

Vivantes – Netzwerk für Gesundheit GmbH

Vergabeverfahren VSG_DL_e26003 „Wartung der Telekommunikationsanlagen“

Leistungsbeschreibung

Inhalt

I.	Darstellung des Beschaffungsgegenstandes	3
I.1	Zu erbringende Servicedienstleistungen	4
I.2	Übersicht Standorte.....	7
I.3	Systeme und Applikationen	8
II.	Generelle Anforderungen an den Auftragnehmer	9
III.	Organisationsstruktur	10
III.1	Service Level Manager	10
III.2	Monitoring	10
III.3	Ticketverfolgung	11
III.4	Prüf- und Diagnosetools	11
IV.	Bereitstellung der Virtualisierungsplattform und Systemvoraussetzungen	12
V.	Anforderungen an das eingesetzte Personal.....	14
VI.	Initiale Aktualisierung der Systeme.....	16
VII.	Transitionsphase	17
VIII.	Notfallhandbuch.....	18
IX.	Pönalen-Regelung	19
X.	Rechnungsstellung, Kalkulationsgrundlagen und Zahlungsmodalitäten..	20
XI.	Akronym-Verzeichnis	21

I. Darstellung des Beschaffungsgegenstandes

Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH ist ein kommunaler Gesundheitskonzern mit Sitz in Berlin und zählt zu den zentralen Trägern der medizinischen Versorgung in der Hauptstadt.

Das Unternehmen gehört zu den größten Gesundheitsversorgern in Deutschland insgesamt und im Besonderen unter den kommunalen Klinikträgern.

Der Konzernumsatz liegt bei rund 1,84 Milliarden Euro. Mit über 20.000 Beschäftigten im Jahr 2025, fast 6.000 Betten, in neun Klinikstandorten, 13 Medizinische Versorgungszentren/Praxen sowie umfangreichen Pflege-, Reha- und Hospizangeboten ist Vivantes der zweitgrößte Arbeitgeber Berlins. In diesem gemeinsamen Netzwerk aus Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, Seniorenwohnhäusern, Medizinischen Versorgungszentren, Rehabilitation, Hospizangeboten sowie weiteren gesundheitsnahen Dienstleistungen bietet Vivantes eine breite medizinische und pflegerische Versorgung an.

Im Jahr 2025 versorgte Vivantes insgesamt 756.452 Fälle, davon 206.278 stationär, 377.061 ambulant und 173.113 in Medizinischen Versorgungszentren; außerdem wurden 95.611 Operationen durchgeführt.

Als landeseigen geprägter Gesundheitsversorger steht Vivantes für eine wohnortnahe, umfassende und vernetzte Versorgung der Berliner Bevölkerung — von der Akutmedizin über spezialisierte Fachbehandlungen bis hin zu Pflege, Rehabilitation und Begleitung am Lebensende. Der Unternehmensanspruch liegt dabei auf einer Verbindung von medizinischer Qualität, pflegerischer Kompetenz, sozialer Verantwortung und regionaler Versorgungsnähe.

Aufgrund der vollstationären Fallzahlen, die Vivantes durchführt, ist das Unternehmen im Sektor Gesundheit bzw. der stationären medizinischen Versorgung anhand der BSI-Kritisverordnung als KRITIS-Anlage zu betrachten und hat die entsprechenden gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und umzusetzen.

Die Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH verfolgt das Ziel, den Instandhaltungsvertrag für ihren bestehenden Verbund von Telekommunikationssystemen an 10 Standorten in Berlin sowie in den Tochtergesellschaften von Vivantes zu erneuern.

Dafür ist die Vivantes Service GmbH („VSG“), Aroser Allee 72-76, 13407 Berlin beauftragt, alle Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem zentralen Einkauf für die Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH einschließlich ihrer Tochtergesellschaften zu erbringen.

Dies umfasst insbesondere die Vorbereitung und Durchführung der Ausschreibung bzw. des Vergabeverfahrens bis zur Auftragsvergabe bzw. Zuschlagserteilung.

Die VSG ist dabei bevollmächtigt, im Namen und auf Rechnung der Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH sowie ihrer Tochtergesellschaften zu handeln und für sie Verträge abzuschließen. Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH und Vivantes Service GmbH werden im weiteren Dokument gleichlautend auch als Auftraggeber bezeichnet.

Für die Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH wird „Vivantes“ als Abkürzung benutzt.

I.1 Zu erbringende Servicedienstleistungen

Der derzeitige Instandhaltungsvertrag endet im Dezember 2026. Der hier ausgeschriebene weiterführende Vertrag soll für die Dauer von 5 Jahren mit einer Verlängerungsoption von zweimal 12 Monaten abgeschlossen werden.

Der AG plant die Beauftragung eines Dienstleisters für die Erbringung der Serviceleistungen an den Bestandssystemen vom Typ OpenScape Voice des Herstellers Unify (heute Mitel) mit peripheren OpenScape-4000-Systemen (OS4k), die über eine IP-Vernetzung an allen Standorten betrieben werden.

