

Leistungsbeschreibung

- Entwurf -

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung
Check Point Firewalls



Version 1.0 – 25. Januar 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkungen	3
2. Allgemeines	4
2.1 Ausführungstermine und Vertragsdauer	4
2.2 Umfang der Ausschreibung	4
2.2.1 Lizenzen und Serviceleistungen	4
2.2.2 Erweiterte Betriebsunterstützung	5
2.3 Herstellervorgabe	5
2.4 Selbstaussführungsgebot	5
2.5 Sprache	5
2.6 Unterlagen	6
2.6.1 Vergabeunterlagen	6
2.6.2 Angebotsbestandteile	6
2.7 Datenschutzaspekte / IT-Sicherheit	7
3. Spezifikation der betroffenen Komponenten	10
3.1 Firewall-Infrastruktur	10
3.2 Firewall-Systeme	10
3.3 Betriebsstabilität	10
3.4 Wartungsverträge	11
4. Anforderungen an die Leistungserbringung	12
4.1 Laufzeiten für Lizenzen und Service	12
4.2 Lizenzen	12
4.3 Wartung: Hersteller-Support und AN-Service	12
4.4 Erweiterte Betriebsunterstützung	18
4.4.1 Schulungen	21
4.5 Unterstützungsleistungen durch Check Point ATAM	22
5. Angebotsbedingungen	24
5.1 Anforderungen	24
5.2 Preisblatt	24
5.3 Kriterienkatalog	27
5.3.1 Kriterienarten	27
5.3.2 Bewertungsvorgehen Kriterienkatalog	27
5.4 Vertraulichkeit	28
6. Angebotswertung	29
6.1 Allgemeines	29
6.2 Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes	29
7. Anhang 1 – Zu überwachende Firewall-Parameter	31

1. Vorbemerkungen

Das Universitätsklinikum Leipzig (im Weiteren UKL) blickt gemeinsam mit der Medizinischen Fakultät als zweitälteste deutsche Universitätsmedizin auf eine reiche Tradition zurück. Heute verfügt das Klinikum mit rund 1450 Betten über eine der modernsten baulichen und technischen Infrastrukturen in Europa. Jährlich werden hier über 400.000 stationäre und ambulante Patienten auf höchstem medizinischem Niveau behandelt. Diese profitieren von der innovativen Forschungskraft der Wissenschaftler, indem hier neueste Erkenntnisse aus der Medizinforschung schnell und gesichert in die medizinische Praxis überführt werden.

Das UKL-Netz wird an mehreren Standorten (Campus und Außenstandorte) durch eine umfassende Firewall-Infrastruktur, bestehend aus Perimeter-Firewalls und internen Firewalls, geschützt. Die Firewalls entsprechen dem Stand der Technik, jedoch müssen die Verträge zu Term-Lizenzen und Service mit Wartung und Betriebsunterstützung erneuert werden.

Die Ausschreibung umfasst somit einen Service-Vertrag für alle Firewalls im UKL-Netz, der einen Hard- und Software-Support durch Hersteller und AN sowie erweiterte Dienstleistungen beinhaltet, und einen Lizenz-Vertrag für Software-Blades mit Term-Lizenzen.

2. Allgemeines

2.1 Ausführungstermine und Vertragsdauer

Umfang	Die Ausschreibung umfasst: <ul style="list-style-type: none">• Zu erbringende Leistungen<ul style="list-style-type: none">• Erneuerung der ablaufenden Lizenzen der vorhandenen Firewalls des Herstellers Check Point Software Technologies Ltd• Wartung für alle angebotenen Hard- und Software-Komponenten mittels Hersteller-Support und AN-Service• Erweiterte Betriebsunterstützung durch AN und Hersteller
Bindefrist	3 Monate ab Angebotsfrist
Beginn der Leistungen	Der Vertrag wird voraussichtlich am 01. Februar 2027 beginnen.
Vertragsende	Der Vertrag wird für eine Dauer von 5 Jahren abgeschlossen und wird voraussichtlich am 31. Januar 2032 enden. Eine Verlängerung auf 7 Jahre durch expliziten Abruf ist möglich.

2.2 Umfang der Ausschreibung

2.2.1 Lizenzen und Serviceleistungen

Für die Check Point Firewalls sowie ergänzende Check-Point-Komponenten beim AG beinhaltet die Ausschreibung auch Serviceleistungen des AN, die den Hard- und Software-Support des Herstellers ergänzen. Service-Leistungen des AN und Support-Leistungen des Herstellers sollen für mindestens 5 Jahre in Anspruch genommen werden.

Service-Leistungen, die für bestehende Check-Point-Komponenten bei UKL durch den bisherigen Dienstleister erbracht werden, sollen nach Ablauf der bisherigen Verträge in einen einheitlichen Service-Vertrag überführt werden.

Ausgewählte Software-Blades der Check Point Firewalls unterliegen einer jährlichen Lizenzierung (Term-Lizenzen). Diese Lizenzen werden im Rahmen dieses Vergabeverfahrens verlängert. Die Perpetual-Lizenzen (Einmallyzenzen) der Firewalls bzw. ergänzenden Komponenten sind nicht Gegenstand des Vergabeverfahrens.

2.2.2 Erweiterte Betriebsunterstützung

Im Rahmen des Vergabeverfahrens sollen Unterstützungsleistungen z.B. für größere Änderungen an der Konfiguration oder dem Regelwerk oder die Ausarbeitung neuer Konzepte, durch eine erweiterte Betriebsunterstützung abgedeckt werden.

Zusätzlich wird eine ergänzende Unterstützung durch Check Point im Rahmen des Advanced Technical Account Management (ATAM) Service ausgeschrieben.

2.3 Herstellervorgabe

Es bestehen konkrete Hersteller- und Produktvorgaben für die Vergabe. Es werden Leistungen ausschließlich für Firewall-Umgebungen des Herstellers Check Point Software Technologies Ltd (im Folgenden Check Point) beschafft. Alle Angaben aus diesem Leistungsverzeichnis inklusive seiner Anlagen sind dabei zu berücksichtigen.

2.4 Selbstausführungsgebot

Alle Service-Leistungen und erweiterten Dienstleistungen werden vom AN selbst erbracht (Selbstausführungsgebot gemäß VgV § 47 Abs. 5).

Insbesondere erbringt der AN auch den 1st-Level-Support (Call-Aannahme, Erst-Analyse etc.) für den Hersteller im Rahmen des Hersteller-Supports Premium Collaborative Enterprise Support (CES).

Aufgrund der hohen Anforderungen an ein KRITIS-Unternehmen, insb. an ein Universitätsklinikum, der Komplexität der Regelwerke für die verschiedenen Firewall-Ebenen und ihrer wechselseitigen Abhängigkeiten würde eine Einbeziehung von Mitgliedern einer Bietergemeinschaft oder von Unterauftragnehmern oder im Rahmen von Eignungsleihe die IT-Sicherheit der AG-Infrastruktur bezüglich Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit nur unzureichend sicherstellen. Der AG ist darauf angewiesen, dass AN-Service, Hersteller-Service und erweiterte Betriebsunterstützung optimal ineinandergreifen.

Vom Selbstausführungsgebot ausgenommen sind Leistungen des Herstellers Check Point, die über den AN bezogen werden. Ebenso sind Schulungen vom Selbstausführungsgebot ausgenommen.

2.5 Sprache

Das Angebot ist in deutscher Sprache zu erstellen.

Darüber hinaus sind alle Leistungen vollständig in deutscher Sprache (mind. C1-Level) zu erbringen. Dies beinhaltet insbesondere alle spezifisch für den AG erstellten Inhalte. Automatisch übersetzte Dokumentationen, Handreichungen und Konzepte sind nicht zulässig.

Ebenso erfolgt die Kommunikation für den Service (Hersteller-Support, AN-Service, Betriebsunterstützungen sowie Unterstützungsleistungen durch Check Point ATAM) in deutscher Sprache (mind. C1-Level). Lediglich die native Produktdokumentation des Herstellers kann in deutscher oder englischer Sprache übergeben werden.

2.6 Unterlagen

2.6.1 Vergabeunterlagen

Die vorliegende Leistungsbeschreibung im PDF-Format umfasst:

Anlage 1 – Liste der für den Vertrag relevanten Firewalls im PDF-Format

Anlage 2 – Preisblatt im MS-Excel-Format und PDF-Format

Anlage 3 – Kriterienkatalog im MS-Excel-Format und PDF-Format

Anlage 4 – Entwurf EVB-IT Servicevertrag im PDF-Format

Anlage 5 – EVB-IT Service-AGB im PDF-Format

Hinweis: Aufgrund der hohen Anforderungen hinsichtlich IT-Sicherheit an ein KRITIS-Unternehmen, insb. an ein Universitätsklinikum, werden alle Unterlagen mit sensiblen Inhalten, insb. Anlage 1 – Liste der für den Vertrag relevanten Firewall-Komponenten sowie Anlage 2 – Preisblatt, erst mit den Vergabeunterlagen nach Abschluss des Teilnahmewettbewerbs inkl. Verschwiegenheitsvereinbarung den ausgewählten Bewerbern veröffentlicht.

