



**Anlage zur Leistungsbeschreibung  
Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für  
Check Point Firewalls  
Vergabenummer: 2026-05-IT-E28**

**- Kriterienkatalog -**

**22. Januar 2026;  
Version 1.0**

## Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls

### Auswertung

#### Bieter

<Bietername>

- 0** Wertung (1) Ein- oder (0) Ausgeschaltet
- 100** Faktor Multiplikator Gesamtpunktzahl

Gruppen- gewichtung	Gruppen- nummer	Gruppen- bezeichnung	Gewichtete Punkte
1,0	1	Anforderungen an Hersteller-Support	33,33
1,0	2	Anforderungen an AN-Service	33,33
1,0	3	Anforderungen an Betriebsunterstützung	33,33
<b>3,0</b>			
<b>Leistungspunkte (maximal 1000):</b>			<b>100,00</b>

nicht erfüllte A-Kriterien	nicht oder falsch angekreuzte A-Kriterien	nicht erfüllte B-Kriterien	nicht angekreuzte B-Kriterien	Kommentare
0	1	0	28	0
0	19	0	76	0
0	14	0	53	0
<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>0</b>

## Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls

### Bietererklärung

#### Bieter

<Bietername>

Wir bestätigen, dass die in diesem Kriterienkatalog getätigten Angaben nach bestem Wissen und Gewissen korrekt und vollständig sind. Wir akzeptieren die Bedingungen dieses Kriterienkatalogs. Wir sind uns darüber bewusst, dass falsche oder fehlende Angaben zum Ausschluss des Vergabeverfahrens führen können.

Name / Position:

Firmenname:

Datum:

