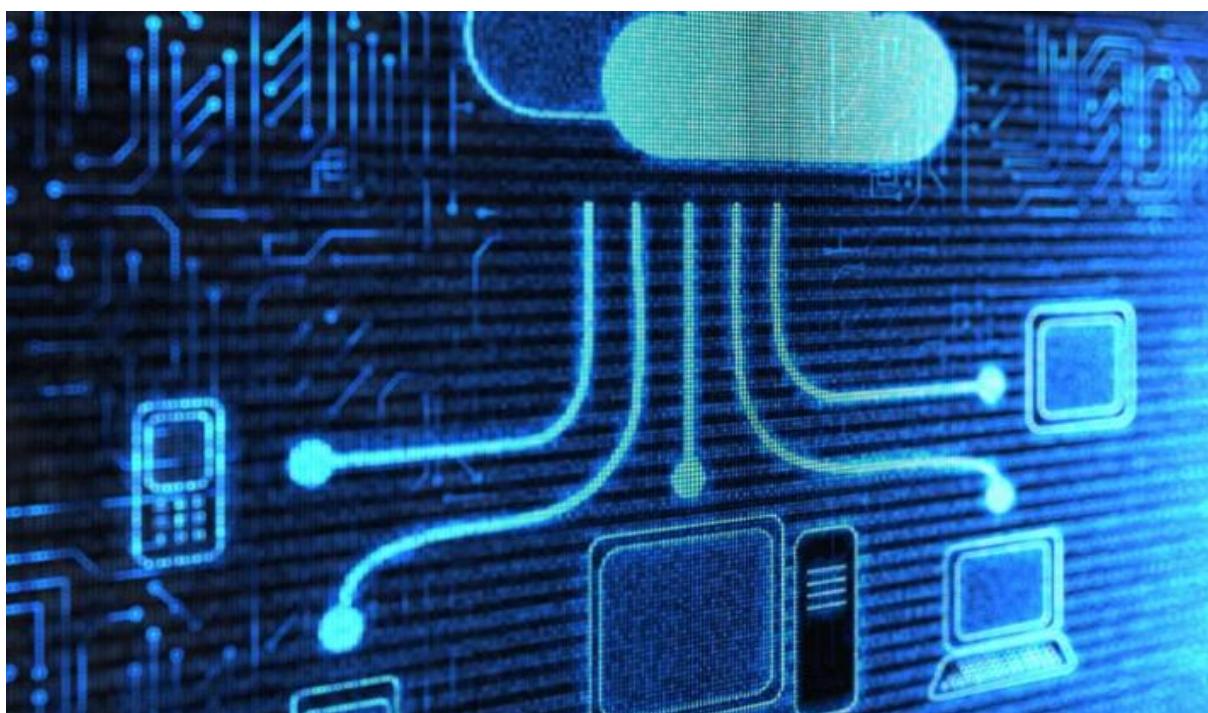


 IKT-Ost AÖR	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

Inhouse-Schulungen



 IKT-Ost AÖR	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Leistungsbeschreibung	3
---------------------------------------	----------

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

1. Leistungsbeschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Durchführung von Fach- und Soft-Skill-Schulungen für Beschäftigte.

Der Auftragnehmer stellt sämtliche für die Durchführung erforderlichen Leistungen bereit.

Hierzu gehören insbesondere:

- Durchführung der Schulung durch fachlich qualifizierte Dozenten
- Bereitstellung aktueller Schulungsunterlagen in digitaler oder gedruckter Form
- Bereitstellung einer geeigneten Schulungsumgebung (online entsprechend der jeweiligen Position)
- Durchführung praxisorientierter Übungen
- Möglichkeit zur Beantwortung fachlicher Fragen während der Schulung
- Ausstellung einer Teilnahmebescheinigung oder eines Zertifikats nach Seminar- oder Prüfungsende
- Durchführung innerhalb des geforderten Zeitraums. Sofern Zieltermine angegeben sind, können im Angebot Alternativtermine innerhalb des Gesamtausführungszeitraums (bis spätestens 27.11.2026) benannt werden. Die Ausführungsfristen gelten als im gegenseitigen Einvernehmen festgelegt.
- Der Bieter weist nach, dass ausreichend qualifiziertes Personal für die Durchführung der ausgeschriebenen Schulungsleistungen (der Positionen 1 bis 6) zur Verfügung steht und eine Vertretungsregelung bei Ausfall eines Dozenten gewährleistet ist.

Bei Online-Schulungen ist eine gängige Videokonferenzplattform einzusetzen.

Bei Präsenzs Schulungen stellt der Auftraggeber geeignete Schulungsräume einschließlich erforderlicher Präsentationstechnik bereit.

Der Durchführungsort für alle Präsenzs Schulungen ist die Dienststelle des Auftraggebers (IKT-Ost AÖR, Flurstraße 2, 17034 Neubrandenburg). Sämtliche Reise-, Übernachtungs- und Nebenkosten des Auftragnehmers bzw. der Dozenten sind mit den angebotenen Pauschalpreisen abgegolten, eine gesonderte Erstattung erfolgt nicht.

