

# Leistungsbeschreibung

**Maßnahme:** Rahmenvertrag NetApp Speicher 2026

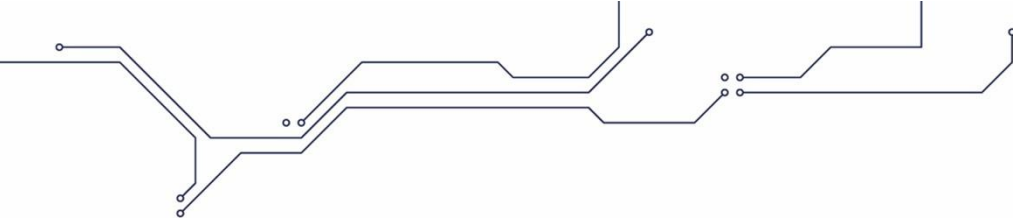
**Kurzname:** RVN2026

**Auftraggeber:** Mobil ISC GmbH  
Raiffeisenstraße 12  
31275 Lehrte

**Dokument:** RVN2026\_Leistungsbeschreibung  
**Version:** 1.0



# RVN2026



## Änderungsverzeichnis

Datum	Version	Geänderte Seiten, Kapitel	Protokoll
11.05.2026	1.0	Finale Fassung	Projektteam

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>PROJEKTGEGENSTAND RVN2026 .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>KRITERIENKATALOG ZUR WIRTSCHAFTLICHKEITSPRÜFUNG .....</b>	<b>5</b>
2.1	KRITERIENSTRUKTURIERUNG ZUR WIRTSCHAFTLICHKEITSPRÜFUNG .....	5
2.2	AUSSCHLUSSKRITERIEN ZUR WIRTSCHAFTLICHKEITSPRÜFUNG .....	6
2.2.1	<i>KHG A – Übergreifende Anforderungen .....</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>KHG B – Qualität der angebotenen Systemlösung.....</i>	<i>6</i>
2.2.3	<i>KHG C – Qualität der Erfüllung der Dienstleistungs- und Wartungsanforderungen.....</i>	<i>7</i>
<b>3</b>	<b>BESCHREIBUNG DER AUSGANGSSITUATION.....</b>	<b>8</b>
3.1	UNTERNEHMEN UND ORGANISATIONSSTRUKTUR .....	8
3.2	STANDORTSTRUKTUR .....	8
3.3	BESCHREIBUNG DER RELEVANTEN IT-STRUKTUREN .....	9
3.3.1	<i>Allgemeine Übersicht .....</i>	<i>9</i>
3.3.2	<i>Umgebung für SAP oscare® .....</i>	<i>9</i>
3.3.3	<i>FlexFrame-Umgebung.....</i>	<i>9</i>
3.3.4	<i>VMware-Umgebung.....</i>	<i>9</i>
3.3.5	<i>Beschreibung der Racks.....</i>	<i>9</i>
3.3.6	<i>LAN-Strukturen .....</i>	<i>10</i>
3.3.7	<i>SAN-Strukturen .....</i>	<i>10</i>
3.3.8	<i>NetApp-Speicherstrukturen.....</i>	<i>10</i>
3.3.9	<i>Vorhandene Management- und Monitoring-Systeme .....</i>	<i>11</i>
3.3.10	<i>Backup Umgebung.....</i>	<i>11</i>
3.3.11	<i>Syslog Server.....</i>	<i>11</i>
<b>4</b>	<b>BESCHREIBUNG DER ANFORDERUNGEN AN DIE RAHMENVERTRAGSLEISTUNGEN.....</b>	<b>12</b>
4.1	MOTIVATION UND ZIELSTELLUNG .....	12
4.2	ANFORDERUNGEN AN DIE LEISTUNGSERBRINGUNG.....	12
4.2.1	<i>Anforderungen an die Anlieferung und Entsorgung von Verpackungen.....</i>	<i>12</i>
4.2.2	<i>Anforderungen an die Systeme und Komponenten .....</i>	<i>14</i>
4.2.3	<i>Anforderungen an die Service- und Support-Leistungen.....</i>	<i>14</i>
4.2.4	<i>Anforderungen an das Rahmenvertragsmanagement des Auftragnehmers .....</i>	<i>14</i>
4.2.5	<i>Anforderungen an die Dienstleistungen des Herstellers .....</i>	<i>15</i>
4.2.6	<i>Anforderungen an die Dienstleistungen des Auftragnehmers .....</i>	<i>16</i>
4.3	LEISTUNGSPROFILE FÜR DIE DIENSTLEISTUNGEN DES AUFTRAGNEHMERS .....	17
4.3.1	<i>Projektleiter .....</i>	<i>17</i>
4.3.2	<i>Systemspezialist.....</i>	<i>17</i>
4.3.3	<i>Systemtechniker.....</i>	<i>18</i>
<b>5</b>	<b>MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS.....</b>	<b>19</b>

## **1 Projektgegenstand RVN2026**

Der Auftraggeber plant, für seine Kunden in den kommenden Jahren weiterhin SAP-Umgebungen auf Speichersystemstrukturen des Herstellers NetApp zu betreiben. Die bestehenden Speichersysteme müssen daher weiterhin durch Standard-Service-Leistungen des Herstellers in Wartung bleiben und bedarfsgerecht hinsichtlich der Speicherkapazitäten erweitert sowie ggf. ersetzt werden. Darüber hinaus sieht der Auftraggeber die Notwendigkeit, bei entstehenden neuen Kundensituationen neue Systeme zu beschaffen.

Beim Betrieb und bei der Weiterentwicklung der Speicherstrukturen gemäß dem Stand der Technik benötigt der Auftraggeber überdies regelmäßig technische Unterstützung und Beratung durch einen leistungsfähigen Vertragspartner.