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter		Hinweise: Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.											
<Bietername>													
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
				<b>Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.</b>									33,33
	<b>1</b>			<b>Anforderungen an Hersteller-Support</b>			<b>1</b>	<b>33,3%</b>					<b>1,00</b>
	1	1		<b>Support-Vertrag</b>			<b>2</b>		<b>25,0%</b>			<b>1,0</b>	
	1	1	1	A Der Support-Vertrag umfasst die Leistungen des "Premium Collaborative Enterprise Support" des Herstellers Check Point für alle beim AG eingesetzten Check-Point-Komponenten.			1						
	1	1	2	B Erweiterungen und Änderungen der Firewall-Umgebung werden in den Support-Vertrag integriert, d.h. die Laufzeiten und Umfang werden entsprechend angepasst.			1			16,7%	1		
	1	1	3	B Der AN legt im Service-Konzept dar, welche Support-Leistungen wie vom Hersteller abgerufen werden können und wie der AN bzw. AG darauf zugreifen kann.			1			16,7%	1		
	1	1	4	B Alle spezifizierten Support-Leistungen des Herstellers werden pauschal mit dem im Angebot spezifizierten Support-Pauschalen abgegolten.			1			16,7%	1		
	1	1	5	B Die Supportleistungen und Informationswege beim Hersteller sind auch bei Betriebs- und Support-Übergabe an einen anderen Dienstleister weiter nutzbar.			1			16,7%	1		
	1	1	6	B Durch die Entörung entstehen für den AG keine Kosten über die im Angebot spezifizierten Supportpauschalen hinaus.			1			16,7%	1		
	1	1	7	B Im Rahmen des Hersteller-Support werden keine informationssicherheits- oder datenschutzrelevanten Daten auf Server bzw. Speicher des Herstellers übertragen. <i>Falls eine Übertragung von Daten/Ergebnissen zwingend erforderlich ist, z.B. im Rahmen einer Fehlersuche, spezifizieren Sie bitte die Maßnahmen, um die Daten gemäß DS-GVO abzusichern, z.B. Pseudonymisierung.</i>			1			16,7%	1		
	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>Software-Support</b>			<b>2</b>		<b>25,0%</b>			<b>1,0</b>	
	1	2	1	B Der Hersteller übernimmt (ggf. in Zusammenarbeit mit dem AN bzw. MSSP) die Lieferung von Ersatz für nicht oder nicht bestimmungsgemäß funktionierende Software der unter Service stehenden Komponenten.			1			16,7%	1		
	1	2	2	B Der Hersteller stellt Updates, Patches und Hotfixes für die unter Service stehende Objekte unverzüglich nach Freigabe zur Verfügung.			1			16,7%	1		
	1	2	3	B Der Hersteller bietet Härtungsvorgaben für die unter Support stehenden Objekte.			1			16,7%	1		
	1	2	4	B Der Hersteller bietet Informationen zu allgemein bekannt gewordenen Schwachstellen der Objekte.			1			16,7%	1		
	1	2	5	B Der Hersteller bietet Informationen zu Erweiterungen, Updates und Changes der unter Support stehenden Objekte.			1			16,7%	1		
	1	2	6	B Maßgeblich für die Sicherheit des Supports ist ISO 27001.			1			16,7%	1		
	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>Support-Level-Agreements (SLA) für Hersteller-Support</b>			<b>3</b>		<b>37,5%</b>			<b>1,0</b>	
	1	3	1	B Die Supportzeit für Störungen der Priorität 1 erstreckt sich über 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche, wobei dies für alle Tage im Jahr gilt.			1			8,3%	1		
	1	3	2	B Die Supportzeit für Störungen der Priorität 2 erstreckt sich über 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche, wobei dies für alle Tage im Jahr gilt.			1			8,3%	1		
	1	3	3	B Die Supportzeit für sonstige Störungen und Anfragen ist von Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr. Gesetzliche Feiertage sind hiervon ausgenommen.			1			8,3%	1		
	1	3	4	B Störungen können telefonisch oder über ein elektronisches Portal bei der Support-Hotline des Herstellers gemeldet werden.			1			8,3%	1		
	1	3	5	B Für eingehende Störungsmeldungen erfolgt sofortige eine Bestätigung der Übernahme des Falls durch qualifiziertes Personal.			1			8,3%	1		
	1	3	6	B Der Hersteller teilt eine Identifikationsnummer der gemeldeten Störung/Anfrage mit. Die gesamte weitere Kommunikation wird mit Bezug auf diese Nummer abgewickelt.			1			8,3%	1		
	1	3	7	B Eine qualifizierte Rückmeldung (Antwortzeit/Aktualisierung) bei Störungen der Priorität 1 erfolgt innerhalb von 30 Minuten und danach jeweils zu Beginn des nächsten Arbeitstages.			1			8,3%	1		
	1	3	8	B Eine qualifizierte Rückmeldung (Antwortzeit/Aktualisierung) bei Störungen der Priorität 2 erfolgt innerhalb von 2 Stunden und danach jeweils zu Beginn des nächsten Arbeitstages.			1			8,3%	1		
	1	3	9	B Eine qualifizierte Rückmeldung bei Störungen der Priorität 3 erfolgt innerhalb von 4 Stunden und danach mindestens einmal pro Woche.			1			8,3%	1		
	1	3	10	B Ist ein Hardwareaustausch erforderlich, erfolgt der Versand (durch Hersteller oder Partner) am gleichen Arbeitstag der Meldung. Eine On-Site-Lieferung für Leipzig innerhalb von 4 Stunden wird 7 x 24 (an allen Tagen im Jahr) gewährleistet.			1			8,3%	1		
	1	3	11	B Der Hersteller meldet die Entstörung bzw. Bearbeitung einer Meldung/Anfrage.			1			8,3%	1		
	1	3	12	B Im Rahmen des Hersteller-Support werden keine personenbezogenen Daten an den Hersteller übertragen.			1			8,3%	1		
	<b>1</b>	<b>4</b>		<b>Web-Zugriff auf Support-Seiten des Herstellers</b>			<b>1</b>		<b>12,5%</b>			<b>1,0</b>	
	1	4	1	B Der AG hat Zugriff auf ein Informations-Portal des Herstellers.			1			25,0%	1		
	1	4	2	B Der AG erhält für Hersteller-Portale einen Web-Zugriff, bevorzugt mit personalisierter Anmelde-ID und Kennwort für mehrere Personen.			1			25,0%	1		
	1	4	3	B Der AG kann über Hersteller-Portale den Status aller ihn betreffenden Tickets einsehen.			1			25,0%	1		
	1	4	4	B Der AG kann im Hersteller-Web-Portal alle Bugs, Knowledgebase-Artikel etc. betreffend der eingesetzten Komponenten einsehen.			1			25,0%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter										Hinweise:			