Im Verbund werden derzeit ca. 30.500 Nebenstellen bzw. Ports genutzt (9.500 Nebenstellen in der OSV und 21.000 Nebenstellen/Ports in den OS4k) und das System ist redundant über das SIP-Protokoll mit zwei Session Border Controllern an das Carrier Netz der 1&1 Versatel angeschlossen. Die Implementierung wurde sukzessive ab dem Jahr 2015 durchgeführt und die Kommunikationslösung wird derzeit in der Major-Software-Release Version 10 betrieben.

Der Netzverbund der Vivantes ist in der Anlage 3b in einem Schema Netzwerktopologie dargestellt.

Der Auftragnehmer muss die Betriebsbereitschaft der TK-Systeme inkl. der Hardware gewährleisten. Die Servicedienstleistungen beziehen sich auf die installierte Hardware (TK-Systeme, Netzabschlussgeräte, TK-Baugruppen, DECT, Peripherie) und die damit zusammenhängende Software (Standardsoftware) inklusive der zugehörigen Applikationen und Peripherie (DECT-Basisstationen, VoIP-Gateways).

Das Servicemodell von Vivantes sieht vor, dass der neue Dienstleister (AN) reaktive Funktionen im Support und der Servicesteuerung der Außenstandorte übernimmt. Zentrale Kommunikationsplattform ist ein Online-Ticketsystem des AN. Dieses ist für den AG zur Verfügung zu stellen inklusive einer Einweisung in die Verantwortlichen beim Auftraggeber.

Der AG hat die Möglichkeit, Störungen und Änderungsanfragen (IMAC – Install Move Add Change) über dieses Ticketportal zu melden.

Die Tickets müssen automatisiert über das Ticketsystem aufgenommen und proaktiv bearbeitet werden. Die Ticketbearbeitung und der User-Support erfolgen vordergründig durch den neuen Dienstleister in Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitern des Auftraggebers.

Incidents / Störungsbeseitigung sind mit der monatlichen Servicepauschale abgegolten. Änderungsaufträge (IMAC) werden zusätzlich nach Aufwand verrechnet.

Bei Hardware-Defekten o. Ä. prüft der Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber etwaige Gewährleistungs- und Garantieansprüche. Diese Ansprüche werden gegenüber möglichen Lieferanten geltend gemacht – der Auftragnehmer vertritt hier als Dienstleister die Interessen des Auftraggebers.

Gewährleistungs- und Garantieansprüche sind initial durch den Auftragnehmer im Rahmen der Service-Transition-Phase zu erfassen und im Zuge des Asset-Managements fortzuführen.

Hardwarebedarf, welcher im Zuge von Erweiterungen notwendig wird (z. B. neue Telefone, zusätzliche Baugruppen), wird in Form eines Angebotes ebenfalls vorab angezeigt. Die Umsetzung dieser Maßnahme (Lieferung von Hard- und Software sowie Dienstleistung) erfolgt erst nach Freigabe des Auftraggebers.

Für die Vergütung von Dienstleistungen werden ausschließlich die Stundensätze für IMACs gemäß Leistungsschein herangezogen. Die Vergütung erfolgt gemäß der Preise in Blatt 3 des Preisblatts.

Vertragsgrundlage des Servicevertrages ist der beigefügte EVB-IT-Instandhaltungsvertrag und diese Leistungsbeschreibung. Der Auftraggeber hat das Recht, nach Ablauf der 60 Monate, den Service-Vertrag um weitere 12 Monate zu verlängern. Diese Option kann der Auftraggeber zweimal ausüben.

Die Applikationen werden auf Virtuellen Maschinen (VMs) des Auftraggebers betrieben. Insofern stellt der Hypervisor bzw. das Gastbetriebssystem (nur bei Windows Server) die Leistungsgrenze dar. Der Auftraggeber garantiert die Verfügbarkeit der VM-Umgebung in eigener Verantwortung – siehe Punkt IV.

Zu den Serviceleistungen gehören u. a. auch die Vorhaltung aller notwendigen Prozesse, Personalressourcen, Strukturen, Ersatzteile Messmittel usw., die gemäß Leistungsbeschreibung zur vertragsgemäßen Erfüllung notwendig sind.

Dies sind insbesondere (aber nicht abschließend) folgende Leistungen:

- Vorhaltung und Bereitstellung von Personalressourcen gemäß Anforderung
- Vorhaltung und Bereitstellung der Service-Organisation (inkl. SLM)
- Vorhaltung und Betrieb der Monitoring-Plattform und des Ticketsystems
- Vor-Ort-Einsatz und Remote-Support für Störungsbeseitigung im Rahmen des Incident-Prozesses (inkl. der Arbeitszeiten und Anfahrt)
- Vorhaltung und Bereitstellung der Hotline
- Vorhaltung des Messequipments und der Diagnosetools
- Vorhaltung von Ersatzteilen für defekte Baugruppen oder Server

In die monatliche Servicepauschale sind sämtliche erforderlichen Nebenkosten einzukalkulieren. Endgeräte sind nicht Teil des Servicevertrages.

Für Serviceleistungen (Entstörungen) gelten die nachfolgenden Service Level Agreements (SLAs):

Störungsklasse	Reaktionszeit	Antrittszeit (vor Ort)	Wiederherstellungszeit
Betriebsverhindernde Störung	30 min	120 min	240 min / 4 h
Betriebsbehindernde Störung	60 min	240 min	2.880 min / 48 h
Leichte Störung	360 min	Nächster Werktag	4.320 min / 72 h

Die Definition der Störungsklassifizierung, Reaktions- und Antrittszeiten entspricht den EVB-IT-Instandhaltungs-AGB, Punkt 6 ff.