Diesen Aspekten ist die Form einer Rahmenvereinbarung geschuldet, der dem Auftraggeber innerhalb der Laufzeit ermöglicht, entsprechend dem jeweiligen aktuellen Bedarf kurzfristig weitere Systeme sowie benötigte Dienstleistungen zu beschaffen.

Als Ergebnis dieser Ausschreibung soll eine Rahmenvereinbarung auf Basis von VOL/B und EVB-IT Rahmenvereinbarung zur Beschaffung der genannten Produkte und Leistungen zwischen der Mobil ISC GmbH, im Nachfolgenden Auftraggeber (AG) genannt, und einem Bieter, im Nachfolgenden auch Auftragnehmer (AN) genannt, abgeschlossen werden.

## 2 Kriterienkatalog zur Wirtschaftlichkeitsprüfung

### 2.1 Kriterienstrukturierung zur Wirtschaftlichkeitsprüfung

Kriterien- hauptgruppe (KHG)	Kriteriengruppe (KG)	Kriterium (K)	Art
			A/B
KHG A - Übergreifende Anforderungen			
	KG 1: Allgemeine Anforderungen		
		A 1.1: Einhaltung der Mindestanforderungen	A
		A 1.2: Bereitstellung von Preislisten des Herstellers	A
		A 1.3: Kommunikation in deutscher Sprache	A
KHG B - Qualität der angebotenen Systemlösung			
	KG 2: Übergreifende Anforderungen an die Lieferkomponenten		
		A 2.1: Einhaltung gesetzlicher Regelungen und EU-Richtlinien	A
		A 2.2: CE-Kennzeichnung	A
KHG C - Qualität der Erfüllung der Dienstleistungs- und Wartungsanforderungen			
	KG 3: Service- und Wartungsanforderungen		
		A 3.1: Support-Leistungen direkt vom Hersteller	A
		A 3.2: Beginn der Wartungslaufzeit erst mit Systemlieferung	A
		A 3.3: Rahmenvertragsmanagement	A
		A 3.4: Support Account Management	A

## 2.2 Ausschlusskriterien zur Wirtschaftlichkeitsprüfung

### 2.2.1 KHG A – Übergreifende Anforderungen

Kriterium	Anforderung
A 1.1	<p>Einhaltung der Mindestanforderungen</p> <p>Werden alle übergreifenden und spezifischen Mindestanforderungen gemäß Leistungsbeschreibung und Bietererklärung Preis vom Auftragnehmer uneingeschränkt anerkannt und erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>
A 1.2	<p>Bereitstellung von Preislisten des Herstellers</p> <p>Der Auftraggeber fordert, dass ihm mit dem Start dieser Rahmenvereinbarung und ab dann quartalsweise auf Anforderung des Auftraggebers die aktuellen Preislisten des Herstellers NetApp zur Verfügung gestellt werden.</p> <p>Wird diese Anforderung erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>
A 1.3	<p>Kommunikation in deutscher Sprache</p> <p>Im gesamten Vertragsverhältnis, mit Ausnahme des First- und Second-Level-Supports, gilt die Erbringung der Leistungen in deutscher Sprache als vertragliche Hauptleistungspflicht.</p> <p>Wird diese Anforderung erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>

### 2.2.2 KHG B – Qualität der angebotenen Systemlösung

Kriterium	Anforderung
A 2.1	<p>Einhaltung gesetzlicher Regelungen und EU-Richtlinien</p> <p>Wurden alle derzeit gültigen gesetzlichen Bestimmungen und EU-Richtlinien bei der Auswahl der angebotenen Systeme und Komponenten beachtet?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>
A 2.2	<p>CE-Kennzeichnung</p> <p>Verfügen alle relevanten Komponenten über eine CE-Kennzeichnung mit Konformitätserklärung?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>

### 2.2.3 KHG C – Qualität der Erfüllung der Dienstleistungs- und Wartungsanforderungen

Kriterium	Anforderung
A 3.1	<p>Support-Leistungen direkt vom Hersteller</p> <p>Das Angebot beinhaltet für alle NetApp-Support-Leistungen ausschließlich Leistungen des Herstellers, die bei diesem direkt vertraglich gebunden sind.</p> <p>Wird diese Anforderung erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>
A 3.2	<p>Beginn der Wartungslaufzeit erst mit Systemlieferung</p> <p>Der Auftraggeber fordert, dass die Laufzeit der Wartung für neue Systeme und Komponenten erst mit dem Abschluss der Systemlieferung beginnt.</p> <p>Wird diese Anforderung erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>
A 3.3	<p>Rahmenvertragsmanagement</p> <p>Der Auftragnehmer benennt mit dem Start der Rahmenvereinbarung einen Ansprechpartner, der über die Laufzeit des Vertrages das Rahmenvertragsmanagement gemäß den Anforderungen der Leistungsbeschreibung im Kapitel "Anforderungen an das Rahmenvertragsmanagement des Auftragnehmers" erbringt.</p> <p>Wird diese Anforderung erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>
A 3.4	<p>Support Account Management</p> <p>Der Auftragnehmer benennt mit dem Start der Rahmenvereinbarung einen Ansprechpartner des Herstellers NetApp, der über die Laufzeit des Vertrages das Support Account Management gemäß den Anforderungen der Leistungsbeschreibung im Kapitel "Anforderungen an die Dienstleistungen des Herstellers" erbringt.</p> <p>Wird diese Anforderung erfüllt?</p> <p><i>Die Beantwortung erfolgt im Dokument „Bietererklärung Leistung“.</i></p>

## 3 Beschreibung der Ausgangssituation

### 3.1 Unternehmen und Organisationsstruktur

Die Mobil ISC GmbH ist ein modernes und innovatives Dienstleistungsunternehmen mit mehr als 300 Mitarbeitern an vier Standorten in Deutschland, welches den Rechenzentrumsbetrieb und zusätzliche IT-Services sowohl für gesetzliche Krankenkassen als auch für sonstige öffentliche Unternehmen im deutschen Gesundheitswesen auf Basis der Branchenlösungen SAP und oscar® erbringt. Zusätzlich unterstützt die Mobil ISC GmbH ihre Kunden in den Einführungsprojekten und stellt Betriebsleistungen in der Projektphase zur Verfügung. Hierbei arbeitet die Mobil ISC GmbH partnerschaftlich und vertraulich mit dem Softwarelieferanten AOK Systems GmbH zusammen. Hand in Hand unterstützen beide Firmen gemeinsam den Kunden sowohl bei der Einführung der Software wie auch im späteren Betrieb.