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

Angebote sind möglich für ein Los oder mehrere Lose – es müssen nicht alle Lose angeboten werden. Innerhalb der Lose müssen jedoch alle Leistungen angeboten werden.

LOS 1 – Kommunikation und Kundenorientierung

Pos.	Beschreibung	Anzahl	Einheit
1	Kommunikation und Kundenorientierung im IT Service Management Leistungsbeschreibung Durchführung einer Schulung zur Verbesserung der Kommunikations- und Kundenorientierung im IT-Service-Umfeld. Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Inhalte behandeln: • Grundlagen professioneller Gesprächsführung • Fragetechniken • Kundenorientierte Kommunikation • Verständliche und zielgruppengerechte Kommunikation • Wirkung von Sprache und Verhalten • Positive Gesprächsführung • Umgang mit Konflikten und Eskalationen • Deeskalationsmethoden • Kommunikation in anspruchsvollen Service-Situationen • Praxisnahe Übungen Rahmenbedingungen • Termin: August bis 27.11.2026 • Dauer: 1 Tag • Durchführung: Präsenz • Teilnehmer: 7-10 Personen • Übersendung einer Teilnahmebescheinigung bzw. eines Zertifikats an den Auftraggeber nach Seminarabschluss Optionalposition	1	Seminar

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

Der Auftraggeber behält sich vor, innerhalb von einem Monat nach Zuschlagserteilung eine optionale Beauftragung einer weiteren Schulung des Leistungsumfangs abzurufen. Umfang der Option: Durchführung einer Schulung zur Verbesserung der Kommunikations- und Kundenorientierung im IT-Service-Umfeld. Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Inhalte behandeln: • Grundlagen professioneller Gesprächsführung • Fragetechniken • Kundenorientierte Kommunikation • Verständliche und zielgruppengerechte Kommunikation • Wirkung von Sprache und Verhalten • Positive Gesprächsführung • Umgang mit Konflikten und Eskalationen • Deeskalationsmethoden • Kommunikation in anspruchsvollen Service-Situationen • Praxisnahe Übungen Rahmenbedingungen • Termin: August bis 27.11.2026 • Dauer: 1 Tag • Durchführung: Präsenz • Teilnehmer: 7-10 Personen • Übersendung einer Teilnahmebescheinigung bzw. eines Zertifikats an den Auftraggeber nach Seminarabschluss <u>Wichtige Hinweise:</u> • Der Auftraggeber ist <u>nicht</u> verpflichtet, die Option abzurufen. • Die Option ist verbindlich zu bepreisen und fließt mit 100% in die Wertung und Ermittlung des Gesamtwertungspreises für Los 1 ein.		
--	--	--

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

	- Die Preisbindung für die Option beträgt einen (1) Monat ab Zuschlagserteilung. - Bei Ausübung der Option gelten die Bedingungen dieses Vertrages entsprechend.		
--	---	--	--

LOS 2 – Zeit- und Stressmanagement

Pos.	Beschreibung	Anzahl	Einheit
1	Zeit- und Stressmanagement Leistungsbeschreibung Durchführung einer Schulung zur Verbesserung der persönlichen Arbeitsorganisation sowie zum professionellen Umgang mit Zeit- und Stressbelastungen. Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Inhalte vermitteln: - Grundlagen des Zeitmanagements - Analyse des eigenen Arbeits- und Zeitverhaltens - Methoden zur Priorisierung von Aufgaben - Planung und Strukturierung des Arbeitsalltags - Umgang mit Zeitdieben - Methoden der Selbstorganisation - Stressentstehung und Stressbewältigung - Praktische Werkzeuge zur Arbeitsorganisation - Transfer in den beruflichen Alltag Rahmenbedingungen - Termin: 22.-23.10.2026 oder Alternativtermine bis 27.11.2026 - Dauer: 2 Tage - Durchführung: Online - Teilnehmer: 8 - 10 Personen	1	Seminar

 IKT-Ost AÖR	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

	Übersendung einer Teilnahmebescheinigung bzw. eines Zertifikats an den Auftraggeber nach Seminarabschluss		
--	---	--	--

LOS 3 – Internet Information Services (IIS)

Pos.	Beschreibung	Anzahl	Einheit
1	Administration von Microsoft Internet Information Services (IIS) Leistungsbeschreibung Durchführung einer Administrationsschulung für den sicheren Betrieb und die Verwaltung von Microsoft Internet Information Services (IIS). Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Themen behandeln: - Installation und Grundkonfiguration von IIS - Aufbau und Verwaltung von Websites - Verwaltung von Anwendungen und Anwendungspools - DNS-Grundlagen im Zusammenhang mit Webservern - Authentifizierung und Autorisierung - Zugriffsschutz und Sicherheitskonfiguration - SSL/TLS und Zertifikatsverwaltung - Remoteverwaltung - FTP-Dienste - Protokollierung und Monitoring - Backup- und Wiederherstellungsverfahren - Hochverfügbarkeit und Lastverteilung - Grundlagen von Webfarmen Die Teilnehmer sollen nach Abschluss der Schulung in der Lage sein, IIS eigenständig zu installieren, zu konfigurieren und sicher zu administrieren. Rahmenbedingungen	1	Seminar

