

Der SPOC ist dabei nicht nur „Telefonzentrale“, sondern übernimmt eine echte Steuerungsfunktion: Tickets werden aufgenommen, kategorisiert, priorisiert und an die passende Bearbeitungsebene (remote / vor Ort / Spezialisten) übergeben. Das schafft Transparenz und verhindert, dass Themen parallel oder doppelt bearbeitet werden.

Support-Modell (Best Practice)

Grundprinzip: Die Betriebsverantwortung liegt beim externen Dienstleister (AN). So ist sichergestellt, dass keine Änderungen am Betriebsverantwortlichen vorbei passieren. Ausgenommen sind rein fachliche Anwenderfragen zur Software.

Abbildung 1: Support-Modell mit drei Support-Leveln

Das gilt ausdrücklich auch für IServ: Alle technischen, konfigurations- und betriebsbezogenen IServ-Themen – z. B. Störungen einzelner Module, Fehler bei Anmeldung oder Synchronisation, Benutzer- und Gruppenänderungen, WLAN-/Client-Anbindung, Update-Fragen – laufen ausnahmslos über den SPOC des AN. Eine direkte Beauftragung des IServ-Supports durch die Schule erfolgt nicht. Der AN entscheidet, ob er selbst löst oder den IServ-Herstellersupport im 3rd Level einbindet und behält dabei die Steuerung. Nur rein fachlich-didaktische Anwenderfragen zur Bedienung („Wie lege ich in IServ eine Umfrage oder ein Aufgabenmodul an?“) können direkt an den Hersteller bzw. dessen Hilfeangebote gerichtet werden, da sie keine Änderung am Betrieb auslösen.

Schritt	Wer?	Was passiert?	Ergebnis
1	Schule (meldeberechtigt)	Vorqualifizierung, einfache Erstmaßnahmen, Meldung	Ticket entsteht
2	SPOC/UHD (AN) als 1st Level	Annahme, Einordnung, Priorisierung, Rückfragen	Ticket wird gesteuert
3	2nd Level (AN)	Bearbeitung remote / vor Ort	Lösung oder Eskalation
4	3rd Level / Hersteller (über AN)	Spezialanalyse, Hersteller-Eskalation	nachhaltige Lösung
5	SPOC/UHD (AN)	Rückmeldung an Schule, Abschluss	Ticket geschlossen

Tabelle 1: Kommunikationskette

2.4 Rollenmodell und Aufgabenverteilung

Damit die Zusammenarbeit im Schulalltag funktioniert, braucht es ein Rollenmodell, das sowohl Steuerung als auch Alltagstauglichkeit abbildet.

Auftraggeberin (AG) – Bistum Hildesheim, Abteilung Schulen

Die AG ist für die übergreifende Steuerung zuständig. Sie stellt eine zentrale Ansprechperson für die Schule für alle Belange im Bereich IT, definiert Rahmenvorgaben, prüft die Servicequalität, priorisiert größere Maßnahmen und ist Eskalationsinstanz bei grundsätzlichen Themen. Zu den Aufgaben zählen u.a.:

- Vertrags- und Leistungssteuerung, Eskalationsinstanz, Abnahme wesentlicher Lieferobjekte (z. B. Abnahme am Ende der Setupphase),
- Beschaffungs-Mgmt für Hard- und Software (u. a. über den IT-Warenkorb des Bistums) sowie Kosten-Controlling und Budget-Verwaltung,
- Festlegung & Weiterentwicklung von Standards (z. B. Dokumentations- & Reporting-Anforderungen),
- Koordination übergreifender Themen und Projekte (z. B. Rollouts neuer Hard- und Software),
- Konfliktmanagement & Informationsbereitstellung (z. B. Mengen, Ansprechpartnerlisten, Prozesse).

Schule – Rollen vor Ort

Die Schule ist Leistungsempfängerin und zugleich die operative Schnittstelle vor Ort. Sie übernimmt die Vorqualifizierung, stellt die meldeberechtigten Rollen, koordiniert Termine und liefert Informationen. Eine technische 2nd-/3rd-Level-Bearbeitung durch die Schule erfolgt nicht.

- Benennung der Ansprechpersonen (Schulleitung / Sekretariat / IT-Beauftragte),
- Störungsmeldung und Anforderungsbeschreibung inkl. Mitwirkung bei der Priorisierung (insbesondere in kritischen Unterrichts- und Prüfungsfenstern),
- Vorqualifizierung: einfache Erstmaßnahmen und Lösung einfacher fachlicher Anwenderfragen,
- Gewährleistung des Vor-Ort-Zugangs und organisatorische Unterstützung (Termine, Raumzugang, Ansprechpersonen).

Auftragnehmer (AN) – Serviceorganisation

Der AN stellt die Supportorganisation bereit. Neben dem SPOC sind das der operative Support (remote/vor Ort), Spezialisten sowie ein Service Manager / Technical Account Manager (TAM) für Steuerung und Qualitätssicherung. Der AN ist außerdem dafür verantwortlich, dass die Dokumentation gepflegt wird und sich die Servicequalität nicht nur im Ticketgeschäft, sondern auch im Betrieb (Monitoring, Wartung, Prävention) niederschlägt.

- **Technical Account Manager (TAM) / Service Manager:** strategische Service-Steuerung, Service Reviews, Reporting, Maßnahmen-Backlog, Eskalationsmanagement; berichtet direkt an die AG.
- **User Help Desk / Service Desk (UHD) als SPOC (1st Level):** Ticketannahme, Klassifizierung, Priorisierung, Koordination, Statuskommunikation.
- **2nd Level (remote / vor Ort):** Vor-Ort-Einsätze, Bearbeitung von Tickets an den Standorten (Austausch, Verkabelung, Endgeräte, Peripherie).
- **Backoffice / 3rd Level:** Spezialisten für komplexe Themen (Server, Netzwerk, Plattformen, MDM, Security) sowie Herstellerkoordination (Einbindung und Koordination bei Garantiefällen, Eskalationen und komplexen Störungen). Hersteller werden ausschließlich über den AN eingebunden.