Im Sinne einer vereinfachten Angebotsprüfung und -auswertung erhalten die Anbieter die Ausschreibungsunterlagen in elektronischer Form.

Es wird darauf hingewiesen, dass unvollständig bearbeitete Ausschreibungsunterlagen sowie durch den Bieter durchgeführte Änderungen an nicht dafür vorgesehenen Stellen der Vergabeunterlagen zum Ausschluss von der Vergabe führen können.

Falls der Bieter Leistungen (Wartung und Unterstützungsleistungen) anbietet, die nicht vollständig den Vorgaben der Leistungsbeschreibung entsprechen, muss der Bieter in seinem Angebot auf solche Abweichung hinweisen und diese detailliert dokumentieren.

2.6.2 Angebotsbestandteile

Die Angaben des Bieters zu den angebotenen Leistungen und die Beantwortung der Ausschreibungsunterlagen sind verbindlich und werden als Vertragsbestandteil gewertet.

Der Bieter muss mit seinem Angebot folgende Unterlagen bzw. Angaben einreichen:

- vollständig ausgefülltes Preisblatt (Anlage 2)
- vollständig ausgefüllter Kriterienkatalog (Anlage 3)
- Service-Konzept

Das Service-Konzept (Anlage 3, Kriterium 2.1.1, A-Kriterium) beinhaltet insbesondere die folgenden Punkte:

- Darstellung der Tätigkeiten im Rahmen des AN-Service

- Darstellung der Abgrenzung hinsichtlich der Inhalte und Preise von Hersteller-Support und AN-Service

Insbesondere soll auch dargelegt werden, ob Analysen bei einer Störungsmeldung durch den AG (siehe Kapitel 4.3) im Hersteller-Support (als Service-Partner) enthalten sind oder ob diese im AN-Service enthalten sind.
- Darlegung der Parameter, die für Verfügbarkeitssicherung, Performance- und Auslastungsmessungen etc. überwacht werden (erwartete Parameter siehe Kapitel 7) und welche Tools jeweils eingesetzt werden
- Darlegung der Reports, die der AN regelmäßig im Rahmen des AN-Service erstellt und übermittelt sowie Darstellung von möglichen speziellen Reports im Rahmen der erweiterten Betriebsunterstützung
- Darlegung möglicher Unterstützungsleistungen im Rahmen der erweiterten Betriebsunterstützung inkl. der jeweiligen zeitlichen Verfügbarkeiten

Der AG behält sich vor, eine unzureichende oder nicht nachvollziehbare Darstellung der genannten Punkte als Nicht-Erfüllung des Kriteriums zu werten und somit den Bieter vom weiteren Verfahren auszuschließen.

- Darstellung von Abweichungen bzgl. der ATAM-Anforderungen in dieser Leistungsbeschreibung inklusive Anlagen zu den angebotenen Inhalten des Herstellers
- Annahmen und Ergänzungen zu den Vergabeunterlagen

2.7 Datenschutzaspekte / IT-Sicherheit

Ein Firewall-Monitoring erfasst in unterschiedlichem Maße auch personenbezogene Daten, sodass auch Anforderungen seitens des Datenschutzes bestehen. Daher müssen der Datenschutz und die Realisierung der Anforderungen, insbesondere aus der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), berücksichtigt werden.

Der Bieter garantiert, dass mit der angebotenen Lösung und Leistung die Betroffenenrechte nach Art. 15 bis 21 DS-GVO gewährleistet werden können.

Es ist außerdem erforderlich, dass der Bieter den Auftraggeber hinsichtlich der Erstellung der Informationen nach Art. 13 DS-GVO sowie bei der Datenschutz-Folgenabschätzung im Sinne des Art. 35 DS-GVO unterstützt.

Um den Anforderungen aus der DS-GVO bestmöglich Rechnung tragen zu können und gleichzeitig ein hohes Schutzniveau zu gewährleisten, ist der Bieter aufgefordert, die Konzeption und die Umsetzung so zu gestalten, dass das Spannungsfeld zwischen Sicherheit und Datenschutz signifikant reduziert wird.

Insbesondere sollte sichergestellt werden, dass Daten vom Firewall-Monitoring etc. im Fehlerfall nicht an Hersteller-Systeme übertragen werden, da mit diesem kein Vertrag zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen werden kann.

Neben den vom Bieter zu erfüllenden Datenschutzaspekten muss der Bieter als Dienstleister für Check Point Komponenten nachhaltig nachweisen, dass er die Informationssicherheit für

seine Tätigkeiten angemessen berücksichtigt. Für die entsprechenden Organisationseinheiten erfolgt dies über eine Zertifizierung nach ISO 27001 oder ISO 27001 auf Basis von BSI IT-Grundschutz oder vergleichbar. Die Gültigkeit des Nachweises ist vor Vertragsabschluss und während der gesamten Vertragslaufzeit erforderlich.

Zudem weist der Bewerber ein nachhaltiges Qualitätsmanagement für den ausgeschriebenen Tätigkeitsbereich nach. Dies kann über eine Zertifizierung nach ISO 9001 oder einen vergleichbaren Nachweis erfolgen. Die Gültigkeit des Nachweises ist vor Vertragsabschluss und während der gesamten Vertragslaufzeit erforderlich.

Alle Regelungen des AG mit Bezug zur IT-Sicherheit sind auch für den AN bindend und müssen somit vom AN erfüllt werden. Insbesondere sind die folgenden UKL-Richtlinien vom AN einzuhalten:

- Informationssicherheits- und Datenschutz-Grundsätze
- Sicherheitsrichtlinie IT-Administration
- Sicherheitsrichtlinie Fernzugriffe, inkl.
 - Der AN-Zugriff auf die unter Service stehenden Objekte erfolgt nur von Admin-Clients, die nach dem Stand der Technik gegen Schadsoftware geschützt sind.
 - Für die Durchführung von Zugriffen mit administrativen Rechten auf die unter Service stehenden Objekte werden personalisierte Konten mit starker Authentisierung eingerichtet, die zweckgebunden nur für solche Arbeiten genutzt werden und vollständig protokolliert werden.
 - Das Netzwerk des AN ist über ein Site-to-Site VPN verbunden.
- Sicherheitsrichtlinie Passwort
- Sicherheitsrichtlinie Incidents, Protokollierung und Detektion
- Sicherheitsrichtlinie Entsorgung und Vernichtung von Datenträgern
- Kryptographie-Konzept des UKL

Hinweis: Aufgrund der hohen Anforderungen hinsichtlich IT-Sicherheit an ein KRITIS-Unternehmen, insb. an ein Universitätsklinikum, werden diese Unterlagen bei Bedarf nach Abschluss des Teilnahmewettbewerbs inkl. Verschwiegenheitsvereinbarung den ausgewählten Bewerbern zur Verfügung gestellt.

Der AN unterstützt eine prozessuale Schnittstelle zur Einbindung des Security-Incident- und Krisen-Prozesses des UKL. Hierbei unterstützt der AN mit Informationen hinsichtlich für die Firewall-Infrastruktur relevanter Security Incidents. Erkannte sicherheitsrelevante Ereignisse werden vom AN sofort dem AG gemeldet.

Zudem trifft der AN gemeinsam mit UKL-Regelungen für den Not- und Krisenfall, die ggf. auch die erforderliche Beteiligung von öffentlichen Stellen (LKA, BKA, BSI) einschließen und Übungsszenarien in Absprache vorsieht.

Bei Entsorgung von ausgetauschten Geräten durch den AN ist das UKL-Dokument „Sicherheitsrichtlinie Entsorgung und Vernichtung von Datenträgern“ zu berücksichtigen.

Die vom AN zu erfüllenden Anforderungen zum Security Management und Datenschutz sind in Anlage 3 – Kriterienkatalog dokumentiert.

3. Spezifikation der betroffenen Komponenten

3.1 Firewall-Infrastruktur

Aktuell sind beim Universitätsklinikum Leipzig etliche Hard- und Softwarekomponenten von Check Point im Einsatz.

Hinweis: Die genaue Auflistung der eingesetzten und für den Vertrag zu berücksichtigenden Firewalls sowie der entsprechenden Term-Lizenzen und Support-Daten wird ausschließlich im Vergabeverfahren an die Bieter übermittelt, die nach dem Teilnahmewettbewerb verbleiben.

3.2 Firewall-Systeme

Die Firewall-Umgebung des AG ist auf dem aktuellen Stand und bildet zum jetzigen Zeitpunkt die Kommunikationsanforderungen des AG umfassend ab. Hardware-Ergänzungen oder eine Erweiterung der Software-Funktionalitäten sind nicht Bestandteil dieser Ausschreibung.

Alle vorhandenen Check-Point-Komponenten verfügen aktuell über angemessene Lizenzen und einen entsprechenden Hersteller-Support. Durch unterschiedliche Beschaffungszeitpunkte sind die Laufzeiten der Firewalls für Lizenzen (sofern Term-Lizenzen eingesetzt werden) und Service unterschiedlich (siehe Anlage 1).

Die in den Vertrag zu übernehmenden Firewalls sind im Preisblatt mit den avisierten Lizenz- und Support-Laufzeiten gemäß Anlage 1 zu dieser Leistungsbeschreibung aufgeführt.

