

Anlage EVT-IT incl. Service Level Agreement (SLA)

(Leistungsbeschreibung zum Rahmenvertrag IT für die DRK Bundesvorhaltung und das MBM 5.000)

1. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieser Anlage sind IT-Dienstleistungen zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs, der Einsatzfähigkeit sowie der Weiterentwicklung der IT-Systeme, Serverlandschaften und Citrix-Umgebungen im Bereich der Bundesvorhaltung und des MBM 5.000 des Auftraggebers.

Die Leistungen werden im Rahmen eines EVB-IT-Dienstleistungsvertrages als laufende Dienstleistungen erbracht, soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich Werkleistungen vereinbart werden.

2. Leistungsumfang

2.1 IT-Systeme und Serverlandschaften

Der Auftragnehmer erbringt Dienstleistungen zur Administration, Wartung, Pflege, Überwachung, Fehleranalyse, Fehlerbehebung und Weiterentwicklung der IT-Systeme und Serverlandschaften im Rahmen der DRK Bundesvorhaltung und des MBM 5.000.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

- Betrieb und Support der eingesetzten Microsoft-Client-Betriebssysteme, einschließlich Update- und Patchmanagement, Sicherheitskonfigurationen sowie Unterstützung bei Rollouts, Migrationen und Versionswechseln
- Administration und Wartung der eingesetzten Serverbetriebssysteme, einschließlich Microsoft Exchange, unter Sicherstellung von Verfügbarkeit, Stabilität, Datensicherheit und Zugriffsschutz
- Betrieb, Konfiguration und Optimierung von Terminalserver-Umgebungen, einschließlich Benutzermanagement
- Betrieb und Administration der eingesetzten Virtualisierungsplattformen (Hyper-V, XenServer, VMware), einschließlich Bereitstellung, Anpassung und Überwachung virtueller Systeme
- Unterstützung bei der Umsetzung von Backup-, Wiederherstellungs- und Verfügbarkeitsmaßnahmen im Rahmen der vorhandenen Infrastruktur
- Einsatz- und lagespezifische Anpassung der Serverlandschaft, einschließlich temporärer Erweiterungen, mobiler oder redundanter IT-Infrastrukturen
- Unterstützung beim Rückbau temporärer Systeme sowie Wiederherstellung des Regelbetriebs nach Einsatzenende

2.2 Citrix-Umgebungen

Der Auftragnehmer erbringt Dienstleistungen zur Planung, Einrichtung, Konfiguration, Administration, Wartung und Weiterentwicklung der Citrix-Umgebungen des Auftraggebers.

Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:

- Betrieb und Administration von Citrix-basierten Anwendungs- und Desktop-Virtualisierungslösungen
- Zentrale Bereitstellung von Anwendungen und virtuellen Arbeitsumgebungen für unterschiedliche Nutzer- und Einsatzszenarien
- Einrichtung, Pflege und Anpassung von Benutzer-, Rollen- und Berechtigungskonzepten
- Sicherstellung eines stabilen, performanten und sicheren Mehrbenutzerbetriebs
- Administration von Zugriffs- und Sicherheitskomponenten für interne und externe Zugriffe
- Überwachung der Systemverfügbarkeit und -performance sowie Analyse und Behebung von Störungen
- Durchführung von Wartungs-, Update- und Sicherheitsmaßnahmen
- Skalierung, Erweiterung oder temporäre Anpassung der Citrix-Umgebung bei Einsatz- oder Sonderlagen
- Unterstützung mobiler oder temporärer Arbeitsplätze, insbesondere für Führungs- und Lageeinheiten

3. Leistungsabruf im Rahmenvertrag

Die Leistungen werden bedarfsabhängig auf Abruf des Auftraggebers erbracht. Ein Anspruch auf einen bestimmten Mindestabruf besteht nicht.

Art, Umfang und Priorität der jeweils abzurufenden Leistungen richten sich nach:

- den betrieblichen Erfordernissen
- Einsatz- und Lageanforderungen
- den vertraglich vereinbarten Service- und Reaktionszeiten (SLA)

4. Abgrenzung Dienst- und Werkleistung

Die in dieser Anlage beschriebenen Leistungen werden grundsätzlich als Dienstleistungen erbracht.

Soweit im Einzelfall ein konkretes Arbeitsergebnis geschuldet wird (z. B. Entwicklung, Anpassung oder Erweiterung von Software), erfolgt die Leistungserbringung auf Grundlage eines gesonderten werkvertraglichen Abrufs gemäß EVB-IT.

5. Störungsklassen

Als betriebsverhindernde Störungen gelten

- Totalausfall einsatzrelevanter Systeme
- Ausfall von Server-, Citrix- oder Kommunikationsinfrastruktur
- Akute Gefährdung des Einsatzbetriebs

Als betriebsbehindernde Störungen gelten

- Wesentliche Funktionseinschränkungen

- Eingeschränkte Redundanzen
- Beeinträchtigung mehrere Nutzer oder Einheiten

Als leichte Störung gelten

- Funktionseinschränkungen ohne unmittelbare Einsatzrelevanz

6. Dokumentation

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur:

- nachvollziehbaren Dokumentation der betreuten Systeme
- Dokumentation wesentlicher Konfigurationsänderungen
- Bereitstellung der Dokumentation auf Verlangen des Auftraggebers

7. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt die für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Zugänge und Ansprechpartner in angemessenem Umfang zur Verfügung.

8. Verhältnis zu weiteren Vertragsbestandteilen

Diese Anlage ist Bestandteil des Rahmenvertrages EDV Dienstleistungen für die DRK-Bundesvorhaltung und das MBM 5.000

Im Falle von Widersprüchen gelten die Regelungen des Rahmenvertrages in der jeweils gültigen Fassung vorrangig.