Die Organisationsstruktur richtet sich konsequent an den Bedürfnissen der Kunden und an den Anforderungen zur Zertifizierung als SAP® Rechenzentrum aus. Aus diesem Grund bestehen in der Mobil ISC GmbH neben der operativen Geschäftsführung die drei Geschäftsbereiche „Design & Solution“, „Consulting“ und „Technology“.

Die Mobil ISC GmbH baut auf skalierbare, dynamische und bewährte SAP-Infrastrukturen auf Basis von Fujitsu FlexFrame, SUSE Linux Enterprise Server (SLES) und VMware-Virtualisierungsumgebungen. Als Datenbankbasis werden sowohl Oracle wie auch SAP HANA eingesetzt. Dies ermöglicht dem Unternehmen, flexibel auf die Kundenanforderungen auch kurzfristig zu reagieren. Parallel unterstützt die Mobil ISC GmbH mit ihrer Erfahrung und Kompetenz den Kunden beim richtigen Sizing der SAP-Systemlandschaften.

Zusätzlich erbringt der Auftraggeber Betriebs- und Serviceleistungen in Bezug auf Microservice-Architekturen auf Basis von on-premises Kubernetes-Plattformen. Diese dienen zur Anbindung externer Kommunikationspartner und Frontendapplikationen im Umfeld der gesetzlich und kundenindividuellen Serviceerbringung der Krankenkassen.

Mit ihren Kompetenzen, Erfahrungen und strategischen Partnerschaften ermöglicht die Mobil ISC GmbH somit dem Kunden, seine Projekt- und Betriebsrisiken zu minimieren. Zum Nachweis des verantwortungsvollen Umgangs mit Daten hat die Mobil ISC GmbH ein IT-Informationssicherheitsmanagement implementiert und dieses nach ISO/IEC 27001:2022 zertifizieren lassen.

### 3.2 Standortstruktur

Neben dem Hauptstandort in Lehrte-Ahlten unterhält der Auftraggeber weitere Standorte in Hamburg, Bayreuth und Essen. Diese Standorte sind über MPLS-Verbindungen an das Rechenzentrum in Lehrte-Ahlten angebunden.

Das Rechenzentrum in Lehrte-Ahlten basiert auf modernster Infrastruktur. Dort besteht eine hochsichere IT-Umgebung, für die eine TÜV-IT-Zertifizierung nach Level 2+ vorliegt. Verschiedene Services werden in den drei Rechenzentren redundant abgebildet. Hierzu wurden zwischen den Komplexen, im folgenden RZ1, RZ2 und RZ3 genannt, Verbindungen mittels Glasfaserleitungen vom Typ Multimode mit Steckverbindung LC geschaffen.



Die Lieferadresse der Rechenzentren lautet:

Raiffeisenstraße 10a  
31275 Lehrte-Ahlten

Der Zugang zum Rechenzentrum ist nur nach vorheriger Anmeldung und in Begleitung durch Sicherheitspersonal möglich. Die Anlieferung ist barrierefrei möglich. Die genutzten Zugänge und Lastenaufzüge ermöglichen den Transport von Paletten.

### 3.3 Beschreibung der relevanten IT-Strukturen

#### 3.3.1 Allgemeine Übersicht

Die Kunden des Auftraggebers betreiben ihre Kernsysteme auf Basis der Software SAP oscare® des Herstellers AOK Systems GmbH. Zudem gibt es weitere Umgebungen zur Datenvorhaltung und Datenkonvertierung für die Umsetzung und Bereitstellung verschiedener Rechenzentrum-Services.

#### 3.3.2 Umgebung für SAP oscare®

Jeder Kunde des Auftraggebers betreibt jeweils eine Produktionsumgebung und eine Entwicklungsumgebung sowie mehrere Qualitätssicherungsumgebungen (bis zu vier). Diese Systeme werden in einer Flexframe-Umgebung des Herstellers FSAS Technologies betrieben.

Die Releasestände der SAP oscare® Umgebungen richten sich nach den Vorgaben der AOK Systems GmbH. Als darunterliegende Datenbanksysteme kommen überwiegend SAP HANA-Datenbanken, die außerhalb der Flexframe-Umgebung betrieben werden, zum Einsatz.

#### 3.3.3 FlexFrame-Umgebung

Der Auftraggeber betreibt für seine Kunden eine mandantenfähige SAP-Umgebung, die auf der Technologie „FlexFrame Orchestrator“ des Herstellers Fujitsu basiert. Die Server sind zu mehreren Clustern zusammengefasst, auf denen die Applikationsserver und Oracle-Datenbanken bereitgestellt werden. Die Datenhaltung übernehmen mehrere NFS-Cluster, die über Cisco Switches mit 10 Gbit/s Netzwerk-Verbindungen angebunden sind.

#### 3.3.4 VMware-Umgebung

Der Auftraggeber setzt als Virtualisierungslösung für Serversysteme VMware vSphere ein. Die VMware-Umgebung ist ebenfalls auf die Rechenzentren RZ1, RZ2 und RZ3 verteilt. In zwei Datacentern werden mehrere Cluster mit Hosts bereitgestellt. Die Datacenter sind in der Version VMware vSphere 8 abgebildet. VMware vCenter ist als Standard-Edition lizenziert.

