

Leistungsbeschreibung (SOW, Statement of Work)

Ausschreibung
Rahmenvertrag Technischer Senior Support für
Basistechnologien (Microsoft, OpenText, Citrix, VMware,
Fortinet, ...) mit optionalem Projektmanagement

Erstellt am: 28.04.2026

Von: **Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE)**
Martinistraße 52
20246 Hamburg
Deutschland

Dieses Dokument enthält vertrauliche und firmeneigene Informationen des UKE. Es wird ausschließlich zu Auswertungszwecken zur Verfügung gestellt. Dieses Dokument und die darin enthaltenen Informationen dürfen nur mit ausdrücklicher vorheriger schriftlicher Genehmigung des UKE veröffentlicht, weitergegeben oder zu anderen Zwecken eingesetzt werden.

INHALTSVERZEICHNIS

1. AUSGANGSLAGE	3
2. ELEMENTE DER AUSSCHREIBUNG	4
3. LEISTUNGS- UND WERTUNGSRELEVANTE DOKUMENTE	5
4. ERWARTETER LEISTUNGSUMFANG	5
4.1. Verbindlich zu leistende Technologieberatung.....	5
4.2. Optionales technisches Projektmanagement.....	6
4.3. Optionale Technologieberatung	7
5. MENGEN	7
6. REAKTIONSZEIT UND VERFÜGBARKEIT	7
7. ABGRENZUNG VON TÄTIGKEITEN	8
8. KALKULATIONSGRUNDLAGE	8
9. EINZUREICHENDE ANGEBOTSUNTERLAGEN	9

1. AUSGANGSLAGE

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) beabsichtigt auf Basis eines neuen Dienstleisters für die kommenden fünf Jahre zu beauftragen. Die Abteilung IT Basis im Geschäftsbereich Informationstechnologie sucht konkret einen Dienstleister/ein Systemhaus welches 100 Tage Dienstleistungskontingent pro Jahr plus/minus 20% für die nächsten fünf Jahre (ohne Abnahmeverpflichtung) maßgeblich in den weiter unten aufgeführten verbindlich und optional gewünschten Technologien anbietet.

Wir möchten zu den Themen konzeptionelle Arbeitspakete herausgeben können, die unter Berücksichtigung aktueller Technologien und Best Practices selbstständig bearbeitet werden und anschließend hier gemeinsam etabliert werden.

Von allen Beratern erwarten wir eine Selbstorganisation ihrer Aufgaben und Arbeitspakete im Dialog mit unseren jeweiligen Ansprechpartnern.

Es wird erwartet, dass die Kollegen den Know-How Aufbau zu den neu eingesetzten Lösungen und Verfahren bei den zugehörigen internen Kollegen unterstützen können.

Zudem wird die Fähigkeit zur Erstellung einer strukturierten Dokumentation in den gängigen Formaten (nicht abschließend) erwartet

- BSI / KRITIS Anforderungen dokumentieren
- Betriebshandbuch
- Notfallhandbuch
- Voruntersuchung
- Grobkonzept
- Feinkonzept
- Produktvergleiche
- Risikoanalysen
- WIKI Informationen

Die Geschäftssprache mündlich und schriftlich ist Deutsch.

Zusätzlich sind die in Anlage 2 geforderten Hersteller-, Partner-, Zertifizierungs- und Qualifikationsnachweise für die verbindlichen Kerntechnologien beizubringen. Die konkreten Mindestanforderungen ergeben sich aus den Eignungskriterien.

2. ELEMENTE DER AUSSCHREIBUNG

- Technische Unterstützung in allen technischen Themen in Form von Ausarbeitung und Weiterentwicklung.
- Option zur Buchung von technischem Projektmanagement neben dem reinen technischen Consulting

3. LEISTUNGS- UND WERTUNGSRELEVANTE DOKUMENTE

Folgende Dokumente sind Bestandteil der Ausschreibung und für die Angebotserstellung relevant:

- Anlage 1 – Leistungsbeschreibung / Statement of Work
- Anlage 2 – Eignungskriterien
- Anlage 3 – Zuschlags- und Leistungskriterien
- Anlage 4 – Preisblatt
- Vertragsgrundlage: EVB-IT-Dienstleistungsvertrag einschließlich der dort einbezogenen Vertragsbestandteile

