

Leistungsbeschreibung Lizenzen und Services für Cisco TK-Anlage

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Rahmenbedingungen und Überblick	3
1.1 Überblick über die Telematikinfrastruktur.....	3
1.2 Ausgangssituation.....	3
2 Leistungsumfang des Auftragnehmers	5
2.1 Leistungsportfolio	5
2.2 Anforderungen	6
3 Rahmenbedingungen der Leistungserbringung.....	9
3.1 Zeitplanung	9
3.2 Technische Rahmenbedingungen	9
3.3 Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen.....	9

1 Rahmenbedingungen und Überblick

1.1 Überblick über die Telematikinfrastruktur

Die Digitalisierung wird das Gesundheitswesen künftig weiter und nachhaltig verändern.

Die Erfassung, Verarbeitung und Nutzung medizinischer Daten beflügelt die Forschung, revolutioniert Therapien und sorgt dafür, dass wir individueller und besser versorgt werden können. Diesen Prozess in Deutschland entschlossen voranzutreiben und konstruktiv mitzugestalten, ist Ziel, Aufgabe und Mission der gematik.

Die gematik trägt die Gesamtverantwortung für die Telematikinfrastruktur (TI), die zentrale Plattform für digitale Anwendungen im deutschen Gesundheitswesen. Mit der Definition und Durchsetzung verbindlicher Standards für Dienste, Komponenten und Anwendungen in der TI gewährleistet die gematik, dass diese zentrale Infrastruktur sicher, leistungsfähig und nutzerfreundlich ist und bleibt.

Die Arbeit der gematik als Digitalagentur Gesundheit reicht weit über Landesgrenzen hinaus – für die beste medizinische Versorgung der Menschen kooperiert sie international mit e-Health-Kompetenzzentren anderer Länder. Sie ist Kompetenzzentrum für Interoperabilität im Gesundheitswesen (KIG) und versteht sich dabei nicht nur als Prüferin und Standardgeberin, sondern auch als Vermittlerin, Moderatorin und Beraterin.

1.2 Ausgangssituation

Die gematik verwendet seit 2017 die Telekommunikationsanlage (TK-Anlage) des Herstellers Cisco, um die externe Erreichbarkeit der gematik-MitarbeiterInnen sicherzustellen.

Neben der zentralen Software für die Steuerung der TK-Anlage und Verwaltung der Benutzertelefonnummern gibt es zusätzliche Rufnummern und Funktionen. Wie zum Beispiel:

- Empfang
- Ersthelfersammelgruppen/Nummer
- Hotline Nummern

Primär werden Softwaretelefone (Cisco Jabber-Client) und wenige Hardwaretelefone genutzt.

Die TK-Anlage ermöglicht die Verwendung von Sonderfunktionen für einige NutzerInnen, wie z. B.:

- Nummernmaskierung für Geschäftsführung und den Empfang (sodass beispielsweise nicht die originale Telefonnummer einer Person, z.B. eines Empfangsmitarbeitenden, extern angezeigt wird, sondern eine generische Rufnummer)
- Chef-Sek-Funktion: Anrufe zu einem Vorgesetzten können gezielt gesteuert werden und z.B. zunächst von einer Assistenz zur Prüfung angenommen werden, ob der Anruf durchgestellt werden soll, oder nicht
- Menügeführte Hotline mit Ansagen für Anrufende, sodass ein Anruf schon nach Thema qualifiziert werden kann
- Faxfunktion ist über Softwarelösung „Stone Fax“ integriert

Derzeit verfügt die gematik insgesamt über ca. 560 Nutzer-Lizenzen (Stand Juni 2026). Die Verwaltung der Nutzer Lizenzen wird durch eine zentrale Steuerungssoftware vorgenommen. Die TK-Anlage wird auf einer gematik eigenen virtuellen Umgebung von VMware betrieben.

Dieses Mengengerüst, zeigt den aktuellen Stand der Hard- und Software der Telefonanlage zum 23.06.2026 an.

- *ca. 560 Userlizenzen (Stand Juni 2026)*
- *50 Sip-Trunk-Lizenzen*
- *Imagicle StoneFax (1 Stück Server)*
- *Cisco Unified CM Server (2 Stück virtuelle Server)*
- *Cisco Unity Connection (2 Stück virtuelle Server)*
- *Die Server laufen auf ESXi-Hardwareplattform*
- *Cisco Cube Voice Gateways (2 Stück)*
- *Cisco Hardwaretelefone (40 Stück, Modelle Cisco 8861 & Cisco 7841)*

2 Leistungsumfang des Auftragnehmers

2.1 Leistungsportfolio

Ziel ist es, einen Folgevertrag für die weitere Nutzung der bestehenden Cisco Lizenzen mit Softwarewartung und Support ab dem 01.09.2026 für 1 Jahr + 1 Jahr optional abzuschließen.