Die virtuellen Maschinen werden auf verschiedenen Speichersystemen abgebildet. Die Vernetzung der VMware-Umgebung mit den Speichersystemen ist über Ethernet oder Fibre Channel-SAN realisiert. Die Server sind über 10 Gbit/s-Ethernet-Verbindungen und über 16/32 Gbit/s FC Verbindungen angebunden.

#### 3.3.5 Beschreibung der Racks

In den Rechenzentren der Mobil ISC GmbH werden für die Bereitstellung der SAP HANA Umgebungen Racks des Herstellers Rittal eingesetzt. Die Racks sind vom Typ DK TS IT und haben die Abmaße 800 mm / 2000 mm / 1200 mm (B/H/T).

Die Racks verfügen zum Einbau von Komponenten über 42 Höheneinheiten (HE). Von diesen stehen dem Auftragnehmer je Rack bis zu 30 HE für den Einbau von Systemen und Komponenten zur Verfügung, die

verbleibenden 12 HE je Rack im oberen Bereich werden vom Auftraggeber für die Bereitstellung von Infrastrukturkomponenten wie LAN- und SAN-Switchen benötigt.

Zur Stromversorgung wird das modulare PSM-System des Herstellers Rittal genutzt. Hierbei kommt je Rack eine Rittal PSM Stromschiene (DK 7856.323) zum Einsatz. Diese Stromschienen bieten jeweils 6 Steckmodulplätze. Der externe Anschluss erfolgt mit Zuführung von 3x 32A, welche intern in 2 Stromkreise mit jeweils 3x 16A gesplittet sind.

Es werden üblicherweise folgende PSM-Steckdosenmodule eingesetzt:

- 6x Kaltgerätebuchse C13 (DK 7856.080)
- 4x D, Schuko (Typ F, CEE 7/4) (DK 7856.100 oder DK 7856.090)
- 4x Kaltgerätebuchse C19 (DK 7856.230)

Innerhalb der 6 Modulsteckplätze können die Einsteckmodule frei variiert werden. Die höchste Portdichte wird durch Einsatz von C13/C14-Anschlüssen erreicht.

Die Module werden nach rechtzeitiger Anforderung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber beschafft und beigestellt.

Es gibt keine explizite USV/NN-Stromversorgung. Der Anschluss der Komponenten mit mehr als einer PSU muss phasen-/stromkreisdisjunkt erfolgen.

### 3.3.6 LAN-Strukturen

Die vorhandenen Ethernet-Netzwerkstrukturen basieren auf Komponenten des Herstellers Hewlett Packard. Die Ethernet-Komponenten stellen Verbindungen bis zu 10 Gbit/s auf Basis von LWL bereit und sind redundant ausgelegt.

LAN-Anbindungen der Systeme:

- Hosts sind mehrfach mit 10 Gbit/s an die Switches angebunden
- Speichersysteme sind mehrfach mit 10 Gbit/s angebunden

Der Auftraggeber stellt auf Anforderung durch den Auftragnehmer erforderliche Netzwerkstrukturen auf der Basis von Produkten des Herstellers Hewlett Packard Enterprise (HPE) bereit.

### 3.3.7 SAN-Strukturen

Die aktuelle SAN-Struktur basiert auf Komponenten des Herstellers Brocade, mittels derer 2 redundante Fibre Channel SAN-Fabrics, bestehend aus jeweils zwei Brocade Switches G620 und zwei Brocade Switches G720, bereitgestellt werden. Die FC-Switch-Komponenten stellen Verbindungen zu den angeschlossenen Komponenten und Systemen mit bis zu 32 Gbit/s bereit. Die Verbindungen zwischen den Rechenzentren RZ1 und RZ2 werden mit 4x 32 Gbit/s pro Fabric realisiert.

### 3.3.8 NetApp-Speicherstrukturen

In den Rechenzentren werden Speichersysteme des Herstellers NetApp eingesetzt. Auf den Systemen werden sowohl gespiegelte als auch ungespiegelte Volumes bereitgestellt.

In den Speicherstrukturen kommen sowohl HA-Cluster als auch IP-MetroCluster zum Einsatz. Hierbei werden derzeit folgende Produktfamilien genutzt:

- FAS
- AFF A-Serie
- AFF C-Serie

### 3.3.9 Vorhandene Management- und Monitoring-Systeme

Der Auftraggeber setzt als übergreifendes Monitoring-System Nagios ein. Von diesem System werden die Status von allen installierten Systemen und Komponenten mittels SNMP abgefragt.

Das Management der NetApp-Speichersysteme erfolgt über den Zugriff auf die Management-Oberfläche des Betriebssystems ONTAP. Für die Meldung von Hardwarefehlern werden die entsprechenden Autosupport-Funktionen der Firmware genutzt.

#### 3.3.10 Backup Umgebung

Die Mobil ISC setzt für die konsistente Datensicherung das Produkt der Firma Commvault ein. Hierzu wird eine ausfallsichere Backupumgebung betrieben, welche über verschiedene Konzepte die Datensicherung und ein Disaster Recovery für die verschiedenen Bereiche und Anwendungen sicherstellt. Für die Datensicherung steht eine autarke 10 Gbit/s LAN-Infrastruktur zur Verfügung.

Die Sicherung erfolgt als „Backup-to-Disk“ Verfahren, bei dem die Daten auf redundanten NAS-Systemen vorgehalten werden. Für die Langzeitarchivierung werden die Daten zusätzlich auf LTO-Tapes ausgelagert. Für die ausreichende Lizenzierung der einzelnen Sicherungsverfahren kommt eine Volumenlizenz zum Einsatz. Hierdurch kann eine Unabhängigkeit von den einzusetzenden Agenten gewährleistet werden.