Rolle	Primärer Fokus	Typische Verantwortung
AG (Bistum Hildesheim, Abteilung Schulen)	Steuerung / Governance	Vertrags- und Qualitätssteuerung, Eskalation, Standards, Beschaffung
Schule (meldeberechtigt)	Vorqualifizierung / Kommunikation	einfache Erstmaßnahmen, Meldung, Priorisierung im Schulkontext, Termine
AN SPOC/UHD (1st Level)	Steuerung / Dispatching	Annahme, Priorisierung, Status, Koordination
AN 2nd Level	Operative Lösung	Remote-/Vor-Ort-Bearbeitung, Standardlösungen
AN 3rd Level	Spezialfälle	komplexe Ursachenanalyse, Herstellerkoordination
TAM / Service Manager (AN)	Servicequalität	Reviews, Reporting, Maßnahmen-Backlog, Eskalationen

Tabelle 2: Rollenmodell und Aufgabenverteilung

2.5 Abstimmung, Reviews und kontinuierliche Verbesserung

Neben der Ticketbearbeitung braucht es planbare Abstimmungen, damit wiederkehrende Probleme gelöst und Services verbessert werden können. So entsteht ein lernendes System, das die Umgebung stabiler macht und die Schule langfristig entlastet. Feste Formate:

- **Zweiwöchentlich:** operativer Jour fixe (ca. 30 Minuten) zu offenen Tickets und aktuellen Themen
- **Monatlich:** Reporting mit SLA-Bericht aus dem Ticketsystem (Ticketaufkommen, Prioritäten, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Wiederholer)
- **Quartalsweise:** Service Review (Ticket-Trends, wiederkehrende Ursachen, SLA-Erfüllung, Maßnahmen-Backlog)
- **Jährlich:** strategisches Review (Roadmap, Standards, Risiken, Optimierungen)

Der AN hat proaktiv Hinweise auf notwendige Erneuerungen oder Erweiterungen der IT-Infrastruktur zu geben. Dies betrifft insbesondere absehbare Engpässe (z. B. Bandbreiten, Speicherplatz), Ausfallrisiken oder nicht mehr unterstützte Komponenten (z. B. PCs/Notebooks/iPads, Netzwerkkomponenten/Firewalls, Server-, Storage- und Backup-Komponenten). Die Empfehlungen sind nachvollziehbar zu begründen (z. B. Häufung von Störungen, End-of-Life/End-of-Support) und im Rahmen der Service Reviews mit Schule und AG zu besprechen. Beschaffungsentscheidungen erfolgen ausschließlich durch die AG auf Basis des ausgeschriebenen IT-Warenkorbs.

2.6 Dokumentation und Wissenstransfer

Ein zuverlässiger Betrieb braucht nachvollziehbare Dokumentation, damit Wissen nicht an einzelnen Personen hängt. Bestandsdaten sollen nicht manuell in Listen gepflegt werden, sondern soweit möglich automatisiert aus den führenden Systemen gewonnen – insbesondere aus IServ (Windows-Clients, Netzgeräte), aus Jamf School / ASM (iPads, Apple TV) und aus dem Monitoring-Tooling des AN. Der AN ergänzt,

was dort nicht abgebildet ist. Der AN führt eine Standortdokumentation der Schule und hält sie aktuell. Sie umfasst mindestens:

- **Netzwerkübersicht:** Internet-Anbindung, Firewall, zentrale Switches, WLAN und Segmentierung, inkl. einfachem Netzplan / Topologie,
- **Server und zentrale Dienste:** Standorte, Virtualisierung, Backup-Konzept und Wiederherstellungswege,
- **Standortspezifische Besonderheiten:** Sonderkonfigurationen, bekannte Fehlerbilder, laufende Maßnahmen,
- **Organisatorische Angaben:** Ansprechpersonen, Raumzugänge und Schließregelungen,
- **Zugangsdaten:** ausschließlich in einem gesicherten Passwort-Management, nicht im Klartext in der Dokumentation.

Im Verlauf der Ticketbearbeitung entwickelte Lösungen und Workarounds werden in einer Wissensdatenbank dokumentiert, die der AG zur Verfügung steht. Die Standortdokumentation wird bei wesentlichen Änderungen, mindestens jedoch halbjährlich aktualisiert und ist der Schule sowie der AG auf Nachfrage bereitzustellen. Am Vertragsende ist sie Teil der Übergabedokumentation (Kapitel 4.3).

3. Dienstleistungsrahmen und Service-Level

Dieses Kapitel legt fest, in welchem Rahmen der IT-Supportservice erbracht und nach welchen Grundregeln die Leistung gemessen und gesteuert wird: Der Servicekatalog (Kapitel 3.1) definiert die Leistungsinhalte, Monitoring und Serviceprozesse (Kapitel 3.2 und 3.3) die Arbeitsweise, die Service-Level (Kapitel 3.4) die Qualität. Kapitel 3.5 regelt die Vor-Ort-Leistungen, Kapitel 3.6 die Abgrenzung zwischen Standardbetrieb und projektbezogenen Leistungen.

3.1 Servicekatalog und Leistungsabgrenzung

Der folgende Servicekatalog definiert abschließend die Servicebereiche, die Bestandteil der Leistung sind. Er gliedert sich in zwei Kategorien: übergreifende Services, die als Klammer über allen Themen liegen (Support-Organisation, Steuerung, Qualitätssicherung), sowie fachliche Domänen für den Betrieb der einzelnen Bereiche der Systemlandschaft. Der AN unterstützt im Rahmen des 3rd-Level-Supports bei Koordination und Eskalation gegenüber Herstellern und Softwareanbietern (z. B. IServ, Jamf, Apple, Microsoft, Sibank, Magellan, Untis), ersetzt jedoch nicht deren originären Herstellersupport.

Übergreifende Services (Service-Management und Steuerung)

Servicebereich	Leistungsinhalte
SK-01 Service Desk / SPOC (UHD)	Zentrale Anlaufstelle der Schule (1st Level); Annahme (Telefon, Ticketsystem, E-Mail mit Rückruf), Kategorisierung, Priorisierung, Statuskommunikation; Koordination 2nd/3rd Level; Eskalationsmanagement
SK-02 Incident Management	Störungsbearbeitung remote und vor Ort, Wiederherstellung gemäß SLA, Eskalation, Dokumentation im Ticketsystem
SK-03 Service Request Mgmt	Standardanfragen, z. B. Benutzer- und Gruppenverwaltung inkl. E-Mail-Konten, Berechtigungen, Geräteeinrichtung, Lizenz- und App-Zuweisungen, Speicherplatzanpassungen, Datenwiederherstellung auf Anforderung
SK-04 Onsite-Service	Vor-Ort-Unterstützung nach Ticketlage und Priorität; Bereithaltung häufig benötigter Ersatzteile und Ersatzgeräte (gestellt durch die AG) zur schnellen Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft
SK-05 Monitoring & Event Mgmt	Überwachung relevanter Komponenten und Services über MSP-Tooling, Alarmierung mit Ticketbezug (siehe Kapitel 3.2)
SK-06 Patch- und Update-Mgmt	Planbare Wartung, Patch- und Update-Zyklen (regelmäßig und auf Anforderung), Kommunikation von Wartungsfenstern, Nachweisführung; Durchführung außerhalb der Schulzeiten
SK-07 Dokumentation & Inventar	Standortdokumentation der Schule, Inventar aus den führenden Systemen (IServ, Jamf School / ASM), Wissensdatenbank, Störhistorie (Kapitel 2.6)
SK-08 Reporting, Reviews & Beratung	Monatlicher SLA-Bericht aus dem Ticketsystem, Jour fixes und Service Reviews (Kapitel 2.5), Maßnahmen-Backlog; Beratung der AG im technischen Umfeld und zu IT-Sicherheit; Erstellung von Nutzungsstatistiken