Hinweis: Anlage 1 – Liste der für den Vertrag relevanten Firewall-Komponenten sowie Anlage 2 – Preisblatt werden erst mit den Vergabeunterlagen nach Abschluss des Teilnahmewettbewerbs inkl. Verschwiegenheitsvereinbarung den ausgewählten Bewerbern veröffentlicht.

3.3 Betriebsstabilität

Als besondere Herausforderung des Klinikumfelds darf die Firewall-Umgebung nahezu niemals ausfallen, da andernfalls durch den Ausfall von Kommunikationsmöglichkeiten insbesondere im medizinischen Bereich Gefahr für Leib und Leben resultieren kann. Daher ist die zentrale Firewall-Umgebung auf eine extrem hohe Betriebsstabilität ausgerichtet, insbesondere auch durch Mechanismen für einen stabilen automatischen Fail-over und Funktionen zur erhöhten Diagnostik:

- Auf den Firewalls ist ein erprobtes umfassendes Regelwerk eingesetzt, welches die aktuellen Kommunikationsanforderungen des AG abbildet.
- Alle Firewalls sind in ein zentrales Firewall-Management (Konfigurations- und Policy-Verwaltung sowie Event- und Reporting-System) eingebunden.
- Innere und Perimeter-Firewalls sind redundant vorgehalten und in zwei Rechenzentrumsstandorten positioniert. Firewalls zur Anbindung der Außenstandorte und des Gäste-Internet sind nicht redundant.

- Zur weiteren Erhöhung der Verfügbarkeit ist jede Appliance innerhalb eines Clusters mit redundanten Netzteilen und redundanten hot-swappable Lüftern ausgestattet.

3.4 Wartungsverträge

Hinsichtlich des Hersteller-Service ist aktuell für alle Komponenten ein Check Point Premium Collaborative Enterprise Support gültig.

4. Anforderungen an die Leistungserbringung

4.1 Laufzeiten für Lizenzen und Service

Durch unterschiedliche Beschaffungszeitpunkte sind die Laufzeiten für Lizenzen (Term Licenses) und Service unterschiedlich. Diese sollen perspektivisch vereinheitlicht und in den aktuellen Vertrag überführt werden, sodass alle Komponenten einen einheitlichen Service-Umfang und einen gemeinsamen Auslauftermin hinsichtlich Lizenzen und Service erhalten. Die Laufzeit für die Term-Lizenzen ausgewählter Firewalls und für den Service aller Firewalls ist dabei auf das Ende des hier adressierten Vertrags (siehe Kapitel 2.1) zu begrenzen; der Beginn von Lizenzen und Service innerhalb dieses Vertrags richtet sich nach dem jeweiligen Beschaffungszeitpunkt der einzelnen Firewalls.

Der AN erbringt die Leistungen sowie die zugehörigen Lizenz- und Serviceumfänge für die beim UKL im Einsatz befindlichen Firewalls einschließlich aller ergänzenden Check-Point-Komponenten erst nach Auslaufen der aktuell gültigen Verträge. Bis zu diesem Zeitpunkt bleiben die bestehenden Lizenz- und Serviceverträge uneingeschränkt wirksam und werden nicht vom AN übernommen.

Neue Firewalls insbesondere zur Anbindung von neuen Außenstandorten sollen ab Beschaffungszeitpunkt ebenfalls in den hier adressierten Service-Vertrag übernommen werden.

Die aktuellen Laufzeiten für Lizenzen und Service sind in Anlage 1 dokumentiert (erst im Rahmen der Vergabeunterlagen einsehbar).

4.2 Lizenzen

Die beim AG eingesetzten Check Point Firewalls gewährleisten nach aktuellem Stand der Technik eine umfassende Absicherung der Kommunikation. Hierzu sind beim AG seit langem auch die Next-Generation-Firewall-Funktionen von Check Point im Einsatz. Zu den genutzten Firewall-Funktionen zählen Stateful Inspection, Intrusion Prevention System (IPS), Application Control, Anti-Virus, URL Filtering, Anti-Bot und Content Awareness.

Die aktuellen Lizenzen bieten die geforderte Absicherung der Kommunikation und müssen funktional nicht ergänzt werden.

Somit wird für die zu verlängernden Term-Lizenzen (siehe Anlage 2 – Preisblatt, erst im Rahmen der Vergabeunterlagen einsehbar) der aktuelle Funktionsumfang vorausgesetzt.

4.3 Wartung: Hersteller-Support und AN-Service

Die Firewall-Umgebung wird von UKL selbst betrieben, d.h. die Betriebsverantwortung liegt beim AG. Zur Behebung von technischen Problemen an Hard- und Software werden Wartungsleistungen in Anspruch genommen, die Teil dieser Beschaffung sind.

Der Wartungsvertrag umfasst sowohl Service-Leistungen des AN als auch Support-Leistungen des Herstellers. Maßgeblich für die Sicherheit aller Services ist ISO 27001.

Die Servicezeit¹ erstreckt sich im Regelfall über 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche, wobei dies für alle Tage im Jahr gilt.

Der AG kann Störungen und Vorfälle jederzeit über Webseite (Online) oder Telefonnummer melden.

Leistungen im Rahmen der Wartung sollen u.a. den Zugriff auf den Hersteller-Support umfassen. Für den AG ist es jedoch ausreichend, wenn dieser Support mittelbar über den AN bezogen wird.

Der Servicevertragspartner muss während der Vertragsdauer darüber hinaus den AG in die Lage versetzen, auf zugangsbeschränkte Informationen des Herstellers zugreifen und Releases u.ä. direkt von Servern des Herstellers herunterladen zu können.

Die Ausschreibung beinhaltet einen Wartungsvertrag für komponentenbezogene Leistungen. Hierzu gehören insbesondere Hardware-Support, im Fall von Hardware-Appliances, und Software-Support für alle zu liefernden Komponenten.

Die Wartungsleistungen betreffen insbesondere:

- Eindeutiger Ansprechpartner (Service Manager) mit Kontaktwegen sowie entsprechende Vertretungsregelung
- Störungsmeldung und Entstörung bei Hardware- oder Software-Fehlern
- Informationspflicht des AN
- Service-Level-Parameter für Service-Leistungen bei Hardware- oder Software-Fehlern
- Web-Zugriff auf Support-Seiten des Herstellers
- Service-Dokumentation

Alle spezifizierten Wartungsleistungen werden pauschal mit den im Angebot spezifizierten Preisen für Hersteller-Support und AN-Service abgegolten.

Fokus für die beschriebenen Wartungsleistungen sind alle in Anlage 1 aufgeführten Check-Point-Komponenten.

Für die Firewalls existieren derzeit Verträge für Hersteller-Support und AN-Service mit unterschiedlichen Laufzeiten. Diese sollen mit der vorliegenden Ausschreibung übernommen werden.

Es wird für alle Komponenten der **Premium Collaborative Enterprise Support** von Check Point angestrebt, der unveränderbar hinsichtlich der Konditionen von Check Point ist und über den AN bezogen wird, d.h. der AN reicht nur die Konditionen weiter.

¹ Servicezeit gem. EVB-IT Service-AGB: Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den Auftragnehmer hat.

Dieser **Hersteller-Support** zeichnet sich zum jetzigen Zeitpunkt durch die folgenden Parameter aus:

- Einbeziehung von Experten des AN, der als Local Support Provider den 1st-line Support für Check Point erbringt (Certified Collaborative Support Provider, CCSP)

Der AN übernimmt als CCSP den First-Level-Support, d.h. Call-Entgegennahme, Erst-Analyse etc., für den Hersteller.

- Support von Checkpoint als 2nd- und 3rd-Level-Support
- Basic Service Level Agreement (SLA): 7 x 24 (an allen Tagen im Jahr)
- Unterstützung durch einen Technischen Support Engineer
- Automatische und umgehende Verfügbarkeit von kritischen Hot Fixes, Service Packs und Upgrades
- Unbegrenzte Anzahl an Service Requests
- Garantierte Antwortzeiten bei Störungen:
 - Störung Stufe 1 (betriebsverhindernd²): 30 Minuten
 - Störung Stufe 2 (betriebsbehindernd³): 2 Stunden
 - Störung Stufe 3 (leichte Störungen): 4 Stunden
 - Analysen durch Check Point Service-Partner, bevor Ticket zum Hersteller weitergeleitet wird
- Uneingeschränkter Zugang zu Support Forums und Wissensdatenbanken
- Hardwareaustausch
 - Versand am gleichen Arbeitstag durch Check Point oder Partner
 - On-Site-Lieferung für Leipzig innerhalb von 4 Stunden 7 x 24 (an allen Tagen im Jahr)

² Gem. EVB-IT Service-AGB, Absatz 6.1.1: Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

³ Gem. EVB-IT Service-AGB, Absatz 6.1.2: Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.