In der Produktion ist derzeit die Version 11.36 im Einsatz.

Darüber hinaus setzt der Auftraggeber in bestimmten Umgebungen Veeam Backup & Replication in der Version 13.0.1 ein.

#### 3.3.11 Syslog Server

Zur Verwaltung von Log-Dateien der IT-Systeme verwendet der Auftraggeber einen Syslog-Server mit Linux-Betriebssystem.

## 4 Beschreibung der Anforderungen an die Rahmenvertragsleistungen

### 4.1 Motivation und Zielstellung

Der Auftraggeber betreibt SAP S/4HANA-Kundenumgebungen sowohl in SAN- als auch in LAN-basierten Landschaften. Die vorhandenen Systeme sind teilweise bereits seit Jahren im Betrieb, so dass für diese Systeme die bestehenden Wartungsleistungen verlängert werden müssen.

Darüber hinaus benötigt der Auftraggeber Dienstleistungen zur technischen Unterstützung und Beratung bei Betrieb und Weiterentwicklung der Umgebung aufgrund sich ändernder Anforderungen. Hinzu kommen mögliche Änderungs-, Erweiterungs- oder Neubedarfe durch neue Anforderungen von Kunden oder sich ändernde Rahmenbedingungen.

Der Auftraggeber benötigt daher einen verlässlichen Leistungspartner, der im Kontext der kontinuierlichen Betriebsführung und Weiterentwicklung kurzfristig mit der Umsetzung benötigter Leistungen entsprechend dem jeweils aktuellen Bedarf beauftragt werden kann. Darüber hinaus können sich Anforderungen für Einzelleistungen ergeben, die der Auftraggeber bei Bedarf abrufen möchte.

Der Auftraggeber beabsichtigt mittels einer Rahmenvereinbarung einen Auftragnehmer zu binden, der den Auftraggeber in hoher Qualität berät und dessen Leistungsanforderungen umsetzt.

Mit dem Abschluss der gegenständlichen Rahmenvereinbarung verfolgt die Mobil ISC GmbH daher die folgenden Ziele:

- weitere Minimierung von Betriebsrisiken,
- zuverlässige und wirtschaftliche Deckung der Bedarfsanforderungen der nächsten Jahre,
- Beibehaltung und im optimalen Fall die Erhöhung der Standardisierung und Automatisierung der SAP-Betriebsumgebungen zur Minimierung der Aufwände für die Verwaltung und Pflege,
- vertragliche Bindung eines zuverlässigen und leistungsfähigen Auftragnehmers, der aufgrund seiner Kenntnis der technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen den Auftraggeber hinsichtlich des Betriebs, der Planung und der Optimierung der SAP-Betriebsumgebungen unterstützt,
- kompetente Unterstützung des Auftraggebers bei technischen Innovationen infolge des technischen Fortschritts.

### 4.2 Anforderungen an die Leistungserbringung

#### 4.2.1 Anforderungen an die Anlieferung und Entsorgung von Verpackungen

Der Auftragnehmer hat die geschuldeten Leistungen auf seine Gefahr in den jeweils benannten Standort frei Verwendungsstelle innerhalb der definierten Lieferfrist an die im Abruf genannten Abrufberechtigten des Auftraggebers zu liefern bzw. die abgerufenen Leistungen dort zu erbringen. Die Anlieferung der IT-Komponenten erfolgt ausschließlich an die definierten Abrufberechtigten.

Für die Anlieferung der Systeme gelten seitens des Auftraggebers besondere Anforderungen, deren Erfüllung durch den Auftragnehmer zwingend sicherzustellen ist. Diese Anforderungen stellen sich wie folgt dar:

- Als grundsätzliche Lieferfrist bei Abrufen von Speichersystemen und -Komponenten gelten 3 Monate, gerechnet ab dem Tag des Abrufes.

- Es dürfen nur vollständig ausgestattete Speichersysteme geliefert werden, in denen alle geforderten Hardware-Komponenten und -Optionen bereits in die Chassis eingebaut sind, die in den Racks bereitgestellt werden sollen.
- Je Abruf dürfen maximal 2 Teillieferungen erfolgen.
- Lieferungen sind mit dem Auftraggeber im Vorfeld hinsichtlich des Termins verbindlich mit einem Vorlauf von 5 Arbeitstagen (Montag-Freitag) zu vereinbaren.
- Lieferungen werden an Arbeitstagen (Montag-Freitag) ausschließlich in der Zeit von 9:00 bis 11:00 Uhr akzeptiert.
- Der Auftragnehmer hat die Einhaltung der abgestimmten Liefertermine in jedem Fall zu gewährleisten. Hierbei sind durch den Auftragnehmer alle gewöhnlichen Risiken wie Straßenverhältnisse, Staus und weitere mögliche Verzögerungen zu berücksichtigen. Zur Risikominderung sind Maßnahmen zu ergreifen, z.B. durch Zwischenlagerung in der Region bei weiteren Leistungspartnern oder andere Maßnahmen, welche die Einhaltung des Liefertermins sicherstellen.

Hintergrund dieser Anforderungen ist, dass der Einbau sowie die Integration von Systemen und Komponenten in den Rechenzentren unmittelbar nach der Anlieferung erfolgen soll. Hierfür muss der Auftraggeber neben der Verfügbarkeit des eigenen technischen Personals auch den Zugang zu den Rechenzentren sicherstellen und ggf. externe Leistungspartner einbinden.

Lagerkapazitäten für Vorablieferungen stehen beim Auftraggeber grundsätzlich nicht zur Verfügung.

Leistungspartner der Anlieferung für den Auftraggeber ist der Auftragnehmer. Setzt dieser Speditionen oder andere Lieferanten zur Anlieferung ein, ist die Anlieferung durch den Auftragnehmer zu begleiten und im Sinne der getroffenen Absprachen mit dem Auftraggeber zu steuern.