Die Servicezeiten sind Montag bis Sonntag von 0.00 bis 24.00 Uhr (7 Tage /Woche x 24 h).

Untrennbar mit dem Servicevertrag verbunden ist das Softwarepflege-Produkt des Herstellers Unify (SSP). Der SSP ist für die Vertragslaufzeit abzuschließen und zu bepreisen. Die Verrechnung für den SSP erfolgt jährlich. Die Verlängerungsoptionen wie oben beschrieben gelten entsprechend auch für den SSP-Vertrag.

Zusätzlich erbringt der Auftragnehmer Update- und Patchmanagement Leistungen – innerhalb des Major-Releases für die beschriebene Systemumgebung im Rahmen der Störungsbeseitigung.

Das Einbringen neuer Softwarestände usw. erfolgt in Abstimmung und nach Freigabe des Auftraggebers.

Dienstleistungen, die nicht mit der monatlichen Servicepauschale abgegolten sind oder über diese hinausgehen, werden gemäß EVB-IT-Instandhaltungsvertrag gesondert nach Aufwand vergütet. Die entsprechenden Stundensätze und Anfahrtspauschalen sind durch die Bieter im Preisblatt einzutragen.

Die zur Störungsbeseitigung notwendige Hard- und Software ist Bestandteil der durch den Dienstleister zu erbringenden Servicedienstleistungen und wird nicht separat vergütet.

Die derzeitige vertragliche Vereinbarung zur Serviceerbringung endet im Dezember 2026. Vertragsgrundlage der neuen Vereinbarung sind:

- diese Leistungsbeschreibung (Anlage 3a)
- das Schema Netzwerktopologie in Anlage 3b
- der beigefügte EVB-IT-Instandhaltungsvertrag (Anlage 4a)
- Allgemeinen Vertragsbedingungen EVB-IT-Vertrag (Anlage 4b)
- die Allgemeinen Vertragsbedingungen für Werk- und Dienstleistungen der Vivantes Netzwerk für Gesundheit GmbH und verbundener Unternehmen (Anlage 1)
- und die vom Bieter für die Leistungen in der Preisaufstellung (Anlage 15, Blätter 1 bis 4) eingetragenen Preise.

Der Auftraggeber hat das Recht bei Aufgabe von Standorten oder Außerbetriebnahme von Anlagen bzw. TK-Systemen den Vertrag entsprechend anzupassen. Die Höhe der Anpassung ist zwischen AG und AN einvernehmlich zu verhandeln. Gleiches gilt für die Erweiterung der Systeme. Grundlage für die Verhandlungen ist die abzugebende Detailkalkulation, in der dargestellt wird, wie sich die im Preisblatt genannten Preise ergeben. Die Vergabe einzelner in den Anlagenverbund integrierter Standorte an einen oder mehrere andere Anbieter ist ausgeschlossen.

I.2 Übersicht Standorte

Die Serviceleistungen sind für folgende Hauptstandorte sowie gegebenenfalls weitere Standorte der Vivantes sowie deren Tochtergesellschaften oder Verbundunternehmen im Stadtgebiet Berlin zu erbringen. In der folgenden Übersicht sind nur die Hauptstandorte aufgeführt:

Standort	Kurzbez.	Standortadresse
Klinikum Neukölln (Ida Wolf KH)	KNK	Rudower Str. 48, 12351 Berlin
Klinikum Friedrichshain	KFH	Landsberger Allee 49, 10249 Berlin
Klinikum am Urban	KAU	Dieffenbach Str. 1, 10967 Berlin
Auguste-Victoria-Klinikum	AVK	Rubensstr. 125, 12157 Berlin
Humboldt Klinikum	HUK	Am Nordgraben 2, 13509 Berlin
Wenckebach Klinikum	WBK	Wenckebachstr. 23, 12099 Berlin
Klinikum Spandau	KSP	Neue Bergstr. 6, 13585 Berlin
Logistikzentrum	LOG	Gartenfelder Str. 37, 13599 Berlin
Klinikum Hellersdorf (Kaulsdorf)	KHD	Myslowitzer Str. 45, 12621 Berlin
Hauptverwaltungsstandort	ARO	Aroser Allee 72-76, 13407 Berlin

I.3 Systeme und Applikationen

Betrieben werden an den Standorten die folgenden Systeme und Applikationen:

- OpenScape Voice (georedundantes System mit 2 Hosts),
- OpenScape Mediaserver
- OpenScape 4000 (13 Systeme, mit georedundanten Steuerungen)
 - o Bereitstellung der DECT-Lösung auf Basis Cordless E V7
 - o Bereitstellung von analogen Teilnehmer Ports
- OpenScape Common Management Portal V10
- OpenScape Xpressions V7
- OSCAR (2 georedundante Systeme) und Mikro-OSCAR
 - o daran angeschlossenes Ortungssystem der Firma Tetronik,
 - o verteilt über die Standorte HUK, AVK, KSP, KNK, KFH, KHD, KAU
 - o sowie Aufschaltung an die BMA der Standorte
- OpenScape OSCAR-Manager
- OpenScape Contact Center V11
- OpenScape Concierge V4
- OpenScape 4000 Manager V10
- OpenScape Deployment Service V10
- OpenScape Fault Management V12
- Virtuelle Serverplattform (über IP-Netz an allen Standorten) mit ESXi V7
- Musiphone