Tabelle 3: Servicekatalog – übergreifende Services

Fachliche Domänen (Betrieb der Systemlandschaft)

Servicebereich	Leistungsinhalte
SK-09 Netzwerk & Security (Pädagogik / Verwaltung)	Betrieb und Support der aktiven Netzwerk-Komponenten (Switches, WLAN-Access-Points, Firewalls, Router), Internetanbindung (WAN) des pädagogischen Netzes, LAN/WLAN, Segmentierung/VLAN, Webfilter (Black-/Whitelists), IT-Security-Beratung, Auswertung von Error- und Event-Logs, Konfigurations- und Change-Management
SK-10 Serverbetrieb & Backup (Pädagogik / Verwaltung)	Betrieb der pädagogischen Serverlandschaft (IServ) der Schule inkl. aller Server-Dienste (File/Print/Application, DNS, DHCP, Mail, Lizenzverwaltung); Patch- und Update-Management; Monitoring; Storage, Backup und Restore; Virtualisierung. Hinweis: Im Verwaltungsnetz besteht derzeit keine Server- und Backup-Infrastruktur; der Aufbau einer Server- und Storage-Lösung ist geplant (vgl. Kapitel 1.2, Preisblatt OP-08). Nach erfolgtem Aufbau erfolgt deren Regelbetrieb im Rahmen dieses Servicebereichs.
SK-11 Plattformbetrieb Pädagogik (IServ)	Wartung und Pflege der pädagogischen Netzwerk-Managementlösung IServ inkl. Module, Schnittstellen und Anwendungs-Updates; Erstellung und Pflege der Images; Softwareverteilung; Test, Zertifizierung und Installation von Lehr-/Lern-Software
SK-12 Schulverwaltungs-Anwendungen	Wartung und Pflege der Schulverwaltungsanwendungen Sibank und Magellan inkl. Updates / Patches, Unterstützung im laufenden Betrieb und Hersteller-Eskalation; Updates der lokalen Untis-Installation erfolgen durch die Schule und sind nicht Bestandteil der Leistung (vgl. Kapitel 3.1)
SK-13 MDM & Apple School Manager	Betrieb Jamf School / ASM: Profile, Apps, Geräte- und Benutzergruppen, Enrollment, Gerätewechsel; Integration der iPads in die pädagogische Netzwerklösung
SK-14 Endgerätebetrieb (Pädagogik / Verwaltung)	Betrieb und Support von PCs, Notebooks, iPads und Peripherie (Monitore, Tastaturen, Mäuse); OS- und Client-Pflege; Abwicklung von Garantiefällen
SK-15 Medientechnik	Beratung, Pflege und Störungsbeseitigung für interaktive Tafeln, Beamer, Apple TV und Dokumentenkameras inkl. Einbindung ins Netzwerk
SK-16 Drucker	Betrieb und Support der Drucksysteme in Pädagogik und Verwaltung (ohne Kopierer mit separaten Wartungsverträgen, ohne Verbrauchsmaterial)

Tabelle 4: Servicekatalog – fachliche Domänen

Nicht Bestandteil der Leistung sind Telekommunikationsanlagen, die Behebung von Fehlern in der passiven IT-Verkabelung (Meldung an die Schule zur Behebung über den Schulträger / das Gebäudemanagement), die Bedienung und inhaltliche Datenpflege der Software.

Ergänzend gelten für die Verwaltungsanwendungen und den Plattformbetrieb der Schule folgende Konkretisierungen:

Untis (lokale Installation) – Updates durch die Schule. Für die Verwaltungsanwendung Untis gilt eine Besonderheit: Updates bzw. Pflegearbeiten an Untis, soweit diese lokal durch das Verwaltungsteam der Schule durchgeführt werden, sind nicht Bestandteil der Leistung des AN. Diese Tätigkeiten werden durch die Schule bzw. das Verwaltungsteam eigenständig übernommen.

Andere Verwaltungssoftware – Betrieb und Support durch den AN. Für weitere Verwaltungsanwendungen (z. B. Sibank, Magellan) wird ein aktiver Betrieb und Support durch den AN erwartet. Das umfasst insbesondere:

- Installation von Updates / Patches,
- Unterstützung im laufenden Betrieb (Fehlersuche, Workarounds, Koordination),
- Kommunikation und Eskalation gegenüber Herstellern / Supportpartnern, sofern dies zur Störungsbehebung erforderlich ist.

Abgrenzung Hersteller-Support. Der AN ersetzt nicht den Hersteller-Support von Standardprodukten (z. B. IServ, Untis, Sibank, Magellan, Jamf). Herstellerseitige Softwarefehler oder produktinterne Störungen bleiben grundsätzlich in der Verantwortung des Herstellers. Rolle des AN ist es, im Rahmen des 2nd-/3rd-Level-Supports Fehlerbilder einzugrenzen (Produktfehler oder Infrastrukturthema?), relevante Diagnose-daten bereitzustellen, Supportfälle beim Hersteller strukturiert zu eröffnen und nachzuverfolgen sowie Infrastrukturursachen (z. B. Netzwerk, Firewall, Server, Endgeräte, Berechtigungen) zu prüfen und ggf. zu beheben.

Plattformbetrieb IServ: Im Rahmen des Servicebereichs Plattformbetrieb Pädagogik (SK-11) wird insbesondere erwartet, dass der AN neben dem Regelbetrieb auch Weiterentwicklungen im Plattformkontext unterstützt, z. B.:

- Implementierung neuer IServ-Module nach Abstimmung mit Schule / AG,
- Pflege / Einführung neuer Konfigurationen bzw. „Images“ im Rahmen der Plattform- / Client-Verwaltung, soweit IServ-bezogen,
- Eskalation / Koordination mit IServ im Rahmen des 3rd-Level-Supports (z. B. bei komplexen Störungen oder herstellerseitigen Themen).