Ergänzend zu dem Hersteller-Support soll der AN folgende Service-Leistungen (**AN-Service**) anbieten, die im Regelfall remote zu erbringen sind:

- Die Servicezeit für Belange, d.h. für Anfragen, die keine Störungen und Vorfälle sind, beläuft sich auf Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr (Regelarbeitszeit). Gesetzliche Feiertage in Sachsen sind hiervon ausgenommen.
- Software

Der AN stellt im Rahmen des AN-Service die Lieferung und Inbetriebnahme von Software-Updates sicher, die aus Sicht des Herstellers bzw. AN insbesondere aus sicherheitstechnischen Gründen (Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit) erforderlich sind.

Lieferung und Inbetriebnahme von Software-Upgrades, die der AG anfordert und die ausschließlich durch eine Erweiterung der Firewall-Funktionalität begründet sind, erfolgen im Rahmen der Betriebsunterstützung.

Eine Funktionserweiterung um nicht explizit angefragte (integrierte) Funktionen, z.B. durch ein erforderliches Software-Update, ist in keinem Fall abrechenbar.

Der AN übernimmt die Lieferung von Ersatz für nicht oder nicht bestimmungsgemäß funktionierende Software der unter Service stehenden Komponenten.

- Monitoring und Reports

Der AN realisiert eine dauerhafte Überwachung/Monitoring der Hard-/Software mit geeigneten Tools (z.B. CheckMK) mit den Zielen

- sich anbahnende Störungen durch steigende CPU/Memory-Last oder Festplattenfüllstände rechtzeitig zu erkennen und proaktiv durch den AN (ggf. in Abstimmung mit dem AG) abzuwenden (Performancemanagement).
- auftretende Störungen/Auffälligkeiten wie Dienst-/Kernelabstürze zu detektieren. Der AN lässt (ggf. in Abstimmung mit dem AG) diese über den Checkpoint-Support prüfen/beheben.

Das Monitoring bzw. die Überwachung umfasst alle relevanten Daten (siehe Kapitel 7).

Der AN verdichtet die erfassten Daten und erstellt monatliche Reports, die er dem AG übermittelt und im Rahmen der Service-Meetings erläutert.

- Erreichbarkeit

Die Kontaktaufnahme insbesondere für schwerwiegende Störungen, d.h. betriebsverhindernd, muss dem AG immer (24x7) möglich sein. Für betriebsbehindernde Störungen sollte die Kontaktaufnahme 24x7 möglich sein.

Eine Vorqualifizierung der Störung erfolgt im Vorfeld durch den AG. Fristen beginnen mit der gemeinsamen Qualifizierung der Störung zwischen AG und Check Point Support Partner. Wurde sich nach 15 Minuten nach Beginn des Telefonats zur Störungsmeldung nicht auf eine Qualifizierung geeinigt, gilt die Vorqualifizierungsstufe des AG als Qualifizierung.

Zur Störungsmeldung stellt der AN eine dedizierte Telefon-Hotline (deutschsprachige, kostenfreie Störungsannahme mit menschlichem Ansprechpartner, d.h. ohne Übersetzungs-Bot) zur Verfügung und stellt folgenden Ablauf sicher:

- Entgegennehmen des Anrufs oder Rückruf nach spätestens 15 Minuten
- Dokumentation über ein Ticketsystem (Webschnittstelle)

Vorfälle und Störungen der Priorität 3 sowie sonstige Anfragen kann der AG dem AN über E-Mail melden. Diese werden sofort in deutscher Sprache beantwortet. Allgemeine Anfragen zu den Aspekten der unter Service stehenden Objekte werden innerhalb von vier Arbeitswochen beantwortet.

Der AN stellt sicher, dass ein Service-Manager des AN (inklusive Vertretung) als einheitlicher Ansprechpartner für AN-Service, 1st-Line-Support des Hersteller-Supports und erweiterte Betriebsunterstützung zum Einsatz kommt.

- Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Behebung von Störungen)

Die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft nach HW- oder SW-Fehlern soll für Vorfälle und Störungen der Priorität 1 und 2 rund um die Uhr (24 x 7) an allen Tagen im Jahr bei auftretenden Störungen unterstützt werden. Dies bedeutet insbesondere, dass Vorfälle und Störungen auch außerhalb der Regelarbeitszeit bearbeitet bzw. weiterbearbeitet werden.

Es gelten die folgenden Rahmenbedingungen für die Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeiten bei auftretenden Störungen der Klassen gemäß dem abzuschließenden EVB-IT Servicevertrag:

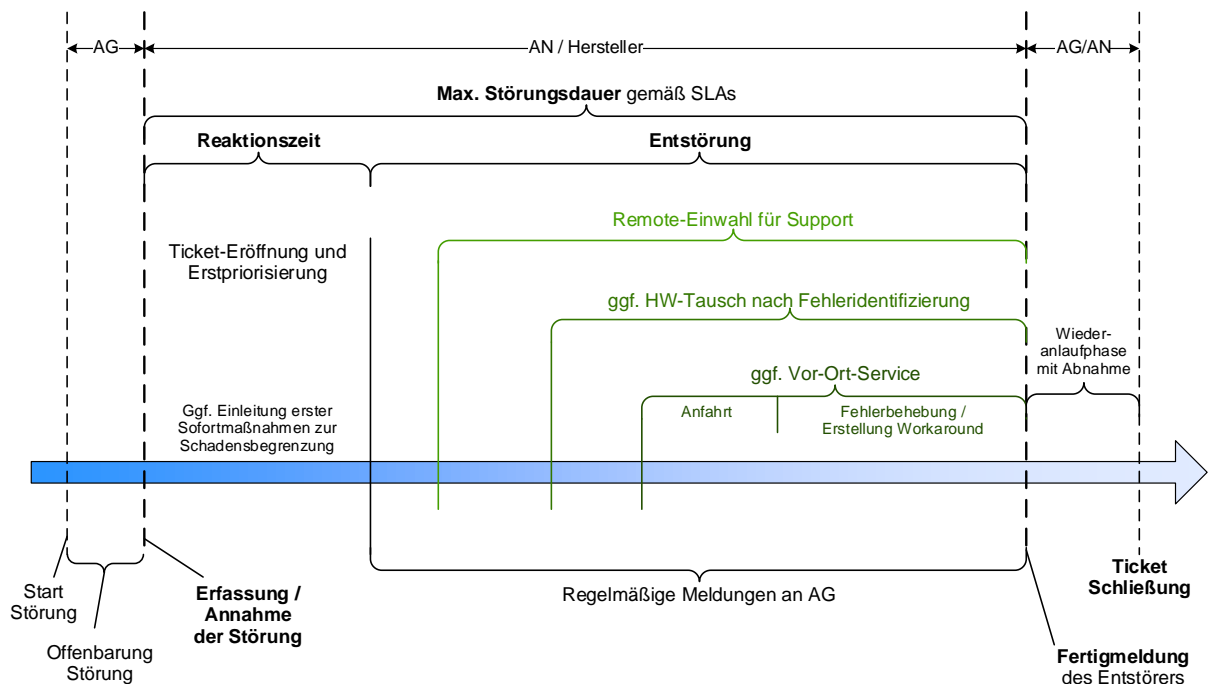


Abbildung 1: Ablauf für Entstörungen

Im Ausnahmefall, d.h. nach jeweiliger Beauftragung durch den AG, z.B. bei entsprechender Notwendigkeit oder bei Eskalation nach einer Remote-Diagnose, sollte ein qualifizierter Support-Mitarbeiter innerhalb von 24 Stunden vor Ort sein. Fällt dies auf ein Wochenende oder einen Feiertag gilt der Beginn des folgenden Arbeitstages. Der AG bestimmt die Priorität der Störung bzw. der vom AN zu bearbeitenden Tickets. Die Übernahme des Falls durch qualifiziertes Personal des AN wird dem AG bestätigt. Der AN übermittelt an den AG regelmäßige Statusmitteilungen zu jeder Störung gemäß der vereinbarten SLAs. Bei Änderung des Status eines Tickets erfolgt eine sofortige Meldung an den AG durch den AN. Am Ende ist eine Abschlussmeldung des Vorfalles durch den AN an den vom AG benannten Ansprechpartner zu übermitteln; nach Prüfung gibt der AG die Schließung des Tickets frei.

o Betriebsverhindernde Störung (Priorität 1)

- Beispiel ist: Ein Firewall-Cluster ist durch einen HW- oder SW-Fehler generell nicht verfügbar oder der Großteil ihrer Funktionalität ist nicht nutzbar, z.B. durch Ausfall von mehreren sicherheitsrelevanten Funktionen.
- Servicezeit: 24x7 (alle Tage im Jahr)
- Reaktionszeit⁴: 15 Minuten
- Qualifizierte Rückmeldung: innerhalb von 45 Minuten
- Max. Störungsdauer: 60 Minuten
(Sicherung und Unterstützung durch den AG können vorausgesetzt werden)

Die Einrichtung bzw. der Start eines Workaround, der die Störung auf eine betriebsbehindernde Störung reduziert, wird als Entstörzeit dieser Störungsklasse gewertet. Beispielsweise kann ein Workaround zur Sicherstellung einer internen Kommunikation eingerichtet werden, mit dem z.B. auf „Knopfdruck“ für wichtige Verbindungen das Sicherheitsniveau eines Routers („Fail open“) eingestellt wird, d.h. die innere Firewall wird per Bypass überbrückt.