Die genannten Systeme und peripheren Einrichtungen sind auf 10 Standorte verteilt (siehe Anlage „TK-Netzwerktopologie Vivantes“)

II. Generelle Anforderungen an den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer ist fest in die Service-Organisation der Vivantes - Netzwerk für Gesundheit GmbH eingebunden und erbringt selbständig alle damit verbundenen Leistungen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber (ohne gesonderte Aufforderung) zu folgenden Sachverhalten:

- Technische Innovationen
- Absehbare Problemstellungen, z. B. Bandbreitenengpässe, stark abnehmender Speicherplatz, Überalterung von Hardware, Lifecycle-Meldungen der eingesetzten Hersteller usw.
- Empfehlungen für Anpassungen im Bereich der ITK-Infrastruktur
- Mögliche Einsparpotenziale
- Identifikation von Sabotage oder Sicherheitsverletzungen,
- Neue Anforderungen seitens der Bedarfsträger innerhalb des Auftraggebers
- Empfehlungen zu Updates und Upgrades
- Adressbereinigungen oder Erweiterungen
- Erstellung von Statistiken über die Nutzung von Plattformen sowie Applikationen
- Erstellung diverser Reports zur Optimierung der TK-Infrastruktur

Der Auftragnehmer ist zur Teilnahme an Projekt- bzw. Servicebesprechungen vor Ort beim Auftraggeber nach gegenseitiger Abstimmung verpflichtet.

Der Auftragnehmer hat mit Angebotsabgabe die für die Durchführung des Service notwendigen und etablierten Managementsysteme, Zertifizierungen sowie vergleichbare unternehmensinterne Prozesse nachzuweisen. Dazu gehören insbesondere ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 und ein Informationssicherheitsmanagementsystem nach ISO 27001.

Zur Absicherung der von Vivantes unternommenen Anstrengungen im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung im Sinne der ESG-Strategie hat der Bieter in einem Konzept aufzuzeigen, welche Maßnahmen er in seinem Unternehmen in Bezug dazu etabliert und umgesetzt werden. Alternativ kann eine Zertifizierung zum Nachweis nach einem üblichen Standard (z. B. EcoVadis Gold, ISO 14001) nachgewiesen werden.

Darüber hinaus verfügt der Auftragnehmer über etablierte Prozesse im Bereich Risikomanagement, vorzugsweise nach ISO 31000, und ein IT-Servicemanagementsystem nach ISO 20000 oder hat vergleichbare, etablierte und dokumentierte Prozessbeschreibungen für sein Unternehmen vorzulegen.

Die entsprechenden Nachweise, Zertifikate oder Prozessbeschreibungen sind dem Auftraggeber mit Angebotsabgabe vorzulegen.

III. Organisationsstruktur

Der Auftragnehmer verfügt über eine auf die Bedürfnisse des Auftraggebers angepasste interne Service-Organisationsstruktur. Diese Eignung wird durch eine geeignete Beschreibung der Serviceprozesse beim Auftragnehmer nachgewiesen.

Das Servicekonzept wird zur Angebotsbewertung hinzugezogen. (Siehe Bewertungsmatrix)

Die telefonische Erreichbarkeit muss innerhalb der Service-Zeiten gemäß EVB-IT-Instandhaltungs-AGB (Anlage 4a) sichergestellt sein.

III.1 Service Level Manager

Zur Sicherstellung einer gleichbleibend hohen Servicequalität und für eine effiziente Kommunikation zwischen Vivantes und dem Dienstleister stellt der Auftragnehmer einen **Service Level Manager (SLM)**. Dieser fungiert als Schnittstelle für die Steuerung und Überwachung der zu erbringenden Servicedienstleistungen für Vivantes. Seine Kosten sind in der monatlichen Servicepauschale mit einzukalkulieren.

Der Service Level Manager ist verantwortlich für die Einhaltung, Überprüfung und Nachverfolgung der vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) sowie für die Koordination relevanter Maßnahmen bei Abweichungen.

Zu den Aufgaben gehören insbesondere die regelmäßige Auswertung von Servicekennzahlen, die Erstellung und Vorstellung von Service-Reports, die Vorbereitung und Durchführung von vierteljährlichen Service-Review-Terminen sowie die Abstimmung von Verbesserungsmaßnahmen mit dem Auftraggeber. Der Service Level Manager überwacht offene Risiken, wiederkehrende Störungen und Eskalationen und stellt sicher, dass diese transparent dokumentiert und adressiert werden.

Die Service-Review-Termine sind durch den SLM einzuberufen und zu koordinieren. Darüber hinaus verantwortet er die Durchführung eines jährlichen Management-Review-Termins unter Einbeziehung des IT-Managements der Vivantes und des Herstellers Mittel.

Insbesondere verantwortet der SLM den Wissenstransfer von Spezifika der ITK-Systemlandschaft und der Standortbesonderheiten der Vivantes zum eingesetzten Servicepersonal des Dienstleisters, um für dringende Störungsfälle eine gezielte Störungsabarbeitung zu gewährleisten.