<Bietername>										Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.			
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
<p>Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.</p>													
2				<b>Anforderungen an AN-Service</b>			1	33,3%					33,33
2	1			<b>Service-Management</b>			1		12,5%			1,0	1,00
2	1	1	A	Das Angebot beinhaltet ein Service-Konzept, in dem dargelegt wird, welche Service-Leistungen wie im Detail erbracht werden. Im Service-Konzept werden die gemäß Leistungsbeschreibung, Kapitel 2.6.2 aufgeführten Punkte umfassend und nachvollziehbar dargelegt.			1						
2	1	2	A	Der AN-Service umfasst alle Bestandteile der beim AG eingesetzten und vom AG betriebenen Check-Point-Komponenten der Firewall-Infrastruktur.			1						
2	1	3	B	Erweiterungen und Änderungen der Firewall-Umgebung werden in den Support-Vertrag integriert, d.h. die Laufzeiten und Umfang werden entsprechend angepasst.			1			12,5%	1		
2	1	4	A	Der AN übernimmt den 1st-Line-Support für den Hersteller-Support im Rahmen des Check Point Premium Collaborative Enterprise Support.			1						
2	1	5	B	Für den 1st-Line-Support entstehen dem AG keine zusätzlichen Kosten über die Support-Pauschale hinaus.			1			12,5%	1		
2	1	6	A	Jegliche Kommunikation und Dokumentation bzgl. AN-Service erfolgen in deutscher Sprache - mindestens C1-Level.			1						
2	1	7	A	Der AN erbringt die Service-Leistungen im Regelfall remote.			1						
2	1	8	A	Der AN erbringt die Service-Leistungen im Ausnahmefall vor Ort, z.B. bei entsprechender Notwendigkeit oder bei Eskalation.			1						
2	1	9	B	Der AN nimmt an Besprechungen zum Servicegegenstand regelmäßig sowie bei akutem Bedarf teil.			1			12,5%	1		
2	1	10	B	Der AN erfasst die für die Bewertung der Kosten und der Qualität der Serviceerbringung notwendigen Daten und bereitet sie in Berichtsform auf (unaufgefordert sowie auf Aufforderung).			1			12,5%	1		
2	1	11	B	Der AN benennt dem AG - die Kontaktdaten einer während der Regelarbeitszeit erreichbaren Anlaufstelle für Service- und Support-Belange des AGs, - mindestens einen telefonischen und einen E-Mail-Kontaktweg für Eskalationszwecke, - mindestens je einen telefonischen und einen online-Kontaktweg, über den der AN kostenlos erreichbar ist und Problemmeldungen und Fragestellungen des AG entgegennehmen und schnellstmöglich, mindestens aber unter Einhaltung vereinbarter SLAs			1			12,5%	1		
2	1	12	A	Der AN stellt sicher, dass ein einheitlicher Ansprechpartner des ANs für den AN-Service und den 1st-Line-Support des Hersteller-Support zum Einsatz kommt (Service Manager).			1						
2	1	13	A	Der AN stellt die Vertretung für den Service Manager bei Abwesenheit sicher und teilt die Regelung für die Vertretung auf geeignete Weise mit (Autorisierung von Vertretungen).			1						
2	1	14	B	Alle spezifizierten Leistungen des AN werden pauschal mit der im Angebot spezifizierten Servicepauschalen abgegolten. Ebenso monatliche Service-Meetings.			1			12,5%	1		
2	1	15	B	Die personellen Aufwendungen des AN werden mit dem vom AG entrichteten monatlichen Pauschalen bzw. Einheitspreisen abgegolten; dazu gehören: - alle Lohn und Gehaltszahlungen für das Personal des AN-Service, - Zuschläge für Nacht- und Wochenendarbeit, - Überstundenzuschläge, - Aufwendungen für personelle Vertretungen, und - etwaige Entschädigungen für Anreisen und Vor-Ort-Tätigkeiten			1			12,5%	1		
2	1	16	B	Die Objekte sind nach Change-Implementierungen weiterhin im AN-Service enthalten. (keine Änderung von Kosten und Leistung).			1			12,5%	1		
2	2			<b>Meldung und Bearbeitung von Vorfällen, Störungen und Anfragen</b>			1		12,5%			1,0	
2	2	1	A	Für gemeldete Vorfälle und Störungen bzgl. der unter Service stehenden Komponenten eröffnet der AN entsprechende Tickets im vereinbarten Ticketsystem mit einer eindeutigen Identifikation und bearbeitet diese.			1						
2	2	2	B	Der AG bestimmt die Priorität von Tickets (s. Leistungsbeschreibung).			1			12,5%	1		
2	2	3	B	Vorfälle und Störungen können durch den AG telefonisch (Hotline) oder über ein elektronisches Portal in deutscher Sprache gemeldet werden. Die telefonische Hotline gewährleistet einen menschlichen Ansprechpartner ohne Übersetzungs-Bot.			1			12,5%	1		
2	2	4	B	Vorfälle und Störungen der Priorität 3 und sonstige Anfragen können auch über E-Mail gemeldet werden. Diese werden sofort in deutscher Sprache beantwortet.			1			12,5%	1		
2	2	5	A	Der AN und der AG stimmen Format und Inhalt ab, mit dem Vorfälle und Störungen gemeldet werden.			1						
2	2	6	A	Zwischen dem AN und den entsprechenden Betriebseinheiten des AG gibt es eine definierte Schnittstelle.			1						
2	2	7	B	Für vom AG eingehende Meldungen erfolgt eine Bestätigung der Übernahme des Falls durch qualifiziertes Personal.			1			12,5%	1		
2	2	8	A	Werden die vereinbarten SLA-Zeiten nicht eingehalten oder Meldungen nicht zur Zufriedenheit des AGs bearbeitet, eskaliert der AN anhand eines klaren, mit Verantwortlichkeiten und Zeitschranken für Erhöhung des Eskalations-Levels hinterlegten Eskalationspfades, der nach Zuschlagserteilung in Abstimmung mit dem AG final definiert wird.			1						
2	2	9	B	Der AN übermittelt an den AG regelmäßige Statusmittellungen zu jeder Störung/Vorfall gemäß der vereinbarten SLAs.			1			12,5%	1		
2	2	10	B	Bei Änderung des Status eines Tickets erfolgt eine sofortige Meldung an den AG durch den AN. Insb. meldet der AN mit der Abschlussmeldung den vom AG benannten Ansprechpartnern per E-Mail das Ende eines Vorfalls.			1			12,5%	1		