Potenzielle Workarounds, die die Klasse der Störungen reduzieren, inklusive der entsprechenden Detailplanung, stimmt der AN mit dem AG im Rahmen der Service-Besprechungen ab. Für diese Notfalllösungen werden klare Prozesse und Schnittstellen definiert und erprobt.

- Zeitnah aufeinanderfolgende gleichartige Störungen gemäß EVT-IT Service-AGB, Abschnitt 2.2.1, werden als eine Störung gewertet.
- Betriebsverhindernde Störungen werden nach einem zwischen AG und AN vordefinierten Ablaufplan bearbeitet.

o Betriebsbehindernde Störung (Priorität 2)

- Beispiel: Innerhalb eines Firewall-Cluster ist die Redundanz durch einen HW- oder SW-Fehler nicht mehr gegeben oder etliche Funktionalitäten sind nicht nutzbar, z.B. durch Ausfall von sicherheitsrelevanten Funktionen.

⁴ Gem. EVB-IT Service-AGB, Absatz 6.1.1: Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Serviceleistungen zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten* ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

- Angestrebte Servicezeit: 24x7 (alle Tage im Jahr)
- Reaktionszeit: 1 Stunde
- Max. Störungsdauer: 4 Stunden
(Sicherung und Unterstützung durch den AG können vorausgesetzt werden)
- Qualifizierte Rückmeldung: innerhalb von 2 Stunden, danach mindestens alle 4 Stunden
- Leichte Störung⁵ (Priorität 3)
 - Beispiel: Ausfall eines Lüfters einer Firewall bei funktionierender, redundanter Lüfterausstattung
 - Servicezeit: Regelarbeitszeit
 - Reaktionszeit: 8 Stunden
 - Max. Störungsdauer: nächstes Release bzw. übernächster Arbeitstag (HW-Tausch)
 - Qualifizierte Rückmeldung: spätestens innerhalb von 24 Stunden, danach mindestens einmal pro Arbeitstag

4.4 Erweiterte Betriebsunterstützung

Über die vereinbarte Laufzeit (siehe Kapitel 2.1) soll für die folgenden Tätigkeiten ein erweiterter Vertrag nach Abnahme abgeschlossen werden. Der Vertrag soll mindestens die folgenden Tätigkeiten, die im Regelfall remote zu erbringen sind, abdecken und ergänzt die komponentenbezogenen Verträge für Hersteller-Support und AN-Service:

- Eindeutiger Ansprechpartner (Service Manager für AN-Service, 1st-Line-Hersteller-Support, Betriebsunterstützung) mit Kontaktwegen sowie entsprechende Vertretungsregelung
 - Monatlicher Jour-Fix mit dem AG
 - zur Abstimmung bzw. Klärung von aufgetretenen Vorfällen, Tickets, anstehenden Inbetriebnahme-Wartungsmaßnahmen sowie Lizenz-, Support- und Zertifikatsverlängerungen
 - zur Vorstellung und Diskussion von Verbesserungsempfehlungen
- Bei Bedarf, d.h. auf Anforderung des AG, ergänzendes Monitoring der Hard-/Software mit geeigneten Tools

Inhalt und Umfang des Monitorings wird im Bedarfsfall zwischen AG und AN abgestimmt.

- Erstellung von speziellen Reports auf Abruf des AG, Übermittlung und Erläuterung dieser im Rahmen der Service-Meetings

⁵ Gem. EVB-IT Service-AGB, Absatz 6.1.3: Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des IT-Systems ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

Die Reports beinhalten die vom AG angeforderten Daten (siehe Kapitel 7) aus Smart-Event, Monitoring-Systemen etc.

- Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft und Bereitstellung entsprechender relevanter Monitoring-Informationen, insbesondere im Rahmen von Konfigurationsänderungen
 - Analyse und Umsetzung von Konfigurationen und Regelwerken der Firewalls sowie der Security-Komponenten bei allen erforderlichen Parametern
 - Prüfung der (Redundanz-)Funktionalität
 - Fehlersuche und Protokollanalyse
 - Analyse und Bewertung des aktuellen Zustands der Infrastruktur während der Laufzeit des Wartungsvertrages sowie Planung ggf. erforderlicher Anpassungen der Umgebung (z.B. Planung von Updates)
 - Dokumentation der durchgeführten Konfigurationen und Prüfungen

Hinweis: Tätigkeiten zur Behebung von Störungen sind durch die in Kapitel 4.1 beschriebene Wartungsleistungen mit Hersteller-Support und AN-Service abgedeckt.

- Notfallmanagement
 - Der AN unterstützt mit Informationen hinsichtlich für die Firewall-Infrastruktur relevanter Security Incidents. Erkannte sicherheitsrelevante Ereignisse werden vom AN sofort dem AG gemeldet.
 - Der AN unterstützt den AG bei der Entwicklung von Notfallplänen und Notfallübungen.
- Lizenz- und Versionsmanagement
 - Update- und Installations-Status der Softwareblades (App-Ctrl, URL-Filter, IPS, Anti-bot, Antivirus)
 - Lizenz- / Subscriptionlaufzeiten
 - Zertifikatslaufzeiten
 - End of Service / End of Life von Komponenten
 - Versionskontrolle: Installierte Soft-/Firmware-Version vs. aktuell empfohlene Soft-Firmware-Version
- Projektkoordination für übergreifende Projektaktivitäten
 - Organisation und Begleitung des Services (z.B. Koordination der AG-Anfragen)
 - Bewertung und Planung erforderlicher Arbeiten für die Anpassungen der Umgebung
 - Projekttreffen für die Besprechung des bewerteten aktuellen Zustands der Infrastruktur während der Laufzeit des Wartungsvertrages

- Projekt- und Konzeptarbeiten (Planung und Durchführung sowie Vorstellung etwaiger neuer Funktionen) mit
 - Fein- und Migrationsplanung
 - Migrationsunterstützung
- Implementierung und Konfiguration sowie Verschaltung von Komponenten
 - für Neu- und Ersatz-Beschaffungen
 - Installation bzw. Austausch sowie Konfiguration und Inbetriebnahme durch den AG
 - Durchführung von Updates

Hinweis: Der AN führt Wartungsmaßnahmen eigenständig, in manchen Fällen auch gemeinsam mit dem AG in zuvor abgestimmten Wartungsfenstern durch. Diese befinden sich i.d.R. dienstags nach 20 Uhr, in seltenen Fällen auch an Wochenenden.

- Service-Dokumentation

Die Verfügbarkeit der Betriebsunterstützung, insb. nach Kontaktaufnahme zum Abruf dieser Leistungen durch den AG, ist in Anlage 3 - Kriterienkatalog spezifiziert.

Fokus für die beschriebenen Leistungen zur Betriebsunterstützung sind alle für den Vertrag relevanten Check-Point-Komponenten gemäß Anlage 1.

Der aktuelle Vertrag zur Betriebsunterstützung soll durch den Vertrag auf Basis der vorliegenden Ausschreibung abgelöst werden.

Im Ausnahmefall, d.h. nach jeweiliger Beauftragung durch den AG, z.B. bei entsprechender Notwendigkeit oder bei Eskalation, sollte ein qualifizierter Mitarbeiter innerhalb von 24 Stunden vor Ort sein. Fällt dies auf ein Wochenende oder einen Feiertag gilt der Beginn des folgenden Arbeitstages.

Nach Ende von bedarfsweise vereinbarten Tätigkeit meldet der AN den Abschluss; nach Prüfung gibt der AG die Tätigkeit zur Abrechnung frei. Die Abrechnung von vereinbarten regelmäßigen und bedarfsorientierten Tätigkeiten erfolgt über die vom AG vorgegebenen Nachweise, z.B. Excel-Liste.

Die Betriebsunterstützung erfolgt im Rahmen eines Kontingent-Vertrags. Es soll hierbei für jedes Jahr des Servicezeitraums ein Kontingent vorgesehen werden. Im Einzelnen gilt:

- Die personellen Aufwendungen des AN werden für nach Aufwand abrechenbare Tätigkeiten stundengenau, d.h. als 1/8 des angebotenen Preises für einen Personentag, abgerechnet.

- Über den Kontingent-Vertrag hinausgehende Mehrleistungen werden entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise stundengenau abgerechnet.
- Minderleistungen innerhalb einer Qualifikationsstufe können als Mehrleistungen mit einer anderen Qualifikationsstufe entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise verrechnet werden.
- Minderleistungen aus Vorjahreskontingenten können in den Folgejahren abgerufen werden.
- Minderleistungen, die am Ende der Vertragslaufzeit nicht abgerufen wurden, werden dem AG nicht in Rechnung gestellt.

4.4.1 Schulungen

Im Rahmen der Betriebsunterstützung kann der AG im Rahmen des Kontingents für Mitarbeiter des AG Schulungen mit Fokus auf Check Point Firewalls abrufen. Diese befähigt die Mitarbeiter des AG die betrachteten Firewalls zu betreiben, sodass diese sowohl Änderungen an der Konfiguration über das zentrale Management als auch eine Fehlersuche und Entstörung bei kleineren Vorkommnissen ohne zusätzliche Unterstützung durchführen können.