Darüber hinaus unterstützt der Service Level Manager bei der Abstimmung von Eskalationswegen, Kommunikationsstrukturen und Berichtspflichten. Ziel ist eine transparente Serviceerbringung, die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität und die Sicherstellung der vertraglich vereinbarten Serviceinhalte und SLAs.

III.2 Monitoring

Der Auftragnehmer übernimmt das kontinuierliche Monitoring der zentralen TK-Systeme OpenScape Voice, OpenScape 4000 und DECT und deren Infrastrukturkomponenten. Ziel ist die frühzeitige Erkennung von Störungen, Leistungsengpässen, Verfügbarkeitsproblemen und sicherheitsrelevanten Auffälligkeiten. Das Monitoring umfasst insbesondere die Überwachung der Systemverfügbarkeit der im Servicevertrag unmittelbar beinhalteten Systeme und Anwendungen aber auch deren Auslastung, Speicher- und Netzwerkressourcen.

Der Dienstleister stellt hierfür geeignete Monitoring-Werkzeuge bereit. Beim Auftreten kritischer Ereignisse erfolgt eine automatische Alarmierung sowie eine qualifizierte Bewertung

der Meldungen durch den SLM. Relevante Störungen sind gemäß den vereinbarten Service Levels zu eskalieren, zu dokumentieren und nachzuverfolgen.

Im Rahmen der Service Review Meetings stellt der Dienstleister durch den SLM regelmäßige Reports über Verfügbarkeit, Performance, erkannte Ereignisse, eingeleitete Maßnahmen und offene Risiken bereit.

III.3 Ticketverfolgung

Als Langfristziel ist vorgesehen, dass Tickets im führenden System des Auftraggebers erzeugt werden und dann via Schnittstelle (SMTP, API usw.) automatisch in das System des Auftragnehmers überführt und von dort zurückgespielt werden.

Das System des Auftragnehmers muss folgende Merkmale aufweisen:

- Gesicherter Login für den Auftraggeber
- Web- bzw. browserbasierter Zugang für den Auftraggeber
- Verfolgung von Statusänderungen und Rückfragen
- Manuelles Erzeugen von Incidents oder IMACs
- Möglichkeit Dateien auszutauschen (z. B. Serviceberichte, Leistungsnachweise, Lieferscheine)
- SLA-Reporting
- Asset-Management
- E-Mail-Notifications bei Statusänderungen

Für den Betrieb des Ticketsystems ist der Auftragnehmer verantwortlich. Sollte die Plattform durch einen Dritten betrieben werden, ist dieser im Rahmen des Verfahrens als Nachunternehmer anzugeben. Es gelten hier zwingend sämtliche Anforderungen an die Zuverlässigkeit und Eignung des Nachunternehmers. Das System ist zwingend auf einer Plattform innerhalb der Europäischen Union zu betreiben.

Da hier personenbezogene Daten vorgehalten werden, ist die Sicherstellung der Datenschutzkonformität gemäß DSGVO und der Informationssicherheit unabdingbar. Eine entsprechende Zertifizierung nach ISO 27001 oder gleichwertig ist durch den entsprechenden Rechenzentrumsbetreiber nachzuweisen und mit Angebotsabgabe vorzulegen.

III.4 Prüf- und Diagnosetools

Der Auftragnehmer hat geeignete **Prüf- und Diagnosetools**, sowie Messmittel vorzuhalten. Hierzu gehören insbesondere Messgeräte für aktive und passive Netzwerke (Kupfer- und Glasfasernetze), die ISO-konforme Messungen und Dokumentationen ermöglichen.

Darüber hinaus hat der Auftragnehmer ein VoIP-Analyse-/Mess-Tool vorzuhalten, welches Abnahmemessungen ermöglicht oder beim Troubleshooting verwertbare Daten erzeugt. Das Tool muss mindestens folgende Bewertungsmodelle unterstützen: PESQ (ITU-T Rec. P.862) und E-Model (ITU-T Rec. G.107).

Folgende Netzparameter müssen messbar sein:

- DeltaT (min/avg/max)
- Jitter (min/avg/max)
- Paketverluste
- Reordered Packets
- Duplicated Packets

Das System muss für Vor-Ort-Einsätze (Analyse oder Troubleshooting) mit dezidierten Probes (Mess-Appliances) arbeiten können, die im Auftraggeber-Netz lokal positioniert werden.

IV. Bereitstellung der Virtualisierungsplattform und Systemvoraussetzungen

Der Auftraggeber stellt für den Betrieb des Kommunikationssystems eine geeignete Virtualisierungsplattform bereit.

Dies kann insbesondere eine VMware-basierte Plattform oder eine vergleichbare Virtualisierungslösung, beispielsweise Nutanix AHV oder Microsoft Hyper-V, sein.

Das Kommunikationssystem sowie die zugehörigen Dienste und Systemkomponenten des Auftragnehmers werden auf virtuellen Maschinen innerhalb dieser vom Auftraggeber bereitgestellten Infrastruktur betrieben.