2	2	11	B	Die Abschlussmeldung umfasst einen Bericht mit folgenden Inhalten: - Identifikation des Vorfalls, - Erstelldatum des Berichts, - Anfang und Ende von Vorfall/Störung/Fehlverhalten, - Ursache von Vorfall/Störung/Fehlverhalten, - Beschreibung und Auswirkungen von Vorfall/Störung/Fehlverhalten - Durchgeführte bzw. empfohlene Maßnahmen zur Behebung.			1			12,5%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter					Hinweise: Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.								
<Bietername>													
Gruppe	Unterguppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Unterguppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Unterguppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
<b>Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.</b>													33,33
2	2	12	B	In der Service-Pauschale enthalten: Hotline und Bearbeitung von Vorfällen und Störungen (Entstörung), d.h. durch Meldungen und Entstörungen entstehen für den AG keine Kosten über die im Angebot spezifizierten Servicepauschalen hinaus.			1			12,5%	1		
<b>Monitoring, Reporting und Dokumentation</b>							1		12,5%			1,0	
2	3	1	A	Der AN übernimmt Monitoring und Messungen zur Verfügbarkeitssicherung und Health-Check der unter Service stehenden Komponenten.			1						
2	3	2	B	Der AN übernimmt das Monitoring der unter Service stehenden Komponenten mittels der in LB, Kap. 7 genannten Parameter. <i>Bitte stellen Sie im Service-Konzept dar, welche Parameter überwacht werden und welche Tools jeweils eingesetzt werden.</i>			1			11,1%	1		
2	3	3	B	Der AN wertet die erfassten Daten aus, verdichtet diese und erstellt monatliche Reports, die er dem AG übermittelt und im Rahmen der Service-Meetings erläutert. <i>Bitte stellen Sie im Service-Konzept dar, welche regelmäßigen Reports erstellt werden.</i>			1			11,1%	1		
2	3	4	B	Der AN dokumentiert alle unter Service stehenden Objekte und stellt die angemessene Verfügbarkeitsicherung für die Datenbestände der Dokumentation sicher, sofern die Datenbestände der Dokumentation auf AN-Systemen liegen.			1			11,1%	1		
2	3	5	A	Art und Umfang der Dokumentation orientieren sich an den organisatorischen, rechtlichen und technischen Notwendigkeiten und werden zwischen AN und AG festgelegt.			1						
2	3	6	B	Der AN stellt Kopien der Dokumentation für Audits bereit, denen sich der AG mit Blick auf seinen IT-Einsatz i.d.R. zweimal jährlich unterziehen muss.			1			11,1%	1		
2	3	7	B	Der AN erfasst die Übersicht aller Tickets zu Störungen, Vorfällen u.ä., inklusive Angaben zu Vorgangsdauern, und zu Mehrungen oder Reduzierungen bzgl. unter Service stehenden Objekten in jedem Kalendermonat.			1			11,1%	1		
2	3	8	B	Bei kritischen Störungen, Störungen mit Verletzung von SLA-Anforderungen, Lösungszeitverletzung für Anfragen/ Aufträge mit hoher Priorität etc. erläutert der AN unaufgefordert und schriftlich die Gründe und erarbeitet einen Vorschlag zur Reduzierung der Wiederholungswahrscheinlichkeit.			1			11,1%	1		
2	3	9	B	Der AN stellt dem AG regelmäßige und anlassbezogene Berichte zur Verfügung; Inhalt der Berichte sind die oben genannten Punkte.			1			11,1%	1		
2	3	10	B	Bestandteile der Berichte sind die Übersicht über die Tickets, Ausfall- und Wiederherstellungszeiten nach Störungen			1			11,1%	1		
2	3	11	B	In der Service-Pauschale enthalten: Sämtliche Monitoring-, Reporting- und Dokumentations-Aufgaben im Rahmen des AN-Service			1			11,1%	1		
<b>Incident- und Problem-Management (1st-Line-Support des Hersteller-Support)</b>							1		12,5%			1,0	
2	4	1	A	Der AN führt bei Problemen und Incidents als 1st-Line-Support des Hersteller-Supports Service-Operation zur stabilen Rückführung in den störungsfreien Zustand durch (Incident Management, Problem Management).			1						
2	4	2	B	Der AN führt bei Problemen und Incidents als 2nd-Line-Support des Hersteller-Supports erweiterte Service-Operation zur stabilen Rückführung in den störungsfreien Zustand durch (Incident Management, Problem Management).			1			9,1%	1		
2	4	3	A	Soweit unterstützende Leistungen Dritter, insb. 2nd und 3rd-Line-Support-Abrufe beim Hersteller, für eine optimierte Incident-Behandlung notwendig sind, leistet der AN die notwendige Vorqualifizierung zur Störung, Steuerung der Leistungen Dritter und Verifizierung des erfolgreichen Ergebnisses solcher Leistungen.			1						
2	4	4	B	Die Incident-Auswertung durch den AN umfasst eine Spiegelung tatsächlicher Bearbeitungs- und Lösungszeiten an Zielwerten für Wiederherstellungszeiten und vereinbarten Grenzwerten für die endgültige Fehlerbehebungszeit.			1			9,1%	1		
2	4	5	B	Der AN übernimmt die Erstdiagnose, Einleitung und Durchführung schadensbegrenzender Sofortmaßnahmen. Falls der Hersteller-Support eingeschaltet wird, übergibt der AN die mit dem AG abgestimmte Priorität der Störung bzw. des Vorfalles.			1			9,1%	1		
2	4	6	B	Der AN übernimmt problemabhängig die tiefergehende Diagnose, inklusive Vollzugriff auf Konfigurationen der betroffenen Objekte.			1			9,1%	1		
2	4	7	B	Der AN übernimmt (in Zusammenarbeit mit dem Hersteller) komplexe Diagnosen unter Berücksichtigung von Gesamtzusammenhängen, Planungsinformationen etc.			1			9,1%	1		
2	4	8	B	Der AN übernimmt die Detailanalysen bei Komponentenfehlfunktion auf unter AN-Service stehenden Systemen.			1			9,1%	1		
2	4	9	B	Der AN übernimmt die auswertende Analyse mit dem Ziel der zukünftigen Vermeidung („Lessons learned“, Input für Problem Management).			1			9,1%	1		
2	4	10	B	Für jeden Störungslevel gelten für den AN die festgelegten Werte der Servicequalität.			1			9,1%	1		
2	4	11	B	Bei mehreren gleichzeitigen Störungen wird die Störung mit der größten Auswirkung für den AG anhand des Störungslevels vorrangig behandelt.			1			9,1%	1		
2	4	12	B	Bei mehreren parallelen Störungen mit gleichem Störungslevel erfolgt die Bearbeitung nach der Eingangsreihenfolge der Störungsmeldungen. Abweichend von der Reihenfolge der Meldung kann der Servicemanager des AG eine andere Reihenfolge festlegen.			1			9,1%	1		