Es soll ein einjähriger, befristeter Lizenzvertrag (sog. Enterprise Agreement) für die Nutzer-Lizenzierung und die Lizenzierung der zentralen TK-Steuerungssoftware abgeschlossen werden, mit einer weiteren 1-jährigen Verlängerungsoption.

Ergänzend zum Lizenzvertrag soll ein erweiterter Support- und Wartungsvertrag mit einem vom Hersteller zugelassenen und geschulten Systempartner abgeschlossen werden. Der Systempartner muss vom Hersteller qualifiziert und zertifiziert sein.

Um den Support- und Wartungsvertrag und zusätzliche Leistungen, wie Hersteller-Ticket-Handling für Support-Cases, sowie Download entsprechend benötigter Software und Hilfeleistung bei komplexen Änderungen zu Konfigurationen und möglichen Anpassungen am Funktionsumfang der TK-Anlage abdecken zu können, sollen Dienstleistertage (IT-Service) über einen Dienstleistungs-Rahmenvertrag abrufbar sein.

☒ Das Leistungsportfolio umfasst folgende Teilleistungen:

	Liefergegenstand	Prüfaktivität des AG zur Freigabe
1	Cisco Nutzerlizenzen und Systemlizenzen inkl. Cisco-Support gem. Anlage-08 EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B und Nr. 2.2.1 dieser LB	Bereitstellung, Ausführung durch AN; keine Freigabe erforderlich
2	Serviceunterstützung (auf Abruf) gemäß Anlage-08 EVB-IT Dienstvertrag Kurzfassung und Nr. 2.2.2 und 2.2.3 dieser LB	auf Stundennachweis des AN und Abnahme durch AG

2.2 Anforderungen

☒ Es bestehen folgende Anforderungen an die Leistungen.

2.2.1 Anforderungen: Cisco Nutzerlizenzen und Systemlizenzen

Beschreibung der Anforderungen an die Lizenzen:
siehe **Anlage-03** Angebotsformular mit Preisblatt und **Anlage-08** EVB-IT Überlassungsvertrag Typ B

2.2.2 Anforderungen: Serviceleistungen des AN

Umfang der technischen IT-Betreuung:

Die technische Betreuung umfasst alle Arbeiten zur Aufrechterhaltung des Betriebes der im Vertragsgegenstand vereinbarten Systeme der gematik, die zu ihrer Entstörung und Instandsetzung notwendig sind.

Der Auftragnehmer nimmt während der Regelleistungszeit alle Störungen und Anfragen der gematik entgegen, veranlasst deren Bearbeitung und steht für Rückfragen zur Verfügung. Der Auftragnehmer ist über vereinbarte Meldewege telefonisch erreichbar.

Eine Rufbereitschaft steht für die Beseitigung von Störungen zur Verfügung und nimmt außerhalb der Regelleistungszeit telefonische Störungsmeldungen entgegen.

Die Wartung der Software umfasst die Beseitigung reproduzierbarer Programmfehler bei installierten Softwareprodukten und dies bezogen notwendige Änderungen in der Konfiguration des Systems. Der Auftragnehmer veranlasst und überwacht die Weitergabe und Installation von kostenfreien Updates und Service-Packs.

Servicezeiten:

Die Regelleistungszeit der gematik für Serviceleistungen sind werktags (Montag bis Freitag) von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Für die Beseitigung von Störungen werden erweiterte Servicezeiten festgelegt.

Meldewege:

Der Auftraggeber meldet:

Störungen:

- per Web an ein Ticketsystem
- per E-Mail

Anfragen zu Arbeiten zur Erweiterung, Anpassung und Instandsetzung:

- per Web an ein Ticketsystem
- per E-Mail und Telefon

Reaktionszeiten:

Bei Störungen gelten folgende Reaktionszeiten, zugeordnet zu festgelegten Mängelklassen und Servicezeiten

- 4h bei hoher Priorität (bei betriebsverhinderndem Mangel)
- 8h bei mittlerer Priorität (bei betriebsbehinderndem Mangel)
- 12h bei niedriger Priorität (bei leichtem Mangel)

Die Reaktionszeit ist die Zeitdauer innerhalb vereinbarter Servicezeiten, in der mit der Fehleranalyse oder - Beseitigung nach einer eingegangenen Störungsmeldung beginnt.