Die vollständige technische Infrastruktur für den Betrieb der virtuellen Maschinen wird durch den Auftraggeber bereitgestellt. Hierzu gehören insbesondere die Virtualisierungsumgebung, die erforderlichen Serverressourcen, Speicherressourcen, Netzwerkanschlüsse, Sicherheits- und Zugriffskomponenten sowie die für den Betrieb notwendigen Basisdienste der Infrastruktur.

Der Auftraggeber stellt darüber hinaus die erforderlichen Betriebssystemlizenzen für die vorgesehenen virtuellen Server bereit. Dies umfasst sowohl Microsoft-Windows-Serverbetriebssysteme als auch Linux-Serverbetriebssysteme (aktuell nur Ubuntu), soweit diese für den Betrieb des Kommunikationssystems oder einzelner Systemkomponenten erforderlich sind.

Der Auftragnehmer erhält für die bereitgestellte Virtualisierungs- und Serverumgebung die zur Leistungserbringung erforderlichen, jedoch auf das notwendige Maß beschränkten Zugriffsrechte.

Diese Zugriffsrechte dienen ausschließlich der Installation, Konfiguration, Inbetriebnahme, Wartung und dem Betrieb der durch den Auftragnehmer zu liefernden oder zu betreuenden Dienste und Anwendungen.

Administrative Vollzugriffe auf die Gesamtinfrastruktur des Auftraggebers sind nicht vorgesehen.

Die Bereitstellung der virtuellen Maschinen, der Betriebssysteme, der Netzwerkparameter, der Zugriffswege sowie der erforderlichen Berechtigungen erfolgt durch den Auftraggeber in Abstimmung mit dem Auftragnehmer. Der Auftragnehmer hat die für seine Leistungserbringung erforderlichen technischen Voraussetzungen mit Angebotsabgabe vollständig und nachvollziehbar zu beschreiben. Hierzu zählen insbesondere:

- Anzahl der benötigten virtuellen Maschinen
- erforderliche Betriebssysteme und Versionen (es können nur aktuelle Versionen eingesetzt werden, für die Herstellersupport besteht)
- benötigte CPU-, RAM- und Speicherressourcen je virtueller Maschine,
- Anforderungen an Netzwerksegmente, IP-Adressen, VLANs, Ports und Firewall-freigaben
- Anforderungen an Hochverfügbarkeit, Backup, Wiederherstellung und Monitoring
- erforderliche Benutzer-, Administrations- und Servicezugänge,
- notwendige Schnittstellen zu vorhandenen Systemen des Auftraggebers
- Anforderungen an Zeitsynchronisation, Namensauflösung, Zertifikate und Verzeichnisdienste
- besondere Sicherheitsanforderungen oder Härtungsvorgaben
- Abhängigkeiten zu weiteren Systemkomponenten

- Zusammenspiel mit AV- oder anderer IT-Sicherheitssoftware.

Die vom Auftragnehmer benannten Voraussetzungen werden durch den Auftraggeber geprüft und bereitgestellt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, seine Anforderungen so konkret zu beschreiben, dass der Auftraggeber die erforderliche Infrastruktur rechtzeitig planen, bereitstellen und betreiben kann.

Patches, Updates und Aktualisierungen der Virtualisierungsplattform sowie der vom Auftraggeber bereitgestellten Betriebssysteme werden durch den Auftraggeber bereitgestellt. Der Auftragnehmer bringt die für seine Systemkomponenten erforderlichen Updates, Patches, Aktualisierungen und Anpassungen innerhalb der ihm eingeräumten Berechtigungen ein.

Art, Zeitpunkt und Umfang der Einbringung sind mit dem Auftraggeber abzustimmen, insbesondere wenn Auswirkungen auf Verfügbarkeit, Sicherheit oder Betrieb des Kommunikationssystems zu erwarten sind.

Der Auftragnehmer hat mit Angebotsabgabe darzustellen, in welcher Form die Bereitstellung der virtuellen Umgebung erfolgen soll und welche Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers hierfür erforderlich sind. Dabei sind insbesondere die Installations-, Betriebs-, Wartungs- und Updateprozesse sowie die hierfür notwendigen Zugriffs- und Berechtigungskonzepte zu beschreiben.

V. Anforderungen an das eingesetzte Personal

An das Personal des Auftragnehmers, welches beim Auftraggeber eingesetzt wird, werden eine Vielzahl an Anforderungen gestellt. Neben der Fähigkeit zur Durchführung der Supporttätigkeiten und der Vorhaltung von qualifizierten Mitarbeitern sind an das einzusetzende Personal folgende Ansprüche gestellt:

- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich von passiven Netzwerk-Infrastrukturen (Fehlererkennung und Fehlersuche)
- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich aktiver Netzwerk-Komponenten (Fehlereingrenzung, Optimierung der Systemlandschaft)
- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich von Betriebssystemen, Konfigurationen und Anpassungen auf die Anforderungen von großen ITK-Systemen (z. B. Linux, Windows Server Standard)
- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich von Hardware-Services für Router und Switches, sowie andere periphere aktive Geräte (z. B. analog / IP-Wandler)
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B1 müssen nachgewiesene Kenntnisse und Erfahrungen in der TK-Branche von mindestens 5 Jahren besitzen und dabei vergleichbare Tätigkeiten ausgeführt haben. Die Art der ausgeführten Tätigkeiten inklusive deren Häufigkeit ist pro Mitarbeiter des Auftragnehmers zu benennen. Sie haben eine Zertifizierung als OS4k-Techniker nachzuweisen. Die Mitarbeiter müssen Erfahrung im Umgang mit LSA+, Löt- und Siemens-Verteiler-Technik sowie Kenntnisse der Farbcodes für das Auszählen von FM-Kabel und das Rangieren inklusive Ausprüfen der Leitungen besitzen. Sie müssen nachgewiesene Kenntnisse und Erfahrungen im Update- und Patch-Management für OpenScape 4000-Systeme einschließlich OScAR sowie im Datensicherungsservice mit OpenScape-Tools auf externe Laufwerke besitzen.
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B2 müssen nachgewiesene Kenntnisse und Erfahrungen im Update- und Patch-Management für OpenScape Voice-Systeme sowie im Datensicherungsservice mit OpenScape-Tools auf externe Laufwerke besitzen.
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B3 müssen nachgewiesene Kenntnisse und mindestens 5 Jahre Erfahrung in der Verantwortung für den Servicebetrieb als SLM von mindestens 2 Referenzobjekten nachweisen. Die Referenzen sollten komplexe ITK-Infrastrukturen über mehrere Standorte verteilt beinhalten, bei denen mindestens ein Major-Update aller Systeme und Applikationen im Umfeld des Herstellers Mitel (Unify) erfolgreich durchgeführt wurde. Zum Nachweis werden Zertifikate als ITIL Service Manager oder abgestuft als Expert, Managing Professional, Intermediate oder Practitioner sowie ISO 20000 Consultant, Manager oder Professional akzeptiert.

Alle eingesetzten Mitarbeiter des Auftragnehmers müssen zudem über deutsche Sprachkenntnisse im Niveau C2 verfügen. Dies betrifft Mitarbeiter im Vor-Ort-Einsatz, Remote-Services, Service-Level-Manager und 2nd-Level-Support. Sollte der Auftraggeber im laufenden Betrieb eine Abweichung von dieser Vorgabe feststellen, so ist er berechtigt, diesen Mitarbeiter des Auftragnehmers zu sperren. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall zur Stellung eines gleichermaßen qualifizierten Mitarbeiters verpflichtet.

Mit Abgabe des Teilnahmewettbewerbs hat der Bewerber zwei Profile für beim AG zum Einsatz vorgesehene Mitarbeiter pro Kategorie B1 bis B3 einzureichen. Ein Mitarbeiter kann für mehrere Kategorien qualifiziert sein. Sollten Mitarbeiter des Auftragnehmers für beide Kategorien B1 und B2 qualifiziert sein, so sind mindestens drei Mitarbeiter mit diesem Profil gefordert.

Die Einhaltung der Vorgaben für die Mitarbeiterprofile werden im Rahmen der Angebotswertung als Muss-Kriterien berücksichtigt.

Aus den Mitarbeiterprofilen muss plausibel erkennbar sein, dass das bereitgestellte Personal die SLAs erreichen kann und die genannten Anforderungen in Bezug auf Skills und Fachexpertise erfüllt. Eine Nichterfüllung der Vorgaben in Bezug auf Skills, Erfahrung und Fachexpertise führt zum Ausschluss des Angebots.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass ausschließlich die Mitarbeiter beim Auftraggeber eingesetzt werden, deren Profile vom Auftraggeber für den Einsatz bei ihm freigegeben wurden.

Sollte der Auftragnehmer während der Laufzeit des Vertrages andere Mitarbeiter einsetzen wollen, so hat er dies vorher dem Auftraggeber anzuzeigen und das Mitarbeiterprofil dafür einzureichen. Ohne eine Freigabe des neuen Personals ist dieses nicht zum Einsatz beim Auftraggeber berechtigt.

VI. Initiale Aktualisierung der Systeme

Um den Service gemäß den Vorgaben von Vivantes mit den entsprechenden SLAs ab Vertragsbeginn 01.01.2027 leisten zu können, müssen Software-Support SSP bzw. Software Assurance SWA beim Hersteller Mittel durch den AN vertraglich gebunden sein.

Dies bedingt zwingend die Aktualisierung der Systeme und Applikationen auf die vom Hersteller vorgegebenen Softwarestände zum Zeitpunkt der Beauftragung und die Schaffung der dafür notwendigen und durch den Hersteller freigegebenen Hardwarevoraussetzungen.

Als Hardware-Voraussetzungen wurden von dem Ingenieurbüro, welches die Ausschreibung begleitet hat, der Tausch von 13 Stück STMI4-Baugruppen, 3 Stück OpenScape Access 500a und 12 Stück OpenScape EcoServer Typ1 ermittelt. Für diese Leistungen sind in der Preisauflistung – siehe Anlage 15 – Preisblatt – auf Blatt 1 die Positionen 1, 2 und 3 vorgesehen.

Eine mögliche Reinstatement-Gebühr ist bei Notwendigkeit ebenfalls zu kalkulieren – siehe die Position 4 im Blatt 1 für Einmal-Leistungen.