3.2 Monitoring (MSP-Tooling)

Zur verlässlichen Erbringung der Managed Services setzt der AN ein geeignetes Monitoring-/RMM-Tool („MSP-Tooling“) ein. Ziel ist es, Störungen und Engpässe frühzeitig zu erkennen, proaktiv zu reagieren und die vereinbarten Wiederherstellungszeiten (WHZ) einhalten zu können.

Der AN stellt das MSP-Tooling eigenverantwortlich bereit. Dies umfasst Bereitstellung, Installation und Konfiguration (inkl. Sensoren), den laufenden Betrieb sowie alle erforderlichen Lizenzen. Die Kosten für Tooling und Lizenzen sind in der hierfür vorgesehenen Monatspauschale Monitoring des Preisblatts (Anlage 3, Pos. 2.3) zu kalkulieren. Der Umfang des Monitorings richtet sich nach den für den Schulbetrieb relevanten Servicebereichen (z. B. Netzwerk/Security, Server/Virtualisierung, Backup, Plattformdienste).

Das Monitoring umfasst mindestens die Zustands- und Verfügbarkeitsüberwachung zentraler Komponenten (Internet-Zugänge, Firewalls, zentrale Switches, Server und Serverdienste, Backups) sowie eine Alarmierung mit Ticketbezug inkl. Priorisierung. Erkannte Störungen und Schwellenwert-Überschreitungen

lösen automatisiert Tickets im Ticketsystem des AN aus und werden nach den vereinbarten Prioritäten (Kapitel 3.4) bearbeitet. Der AN dokumentiert die überwachten Komponenten der Schule und stellt sicher, dass Alarmer nachvollziehbar bearbeitet und kommuniziert werden.

3.3 Serviceprozesse nach ITIL

Damit Support nicht von Einzelpersonen oder „Bauchgefühl“ abhängt, werden die zentralen Serviceprozesse in Anlehnung an ITIL definiert. Diese Prozesse sind für die Schule leicht nachvollziehbar und ermöglichen gleichzeitig eine vertragliche Messbarkeit. Der AN beschreibt in seinem Angebot, wie er diese Prozesse werkzeuggestützt umsetzt.

Incident Management (Störungen)

Störungen werden über die meldeberechtigten Personen der Schule erfasst. Der AN übernimmt die Steuerung über den SPOC und führt die Bearbeitung durch. Ein Incident durchläuft typischerweise folgende Schritte:

- Meldung inkl. Vorqualifizierung,
- Ticketanlage, Kategorisierung, Priorisierung,
- Bearbeitung (remote / vor Ort / Spezialisten),
- Lösung, Rückmeldung, Ticketabschluss durch die Schule,
- Nachbereitung bei wiederkehrenden Themen (Problem Management, Ursachenanalyse)

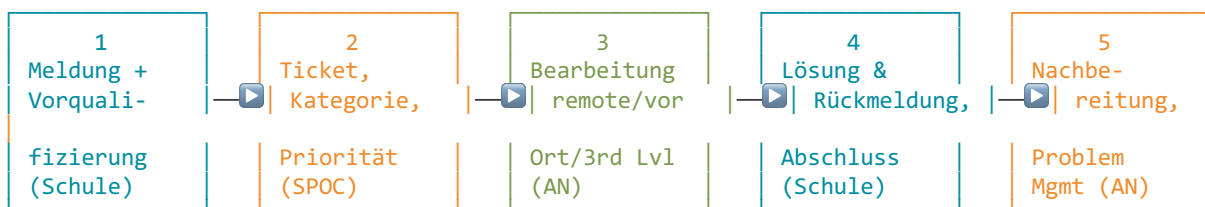


Abbildung 2: Lebenszyklus eines Incidents

Service Request Management (Anforderungen / Standardaufgaben)

Neben Störungen fallen regelmäßig Standardaufgaben an. Diese werden als Service Requests gesteuert, um Transparenz und Planbarkeit zu schaffen. Beispiele:

- Einrichtung einzelner neuer Geräte / kleinere Änderungen im Tagesgeschäft,
- Anlage & Änderung von Benutzerkonten & Gruppen inkl. E-Mail-Konten, Berechtigungsanpassungen,
- Zuweisung von Apps und Profilen im MDM (Jamf School), Konfigurationsänderungen nach Freigabeprozess,
- Lizenzzuweisung bzw. -entzug im Rahmen von Personal- und Schuljahresveränderungen,
- Aktivierung und Konfiguration neuer Module (z. B. in IServ) sowie serverseitige Applikationspakete.

Change Management (Änderungen am Betrieb)

Damit Änderungen nicht unkoordiniert zu Ausfällen führen, werden Änderungen am produktiven Betrieb geregelt (Change Enablement). Besonders relevant ist dies bei Netzwerk- und Firewall-Regeln, MDM-Policies, Updates mit potenzieller Auswirkung sowie Server-Konfigurationsänderungen. Änderungen, die den Schulbetrieb sichtbar beeinflussen können (z. B. WLAN-Umstellungen, größere Updates, Policy-Änderungen), sind so zu planen, dass Unterricht und Prüfungsphasen nicht beeinträchtigt werden. Der Austausch zentraler Systemkomponenten erfolgt ausschließlich nach umfassenden Funktionstests außerhalb der Schulzeiten. Wo erforderlich, stimmen AG, Schule und AN geeignete Wartungsfenster ab. Alle Wartungsmaßnahmen werden im Ticketsystem dokumentiert.

3.4 Service-Level: Servicezeiten, Prioritäten, Reaktions- und Wiederherstellzeiten

Service-Level-Agreements sollen realistisch und schulalltagstauglich sein. Sie definieren verbindlich, wie schnell reagiert und wie schnell wiederhergestellt werden muss.

Service- und Betriebszeiten

Die **Servicezeiten** definieren die Zeiträume, in denen der Benutzerservice (UHD) des AN telefonisch zur Verfügung steht und auf Meldungen reagiert: **Montag bis Freitag von 07:00 – 17:00 Uhr**. Das Ticketsystem und das E-Mail-Empfangssystem stehen – von gelegentlichen Wartungsfenstern abgesehen – jederzeit (24/7) zur Verfügung. Die **Einsatzzeiten** definieren die Zeiträume, in denen Servicetechniker für Vor-Ort-Einsätze zur Verfügung stehen: **Montag bis Freitag von 08:00 – 17:00 Uhr**.