Erläuterung der Mängelklassen:

Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor:

wenn die Nutzung des Systems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist (Erläuterung: Folgen sind erhebliche Einschränkungen in der Nutzung des Systems, aktiver Netzelemente bzw. der Funktionen von Applikationen)

Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor:

wenn die Nutzung des Systems erheblich eingeschränkt ist. Ein betriebsbehindernder Mangel liegt auch vor, wenn die leichten Mängel insgesamt zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung des Systems führen. (Erläuterung: Folgen sind Einschränkungen in der Nutzung des Systems, aktiver Netzelemente bzw. der Funktionen von Applikationen)

Ein leichter Mangel liegt vor:

wenn die Nutzung des Systems mit leichten Einschränkungen möglich ist. (Erläuterung: Folgen sind unwesentliche Einschränkungen in der Nutzung des Systems, aktiver Netzelemente bzw. der Funktionen von Applikationen)

Die Durchführung der Arbeiten erfolgt nach jeweiliger Terminabsprache mit dem AG.

Anforderungen an den Auftragnehmer:

Für die Leistungserbringung ist ein zertifizierter Partner des Herstellers Cisco vorgesehen.

- Cisco Collaboration Partner
- Cisco PreferredNetworkingPartner
- Cisco PreferredServicesPartner
- Mindestens 2 Personen "CCIE Collaboration" zertifiziert

Die Einrichtung des Servicevertrages ist an erster Stelle für den Support für die Cisco Lösungen durch den Auftragnehmer vorgesehen.

- In diesem Sinne kümmert sich der Auftragnehmer in dem Auftrag der gematik um sicherheitsbezogene Anfragen bei dem technischen Support des Herstellers, um die gesamte Kommunikation mit dem Hersteller und um die Vermittlung zwischen Hersteller und gematik, falls notwendig. Der Auftragnehmer bietet den Support bei Entstörungen an, was neben der Bearbeitung von Entstörungen, auch einen telefonischen Entstörungssupport, und die Erstellung und Monitoring von Störungstickets bei dem Hersteller beinhaltet. Dieser Service des Auftragnehmers ist an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbar. Diese Leistungen sind für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Soft- und Hardwareumgebung in ihrer jeweils bei der gematik eingesetzten Version notwendig.

- Der Auftragnehmer übernimmt die Verantwortung für die Behebung technischer Probleme bei den eingesetzten Cisco Lösungen, unterstützt bei der Problemanalyse und Lösung.
- Der Auftragnehmer prüft kontinuierlich die gesamte Kommunikation bzw. Schriftwechsel des Herstellers und leitet geprüfte technische Informationen der gematik weiter, weiterhin erfolgt eine regelmäßige Mitteilung zu den aktuellen technischen Informationen des Herstellers wie aktuelle Patches, Updates, Releases und Software-Updates sowie wichtige technische Neuigkeiten.

Der Kontakt und der Support zu den gematik Ansprechpartnern erfolgt durch zertifizierte Experten des Auftragnehmers, die mit der aktuellen Technologie von Cisco vertraut ist. Die gematik stellt ebenfalls dedizierte Ansprechpartner zur Verfügung.

2.2.3 Beschreibung für zusätzliche Leistungen auf Abruf (IT-Services)

Die Aufgaben dieser Leistungskategorie für die Unterstützung der Cisco Lösungen beinhalten folgende Leistungen auf Abruf:

- Support bei Updates, Releases etc.: Der Auftragnehmer bietet der gematik einen Support bei den Hersteller Updates und Patches und die Unterstützung bei der Installation der aktuellen Versionen bzw. Releases der Software Lösungen an.
- Beratung und Support für die Implementierung neuer Funktionen nach Vorgaben des gematik

Für den Abruf wird auf die Bedingungen der beigefügten **Anlage-08** IT-Dienstleistungen (EVB-IT Dienstvertrag) verwiesen.

3 Rahmenbedingungen der Leistungserbringung

3.1 Zeitplanung

Leistungsbeginn: 01.09.2026,

Das Renewal muss vom AN so ausgeführt werden, dass die Lizenzen ab dem 01.09.2026 verfügbar sind.

Leistungsende: 31.08.2027 (mit Option auf 1x jährliche Verlängerung)

Der Abruf der Beratungsleistung wird situativ durch den Auftraggeber beim Auftragnehmer erfolgen.

3.2 Technische Rahmenbedingungen

Die Umsetzung erfolgt remote. Es werden keine zusätzlichen Geräte oder Zugänge benötigt.

Der Zugang auf die Telefonie Systeme erfolgt über einen sogenannten Jump Host. Der Zugriff erfolgt über Remote Zugangssysteme wie WebEx, Teams oder TeamViewer.

Ggf. ist im Rahmen der Einrichtung, des Supports oder der Wartung eine Anmeldung über das MyService-Portal des Auftraggebers erforderlich.

3.3 Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen

Keine räumlichen Rahmenbedingungen erforderlich. Der Zugang erfolgt remote.