4. ERWARTETER LEISTUNGSUMFANG

4.1. Verbindlich zu leistende Technologieberatung

- M365 Implementierungs- und Betriebserfahrung (Exchange Online, OneDrive, Teams, Office Desktop Apps, Lizenzoptimierung)
- OpenText ZCM Softwareverteilung ab Version 23.4 ff. (Windows/Linux Appliances)
- VMware ESX/vSphere ab 8.x Enterprise Know-How
- Windows 11 Client / Windows Server Version ab 2016 / Ausgestaltung einer Windows 11/M365 Umgebung (WIM Image, UE-V, BitLocker, Multi-Language, Hybrid/Update-Strategien Microsoft M365)
- Citrix Universal Multi Cloud ab Version 2402 CU3 / Citrix NetScaler ab Version 14.1
- Entra ID Connect Server / Entra ID
- Azure Landing Zone – technische Beratung, Konzeption, Review und Weiterentwicklung von Azure-Zielarchitekturen im Kontext der eingesetzten Microsoft-/Azure-Plattformen, insbesondere unter Berücksichtigung von Governance, Identität, Netzwerk, Sicherheit, Management, Monitoring,

Betriebsfähigkeit und Integration in bestehende Infrastruktur- und Betriebsprozesse.

- Microsoft Intune
- Active Directory Level 2016 aufwärts (inkl. ext. Radius / LDAP Konnektivität von Verfahren und Anwendungen)
- Fortinet FortiAuthenticator Integration ab Version 6.6.4
- Gruppenrichtlinien klassisch/Preferences/Central Store/ADMX/ADML (idealerweise mit BSI Erfahrungen in der sicheren Ausgestaltung von Clients und Servern)
- PowerShell
- WSUS Patch Management
- Microsoft Cluster Technologien
- Admin-Berechtigungskonzepte AD/Exchange/Anwendungsserver
- SUSE Linux Enterprise Server / SLES – technische Beratung und Unterstützung im Kontext der eingesetzten Plattformen und Arbeitspakete
- Oracle-Datenbanktechnologien – technische Beratung und Unterstützung im Kontext der eingesetzten Datenbanktechnologien und angebundenen Verfahren
- Exchange Server Subscription Edition (SE) inkl. Hochverfügbarkeitsszenarien rein on-prem (zzgl. MS Teams Integration mit Hybrid Kalender Sync M365) / auf den Arbeitsplätzen gibt es Outlook 2021/2024/M365 x86/x64
- Microsoft File Service inkl. Hochverfügbarkeitsszenarien / Übergang zu Alternativen (wie z. B. M365) / Berechtigungssteuerung / Überführung gewachsene Struktur in ordentliche Struktur / unterstützendes Scripting in diesem Kontext

4.2. Optionales technisches Projektmanagement

Bei größeren Einzelvorhaben, komplexeren Arbeitspaketen oder technologieübergreifenden Umsetzungen kann der Auftraggeber während der Vertragslaufzeit optional Projektmanagementleistungen abrufen. Die Projektmanagementleistungen dienen insbesondere der Strukturierung, Planung, Koordination, Fortschrittsverfolgung, Dokumentation und Abstimmung größerer

technischer Arbeitspakete. Ein laufender oder dauerhaft vorzuhaltender Projektmanagementbedarf besteht zum Zeitpunkt der Ausschreibung nicht.

4.3. Optionale Technologieberatung

- Microsoft SQL inkl. Hochverfügbarkeitsszenarien (Versionen 2019 ff.)
- eLux ThinClient OS mit zugehörigem Scout Management Server
- Trellix Virenschutz (vormals McAfee)
- DriveLock (CenterTools Software SE)
- Keycloak

5. MENGEN

Zum Zeitpunkt der Ausschreibungserstellung wurde von einem jährlichen Supportumfang von 100 Tagen plus/minus 20% ausgegangen. Die Vertragslaufzeit von fünf Jahren bezweckt ein intensives Kennenlernen der UKE-Systeme und Vorgehensweisen durch den neuen Partner, um nach Einarbeitung und Kennenlernen der entsprechenden Fachkollegen eine hochwertige, schnelle Unterstützungsleistung in den Themen anbieten zu können ohne große Rüstzeiten.