Der Auftragnehmer ist zur umgehenden Rücknahme von Verpackungen am Tag der Lieferung verpflichtet. Die Einlagerung von Verpackungen zur späteren Entsorgung ist beim Auftraggeber grundsätzlich nicht möglich. Auch hier gilt, dass der Auftragnehmer der Leistungspartner des Auftraggebers ist und bei Einsatz von anderen Leistungserbringern die Leistung zu begleiten und zu steuern hat.

Der Auftragnehmer stellt dem Empfänger für jede Lieferung einen Lieferschein in Papierform zur Verfügung, aus dem die tatsächlich gelieferten Komponenten hervorgehen. Die Positionen werden in der gleichen Reihenfolge wie in der Bestellung aufgeführt. Aus den Lieferscheinen müssen die Auftragsnummer des Bestellers und die Seriennummern der gelieferten Systeme ersichtlich sein. Seriennummern für Hard- und Software, Registriercodes für Wartung, alle Codes für die Inbetriebnahme oder zur Wahrnehmung/Registrierung der gekauften Maintenance bzw. der Generierung von endgültigen Seriennummern etc. müssen in elektronisch auswertbarer Form übergeben werden.

Darüber hinaus wird der Auftragnehmer in die Servicescheine der abgeforderten Systeme und Komponenten die Bestellnummer des Auftraggebers, den Lieferort, die Seriennummer des jeweiligen Systems - bei Komponenten die Seriennummer des Systems, in das diese eingebaut werden - und einen vom Auftraggeber vorgegebenen spezifischen Referenztext aufnehmen.

Werden Geräte bestellt, die den Werkseinbau von Aufrüstungskomponenten beinhalten, muss im Lieferschein ersichtlich sein, dass die Aufrüstungen tatsächlich eingebaut wurden.

Der Auftragnehmer prüft ferner bei Empfang die Richtigkeit der Menge (Anzahl der Pakete) gemäß Frachtschein und bescheinigt diese auf dem Frachtschein. Offensichtliche Mängel (wie z.B. erkennbare Transportschäden) meldet der Auftragnehmer unverzüglich an den Auftraggeber und beginnt unverzüglich mit der internen Bearbeitung dieser Mängel.

#### 4.2.2 Anforderungen an die Systeme und Komponenten

Für alle zu liefernden Systeme und Komponenten gelten innerhalb der Rahmenvereinbarung die folgenden übergreifenden Anforderungen. Die uneingeschränkte technische Kompatibilität der einzelnen Systemkomponenten hinsichtlich der in den jeweiligen Einzelabrufen beschriebenen Zielerfordernissen und der dargestellten Ausgangssituation sowie die nachstehenden Vorgaben werden zwingend vorausgesetzt:

- Bei allen Produkten muss es sich um Originalprodukte des Herstellers handeln. Der Ersatz einzelner Komponenten durch Einbau/Lieferung von Fremdherstellerprodukten wird nicht akzeptiert.
- Die Produkte müssen mit den aktuellen Firmware-/Hardware-/Software-Releases ausgestattet sein.
- Die Produkte werden vollständig, inklusive aller vom Hersteller im Lieferumfang der Produkte umfassten Zubehörteile, originalverpackt und fabrikneu geliefert.
- Der Bezug der Produkte erfolgt entweder unmittelbar vom Hersteller selbst oder von einem vom Hersteller zugelassenen, qualifizierten und autorisierten Fachhändler. Der Bezugskanal der Produkte muss durch den deutschen Vertriebskanal des jeweiligen Herstellers autorisiert sein.
- Bei der Auswahl der Produkte sind alle derzeit gültigen gesetzlichen Bestimmungen und anerkannten Richtlinien zur elektromagnetischen Verträglichkeit sowie zur elektrischen und mechanischen Sicherheit von elektrischen Anlagen. Alle relevanten Komponenten müssen über eine CE - Kennzeichnung mit Konformitätserklärung verfügen.

#### 4.2.3 Anforderungen an die Service- und Support-Leistungen

Sämtliche Service- und Support-Leistungen müssen vom Hersteller NetApp direkt erbracht werden. Angebote derartiger Leistungen müssen auf Hersteller-Artikeln basieren, die den spezifischen Anforderungen des Auftraggebers entsprechen.

Der Auftraggeber wird beim Abruf solcher Leistungen den Leistungszeitraum, das Servicelevel und das betreffende System angeben. Für Störungsmeldungen und Servicezeiten gelten die Bedingungen der Support-Vereinbarungen des Herstellers.

#### 4.2.4 Anforderungen an das Rahmenvertragsmanagement des Auftragnehmers

Seitens des Auftragnehmers ist ein kaufmännischer Ansprechpartner zu benennen, der folgende Aufgaben über die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung erfüllt:

- erster Ansprechpartner für den Auftraggeber bei allen mit der Rahmenvereinbarung in Zusammenhang stehenden Themen, wie Planung, Koordinierung, Leistungsausführung und Berichterstattung
- regelmäßige Prüfung der Verfügbarkeit der Warenkorb-Artikel gegen End-of-Life- und End-of-Service-Ankündigungen der Hersteller, aktive Information des Auftraggebers und Übermittlung von Informationen zu Nachfolge- / Ersatz-Produkten einschließlich ggf. erfolgreicher Preisänderungen gemäß den vereinbarten Nachlass-Regelungen

- jährlicher Report „Umsatzauswertung“ mit den Umsatzdaten: Rahmenvertragsnummer, Bestellnummer, Abrufberechtigter, Position im Produktkatalog, IT-Leistung/IT-Produkt, Menge, Seriennummer, Preis, Gesamtpreis, Ablauf Support/Wartung im CSV-Format
- Bereitstellung von aktuellen Preislisten des Herstellers NetApp mit dem Start der Rahmenvereinbarung und ab dann quartalsweise auf Aufforderung durch den Auftraggeber