Ausgenommen sind jeweils bundeseinheitliche sowie in Niedersachsen geltende Feiertage. Wartungsarbeiten, Updates und ähnliche Maßnahmen sind außerhalb der Schulzeiten bzw. in den Schulferien durchzuführen, um den laufenden Betrieb nicht zu beeinträchtigen. In dringenden Fällen, wie sicherheitskritischen Updates, können diese kurzfristig und nach Information der AG durchgeführt werden.

Priorisierung

Damit im Alltag nachvollziehbar ist, was „wichtig“ ist, werden Tickets nach Auswirkung priorisiert.

Priorität	Beschreibung	Beispiel
P1 (kritisch)	Großflächiger Ausfall, hoher Impact, ggf. prüfungsrelevant	Internet/Netzwerk der Schule ausgefallen, zentraler Hauseingangsswitch oder Serversystem defekt, IServ nicht erreichbar
P2 (hoch)	Wesentliche Einschränkung, mehrere Nutzer betroffen	WLAN-Segment gestört, Serverdienst instabil, Ausfall eines Klassensatzes iPads
P3 (mittel)	Begrenzte Einschränkung, einzelne Nutzer/Geräte	einzelnes Endgerät, Drucker, Softwareproblem, Tafelsystem in einem Raum
P4 (niedrig)	Anfrage/Optimierung, kein akuter Ausfall	Beratung, Service Request, geplante Anpassung, Umzug eines Systems

Tabelle 5: Prioritäten

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (WHZ)

Die Reaktionszeit beschreibt, wann der AN die Bearbeitung aufnimmt und eine qualifizierte Rückmeldung gibt – nach Möglichkeit inklusive einer Einschätzung der voraussichtlichen Dauer der Problemlösung. Die WHZ beschreibt, wann der Service wieder funktionsfähig sein soll. Kann eine WHZ im Einzelfall nicht eingehalten werden, ist dies unverzüglich und qualifiziert gegenüber Schule und AG zu begründen. Die Zeiten gelten innerhalb der Service- bzw. Einsatzzeiten.

Priorität	Ziel-Reaktionszeit	Ziel-WHZ (Wiederherstellung)
P1	1 Stunde	4 Stunden
P2	4 Stunden	8 Stunden
P3	8 Stunden	Nächster Schultag (Beginn 07:30 Uhr)
P4	1 Schultag	2 Schultage

Tabelle 6: Service-Level-Agreements (SLAs)

Bei Überschreitung vereinbarter Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten wird die AG automatisch über das Ticketsystem informiert (Eskalation).

Geltungsbereich der SLAs: Die SLAs gelten nicht für Störungen und Ausfälle, deren Ursache außerhalb des Verantwortungsbereichs des AN liegt – z. B. Störungen des Internet-Providers, herstellerseitige Ausfälle von Cloud-Diensten oder Defekte, deren Behebung Dritten obliegt. Der AN übernimmt in diesen Fällen gleichwohl die Koordination: Er meldet die Störung beim zuständigen Dritten (z. B. Provider), verfolgt die Bearbeitung aktiv nach und informiert Schule und AG über den Status bis zur Behebung.

3.5 Onsite-Service (vor Ort) mit optionalem Onsite-Fahrplan

Onsite-Leistungen sind dort erforderlich, wo Remote-Support nicht ausreicht (z. B. Hardwaretausch, Verkabelung an aktiven Komponenten, Medientechnik im Raum, Geräteausgabe). Die Fernwartung als möglicher Supportweg soll helfen, Vor-Ort-Einsätze zu minimieren, kann jedoch nicht in jedem Fall vorausgesetzt werden. Dies ist in der Kalkulation zu berücksichtigen. Für den Onsite-Service werden zwei Ausprägungen vorgesehen:

- **Onsite nach Bedarf (Ticket-getrieben):** Vor-Ort-Einsatz bei Notwendigkeit gemäß Ticketlage und Priorität – Bestandteil der monatlichen Pauschalen.
- **Optional – Planbarer Onsite-Fahrplan:** Der AN fährt die Schule in einem festen Rhythmus an (ein fester Wochentag mit einem Zeitfenster von zwei Stunden). Dieser Ansatz eignet sich insbesondere für Themen mit hohem „Hands-on“-Anteil (Endgeräte, Medientechnik, Leihgeräte), weil viele kleine Themen gebündelt vor Ort erledigt werden können.

Sofern die optionale Leistung „Planbarer Onsite-Fahrplan“ beauftragt wird, erfolgt die konkrete Ausgestaltung gemeinsam zwischen AG, Schule und AN. Die Definition wird im Rahmen des Kickoff-Workshops in der Setupphase (Kapitel 4.1) abgestimmt; erfolgt die Beauftragung zu einem späteren Zeitpunkt, plant der AN einen separaten Abstimmungstermin. Dabei werden insbesondere folgende Punkte verbindlich festgelegt:

- fester Wochentag und Zeitfenster (Unterrichtszeiten berücksichtigen),
- Anlaufstelle vor Ort (meldeberechtigte Person / Vertretung, Raumzugang, Schlüsselregelung),

- Themenbündelung: welche Aufgaben bevorzugt im Fahrplan erledigt werden (z. B. kleinere Endgeräthemen, Medientechnik, Verkabelung / Ports, Austauschgeräte),
- Priorisierungslogik: wie die Schule Themen für den nächsten Slot anmeldet (Backlog),
- Abweichungen bei kritischen Störungen: wann der Fahrplan zugunsten einer dringenden Störung (z. B. P1) übersteuert wird,
- Dokumentation der vor Ort erledigten Arbeiten (Ticketabschluss, kurze Notiz, ggf. Inventar-Update).

Ergebnis ist ein schriftlich dokumentierter Onsite-Fahrplan, der für alle Beteiligten transparent ist und als Grundlage für die planbare Vor-Ort-Leistung dient.

3.6 Abgrenzung Standardbetrieb und projektbezogene Leistungen

Um eine faire, transparente und für die Schule gut handhabbare Leistungserbringung sicherzustellen, werden die Tätigkeiten des AN in zwei Kategorien eingeteilt: Standardbetrieb (im Rahmen der monatlichen Pauschalen) und projektbezogene Leistungen / Massenaktionen (Abruf nach Bedarf über Optionspositionen gemäß Preisblatt).