6. REAKTIONSZEIT UND VERFÜGBARKEIT

Wir möchten über eine zentrale Kontaktmöglichkeit eine Rückmeldung zu gestellten Anfragen (Arbeitspakete/konkrete Unterstützung in Fehlersituationen) bekommen, um einzuordnen zu können, ob und wann Ressourcen zur Bearbeitung zur Verfügung stehen. Bei größeren Arbeitspaketen (z. B. Konsolidierung Active Directory Gruppenrichtlinien für Arbeitsplätze von 10 Tagen) gehen wir von einem spätesten Bearbeitungsbeginn von zwei Wochen nach Ankündigung aus. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit einer gemeinsamen Ressourcen- und Einsatzplanung.

Im Rahmen der Anfragen soll es je nach Arbeitspaket und vorheriger Abstimmung auch möglich sein, eingesetzte Personen 5 bzw. 10 Tage am Stück ein Arbeitspaket abarbeiten zu lassen. Im anderen Extrem werden wir je nach Themenkomplex auch vereinzelt Unterstützung in kleineren Umfang benötigen (Fachgespräch telefonisch, Telefonkonferenz, 2-Stunden vor-Ort Termin, ...).

Im Raum Hamburg (50 km) sollen mindestens 10 Kollegen zur Verfügung stehen, um für die aufkommenden Themen ohne großen Aufwand vor Ort kommen zu können.

Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich innerhalb der normalen Arbeitszeiten an Werktagen von Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr. Für besondere Systemarbeiten außerhalb dieser Zeiten kann eine Preisaufschlagsstaffelung angegeben werden.

7. ABGRENZUNG VON TÄTIGKEITEN

Es erfolgen keinerlei Installations- oder Austauscharbeiten (Rollout) von Hardware an Arbeitsplätzen, Netzwerkräumen oder in Rechenzentren.

Ferner sind auch keinerlei Service Desk / Hotline Aktivitäten zu erbringen.

8. KALKULATIONSGRUNDLAGE

Bitte bieten Sie zur Vereinfachung der späteren Abrechnung für die technische Beratungs- und Unterstützungsleistung im T&M-Modell einen einheitlichen Tagessatz an. Eine Unterscheidung in Junior-, Consultant-, Senior-Consultant o. ä. erfolgt für diese Leistung nicht.

Optional abrufbares technisches Projektmanagement ist mit einem gesonderten Tagessatz anzubieten.

Es besteht keine Abnahmeverpflichtung des gesamten jährlichen Tageskontingents. Das vorgesehene Kontingent für die technische Beratungs- und Unterstützungsleistung beträgt über die Vertragslaufzeit von fünf Jahren insgesamt 500 Personentage plus/minus 20 %. Die im Preisblatt für optional abrufbares technisches Projektmanagement angesetzten Mengen dienen ausschließlich der Preiswertung und begründen keine Abnahmeverpflichtung.

Die angebotenen Tagessätze und Pauschalen verstehen sich inklusive Reisezeiten, Reisekosten, Spesen und sonstiger Nebenkosten, soweit in den Vergabeunterlagen nicht ausdrücklich abweichend geregelt.

Vertragsgrundlage wird ein EVB-IT-Dienstleistungsvertrag.

Für einen optionalen Fernwartungszugang im UKE wird im Nachgang ergänzend ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) geschlossen, einschließlich schriftlicher Prüfung der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM).

9. EINZUREICHENDE ANGEBOTSUNTERLAGEN

Im Rahmen der Angebotserstellung sind die in den Vergabeunterlagen geforderten Angebotsbestandteile vollständig einzureichen. Die konkreten Anforderungen an Eignungsnachweise, Referenzen, Hersteller-, Partner- und personenbezogene Zertifizierungsnachweise, Mitarbeiterprofile, Konzepte und Preisangaben ergeben sich aus den jeweils einschlägigen Anlagen, insbesondere aus den Eignungskriterien, den Zuschlags- und Leistungskriterien sowie dem Preisblatt.

Einzureichen sind insbesondere:

- die ausgefüllten Angebots- und Preisunterlagen gemäß Preisblatt,
- die geforderten Eignungsnachweise gemäß Anlage Eignungskriterien,
- die geforderten Mitarbeiterprofile, Zertifizierungsnachweise und Konzepte gemäß Anlage Zuschlags- und Leistungskriterien,
- die geforderten Referenzangaben gemäß Anlage Eignungskriterien,

- soweit einschlägig: Angaben zu Bietergemeinschaften, Nachunternehmern oder Eignungsleihe.

Bei Abweichungen zwischen dieser Übersicht und den detaillierten Anforderungen in den jeweiligen Anlagen sind die detaillierten Anforderungen der Anlagen maßgeblich.