Die Schulungen werden vom AN organisiert und auf die Anforderungen des AG angepasst. Sie finden als Inhouse-Schulung beim AG statt (Präsenzschiung). Alternativ können auch Web-Schulungen abgerufen werden, die entsprechend dem angebotenen PT-Preis verrechnet werden.

Die Schulungsleistungen werden ausschließlich durch qualifiziertes Fachpersonal erbracht. Qualifiziertes Fachpersonal zeichnet sich durch mehrjährige Berufserfahrung mit den zu schulenden Lösungen und mit der Fähigkeit zur Vermittlung des Wissens an Schulungsteilnehmer aus.

Die technische Ausstattung zur Vortragsdarstellung (Beamer usw.) für Inhouse-Schulungen wird seitens des AG gestellt.

Die Präsenzschiungen beinhalten ausreichende praktische Anteile, um die zuvor genannten Anforderungen zu gewährleisten. Als Schulungssystem stellt der AN bzw. der Hersteller ein entsprechendes dediziertes System bzw. entsprechende Simulationen.

Im Angebot für Schulungstage vor Ort sind alle Nebenkosten (Reise, Unterbringung, Verpflegung, Unterlagen usw.) für die Referenten enthalten.

Alle Schulungen werden in deutscher Sprache abgehalten.

Jedem Teilnehmer werden die Schulungsunterlagen in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Teilnehmer der Präsenzschiungen erhalten die Unterlagen zusätzlich in gedruckter Form.

Die Schulungsunterlagen umfassen mindestens:

- Die im Rahmen der Schulung verwendeten Foliensätze; max. 2 Folien auf einer DIN A4 Seite.

- Eine Kurzreferenz der wichtigsten Funktionen, inkl. Syntax und Semantik.

Schulungsunterlagen für AG-angepasste Schulungen sind in deutscher Sprache zu liefern. Spezielle Darstellungen, Diagramme, Beispielsequenzen etc. können in englischer Sprache geliefert werden.

Die dargestellten Präsentationsinhalte sind für die Teilnehmer lokal speicherbar und für interne Zwecke, d.h. für Offline-Schulungen, nutzbar.

Der Bieter spezifiziert mit dem Angebot Inhalt und Umfang von potenziellen Schulungen.

4.5 Unterstützungsleistungen durch Check Point ATAM

Die Leistungen des AN werden durch Unterstützungsleistungen des Herstellers Check Point im Rahmen des Advanced Technical Account Management (ATAM) Service ergänzt.

Der AG erhält Zugriff auf einen ATAM-Berater von Check Point, der dem AG fest zugeordnet wird und der die Firewall-Umgebung des AG umfassend beherrscht. Der ATAM-Berater soll die folgenden Unterstützungsleistungen erbringen:

- Unterstützung im Rahmen der Feinplanung sowie bei Design und Architekturplanung
- Unterstützung bei der Migration auf eine neue Firewall-Umgebung sowie bei der Einführung von neuen Funktionen, Optimierungen etc.
- Unterstützung nach Abnahme für Optimierungen, Fehlerbehandlung und Changes
- Durchführung von proaktiven Health Checks und Darlegung von bzw. Unterstützung bei der Umsetzung von Best Practices
- Prüfung von kritischen Service Requests hinsichtlich angemessener Behandlung und Behebung
- Durchführung von angepassten, technisch tiefgreifenden Schulungen (für Fortgeschrittene) als Ergänzung zu Schulungen im Rahmen der AN-Betriebsunterstützung (siehe Kapitel 4.4.1)
- Technisch tiefgreifende Schulungen für Fortgeschrittene

Fokus für die beschriebenen Unterstützungsleistungen sind alle Check Point Komponenten gemäß Anlage 1.

Die Unterstützungsleistungen durch den dedizierten ATAM-Berater werden bedarfsabhängig als Vor-Ort- oder Remote-Service und gegebenenfalls auch außerhalb der Regelarbeitszeit erbracht.

Die Verfügbarkeit des ATAM-Beraters, insb. nach Kontaktaufnahme zum Abruf dieser Leistungen durch den AG, ist in Anlage 3 - Kriterienkatalog spezifiziert.

Die Unterstützungsleistungen durch einen Check Point ATAM erfolgt im Rahmen eines Kontingents von 12 Personentagen pro Jahr für die restlichen Jahre der Vertragslaufzeit. Es soll

für alle Jahre des Servicezeitraums ein gleichbleibendes Kontingent vorgesehen werden. Im Einzelnen gilt:

- Die personellen Aufwendungen des AN werden für nach Aufwand abrechenbare Tätigkeiten stundengenau, d.h. als 1/8 des angebotenen Preises für einen Personentag, abgerechnet.
- Minderleistungen aus Vorjahreskontingenten können möglichst in den Folgejahren abgerufen werden.
- Mehrleistungen (insbesondere während des ersten Jahres) können aus dem Kontingent der Folgejahre abgerufen werden.
- Über den Kontingent-Vertrag hinausgehende Mehrleistungen werden entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise stundengenau abgerechnet.
- Nicht abgerufene ATAM-Leistungen können auch für Schulungen oder allgemeine Beratungsleistungen genutzt werden.
- Minderleistungen, die am Ende der Vertragslaufzeit nicht abgerufen wurden, werden dem AG nicht in Rechnung gestellt.

5. Angebotsbedingungen

In den MS-Excel-Dateien (Anlage 2 – Preisblatt und Anlage 3 – Kriterienkatalog) sind durch den Anbieter nur die explizit durch den AG ausgewiesenen Zellen ohne Sperrung zu bearbeiten, welche hellgelb markiert sind.

Die Excel-Dateien sind jeweils mit Blattschutz und Kennwort versehen, um eine ungewollte Änderung gesperrter Zellen zu verhindern. Es wird darauf hingewiesen, dass der Blattschutz in Microsoft Excel zum Teil automatisch aufgehoben ist, wenn die Datei z.B. mit anderen Betriebs- oder Office-Systemen geöffnet und unter anderem Namen gespeichert wurde. Es wird ein sorgfältiger Umgang mit dem Blattschutz empfohlen.

Formeln dürfen nicht geändert werden. Ferner dürfen keine Zeilen und Spalten eingefügt oder gelöscht werden oder sonst die Struktur der Tabellen geändert werden.

Der Wortlaut in dieser Leistungsbeschreibung und seinen Anlagen ist allein verbindlich. Diese Verbindlichkeit wird durch den Bieter mit seinem Angebot anerkannt.

Sollten darüber hinaus offene Punkte bzw. Fragen zu der Leistungsbeschreibung inkl. ihrer Anlagen nicht eindeutig zu beantworten sein, sind diese Punkte vor der Angebotsabgabe mit dem AG abzustimmen.

Soweit allgemeine Geschäftsbedingungen im Sinne von § 305 BGB im Angebot des Bieters bzw. den sonstigen vom Bieter beigefügten Anlagen Regelungen in den EVB-IT Service-AGB widersprechen, sind sie ausgeschlossen, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung in den EVB-IT Service-AGB (Anlage 5) bzw. im EVB-IT Servicevertrag (Anlage 4) zugelassen ist.

Weitere Geschäftsbedingungen sind ausgeschlossen, soweit im beigefügten EVB-IT-Vertragsentwurf (Anlage 4) nichts anderes vereinbart werden soll.

5.1 Anforderungen

In dieser Leistungsbeschreibung inklusive ihrer Anlagen sind alle Aspekte dargestellt, die für die Leistungserbringung relevant sind. Die in der Leistungsbeschreibung dargestellten Mindestanforderungen sind vom Auftragnehmer vollständig zu erfüllen.

Anmerkungen und ergänzende Ausführungen zu Anforderungen kann der Bieter in Anlage 3 - Kriterienkatalog ggf. ergänzt um ein separates Dokument darlegen. Diese Anmerkungen bzw. Ausführungen dürfen die vollumfängliche Erfüllung von den Mindestanforderungen nicht einschränken.

5.2 Preisblatt

Das Preisblatt dient zur Abfrage der Einzelpreise und zur Ermittlung des Gesamtpreises. Die Mengen der benötigten Positionen sind im Preisblatt aufgeführt. Das Preisblatt ist maßgebend für die Angebotskalkulation.

Angaben sind ausschließlich in den gelb unterlegten Feldern zu machen.

Die Einheitspreise für Lizenzen und den Hersteller-Support könnten in Euro oder US-Dollar angegeben werden. Als Währungsumtauschkurs wird für den **Bewertungspreis** ein fester Kurs für US-Dollar bzw. der Wert für 1 Euro angewandt. Der Umtauschkurs wird für die Angebotsphase vom AG vorgegeben (EZB-Kurs zum angegebenen Zeitpunkt, siehe Anlage 2 – Preisblatt), um bei der Bewertung die Vergleichbarkeit der Angebote sicherzustellen.

Alle anderen Preise sind in Euro anzugeben.

Soweit Positionen außerhalb der EU beschafft werden müssen und der Preis in Euro angegeben wird, ist der vom Bieter angewendete Umrechnungskurs für die **Laufzeit des Vertrags** gültig. Etwaige Preisänderungen aufgrund von Kursschwankungen werden nicht akzeptiert.