Standardbetrieb – in den monatlichen Pauschalen enthalten

Der Standardbetrieb beschreibt das „Tagesgeschäft“ im laufenden Schulbetrieb. Dazu zählen typische Anfragen und Änderungen, die regelmäßig in kleinerem Umfang auftreten und die im Rahmen eines Managed Service und damit durch die Monatspauschalen dauerhaft abgedeckt sein müssen, beispielsweise:

- Einrichtung / Neu-Installation einzelner Endgeräte (z. B. ein iPad oder ein Windows-Client),
- App-, Profil- und Richtlinienzuweisungen im MDM (Jamf School) für einzelne Nutzer oder Klassen,
- Software-Zuweisungen über IServ,
- Aufnahme einzelner Geräte in die Netzwerk-Infrastruktur (z. B. Apple TV, Drucker etc.),
- Benutzeradministration im normalen Umfang (Passwort zurücksetzen, Rollen- und Gruppenzuordnung, kleinere Berechtigungsanpassungen),
- Störungsbearbeitung und Wiederherstellung gemäß den vereinbarten Service-Leveln (Kapitel 3.4).

Projektbezogene Leistungen / Massenaktionen – Abruf nach Bedarf

Leistungen, die als Massenaktion oder projektbezogene Tätigkeit einzustufen sind, sind nicht Bestandteil der monatlichen Betriebspauschalen. Hierzu zählen insbesondere:

- Schuljahreswechsel mit umfangreichen Zu- und Abgängen, Klassenwechseln, Geräte- und Kontoübergängen, soweit über das übliche Maß der Benutzerpflege hinausgehend,
- Rollouts größerer Gerätemengen (z. B. 1:1-Ausstattung, neue Jahrgänge, Lehrkräfte-Geräte in größerer Menge),
- Ausstattung bzw. Installation ganzer PC-Räume, Laptopwagen oder iPad-Koffer,
- Neuaufsetzen / Re-Provisioning kompletter Klassensätze oder größerer Bestände,
- Standort- und Interimslösungen, Umzüge, größere Netzwerk- oder WLAN-Anpassungen, Umzug oder Neuinstallation einer Serverlandschaft,
- großflächige App-Rollouts inkl. Tests,
- Migrationen und Technologiewechsel, die über den Normalbetrieb hinausgehen.

Orientierende Abgrenzung (Schwellenwert): Als Massenaktion gilt insbesondere die Einrichtung, Neu- aufsetzung oder Änderung von mehr als 20 Endgeräten innerhalb von vier Wochen. Diese Leistungen werden nach vorheriger Abstimmung als Abrufleistung beauftragt und gemäß Preisblatt (Optionsposi- tion) vergütet.

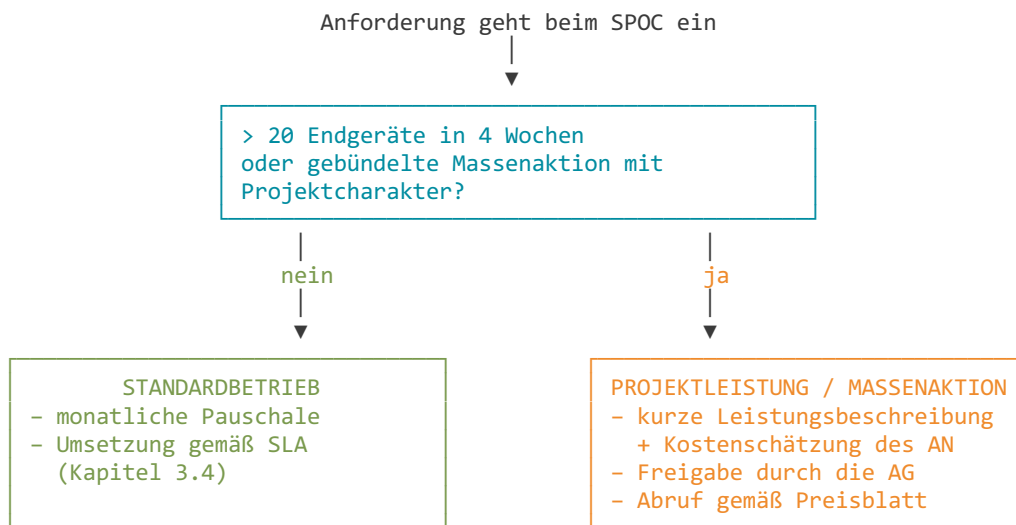


Abbildung 3: Einstufung von Anforderungen – Standardbetrieb oder Projektleistung

Governance: Einstufung, Abstimmung und Beauftragung

Damit die Abgrenzung im Alltag für Schule und AN eindeutig und fair funktioniert, gilt folgender Prozess:

- Eingang / Einordnung: Der AN (SPOC/TAM) klassifiziert eingehende Anforderungen als Standardbetrieb oder projektbezogene Leistung.
- Transparenz: Bei projektbezogenen Leistungen wird kurz beschrieben, warum die Einstufung erfolgt und welches Ziel erreicht werden soll.
- Abstimmung: Im Zweifel erfolgt eine kurze Abstimmung zwischen Schule (IT-Beauftragte), AG und AN; die AG entscheidet.
- Beauftragung: Projektbezogene Leistungen werden durch eine kurze Leistungsbeschreibung (Umfang, Zeitraum, Annahmen) und eine Kostenschätzung durch die AG freigegeben.
- Umsetzung: Die Vergütung erfolgt gemäß Preisblatt über die vorgesehenen Optionspositionen (z. B. Rollout-Leistungen, Geräte-Einrichtungen in größerer Anzahl, Technikerstunden).

4. Setupphase, Betriebsphase und Exit-Phase

Der AN erbringt die vertraglich vereinbarten IT-Services auf Basis der vorhandenen IT-Systemlandschaft. Die zentrale und dezentrale Hardware sowie die Systeme verbleiben im Eigentum der AG. Der AN übernimmt die Betriebsverantwortung im vereinbarten Umfang. Zur Sicherstellung eines geordneten Übergangs und eines stabilen Schulbetriebs wird die Leistungserbringung in drei Phasen gegliedert:

- Setupphase (Übernahme und Betriebsaufnahme),
- Betriebsphase (Regelbetrieb),
- Exit-/Ramp-Down-Phase (geordnete Übergabe am Vertragsende).