2	4	13	B	In der Servicepauschale des Hersteller-Supports enthalten: alle Tätigkeiten des Incident- und Problem-Management			1			9,1%	1		
<b>Eskalationsmanagement</b>							1		12,5%			1,0	
2	5	1	B	Konnte die vorgesehene Reaktionszeit nach einer Störungsmeldung nicht eingehalten werden, leitet der AN zu Beginn seiner Reaktion eine Eskalation ein.			1			12,5%	1		
2	5	2	B	Die Priorität des Vorgangs wird bei einer Eskalation um eine Stufe erhöht.			1			12,5%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter					Hinweise:								
<Bietername>					Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.								
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
				<b>Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.</b>									33,33
2	5	3	B	Bei der Erhöhung einer Prioritätsstufe durch eine Eskalation erfolgt durch den AN eine sofortige, bevorzugt automatisierte Benachrichtigung per E-Mail an den AG.			1			12,5%	1		
2	5	4	B	Wird eine Störungsbearbeitung nicht so vom AN (bzw. Hersteller) bearbeitet, dass eine Entstörung nach den vereinbarten Zielvorgaben erreicht werden kann, informiert der AN den Servicemanager des AG sofort und leitet eine Eskalation ein.			1			12,5%	1		
2	5	5	B	Der AN informiert den AG, wenn innerhalb der Störungsbearbeitung erkennbar wird, dass auf Grund widriger Umstände oder neuer Erkenntnisse zum Störungsumfang eine ursprüngliche Prognose bzgl. erfolgreicher Störungsbeseitigung nicht haltbar ist, insbesondere wenn eine Entstörung nach Zielvorgaben nicht länger möglich erscheint.			1			12,5%	1		
2	5	6	B	Kommt der AN zu der Auffassung, dass die Auswirkungen der Störung die Einstufung in eine andere als die derzeit zugeordnete Priorität erfordert, so teilt er dies sofort dem AG mit.			1			12,5%	1		
2	5	7	B	Ausschließlich im Einvernehmen mit dem AG passt der AN die Priorität der Störung an.			1			12,5%	1		
2	5	8	B	In der Servicepauschale enthalten: alle Tätigkeiten des Eskalations-Management			1			12,5%	1		
2	6			<b>Service-Level-Agreements</b>			1		12,5%			1,0	
2	6	1	B	Binnen der Entstörungsfrist realisiert der AN (und Hersteller) eine vollständige Behebung oder einen abgestimmten Workaround für die bei ihm unter Service stehenden Objekte.			1			7,1%	1		
2	6	2	B	Work-Arounds, die die Priorität einer Störung reduzieren, stimmt der AN mit dem AG im Rahmen von Service-Besprechungen ab.			1			7,1%	1		
2	6	3	B	Die Dringlichkeit des Übergangs vom Workaround zum vollständig wiederhergestellten Normalbetriebszustand wird fallweise bzw. im Rahmen der Service-Besprechungen zwischen dem AN und dem AG abgestimmt.			1			7,1%	1		
2	6	4	A	Die Service-Hotline für die telefonische Meldung und das Service-Portal für die online-Meldung von Störungen und Vorfällen mit Priorität 1 ist 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche (7 x 24) erreichbar. Die telefonische Hotline ist innerhalb von maximal 15 Minuten erreichbar bzw. innerhalb von maximal 15 Minuten erfolgt ein Rückruf. Der Eingang der Meldungen wird sofort vom AN an den AG bestätigt.			1						
2	6	5	B	Die Service-Hotline für die telefonische Meldung und das Service-Portal für die online-Meldung von Störungen und Vorfällen der Priorität 2 ist 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche (7 x 24) erreichbar. Die telefonische Hotline ist innerhalb von maximal 15 Minuten erreichbar bzw. innerhalb von maximal 15 Minuten erfolgt ein Rückruf. Der Eingang der Meldungen wird sofort vom AN an den AG bestätigt.			1			7,1%	1		
2	6	6	A	Die Servicezeit für Vorfälle und Störungen der Priorität 1 erstreckt sich über 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche, wobei dies für alle Tage im Jahr gilt. Dies bedeutet insbesondere, dass Vorfälle und Störungen auch außerhalb der Regelarbeitszeit bearbeitet bzw. weiterbearbeitet werden.			1						
2	6	7	B	Die Servicezeit für Vorfälle und Störungen der Priorität 2 erstreckt sich über 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche, wobei dies für alle Tage im Jahr gilt. Die Servicezeit für Störungen der Priorität 3 und sonstige Anfragen ist die Regelarbeitszeit.			1			7,1%	1		
2	6	8	B	Die Entstörzeit bei Störungen der Priorität 1 bzw. die Umstellung auf einen Work-Around, der die Störung auf eine Störung Priorität 2 reduziert, beträgt maximal 60 Minuten. Hinweise: Ausfallzeiten, die vom AG zu verantworten sind, werden für die AN-SLAs nicht eingerechnet. Bitte spezifizieren Sie sowohl die garantierte als auch die angestrebte Entstörzeit.			1			7,1%	1		
2	6	9	B	Die Entstörzeit bei Störungen der Priorität 2 beträgt 4 Stunden. Bitte spezifizieren Sie sowohl die garantierte als auch die angestrebte Entstörzeit.			1			7,1%	1		
2	6	10	B	Störungen der Priorität 3 werden mit dem nächsten Release (Software-Fehler) oder am übernächsten Arbeitstag behoben. Bitte spezifizieren Sie sowohl die garantierte als auch die angestrebte Entstörzeit.			1			7,1%	1		
2	6	11	B	Eine qualifizierte, deutschsprachige Rückmeldung (Antwortzeit / Aktualisierung/Reaktion) bei Störungen der Priorität 1 erfolgt spätestens nach 45 Minuten und danach jeweils jede Stunde. Eine Erstreaktion erfolgt nach 15 Minuten.			1			7,1%	1		
2	6	12	B	Eine qualifizierte Rückmeldung (Antwortzeit/Aktualisierung) bei Störungen der Priorität 2 erfolgt spätestens nach 2 Stunden und danach jeweils alle 4 Stunden. Eine Erstreaktion erfolgt nach 1 Stunde.			1			7,1%	1		
2	6	13	B	Eine qualifizierte Rückmeldung bei Störungen der Priorität 3 der produktiven Objekte erfolgt spätestens nach 24 Stunden und danach mindestens einmal pro Arbeitstag. Eine Erstreaktion erfolgt nach 8 Stunden.			1			7,1%	1		
2	6	14	B	Allgemeine Anfragen zu den Aspekten der unter Service stehenden Objekte werden innerhalb von vier Arbeitswochen beantwortet.			1			7,1%	1		