Falls die Preise in US-Dollar angegeben werden, gilt für die Laufzeit des Vertrags der jeweilige Umrechnungskurs der Europäischen Zentralbank am Tag der Bestellung durch den Auftraggeber.

Aufgrund zu erwartender Veränderungen im Portfolio des Herstellers müssen die Angebotskonditionen auch auf Nachfolgemodelle der Komponenten anwendbar sein. Daher gelten die Rabattsätze und Servicekonditionen, die der AN im Preisblatt auf die Listenpreise des Herstellers gewährt, auch für künftige, vergleichbare Modelle aus den Gruppen der Preisliste des Herstellers, für die der AN in seinem Angebot Rabattsätze und Konditionen spezifiziert. Zur Verifizierung der Anwendung der Rabattsätze muss der AN die Preisliste des Herstellers dem AG vorlegen.

Jede Position muss so angeboten und kalkuliert werden, dass sie sämtliche Lizenzen und Services enthält, die für einen einwandfreien und sicheren Betrieb erforderlich sind. Die in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich angegebenen Lizenzen, die für die einwandfreie Ausführung und Funktion der Lösung erforderlich sind, gehören zu den geforderten Leistungen und sind in die Einheitspreise einzukalkulieren.

Alle Positionen des Preisblatts sind so auszufüllen, dass alle Anforderungen, die in Anlage 3 – Kriterienkatalog mit JA beantwortet sind und ohne Zusatzkosten erfüllt werden.

Bestellnummern der zur Realisierung der beschriebenen Positionen erforderlichen Produkte sind vollständig in die vorgesehenen Felder einzutragen. Ebenso sind Rabatte und sonstigen Nachlässe in den jeweils dafür vorgesehenen Feldern anzugeben.

Die zu den einzelnen Komponenten angegebenen Positionen sind vollständig auszufüllen. Wenn eine Position nicht separat, sondern ausschließlich als Teil einer anderen Position verfügbar ist, ist dies durch "in Position x.y enthalten" kenntlich zu machen. Andernfalls ist eine solche Formulierung nicht zulässig.

Alle angebotenen Leistungen müssen den in der jeweiligen Position dieses Preisblatts angegebenen Leistungsumfang erfüllen. Kann dies nicht durch ein einzelnes Produkt realisiert werden (wenn z.B. für eine Position im Preisblatt mehrere Unterpositionen erforderlich sind), sind alle erforderlichen Komponenten mit ihrer Anzahl anzugeben.

Der Bieter trägt die angebotenen Produkte mit Bezeichnung und Stückzahl in das Preisblatt ein. Falls die vorgesehenen Felder für die Anzahl der Artikel nicht ausreichen, können die Angaben unter Verweis in einem separaten Dokument beschrieben werden.

Im Tabellenblatt „Lizenzen und Wartung“ sind für die genannten Komponenten gemäß Anlage 1 neben ggf. anfallenden Lizenzkosten die Kosten für Hersteller-Support und AN-Service pro Jahr zu spezifizieren.

Lizenz- und Wartungsverträge beginnen jeweils am Vertragsende der jeweiligen Komponente (siehe Spalte H bzw. Anlage 1) und enden mit Vertragsende des hier adressierten Vertrags (siehe Kapitel 2.1).

Die Angebote sollen die Support-Preise des Herstellers enthalten. Der Bieter wendet ggf. Prozentsätze an, um den angebotenen Support aus dem Support-Preis des Herstellers abzuleiten.

Im Tabellenblatt „Betriebsunterstützung“ sind in der Grundposition ein Kontingent für Tätigkeiten mit verschiedenen Qualifikationen (siehe Kapitel 4.4) zu kalkulieren sowie als Bedarfspositionen Tagespreise für die verschiedenen Qualifikationen anzugeben.

Fokus für die beschriebenen Leistungen sind alle Check-Point-Komponenten, die in Anlage 1 aufgeführt sind.

Es kann ein Kontingent von 35 Personentagen pro Jahr angenommen werden. Diese verteilen sich auf verschiedene Qualifikationen. Im Rahmen des Kontingents können auch die Tätigkeiten der weiteren Positionen des Titels abgerufen werden und zum dort angegebenen Preis verrechnet werden.

Die Personentag-Preise für die AN-Betriebsunterstützung der Bedarfspositionen müssen konsistent zu den zugrunde gelegten Preisen für das Kontingent sein.

Es wird eine stundengenaue Abrechnung für die Leistungen zur Betriebsunterstützung angestrebt.

Für das Kontingent werden remote Tätigkeiten zu Regelarbeitszeiten zugrunde gelegt (exklusive Schulung). Mehrkosten durch Vor-Ort-Tätigkeiten oder außerhalb der Regelarbeitszeiten werden gemäß den Bedarfspositionen im Kontingent verrechnet.

Die Arbeiten sind nur nach Vorgabe und Aufforderung des AG bzw. nach Abstimmung zwischen AG und AN durchzuführen.

Der im Preisblatt enthaltene Tabellen-Reiter „Gesamtübersicht Preise“ dient der Kalkulation des Gesamtpreises (Wertungspreis) für das Angebot. Dieser Gesamtpreis umfasst alle normativen und optionalen Positionen und wird der Wertung eines Angebots zugrunde gelegt. Die Bedarfspositionen werden nicht in den Wertungspreis einbezogen. Der Wertungspreis wird durch Verknüpfungen mit den anderen Tabellen-Reitern für Lizenzen und Wartung sowie Betriebsunterstützung berechnet.

Im Tabellen-Reiter „Gesamtübersicht Preise“ soll der Bieter den Namen des Bieters sowie den Namen des Preisverantwortlichen und das Unternehmen (falls abweichend vom Bieterunternehmen) eintragen.

Die genauen Abrechnungsmodalitäten sind den Vertragsbedingungen zu entnehmen.

5.3 Kriterienkatalog

Grundsätzlich sollen alle Kriterien, die im Kriterienkatalog mit JA beantwortet werden, im Angebotspreis enthalten sein.

5.3.1 Kriterienarten

Folgende Kriterien sind Grundlage der Bewertung:

A-Kriterien = Ausschlusskriterien (K.O.-Kriterien)

Alle Ausschlusskriterien sind zwingend durch den Bieter bzw. die angebotene Lösung zu erfüllen, d.h. die entsprechenden Anforderungen sind für den Auftraggeber unverzichtbar. Diese Kriterien sind im Kriterienkatalog mit dem Buchstaben "A" gekennzeichnet.

A-Kriterien gehen nicht als gewichtete Kriterien in die Bewertung ein. Erfüllt ein Bieter ein A-Kriterium nicht, wird das Angebot aus der weiteren Bewertung ausgeschlossen.

Alle Vorgaben dieses Textes gelten, soweit nicht anderweitig formuliert oder erkennbar, als A-Kriterien.

B-Kriterien = Bewertungskriterien

Bewertungskriterien sind Kriterien, deren Anforderungen differenzierte Beantwortungen durch den Bieter zulassen. Diese Kriterien sind im Folgenden mit dem Buchstaben "B" gekennzeichnet. B-Kriterien wurden entsprechend ihrer Bedeutung bewertet und in einer Bewertungsskala erfasst.

5.3.2 Bewertungsvorgehen Kriterienkatalog

Die angebotenen Leistungen des Bieters werden anhand der im Kriterienkatalog beschriebenen und beantworteten Leistungsanforderungen überprüft und verglichen. Diese Anforderungen sind mit dem Buchstaben „B“ gekennzeichnet. Im Rahmen der Bewertung des Angebots werden Bewertungspunkte für „B“-Kriterien vergeben, die den Erfüllungsgrad der Anforderung widerspiegeln.

In allen im Kriterienkatalog enthaltenen Tabellen-Reitern sind die Kriterien in Kriteriengruppen entsprechend ihrer thematischen Zugehörigkeit unterteilt und werden gestuft bewertet:

- Kriteriengruppen mit B-Kriterien sind mit Gruppengewichten versehen und spiegeln die Bedeutung der Kriteriengruppe bei der Ermittlung der Leistung wider.
- Kriteriengruppen mit B-Kriterien sind in Untergruppen unterteilt, die mit Untergruppengewichten versehen sind, die jeweils die Bedeutung der Untergruppe innerhalb der Gruppe widerspiegeln.
- Die einzelnen B-Kriterien einer Untergruppe sind entsprechend ihrer Bedeutung innerhalb der Untergruppe ebenfalls mit Kriteriengewichten versehen.

Abhängig von der Art des B-Kriteriums wird jedes Kriterium einzeln gewertet. Grundsätzlich gilt:

- Nicht erfüllte bzw. nicht geeignet erfüllte Kriterien erhalten 0 Punkte.
- Kriterien, die voll erfüllt werden, erhalten 10 Punkte.
- Kriterien, die nicht vollständig erfüllt werden, z.B. Einschränkungen, ersichtliche Fehler oder unzureichende Darstellung, erhalten eine abgestufte Bewertung zwischen 1 und 9.