Abbildung 4: Phasenmodell der Leistungserbringung

4.1 Setupphase (Übernahme und Betriebsaufnahme)

Die Setupphase beginnt unmittelbar nach Zuschlagserteilung. In dieser Phase wird die bestehende IT-Umgebung geordnet übernommen, die Zusammenarbeit etabliert und der Betriebsstart vorbereitet. Der AN stellt hierfür eine zentrale Ansprechperson (Technischer Account Manager / Service Manager), die die Übernahme koordiniert. Die Übernahme läuft für die Nutzenden in der Schule möglichst unbemerkt und ohne Ausfälle ab. Für die Schule ändern sich im Wesentlichen die Ansprechpartner, Kontaktwege und ggf. einzelne Regularien zur Qualität von Störungsmeldungen.

a) Prüfung von Informationen, Zugängen und Dokumentationen

Die AG übergibt sämtliche Dokumentationen, Konfigurationen, Software und Lizenzen zur Erbringung der Dienstleistungen. Der AN prüft zu Beginn, ob alle für den Betrieb notwendigen Informationen und Zugänge vorliegen (z. B. Ansprechpersonen, Admin-Zugänge, vorhandene Dokumentation, bekannte Besonderheiten). Fehlende oder unklare Punkte werden der AG zeitnah zurückgespielt und gemeinsam geschlossen.

b) Kickoff-Workshops / Onboarding

Zu Beginn der Setupphase führt der AN einen Kickoff-Workshop durch, organisiert durch die AG. Die Workshops dienen dazu, die Zusammenarbeit arbeitsfähig aufzusetzen und offene technische und organisatorische Punkte zu klären. Sie sind durch den AN zu dokumentieren, die Inhalte werden Vertragsbestandteil. Inhalte sind insbesondere:

- Abstimmung der Kommunikationskette (wer meldet was, wer entscheidet, wer wird informiert),
- Abstimmung der meldeberechtigten Personen (IT-Beauftragte / Schulverwaltung),
- Feinabstimmung der Supportprozesse (Vorqualifizierung, Ticketinhalte, Rückmeldungen) und Vorstellung des Ticketsystems an der Schule inkl. kurzer Schulung,
- Festlegung der eingesetzten Fernwartungswerkzeuge,
- Klärung kurzfristiger, betriebsrelevanter Themen („Startklar-Punkte“) und Priorisierung.

c) Standortbegehungen und Inventarverzeichnis

Die Schule wird von mindestens zwei Servicetechnikern des AN besucht, mit Besichtigung der technischen Räumlichkeiten, der installierten Hardware und des Datennetzes sowie Klärung organisatorischer Fragen mit den Ansprechpersonen der Schule. Es wird ein Inventarverzeichnis über alle in die Betreuung aufzunehmende Hard- und Software erstellt. Bestehende Unterlagen (u. a. die IST-Aufnahme gemäß Anlage 4) werden seitens der AG zur Verfügung gestellt. Dieses Inventar wird zu Beginn der Betriebsphase als zu betreuender Bestand Vertragsbestandteil.

d) Netzzugang und Arbeitsumgebung

Die AG stellt dem AN jeweils einen Zugangspunkt in das pädagogische Netz und in das Verwaltungsnetz der Schule zur Verfügung, realisierbar an geeigneten Standorten in enger Absprache zwischen AG und AN. Der AN richtet einen oder mehrere Fernzugänge über das öffentliche Internet nach seinen Bedürfnissen ein. Die notwendigen Zugangsberechtigungen werden kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Zugang zu den Serverräumen wird ungehindert, aber protokolliert ermöglicht, sofern die Möglichkeit dazu besteht.

e) Nahtlose Betriebsaufnahme zum Stichtag

Der IT-Service startet mit dem in den Verfahrensbedingungen definierten Betriebsbeginn. Der Übergang soll für den Schulbetrieb möglichst unbemerkt erfolgen, ohne vermeidbare Unterbrechungen und ohne jegliche Zeitverzögerung bei der Leistungserbringung.

f) Testphase und formelle Abnahme

Nach der Betriebsaufnahme wird eine Test- und Stabilisierungsphase durchgeführt, in der typische Abläufe des Schulbetriebs gezielt überprüft werden (z. B. Erreichbarkeit des Supports, Zugriff auf zentrale Dienste, Basisfunktionen von IServ und der Endgeräteverwaltung, definierte Alarmierungswege). Die Ergebnisse werden dokumentiert und – soweit erforderlich – Korrekturmaßnahmen umgesetzt. Am Ende der Setupphase erfolgt die formelle Abnahme durch die AG. Diese Abnahme bestätigt, dass

- die vereinbarten Betriebs- und Supportprozesse funktionieren,
- die Ansprechpersonen und Kommunikationswege etabliert sind,
- der Betrieb im vereinbarten Umfang aufgenommen wurde und
- offene Punkte transparent dokumentiert und terminiert sind (Maßnahmen-Backlog).

4.2 Betriebsphase (Regelbetrieb)

In der Betriebsphase erbringt der AN die vertraglich vereinbarten Leistungen im Regelbetrieb und trägt die Verantwortung für einen stabilen Betrieb im vereinbarten Umfang. Ziel ist ein verlässlicher, gut planbarer IT-Betrieb, der den Schulalltag unterstützt. Typische Inhalte der Betriebsphase:

- Betrieb, Wartung und Updates der beauftragten Systeme und Komponenten (Kapitel 3.1),
- Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen gemäß den vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellzeiten,
- Vor-Ort-Leistungen nach Ticketlage,
- Koordination von Garantiefällen & Hardwareaustausch inkl. Inbetriebnahme gelieferter Ersatzgeräte,
- Reporting, Jour fixes und Service Reviews zur kontinuierlichen Verbesserung,

- Installation und Einrichtung einzelner Komponenten (z. B. einzelne Endgeräte, Drucker, Medientechnik) als Bestandteil der monatlichen Betriebs- und Support-Pauschale,
- besondere Berücksichtigung prüfungsrelevanter Zeitfenster (u. a. Abschlussprüfungen, Zeugnisdruck) bei Wartungsplanung und Vor-Ort-Präsenz,
- kontinuierliche Weiterentwicklung und Standardisierung der Systemlandschaft in Abstimmung mit der AG & Schule (bspw. Minimierung der Geräte- und Softwarevielfalt).

Das Leistungsaufkommen ist im Schuljahresverlauf sehr unterschiedlich. Zum Schuljahreswechsel fallen zahlreiche Änderungen an Benutzerkonten, E-Mail-Adressen und Speicherplatz an. Die Schulferien sind prädestiniert für Anpassungen an der Systemlandschaft. Dem trägt der AN mit einer bedarfsgerechten, mit der AG abgestimmten Einsatz- und Personalplanung Rechnung und setzt für alle Aufgabenbereiche qualifiziertes Personal in ausreichender Anzahl ein.