2	6	15	B	Ein entsprechend qualifizierter Service-Mitarbeiter ist bei Störungen der Priorität 1 der produktiven Objekte bei entsprechender Notwendigkeit oder entsprechender Eskalation innerhalb von 24 Stunden vor Ort. Bitte spezifizieren Sie sowohl die garantierte als auch die angestrebte Zeit.			1			7,1%	1		
2	6	16	B	Die Störungsbehandlung durch den AN ist im Sinne der SLA-Zeitschranken erfolgreich beendet, wenn - die Funktionalität wieder ohne Einschränkungen zur Verfügung steht, - der störungsfreie Zustand mindestens 60 Minuten nach entsprechender Abschlussmeldung des AN Bestand hat, und - der AG die Behebung der Störung bestätigt hat.			1			7,1%	1		
2	7			<b>Release Management</b>			1		12,5%			1,0	
2	7	1	B	Der AN prüft für anstehende Updates, Patches und Hotfixes vor Test und Installation die Hersteller-Unterlagen und andere relevante Informations-Plattformen.			1			11,1%	1		
2	7	2	B	Der AN informiert den AG, falls Updates eine signifikante Auswirkung auf die unter Service stehenden Objekte bedingen.			1			11,1%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter					Hinweise: Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.								
<Bietername>													
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
				Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.									33,33
2	7	3	B	Der AN stellt Updates, Patches und Hotfixes für die unter Service stehenden Objekte dem AG unverzüglich nach Freigabe durch den Hersteller zur Verfügung.			1			11,1%	1		
2	7	4	B	Im Bereich der unter AN-Service stehenden Objekten informiert der AN den AG über technologische Weiterentwicklungsmöglichkeiten sowie deren Chancen und Risiken für den AG.			1			11,1%	1		
2	7	5	B	Der AN bereitet Hersteller-Informationen zu Erweiterungen, Updates und Changes der unter Service stehenden Objekte für den AG auf.			1			11,1%	1		
2	7	6	B	Der AN meldet ihm bekannt gewordene Schwachstellen und Sicherheitsvorfälle sofort über die vereinbarten Schnittstellen dem AG.			1			11,1%	1		
2	7	7	B	Der AN bereitet Hersteller-Informationen zu allgemein bekannt gewordenen Schwachstellen der unter Service stehenden Objekte für den AG auf.			1			11,1%	1		
2	7	8	B	Der AN pflegt die abgestimmte und im Vorfeld getestete Härtingsrichtlinie für die unter Service stehenden Objekte während der gesamten Vertragslaufzeit.			1			11,1%	1		
2	7	9	B	In der Servicepauschale enthalten: Alle Tätigkeiten des Release-Management			1			11,1%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter				Hinweise: Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.									
<Bietername>													
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
				Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.									33,33
2	8			<b>Security Management und Datenschutz</b>			1		12,5%			1,0	
2	8	1	A	Alle Regelungen des AG mit Bezug zur IT-Sicherheit sind auch für den AN bindend. Hinweis: In begründeten Fällen können von den übergeordneten Festlegungen abweichende Regelungen abgestimmt werden.			1						
2	8	2	B	Aktualisierungen der Regelungen des AG werden vom AG im Rahmen des Service Management angezeigt. Diese werden vom AN unverzüglich umgesetzt.			1			11,1%	1		
2	8	3	B	Der AN weist nachhaltig nach, dass er für den AN-Service die Informationssicherheit angemessen berücksichtigt. Für die entsprechenden Organisationseinheiten erfolgt dies über eine Zertifizierung nach ISO 27001 oder BSI IT-Grundschutz oder eine vergleichbare Zertifizierung mit entsprechendem Geltungsbereich und -zeitraum.			1			11,1%	1		
2	8	4	B	Der AN weist nachhaltig nach, dass im Rahmen des AN-Service der Datenschutz gemäß DS-GVO der EU angemessen berücksichtigt wird. Bitte spezifizieren Sie Ihr Datenschutzmanagementsystem hinsichtlich der Leistungen für Service und Betriebsunterstützung.			1			11,1%	1		
2	8	5	B	Im Rahmen des AN-Service werden keine informationssicherheits- oder datenschutzrelevanten Daten auf Server bzw. Speicher des AN übertragen und dort gespeichert. Falls eine Übertragung von Daten/Ergebnissen zwingend erforderlich ist, spezifizieren Sie bitte die Maßnahmen, um die Daten gemäß DS-GVO abzusichern.			1			11,1%	1		
2	8	6	B	Im Ticketsystem des AN werden keine informationssicherheits- oder datenschutzrelevanten Daten des AG erfasst und gespeichert. Bitte spezifizieren Sie, welche Daten im AN-Ticketsystem erfasst werden.			1			11,1%	1		
2	8	7	B	Der Zugriff auf die unter Service stehenden Objekte erfolgt nur von Admin-Clients, die nach dem Stand der Technik gegen Schadsoftware geschützt sind.			1			11,1%	1		
2	8	8	B	Für die Durchführung von Zugriffen mit administrativen Rechten auf die unter Service stehenden Objekte werden personalisierte Konten eingerichtet, die zweckgebunden nur für solche Arbeiten genutzt werden.			1			11,1%	1		
2	8	9	B	Administrative Zugriffe auf die unter Service stehenden Objekte erfolgen über die Fernwartungslösung des AG, um die Protokollierung der Zugriffe mit privilegierten Rechten zu gewährleisten. Bitte stellen Sie die von Ihnen unterstützte Zugriffs-Architektur dar.			1			11,1%	1		
2	8	10	B	In der Servicepauschale enthalten: alle Tätigkeiten des Security Management			1			11,1%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter		Hinweise: Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.											
<Bietername>													
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN": Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
				Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.									33,33
<b>3</b>				<b>Anforderungen an Betriebsunterstützung</b>			<b>1</b>	<b>33,3%</b>					<b>1,00</b>
3	1			<b>Service-Management</b>			<b>3</b>		<b>23,1%</b>			<b>1,0</b>	