Im Rahmen der Angebotsbewertung werden dann für jedes Angebot die Leistungspunkte durch Multiplikation der Gewichtungen für Kriterium, Untergruppe und Gruppe mit den vergebenen Bewertungspunkten ermittelt:

$$L = \text{Bewertungspunkte} \times \text{Kriteriengewicht} \times \text{Untergruppengewicht} \times \text{Gruppengewicht}$$

Sowohl für A- als auch für B-Kriterien gilt, dass alle mit JA beantworteten Fragen implizieren, dass die zugehörigen Kriterien durch die angebotene Leistung unterstützt werden. Abweichungen hiervon sind im Anschreiben darzulegen und führen ggf. zu einer abweichenden Bewertung (zu den Angaben des Bieters).

In der Spalte Anmerkungen (nur für B-Kriterien) kann der Bieter Hinweise auf beigefügte Unterlagen oder Kurzhinweise auf die Art und Weise der Erfüllung oder die Gründe für die Nichterfüllung des Kriteriums eintragen.

5.4 Vertraulichkeit

Alle Unterlagen, die dem Bieter im Zusammenhang mit der Angebotserstellung sowie nach Erteilung des Zuschlages durch den AG überlassen werden, dürfen von ihm nicht für andere Zwecke verwendet, vervielfältigt oder Dritten zugänglich gemacht werden. Eine Ausnahme gilt nur dann, wenn es sich bei dem Dritten um einen Berater oder einen von dem Auftraggeber genehmigten Nachunternehmer/Zulieferanten handelt. Das gleiche gilt für Unterlagen, die der Bieter aufgrund von besonderen Angaben des Auftraggebers im Rahmen der Auftragsabwicklung erhält.

Der Auftraggeber kann jederzeit die unentgeltliche Herausgabe der überlassenen Unterlagen von Bieter verlangen, denen der Zuschlag nicht erteilt worden ist.

Alle überlassenen Unterlagen hat der Bieter als Geschäftsgeheimnis zu betrachten und vertraulich zu behandeln. Derjenige Bieter oder Auftragnehmer, der gegen die Geheimhaltungspflicht verstößt, hat dem Auftraggeber alle Schäden, die hieraus erwachsen, zu erstatten.

Die Bieter dürfen Veröffentlichungen über eigene Leistungen, welche ihnen im Rahmen des Vergabeverfahrens bekannt geworden sind, nur mit Zustimmung des AG vornehmen. Hierzu gehört ebenso die Angabe von Verfahren oder die Bekanntgabe von Zeichnungen und Abbildungen. Gleiches gilt für solche Erkenntnisse, die der spätere Auftragnehmer im Rahmen der Auftragsdurchführung erhält. Veröffentlichungen über die Gesamtleistung durch den Auftragnehmer selbst oder durch Dritte auf Veranlassung des AN sind nur im Einvernehmen mit dem AG zulässig. Das gilt auch für die Veröffentlichung von Zeichnungen, Berechnungen und sonstigen Unterlagen, für Lichtbild-, Film-, Rundfunk- und Fernsehaufnahmen sowie für die Veröffentlichung von Informationen, die nur für einen beschränkten Kreis von Personen bestimmt sind.

6. Angebotswertung

6.1 Allgemeines

Die Bewertung der Angebote hat zum Ziel, sowohl die Einhaltung formaler Kriterien zu prüfen als auch das wirtschaftlichste Angebot zu ermitteln. Die Bewertung der Angebote und die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots erfolgt in folgenden Stufen:

1. Formale Prüfung der Angebote

- Rechtzeitigkeit des Angebotseingangs mit allen geforderten Unterlagen
- Vollständigkeit aller geforderten Dokumente und Angaben aus den Vergabeunterlagen
- Vorhandensein aller geforderten wesentlichen Preisangaben
- Vorhandensein aller geforderten Unterschriften
- Nichtvorhandensein von Änderungen oder Ergänzungen an den Vergabeunterlagen
- Nichtvorhandensein unzulässiger, wettbewerbsbeschränkender Absprachen
- Vollständigkeit und rechnerische Nachvollziehbarkeit der Angebotspreisangaben

Angebote, die die zuvor angeführten Forderungen nicht erfüllen, werden von der weiteren Bewertung ausgeschlossen.

2. Wertung von Preis und Leistung der Angebote

- Erfüllung aller Mindestanforderungen im Kriterienkatalog
- Prüfung der Preisangaben, insb. auch auf Auskömmlichkeit der Preise

Angebote, die die zuvor angeführten Forderungen nicht erfüllen, werden von der weiteren Bewertung ausgeschlossen.

3. Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots

6.2 Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes

Alle Angebote, die nicht ausgeschlossen werden, werden nach der „**Erweiterten Richtwertmethode**“ hinsichtlich der Leistung (Bewertungskriterien in Anlage 3 - Kriterienkatalog) und des Preises (Anlage 2 - Preisblatt) bewertet. Die Parameter der erweiterten Richtwertmethode sind:

- Schwankungsbereich mit der Kennzahl 10%
und innerhalb des Schwankungsbereichs
 - als Entscheidungskriterium die höchsten Leistungspunkte sowie

- als 2. Entscheidungskriterium der niedrigste Preis

Zur Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots werden alle zugelassenen Angebote hinsichtlich der Leistungspunkte und der angegebenen Preise gegenübergestellt. Es werden dabei alle Preise, d.h. normative und optionale Positionen (keine Bedarfspositionen), für das Gesamtprojekt einbezogen.

Hierzu wird die Kennzahl für das Leistungs-Preis-Verhältnis (Wirtschaftlichkeit) ermittelt:

$$Z = L * SF / P$$

Z = Kennzahl,

L = Gesamtsumme der Leistungspunkte,

P = Gesamtpreis (Euro) des Angebots

SF = Skalierungsfaktor, z.B. 1.000, zur besseren Darstellung der Ergebnisse

Es erfolgt eine Gegenüberstellung der Werte der skalierten Kennzahl des Leistungs-Preis-Verhältnisses aller zugelassener Angebote und Ermittlung des führenden Angebotes.

Im nächsten Schritt erfolgt die Ermittlung des Schwankungsbereichs anhand der skalierten Kennzahl des führenden Angebotes.

Es werden alle Angebote ausgeschlossen, die nicht im ermittelten Schwankungsbereich liegen.

Es erfolgt die Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebots auf Basis der Entscheidungskriterien zwischen den verbliebenen Angeboten innerhalb des Schwankungsbereichs.

7. Anhang 1 – Zu überwachende Firewall-Parameter

Im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungen zu Überwachung der Check Point Firewalls ist der AN verpflichtet, insbesondere die nachfolgend aufgeführten System-, Performance und Betriebsparameter der beim UKL eingesetzten Firewalls und zugehörigen Komponenten zu überwachen. Die aufgeführten Parameter dienen der kontinuierlichen Überprüfung des Systemzustands, der Leistungsfähigkeit sowie der Betriebssicherheit und ermöglichen die frühzeitige Erkennung von Störungen, Fehlzuständen oder Performance-Abweichungen.

Interface Errors	Gaia DB	MTU
Software Version	Users in Gaia Database	File Descriptors
SYSLOG timestamp	Kernel crash	HTTPD SSL CONF FILE
Kernel crash	Memory Usage	ARP Cache Limit
Core Dumps	Disk Space	System
SSD Health	Soft lockup	Transceivers Support
Zombie processes	Performance	Blocker handlers check
Orchestrator	Read Local Configuration	Orchestrators reachability
Orchestrators REST server	Collect Data from Orchestrators	maestro.json Configuration Sanity
smodb.json Configuration Sanity	Maestro Orchestrator daemons	Security Appliances physical connections
Orchestrators kernel modules	ASIC sanity	Orchestrators SX API
Orchestrators ports link integrity	Check Point Processes	Interface Errors
Gaia DB	IPv4 forwarding	MTU
Software Version	Hardware Compatibility	File Descriptors
SYSLOG timestamp	Kernel crash	HTTPD SSL CONF FILE
Kernel crash	Local Logging	Memory Usage
ARP Cache Limit	APPI DB status	Core Dumps
Disk Space	System	SSD Health
ARP neighbour table overflow	Soft lockup	Transceivers Support
Zombie processes	Hardware validation	Performance
Memory Leak Kernel Parameters	Connection Distribution	System stressed
Pattern Matcher Impact	Heavy connections	Dynamic Balancing
CoreXL Affinity	User space processes utilization	Traffic distribution
CPU spikes	If config validation	HTTPS inspection
User space processes affinity check	Static affinity	URL filtering
Blocker handlers check	Template efficiency	Dmesg analysis
Network statistics	VPN test	Penalty box statistics
Fragmentation Rate	FW instances drops	FW queues utilization

FW Connection balancing	CPview	CPview Diagnostic
Cluster	Cluster	VMAC with i40e Driver
Scalable Platform	Correction mechanism	Feature compatibility
Infrastructure	SIC	Connectivity to UC
Firewall	Debug flags - FW	Custom Applications RegEx
FW Configuration File Sanity	Dynamic Objects Database	Updatable Objects Package
SecureXL	SIM Configuration File Sanity	Debug flags - fwaccel
SecureXL status	Identity Awareness	Sharing mechanism error
tables mismatch	tables limit	