#### 4.2.5 Anforderungen an die Dienstleistungen des Herstellers

Der Auftragnehmer hat die Leistungen eines Support Account Managers des Herstellers NetApp anzubieten. Dieser soll die folgenden Aufgaben über die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung erfüllen:

- Management von proaktivem Support
  - Durchführung von Service- und Support-Reviews während regelmäßiger Kundenmeetings
  - Dokumentation und Nachverfolgung von Kundenanforderungen, -prozessen und -umgebungen
  - Unterstützung einer strukturierten Planung zum Erreichen der Ziele des Kunden
  - Kundenvertretung als „Stimme des Kunden“ bei NetApp
- Proaktive Beratung
  - Analyse von Sicherheitsschwachstellen und Beratung
  - Minimierung technischer Risiken und Beratung über Support-Bulletins
  - Beratung zu Best Practices für Lösungen und Bewertung des Systemzustands der installierten Basis („IB“)
  - Beratung zum Lifecycle Management
- Upgrade- und Änderungsbereitschaft
  - Bewusstsein und Support für geplante Wartungsereignisse
  - Empfehlung stabiler Software-Release-Revisionen, die für die gegenständliche Umgebung am besten geeignet sind
  - Identifizierung von Upgrade-Vorbehalten, Interoperabilitätsanforderungen und Warnungen
- Kunden-Enablement
  - Beratung, die erfolgreiche Interaktionen mit dem technischen Support ermöglicht
  - Schulungen zu Tools, Trainingsmöglichkeiten und Informationen zu NetApp Lösungen
  - Identifizierung neuer Wertschöpfungs- oder Effizienzchancen
- Supportberater
  - lückenloses Case- und Eskalationsmanagement, einschließlich Eskalationsmanagement rund um die Uhr für Fälle der Priorität 1, Betreuung von Fällen der Prioritäten 2 bis 4 und Trend-Review
  - Analyse von Service Incidents
  - Ursachenanalyse erleichtern und teilen



#### 4.2.6 Anforderungen an die Dienstleistungen des Auftragnehmers

Der Auftraggeber wird innerhalb der Rahmenvereinbarung Einzelabrufe für Dienstleistungen nach Bedarf durchführen. Innerhalb dieser Rahmenvereinbarung werden zwei Arten von Dienstleistungen unterschieden, die unten näher erläutert werden: Projekte und weitere Dienstleistungen.

Der Auftraggeber definiert für das einzusetzende Personal des Auftragnehmers Profile. Diese werden im nachfolgenden Kapitel „Leistungsprofile“ beschrieben.

Der Abruf von Projekten und weiteren Dienstleistungen erfolgt auf Basis von Personentagen oder Stunden mit Angabe des benötigten Profils oder in Form einer kurzen Leistungsbeschreibung. Der Auftraggeber wird darüber im Einzelfall entscheiden.

Weitere Erläuterungen zu den Arten der Dienstleistungen:

Projekte:	Der vom Auftragnehmer für einen Projektabruf angebotene Pauschalpreis bzw. die angebotene Anzahl von Personentagen je Profil gelten in jedem Fall als Obergrenze der durch den Auftraggeber zu leistenden Vergütung. Die Anforderungen an die Leistungen werden vom Auftraggeber in einer Leistungsbeschreibung zum Einzelabruf spezifiziert.
Weitere Dienstleistungen:	Ruft der Auftraggeber den Bedarf in Form von Personentagen oder Stunden ab, wird er je Profil, die im Folgenden beschrieben sind, die Anzahl der Personentage bzw. Stunden sowie die Einsatzzeit (innerhalb oder außerhalb der Geschäftszeit) je Profil angeben.

Für die Leistungserbringung gelten folgende Anforderungen:

- Angebote auf Anfragen sind vom Auftragnehmer in verbindlicher Form innerhalb von 5 Arbeitstagen (Montag – Freitag) elektronisch an den Anfragenden zu übermitteln.
- Werden weniger als acht Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig auf 15 Minuten-Basis in Rechnung zu stellen.
- Grundsätzlich gilt, dass bei einem Dienstleistungsabruf im Zusammenhang mit einem Abruf von weiteren Lieferkomponenten alle abgerufenen Systeme und Systemkomponenten sowie ggf. durch den Auftraggeber beigestellte Systemkomponenten durch den Auftragnehmer konfiguriert, getestet, dokumentiert und betriebsbereit übergeben werden.
- Innerhalb von Projekten stellt die Koordination aller in seinem Leistungsumfang liegenden Einzelleistungen eine wesentliche Vertragspflicht des Auftragnehmers dar. Ziel ist eine abgestimmte, koordinierte, kollisionsfreie und von den entsprechenden Projektbeteiligten des Auftraggebers freigezeichnete Planung mit entsprechender eindeutiger Dokumentation und geeigneter Nachweisführung.
- Insoweit Schnittstellen zwischen der beauftragten Leistung und anderen beim Auftraggeber in der Ausführung befindlichen Leistungen bestehen, sind diese vom Auftragnehmer zu identifizieren, in Tabellenform zu dokumentieren, fortlaufend zu ergänzen und fortzuschreiben.
- Die gesamte Kommunikation erfolgt in deutscher Sprache.
- Der Auftragnehmer ist innerhalb von Projekten zur Führung eines geregelten und geordneten Berichts- und Besprechungswesens verpflichtet. In Abstimmung mit dem Auftraggeber sind für die Berichtsform gemeinsam die Struktur, die Inhalte und die Darstellungsform zu entwickeln und



zu verabschieden (u.a. Status des Projektes, Status der Projektphasen, wichtige Entscheidungen, Planung der nächsten Termine, offene Punkte, Statusübersicht zu Fehlern/Bugs/Mängeln).

- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Berichte über seine Tätigkeiten zu erstellen.
- Gemeinsame Besprechungen sind durch den Auftragnehmer zu organisieren und vorzubereiten. Hierzu hat durch ihn in Abstimmung mit dem Auftraggeber die Einladung aller zum jeweiligen Thema benötigten Beteiligten zu erfolgen.
- Der Auftragnehmer hat die Verwendung einheitlicher Dokumente, unabhängig von Ersteller bzw. Bearbeiter, sicherzustellen. Die Dokumente sind mit eindeutigen Namen sowie mit Versionen oder Änderungsdaten zu benennen. Alle Dokumente müssen elektronisch in einem zu Microsoft Office kompatiblen Format oder im PDF-Format übergeben werden.
- Für die Herstellung der geforderten Funktionalitäten setzt der Auftragnehmer ausschließlich technisches Personal mit entsprechender persönlicher Erfahrung und Kompetenz ein. Hierbei sind die Leistungsanforderungen an die Profile gemäß dem Kapitel „Leistungsprofile für die Dienstleistungen des Auftragnehmers“ zu berücksichtigen.
- Alle für die Umsetzung benötigten Leistungen sowie Leistungen Dritter (z.B. Support oder der Einsatz von Consultants vom Hersteller) sind vom Auftragnehmer bei der Erstellung von Angeboten zu berücksichtigen und zu kalkulieren.

### 4.3 Leistungsprofile für die Dienstleistungen des Auftragnehmers

#### 4.3.1 Projektleiter

Zum Leistungsumfang gehören u.a.:

- zentraler Ansprechpartner des Auftraggebers bei der Abwicklung von Abrufen zur Sicherstellung der organisatorischen Abläufe
- Koordination aller Leistungen, Schnittstellen und notwendigen Abstimmungen
- Qualitätssicherung aller Leistungen
- Führung von Projektterminplänen
- Überwachung von Aufgabenerfüllung und Projektfortschritten
- Organisation von Besprechungen, Terminen, Abnahmen
- Sicherstellung des Berichtswesens einschließlich Protokollen

#### 4.3.2 Systemspezialist

Zum Leistungsumfang gehören u.a.:

- konzeptionelle Arbeiten zu Bereitstellung und Betrieb von HA-Clustern und IP-MetroClustern
- Unterstützung bei Implementierungs- und Konfigurationsleistungen von Speichersystemen und Cluster-Strukturen
- Erarbeitung von Workarounds / Lösungen für Fehlersituationen in Zusammenarbeit mit dem Hersteller NetApp
- konzeptionelle Arbeiten zur Anpassung von Backupverfahren und -Strukturen für die Lösungen Commvault und Veeam Data Platform sowie ggf. Unterstützung bei der technischen Umsetzung
- konzeptionelle Arbeiten zu Bereitstellung und Betrieb von Systemen mit SUSE Linux Enterprise Server und VMware vSphere auf den Speicherstrukturen
- Entwicklung, Test und Anpassung von Migrationsverfahren für die Änderung und Anpassung von Datenstrukturen auf bestehenden Systemen (Inplace-Migrationen) sowie für Migrationen von bestehenden auf neue Systeme (Hardware-Migrationen)

- Implementierung von Systemen und Funktionen
- Durchführung von Tests, Abnahmen, Einweisungen und Workshops
- Unterstützung im Fehlerfall
- Dokumentation von Installationen und Handlungsanleitungen

#### 4.3.3 Systemtechniker

Zum Leistungsumfang gehören u.a.:

- Unterstützung im Fehlerfall sowie Kommunikation mit und Koordination von nachgelagerten Serviceeinheiten
- Erweiterungen und Umbauten vorhandener Systeme
- Updates von Firmware und Treibersoftware
- Inbetriebnahme von Systemen (Basiskonfiguration)
- Dokumentation von Systemen und Funktionen

## 5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt alle notwendigen Softwarelizenzen sowie benötigte Rechenzentrumsressourcen und I/O-Verbindungskomponenten zur LAN-/SAN-/RZ-Anbindung auf Anforderung des Auftragnehmers bereit, soweit diese nicht explizit in der „Bietererklärung Preis“ abgefordert wurden.

Die Verkabelung neu eingebauter Speichersysteme und deren Komponenten mit den vorhandenen LAN- und SAN-Strukturen übernimmt der Auftraggeber.

Zur Organisation von zu realisierenden Projekten innerhalb der Rahmenvereinbarung stellt der Auftraggeber jeweils ein Datenaustauschverzeichnis sowie alle notwendigen personalisierten Zugriffsberechtigungen zur Verfügung.

Der Auftraggeber stellt auf Anforderung mit einer Vorlaufzeit von 5 Arbeitstagen einen Besprechungsraum für Projektmeetings bzw. Vor-Ort-Tätigkeiten bereit.

Der Auftraggeber ermöglicht den Mitarbeitern des Auftragnehmers den Zugang zu den Räumlichkeiten mit den verorteten IT-Systemen. Die Notwendigkeit des Zugangs ist mindestens zwei Tage im Voraus anzuzeigen.

Seitens des Auftraggebers werden Projekte jeweils durch einen technischen Projektleiter sowie zusätzliche technische Fachverantwortliche für Abstimmungen und Entscheidungen begleitet.

Nach Einreichung einer prüfbaren Entscheidungs-/Prüf- bzw. Freigabevorlage wird der Auftraggeber kurzfristig, spätestens innerhalb von 4 Arbeitstagen, darüber entscheiden. Prüf- und Freigabevorlagen sind mit einer Vorlaufzeit von 5 Arbeitstagen dem Auftraggeber anzuzeigen, um die notwendigen Prüfressourcen einplanen zu können.