3	1	1	A	Die Betriebsunterstützung umfasst alle Check-Point-Komponenten der Firewall-Umgebung des AG.			1						
3	1	2	A	Jegliche Kommunikation und Dokumentation bzgl. der Betriebsunterstützung durch den AN erfolgen in deutscher Sprache - mindestens C1-Level.			1						
3	1	3	B	Jegliche Kommunikation und Dokumentation bzgl. der ATAM-Unterstützungsleistungen erfolgen in deutscher Sprache - mindestens C1-Level.			1			14,3%	1		
3	1	4	B	Alle erstellten Dokumente, Konzepte, Handbücher o.ä., die der AN im Auftrag des AG individuell für den AG erstellt, auch nach Überarbeitung während der Vertragslaufzeit, sind Eigentum des AG und diesem unverzüglich nach Erstellung bzw. Abstimmung zu übermitteln.			1			14,3%	1		
3	1	5	B	Der AN erbringt die angebotenen Leistungen im Regelfall remote.			1			14,3%	1		
3	1	6	B	Der AN erbringt die angebotenen Leistungen im Ausnahmefall vor Ort, z.B. bei Anforderung durch den AG oder bei Eskalation.			1			14,3%	1		
3	1	7	B	Der AN nimmt an Besprechungen zum Gegenstand der Dienstleistungen regelmäßig sowie bei akutem Bedarf teil.			1			14,3%	1		
3	1	8	B	Der AN benennt dem AG - die Kontaktdaten einer während der Regelarbeitszeit erreichbaren Anlaufstelle für Belange hinsichtlich der Dienstleistungen, - mindestens einen telefonischen und einen E-Mail-Kontaktweg für Eskalationszwecke.			1			14,3%	1		
3	1	9	A	Der AN stellt sicher, dass ein einheitlicher Ansprechpartner des AN zum Einsatz kommt (Service Manager für AN-Service, 1st-Line-Hersteller-Support, Betriebsunterstützung), der die Anfragen koordiniert.			1						
3	1	10	A	Der AN stellt die Vertretung für den Service Manager bei Abwesenheit sicher und teilt die Regelung für die Vertretung auf geeignete Weise mit (Autorisierung von Vertretungen)			1						
3	1	11	A	Alle spezifizierten Leistungen des AN werden über das im Angebot spezifizierten Kontingent bzw. die dort spezifizierten Tagessätze abgegolten.			1						
3	1	12	A	Zwischen dem AN und den Betriebseinheiten für die vom AG beigestellten Komponenten gibt es definierte Schnittstellen. Alle Schnittstellen, Prozesse und Mitwirkungspflichten werden im Rahmen von Feinplanung/Kickoff zwischen AG und AN abgestimmt.			1						
3	1	13	B	Der AN stellt dem AG regelmäßige und anlassbezogene Berichte zur Verfügung. Bestandteil der Berichte sind mindestens eine detaillierte Aufstellung der Dienstleistungen (AN und Check Point ATAM) sowie das verbleibende Restvolumen des jeweiligen Kontingents.			1			14,3%	1		
<b>3</b>	<b>2</b>			<b>Dienstleistungen bei Bedarf, d.h. nach Abruf durch den AG</b>			<b>3</b>		<b>23,1%</b>			<b>1,0</b>	
3	2	1	A	Der AN unterstützt den AG bei der Planung und Implementierung von Änderungen am Regelwerk der Firewall-Infrastruktur.			1						
3	2	2	A	Der AN unterstützt den AG bei Planung und Umsetzung von Changes, insb. auch die Installation und Konfiguration von Firewalls.			1						
3	2	3	A	Der AN unterstützt bei Planungen für die Firewall-Infrastruktur des AG.			1						
3	2	4	B	Der AN übernimmt fachliche Unterstützung bei Beschaffungsvorgängen für Erweiterungen und Changes der Firewall-Umgebung.			1			9,1%	1		
3	2	5	A	Der AN unterstützt den AG bei Notfallvorsorge sowie Disaster-Recovery-Maßnahmen zu unter Service stehenden Komponenten.			1						
3	2	6	B	Der AN unterstützt den AG durch erweiterte Messungen sowie Auswertung der Ergebnisse für die unter Service stehenden Komponenten.			1			9,1%	1		
3	2	7	B	Der AN erstellt auf Anfrage spezielle Reports zu Monitoring- und Mess-Daten der unter Service stehenden Komponenten, übermittelt diese dem AG sofort und erläutert diese in Service-Meetings.			1			9,1%	1		
3	2	8	B	Der AN unterstützt bei der angemessenen Härtung der unter Service stehenden Komponenten gemäß Hardening Guides.			1			9,1%	1		
3	2	9	B	Der AN pflegt die Härtungsrichtlinie des AG für die Firewall-Umgebung regelmäßig und bei Bedarf, d.h. prüft diese und passt sie ggf. an.			1			9,1%	1		
3	2	10	B	Der AN unterstützt den AG bei der Behandlung von Schwachstellen (in Abstimmung zwischen AN und den Betriebseinheiten des AG).			1			9,1%	1		
3	2	11	B	Der AN unterstützt den AG bei der Vorbereitung auf Security Audits; (ggf. im Rahmen von Projekten).			1			9,1%	1		
3	2	12	B	Der AN unterstützt den AG z.B. nach Erweiterungen und Major Updates, bei der Aktualisierung relevanter Dokumente, z.B. Betriebskonzept oder			1			9,1%	1		
3	2	13	B	Der AN übernimmt das Lizenz-Management für die unter Service stehenden Komponenten.			1			9,1%	1		
3	2	14	B	Der AN übernimmt die Wartung der unter Vertrag stehenden Objekte. Hierzu gehören z.B. Einspielen von Updates oder Austausch, Konfiguration und Inbetriebnahme von Updates.			1			9,1%	1		
3	2	15	B	Betriebsunterstützung, die administrative Eingriffe in die unter Service stehenden Komponenten bedingt, mit oder ohne Betriebs-Unterbrechung, sollte bevorzugt außerhalb der Regelarbeitszeit durchgeführt werden.			1			9,1%	1		
<b>3</b>	<b>3</b>			<b>Schulungen bei Bedarf, d.h. nach Abruf durch den AG</b>			<b>1</b>		<b>7,7%</b>			<b>1,0</b>	
3	3	1	A	Die Schulungen haben alle Bestandteile der Firewall-Umgebung des AG zum Gegenstand.			1						
3	3	2	B	Die individuellen Schulungen werden vom AN organisiert und sind auf die Bedürfnisse des AG angepasst.			1			10,0%	1		
3	3	3	A	Der AN erbringt die Schulungsleistungen durch qualifiziertes Fachpersonal. Qualifiziertes Fachpersonal zeichnet sich durch mehrjährige Berufserfahrung mit den zu schulenden Lösungen und mit der Fähigkeit zur Vermittlung des Wissens an Schulungsteilnehmer aus.			1						
3	3	4	B	Die Schulungen beinhalten ausreichende praktische Anteile, um die jeweils definierten Ziele der Schulungen zu gewährleisten. Als Schulungssystem stellt der AN bzw. der Hersteller ein entsprechendes System (oder eine entsprechende Simulation).			1			10,0%	1		

