

Anforderungen Lösungskonzept

Auftraggeber: Studentenwerk Schleswig-Holstein AöR
Titel der Maßnahme: Internet Service für Studierende
Aktenzeichen AG: 62311

Der Bieter hat mit dem Angebot ein umfassendes Lösungskonzept vorzulegen, das die technische und organisatorische Realisierung der ausgeschriebenen Leistungen nachvollziehbar, plausibel und prüfbar darstellt. Das Konzept muss insbesondere auf folgende Aspekte eingehen.

1. Technisches Design der Gesamtlösung

Das technische Design beschreibt die Architektur der Internetversorgung in den Wohnanlagen des Studierendenwerks. Hierzu zählen insbesondere:

- Darstellung der Backbone- und Access-Infrastruktur, inkl. Anbindung der Wohnanlagen über symmetrische Glasfaserleitungen
- Netz- und Systemkonzept für die Netzebene 4 (LAN und WLAN) inkl. eingesetzter Komponenten (Access-Switches, WLAN Access Points, Router)
- Absicherung der Infrastruktur gemäß aktuellem Stand der Technik (z. B. DHCP-Snooping, Dynamic ARP Inspection, WPA2 Enterprise)
- Management- und Monitoring-Konzepte (zentrales Managementsystem, Reporting, Lizenzverwaltung)

2. Bereitstellung des Internetservices in den Wohneinheiten

Darstellung der Konfiguration der Internet-Router je Wohneinheit mit WLAN-Funktionalität. Die eingesetzten Endgeräte müssen den Studierenden administrativen Zugriff ermöglichen und folgende Funktionen aufweisen:

- Unterstützung für Wi-Fi 6 und 3x Gbit-Ethernet
- Fernadministration inkl. Reset auf Werkseinstellungen durch Bieter und Auftraggeber
- Optionen zur Integration in marktgängige Hausverwaltungssoftware zur automatisierten Rücksetzung bei Mieterwechsel
-

3. Integration von IoT-Ports und digitalen Diensten

In den Wohnanlagen sind zusätzliche LAN-Ports für die Einbindung digitaler Dienste wie Waschraumbuchung oder digitale Beschilderung vorzusehen. Im Lösungskonzept ist die geplante technische Ausstattung und Netzwerkintegration dieser Ports darzustellen.

4. Beschreibung optionaler Leistungen

Insofern der Bieter ein Angebot für die optionalen digitalen Briefkasten- und Klingelanlagen abgeben möchte, hat er sein Lösungskonzept zur Umsetzung darzustellen, welches mindestens folgende Aspekte beschreibt:

- Kurzbeschreibung der Gesamtlösung
- Anbindung der Gesamtlösung an das Netzwerk
- Konfiguration und Erstinbetriebnahme
- Realisierung der Schnittstelle zu TL1

5. Beschreibung des geplanten Rollouts und der Überführung in den Wirkbetrieb

Der Bieter hat ein Phasenkonzept zur Umsetzung der Lösung aufzuzeigen, welches folgende Schritte beinhaltet:

- Initialisierung und Design-Workshop
- Umsetzungs- und Terminplanung je Wohnanlage
- Implementierung, Test und Abnahme inkl. Funktions-, Performance- und Sicherheitsprüfung
- Übergabe in den Betrieb mit Erstellung aller erforderlichen technischen Dokumentationen
- Besonderes Augenmerk ist auf eine unterbrechungsfreie Migration während des laufenden Wohnstätten-Betriebs zu legen.

6. Serviceorganisation des Bieters

Der Bieter stellt seine Organisation zur Erbringung der Betriebs- und Serviceleistungen dar. Dazu gehören:

- Servicedesk für Studierende (Telefon, E-Mail, Webportal, inkl. FAQ und Ticketverfolgung)
- Organisation und Betrieb des Network Operation Centers (24/7 Monitoring, Incident Management)
- Bereitstellung eines deutschsprachigen Service Managers als zentralen Ansprechpartner
- Darstellung der organisatorischen Einbindung der Leistungserbringung in die eigene Betriebsstruktur

7. Prozess der Störungsbearbeitung

Beschreibung des Störungsmanagements inkl.:

- Ticketaufnahme, -klassifizierung und -verfolgung
- Reaktions- und Wiederherstellungszeiten je Störungskategorie (inkl. Remote- und Vor-Ort-Intervention)
- Eskalations- und Kommunikationswege mit Auftraggeber und Endnutzern
- geplante Maßnahmen zur Minimierung von Ausfallzeiten (z. B. Ersatzteilbevorratung, Vor-Ort-Präsenz)

8. Formerfordernisse an das Konzept:

maximal 15 DIN A4 Seiten, einseitig bedruckt,
Schriftart: Arial,
Schriftgröße: 11pt,
einfacher Zeilenabstand, Zeichenabstand normal,

- 89 linker Rand: 2,5 cm, rechter Rand: 4 cm, Rand oben: 2,5 cm, Rand unten: 2 cm.
90
91 Abbildungen und Bildschirmfotos können im Rahmen der jeweils maximal zulässigen Seitenanzahl
92 Verwendung finden. Das jeweils zu erstellende Konzept sollte möglichst in der Reihenfolge der je-
93 weiligen Aufgabenstellungen, erläutert durch die in Bezug genommenen Kapitel der Leistungsbe-
94 schreibung, bearbeitet werden.