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

	• Termin: November 2026 oder Alternativtermine in 2026 • Dauer: 5 Tage • Durchführung: Online • Teilnehmer: bis zu 16 Personen Übersendung einer Teilnahmebescheinigung bzw. eines Zertifikats an den Auftraggeber nach Seminarabschluss		
--	--	--	--

LOS 4 – Teamleiter

Pos.	Beschreibung	Anzahl	Einheit
1	Teamleiter - Führen und entwickeln von Teams und Methodik und Sozialkompetenz Leistungsbeschreibung Durchführung einer Schulung zur Entwicklung von Führungs-, Kommunikations- und Sozialkompetenzen für Teamleitungen. Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Inhalte vermitteln: • Grundlagen erfolgreicher Teamarbeit • Rollen und Aufgaben einer Teamleitung • Führungsstile und situationsgerechtes Führungsverhalten • Kommunikation als Führungsinstrument • Motivation und Delegation • Konfliktmanagement • Moderation von Teamsitzungen • Zusammenarbeit in und zwischen Teams • Führung hybrider oder virtueller Teams • Methoden zur kontinuierlichen Verbesserung der Teamarbeit • Bearbeitung praxisnaher Fallbeispiele Rahmenbedingungen	1	Seminar

 IKT-Ost AÖR	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

	• Termin: KW 34/2026 oder Alternativtermine bis zum 27.11.2026 • Dauer: 2 Tage • Durchführung: Präsenz • Teilnehmer: 6 -10 Personen • Übersendung einer Teilnahmebescheinigung bzw. eines Zertifikats an den Auftraggeber nach Seminarabschluss		
--	---	--	--

LOS 5 – VMware Horizon

Pos.	Beschreibung	Anzahl	Einheit
1	VMware Horizon 8: Deploy and Manage – Bereitstellung und Administration virtueller Desktop-Infrastrukturen Leistungsbeschreibung Durchführung einer Schulung zur Installation, Konfiguration und Administration einer virtuellen Desktop-Infrastruktur spezifisch für das im Haus eingesetzte Produkt VMware Horizon. Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Inhalte vermitteln: • Architektur einer Virtual Desktop Infrastructure (VDI) • Installation und Grundkonfiguration der Horizon-Komponenten • Bereitstellung und Verwaltung virtueller Desktops • Erstellung und Verwaltung von Desktop-Pools • Benutzer- und Berechtigungsverwaltung • Bereitstellung sicherer Remote-Zugriffe • Lastverteilung und Hochverfügbarkeit • Grundzüge einer standortübergreifenden Infrastruktur • Best Practices für Betrieb, Wartung und Fehleranalyse Rahmenbedingungen	1	Seminar

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

	• Termin: KW 37/2026 oder Alternativtermine bis zum 27.11.2026 • Dauer: 5 Schulungstage • Durchführung: in Präsenz • Teilnehmer: 4-6 Personen • Übersendung einer Teilnahmebescheinigung bzw. eines Zertifikats an den Auftraggeber nach Seminarabschluss		
--	---	--	--

LOS 6 – ITIL 5

Pos.	Beschreibung	Anzahl	Einheit
1	ITIL® Version 5 Foundation Leistungsbeschreibung Durchführung einer ITIL® Version 5 Foundation-Schulung im Bereich IT Service Management auf Basis eines aktuellen, international anerkannten ITSM-Frameworks. Mindestanforderungen Die Schulung muss mindestens folgende Inhalte vermitteln: • Grundlagen des IT Service Managements • Service Value System • Service Value Chain • Leitprinzipien des IT Service Management • Zentrale Managementpraktiken • Wertorientierte Gestaltung und kontinuierliche Verbesserung von Services • Grundlagen moderner Betriebs- und Entwicklungsmethoden (z. B. Agile, DevOps und Lean) • Berücksichtigung aktueller technologischer Entwicklungen, einschließlich KI-gestützter Prozesse • Vorbereitung und Durchführung einer Foundation-Zertifizierungsprüfung	1	Seminar

	Öffentliche Ausschreibung	V060/2026
	Leistungsverzeichnis	22. Juli 2026

	- Nach Seminarende Teilnahmebescheinigung oder Zertifikat an Auftraggeber übersenden Rahmenbedingungen - Termin: KW 36/2026 oder Alternativtermine bis 27.11.2026 - Dauer: 2 Tage - Durchführung: Präsenz - Teilnehmer: bis zu 14 Personen - Nach erfolgreicher abgeschlossener Prüfung ist eine Teilnahmebescheinigung und/oder Zertifikat an Auftraggeber zu übersenden		
--	---	--	--