Lizenzen, Service und Betriebsunterstützung für Check Point Firewalls													
Bieter				Hinweise:									
<Bietername>				Geforderte oder erforderliche Erläuterungen sind in die Spalte "Anmerkungen" einzutragen oder dort ist ein Verweis auf die zugehörige Anlage einzutragen, in der die Anmerkungen formuliert sind.									
Gruppe	Untergruppe	Kriterium-Nr.	Kriterium-Art	Beschreibung des Kriteriums	"JA" oder "NEIN"-Kriterium ist oder ist nicht erfüllt.	Anmerkungen	Gewichtungsfaktor	Gewichtung der Gruppe	Gewichtung der Untergruppe	Gewichtung des Kriteriums	Bewertung	Bewertung der Untergruppe	(Gewichtete) Bewertung der Gruppe
				<b>Kriterien mit dem Präfix (A) sind Ausschlusskriterien, die entweder mit „JA“ oder „NEIN“ beantwortet werden müssen. Wird hier eine Frage mit „NEIN“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss des Angebots.</b>									33,33
3	3	5	B	Alle UKL-spezifischen Schulungen werden in deutscher Sprache abgehalten.			1			10,0%	1		
3	3	6	B	Der AN stellt jedem Teilnehmer die Schulungsunterlagen in elektronischer Form zur Verfügung. Die Schulungsunterlagen umfassen mindestens: - die im Rahmen der Schulung verwendeten Foliensätze (max. 2 Folien auf einer DIN A4 Seite) sowie - eine Kurzreferenz der wichtigsten Funktionen, inkl. Syntax und Semantik. Die Schulungsunterlagen sind in deutscher oder englischer Sprache zu liefern. Spezielle Darstellungen, Diagramme, Beispielsequenzen etc. können in englischer Sprache geliefert werden.			1			10,0%	1		
3	3	7	B	Die dargestellten Präsentationsinhalte sind für die Teilnehmer lokal speicherbar und für interne Zwecke nutzbar.			1			10,0%	1		
3	3	8	B	Teilnehmer der Präsenzs Schulungen erhalten die Unterlagen zusätzlich in gedruckter Form.			1			10,0%	1		
3	3	9	B	Der AN bietet für spezielle Fragestellungen / Inhalte auch 1/2-tägige Web-Seminare. Die Schulungsteilnehmer benötigen hierfür i.d.R. lediglich einen handelsüblichen Web-Browser, mit dem sie mit der Konferenz-Oberfläche kommunizieren können. Für die erforderlichen technischen Rahmenbedingungen sorgt der AN.			1			10,0%	1		
3	3	10	B	Termine für UKL-spezifische Schulungen und Web-Seminare sind auch kurzfristig (innerhalb 4 Wochen) möglich.			1			10,0%	1		
3	3	11	B	UKL-spezifische Schulungen, Hersteller-Schulungen und Web-Seminare werden über die vereinbarten Kontingent-Tagesätze abgerechnet.			1			10,0%	1		
3	3	12	B	Im Tagesatz für Schulungen sind alle ggf. anfallenden Nebenkosten (Reise, Unterbringung, Verpflegung, Unterlagen usw.) für die Referenten enthalten.			1			10,0%	1		
3	4			<b>Personelle Aufwendungen / Abrechnung</b>			3		23,1%			1,0	
				<b>AN-Betriebsunterstützung</b>									
3	4	1	A	Der AN stellt für die Betriebsunterstützung jeweils entsprechend qualifizierte Personen im erforderlichen Umfang.			1						
3	4	2	B	Die Kontaktaufnahme zum Abruf der Unterstützungsleistungen ist dem AG zu Regelarbeitszeiten per Telefon, Web-Portal oder E-Mail möglich. Eine Bestätigung der Anfrage erfolgt innerhalb eines Werktags mit Angabe von Person und Zeitpunkt der Bearbeitung.			1			5,6%	1		
3	4	3	B	Qualifizierte Mitarbeiter des AN stehen für Projekt- und Konzeptarbeiten innerhalb von 2 Wochen zur Verfügung.			1			5,6%	1		
3	4	4	B	Qualifizierte Mitarbeiter des AN stehen für Tätigkeiten zur Betriebsunterstützung innerhalb von 1 Werktag (Qualifikation Betriebsunterstützung) bzw. 3 Werktagen (Qualifikation Experte) zur Verfügung.			1			5,6%	1		
3	4	5	B	Die personellen Aufwendungen des AN werden mit den angebotenen Einheitspreisen abgegolten; dazu gehören: - alle Lohn und Gehaltszahlungen für das Personal des AN, - Überstundenzuschläge und - Aufwendungen für personelle Vertretungen Mehrkosten für Vor-Ort-Tätigkeiten oder Tätigkeiten außerhalb der Regelarbeitszeit sind mit den angebotenen Einheitspreisen (entsprechende Bedarfspositionen) abgegolten, d.h. Zuschläge für Nacht- und Wochenendarbeit und etwaige Entschädigungen für Anreisen werden nicht gewährt.			1			5,6%	1		
3	4	6	B	Die personellen Aufwendungen des AN werden für nach Aufwand abrechenbare Tätigkeiten stundengenau (1/8 eines PT) abgerechnet.			1			5,6%	1		
3	4	7	B	Über das jeweilige Kontingent hinausgehende Mehrleistungen werden entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise stundengenau abgerechnet.			1			5,6%	1		
3	4	8	B	Minderleistungen im Kontingent innerhalb einer Qualifikationsstufe können als Mehrleistungen mit einer anderen Qualifikationsstufe entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise verrechnet werden.			1			5,6%	1		
3	4	9	B	Minderleistungen im jeweiligen Kontingent aus Vorjahreskontingenten können in den Folgejahren abgerufen werden.			1			5,6%	1		
3	4	10	B	Minderleistungen im jeweiligen Kontingent, die am Ende der Vertragslaufzeit nicht abgerufen wurden, werden dem AG nicht in Rechnung gestellt.			1			5,6%	1		
				<b>Check Point ATAM</b>									
3	4	11	B	Im Rahmen des ATAM kann der AG Hersteller-Schulungen zu den unter Service stehenden Komponenten abrufen.			1			5,6%	1		
3	4	12	B	Qualifizierte Mitarbeiter des AN stehen für Projekt- und Konzeptarbeiten innerhalb von 2 Wochen zur Verfügung.			1			5,6%	1		
3	4	13	B	Qualifizierte Mitarbeiter des AN stehen für Tätigkeiten zur Betriebsunterstützung innerhalb von 1 Werktag (Qualifikation Betriebsunterstützung) bzw. 3 Werktagen (Qualifikation Experte) zur Verfügung.			1			5,6%	1		
3	4	14	B	Die personellen Aufwendungen des AN werden mit den angebotenen Einheitspreisen abgegolten; dazu gehören: - alle Lohn und Gehaltszahlungen für das Personal des AN, - Überstundenzuschläge und - Aufwendungen für personelle Vertretungen - Zuschläge für Nacht- und Wochenendarbeit und - etwaige Entschädigungen für Anreisen.			1			5,6%	1		
3	4	15	B	Die personellen Aufwendungen werden für nach Aufwand abrechenbare Tätigkeiten stundengenau (1/8 eines PT) abgerechnet.			1			5,6%	1		
3	4	16	B	Über das jeweilige Kontingent hinausgehende Mehrleistungen werden entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise stundengenau abgerechnet.			1			5,6%	1		
3	4	17	B	Minderleistungen im jeweiligen Kontingent innerhalb einer Qualifikationsstufe können als Mehrleistungen mit einer anderen Qualifikationsstufe entsprechend der im Angebot genannten Tagespreise verrechnet werden.			1			5,6%	1		
3	4	18	B	Minderleistungen im jeweiligen Kontingent aus Vorjahreskontingenten können in den Folgejahren abgerufen werden.			1			5,6%	1		
3	4	19	B	Minderleistungen im jeweiligen Kontingent, die am Ende der Vertragslaufzeit nicht abgerufen wurden, werden dem AG nicht in Rechnung gestellt.			1			5,6%	1		