Ausblick – Anbindung an die Niedersächsische Bildungscloud (NBC) / moin.schule: Die St.-Augustinus-Schule rechnet künftig damit, Angebote der Niedersächsischen Bildungscloud (NBC) bzw. moin.schule zu nutzen. In diesem Zusammenhang kann es erforderlich werden, Schnittstellen und Anbindungen an die pädagogische Plattform (IServ) sowie an Verwaltungsdatenquellen (z. B. Sibank) technisch zu unterstützen – etwa für den Import von Nutzerdaten (ggf. über empfohlene Integrationen) und für SSO-/Login-Mechanismen, damit sich Schülerinnen und Schüler sowie Lehrkräfte mit ihren schulischen Konten anmelden können. Der AN hat solche Integrationsbedarfe im Rahmen der Betriebs- und Supportleistungen zu berücksichtigen und bei Bedarf konzeptionell und technisch zu begleiten.

4.3 Exit-/Ramp-Down-Phase (geordnete Übergabe)

Die Exit-Phase dient der geordneten Übergabe am Vertragsende – entweder an einen Folgedienstleister oder zurück an die AG bzw. die Schule. Der AN unterstützt aktiv, damit es zu keinen unnötigen Unterbrechungen im Schulbetrieb kommt. Wesentliche Inhalte:

- Übergabedokumentation (Betriebshandbuch, aktuelle Konfigurationen, Inventarstände, relevante Zugangsinformationen im vereinbarten Rahmen),
- Übergabeworkshops und Einweisungen für Nachfolger bzw. AG (technisch und organisatorisch),
- Unterstützung bei einem nahtlosen Übergang inkl. abgestimmtem Zeitplan und klaren Verantwortlichkeiten,
- Rückgabe aller von der AG zur Verfügung gestellten Unterlagen und Dokumentationen.

5. Weitere Bestimmungen

5.1 Gewährleistung der Leistungserbringung

Es ist eine Vielzahl an Gewährleistungen durch den AN zu erbringen. Diese beziehen sich allerdings nur auf Funktionalitäten innerhalb der Systemlandschaft. Durch den AN sind keinerlei Gewährleistungen in Bezug auf Hardware in der Schule zu leisten, diese werden ausschließlich durch die Beschaffungsaufträge geregelt. Der AN wickelt Gewährleistungs- und Garantiefälle für die AG vollständig ab. Dazu werden dem AN die notwendigen Daten zur Verfügung gestellt (Bestell- und Rechnungsnummern, Gerätetyp usw). Zu gewährleisten sind alle vertraglich vereinbarten Leistungen, insbesondere der User Support, die Funktionalität der Systemlandschaft sowie alle IT-Sicherheitsfunktionen bezüglich externer, internetbasierter Dienste, damit die gesetzlichen und kirchenrechtlichen Anforderungen des Datenschutzes (insbesondere das Gesetz über den Kirchlichen Datenschutz – KDG) erfüllt werden können (z. B. HTTPS, SSL-Zertifikate, Passwortrichtlinien). Des Weiteren sind die vereinbarten Serviceleistungen in Bezug auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sicherzustellen.

5.2 Verhalten und Vorschriften im Schulgebäude

Soweit die Ausführung der Leistungen im Schulgebäude erforderlich ist, sind vom AN und seinen Mitarbeitenden alle gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Unfallverhütungsvorschriften, einzuhalten sowie alle Betriebs-, Kontroll- und Ordnungsvorschriften des Bistums Hildesheim zu beachten. Dabei sind die Besonderheiten des laufenden Schulbetriebes zu berücksichtigen; vom eingesetzten Personal wird soziale Kompetenz im Umgang mit Lehrenden und Lernenden erwartet. Der AN verpflichtet seine Mitarbeitenden entsprechend.

5.3 Nutzungsrechte

Die AG erhält an allen in Erfüllung der Leistungen entstandenen Arbeitsergebnissen des AN und dessen Mitarbeitenden die unbeschränkten Nutzungsrechte, inkl. des Herstellungs- und Vertriebsrechtes.

5.4 Schutzrechte

Der AN steht dafür ein, dass ihm die unbeschränkten Urheberrechte an geistigem oder gewerblichem Eigentum an den Arbeitsergebnissen zustehen, die den AN berechtigen, der AG die Nutzungsrechte gemäß Kapitel 5.3 einzuräumen. Der AN wird auf seine Kosten das Recht zur weiteren Nutzung der Arbeitsergebnisse der AG im Fall einer Urheberrechtsverletzung verschaffen. Der AN wird die AG, sofern diese das wünscht, gegen alle Ansprüche verteidigen. Der AN stellt die AG von allen Schadensersatzansprüchen wegen Verletzung von Urheberrechten oder gewerblichen Schutzrechten frei.

5.5 Geheimhaltung / Datenschutz

Der AN und seine Mitarbeitenden verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen der vereinbarten Tätigkeiten bekannt werden, auch über die Dauer einer vertraglichen Vereinbarung hinaus streng vertraulich zu behandeln, Stillschweigen zu wahren und Dritten nicht zugänglich zu machen. Diese Pflicht entfällt, soweit die Informationen allgemein bekannt werden oder von der AG zur Weitergabe freigegeben wurden. Alle von der AG dem AN zur Verfügung gestellten Unterlagen und Dokumentationen werden auf Anforderung an die AG zurückgegeben. Von jedem einzelnen Mitarbeitenden des AN ist die Datenschutzerklärung der AG zu unterzeichnen. Die Einhaltung der Vereinbarungen wird streng überwacht.

6. Glossar

Begriff	Erläuterung
AG	Auftraggeberin (Bistum Hildesheim)
AN	Auftragnehmer
ASM	Apple School Manager
ITIL	IT Infrastructure Library – Best-Practice-Rahmenwerk für IT-Service-Management
KDG	Gesetz über den Kirchlichen Datenschutz
MDM	Mobile Device Management
MSP	Managed Service Provider
NBC	Niedersächsische Bildungscldoud
NST	Nächster Schultag, beginnend 07:30 Uhr
RMM	Remote Monitoring and Management
SLA	Service Level Agreement
SPOC	Single Point of Contact
TAM	Technical Account Manager
UHD	User Help Desk
WHZ	Wiederherstellungszeit