Damit der AG in die Lage versetzt wird die bereitzustellende Hardware bzw. Serverinfrastruktur zu beschaffen, hat der AN der Vivantes einen Zeitplan über die vorgesehenen Schritte der Aktualisierung vorzulegen aus dem auch die Mitwirkungspflichten des AG zu erkennen sind.

Der späteste Abschlusstermin für die Aktualisierungen ist der 28.02.2027. Für die jeweils aktualisierten Systeme ist eine einmalige Servicepauschale anzugeben, die einen Best-Effort-Service-Ansatz für Vivantes abdeckt.

Dies bedeutet, dass der Auftragnehmer im Störfall alle angemessenen, wirtschaftlich vertretbaren und fachlich geeigneten Maßnahmen ergreift, um den Betrieb der ITK-Systeme der Vivantes sicherzustellen bzw. nicht abwendbare Beeinträchtigungen so gering wie möglich zu halten.

Die Aktualisierung der Systeme selbst hat der zukünftige AN so zu planen und durchzuführen, dass der Betrieb der Vivantes innerhalb der üblichen Arbeitszeiten (s. EVB-IT-Instandhaltungsvertrag / Vertragsbedingungen Vivantes) sichergestellt bleibt.

VII. Transitionsphase

Der Zeitraum von max. zwei Monaten vor Leistungsbeginn bis drei Monate nach Leistungsbeginn (Dauer max. fünf Monate) wird als Transitionsphase bezeichnet. In diesem Zeitraum hat der Auftragnehmer dafür Sorge zu tragen, sämtliche Informationen und Daten zu erfassen, die für die Vertragserfüllung notwendig sind.

Darüber hinaus erfasst der Auftragnehmer in dieser Phase initial den Bestand aller TK-Anlagen. Diese Bestandserfassung dient als Grundlage für das Asset-Management.

Inhalt ist hierbei mindestens:

- Systemname
- Hersteller
- Versionsstand
- Standort (Adresse)
- Software-Version (inkl. Minor-Release)
- Hardware-Ausbau
- Status Datensicherung
- IP-Adresse
- Remote-Erreichbarkeit
- Garantie / Gewährleistungszeitraum von Hardware
- Supportstatus (inkl. Software)

Für die Aufwendungen der Transitionsphase erhält der Auftragnehmer eine einmalige Vergütung (nach Abschluss der Transition). In dieser Pauschale sind sämtliche Kosten einzukalkulieren, insbesondere auch:

- Bestandsaufnahme (wie zuvor geschrieben)
- Umzug des Endkundenkontos aus dem Mitel (Unify)-CLS (bei Systemen von Mitel bzw. Unify)
- Einrichtung und Test der Fernzugriffe
- Abstimmung, Einrichtung, Kopplung und Test des Ticketsystems und des Monitoring-Systems
- Einweisung des Auftraggebers in Ticket- und Monitoring-System
- alle Maßnahmen, die zur vertraglich vereinbarten Leistungserbringung notwendig sind und zu Beginn des Vertrages initial anfallen

Aufgrund der Anzahl der Standorte und der Vielfalt an vorhandenen Systemen geht der Auftraggeber von einem initialen Aufwand von max. 20 Manntagen mit Anfahrten aus.

Dies ist eine Schätzung des AG und stellt einen unverbindlichen Hinweis für die Bieter dar. Die Position wird pauschal verrechnet – siehe Position 5 im Blatt 1 der Anlage 15 – Preisblatt.

Zur noch exakteren Aufwandsbewertung räumt der AG den Bietern die Option ein, sich an den Standorten des AG vor Ort über die Gegebenheiten zu informieren. Die Wahrnehmung dieser Option ist dem AG spätestens eine Woche nach Veröffentlichung der Angebotsabfrage mitzuteilen. Ein Termin selbst wird spätestens zwei Wochen vor dem Angebotsabgabetermin anberaunt.

Innerhalb der Transitionsphase darf es zu keinen Ausfallzeiten kommen.

VIII. Notfallhandbuch

Als eine der Vorgaben aus der Einordnung der Vivantes als KRITIS-Unternehmen im Bereich der kritischen Infrastrukturen ist die Etablierung eines Notfallhandbuches vorgesehen. Das Notfallhandbuch soll die sich daraus ergebenden besonderen Anforderungen des Auftraggebers an seine IT-Infrastruktur berücksichtigen und als praxisnahes, prüf- und anwendbares Steuerungsinstrument für Notfälle, Krisen und schwerwiegende Betriebsunterbrechungen dienen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber auf Abruf begleitend bei der Erstellung eines Notfallhandbuches.

Die Leistung des Auftragnehmers umfasst eine fachliche, methodische und dokumentarische Unterstützung in den folgenden Punkten:

- Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der systematischen Erfassung und Darstellung kritischer Bestandteile des TK-Systems und den Schnittstellen und Abhängigkeiten zu mit dem TK-System verbundenen Produkten und ggf. Dienstleistern. Die Bewertung der Kritikalität, Priorisierung und Festlegung von Wiederanlaufanforderungen erfolgt durch den Auftraggeber.
- Der Auftragnehmer unterstützt bei der Erstellung, Zusammenführung und redaktionellen Aufbereitung der Inhalte des Notfallhandbuches. Hierzu gehören insbesondere die Formulierung von Ablaufbeschreibungen, Checklisten, Rollenbeschreibungen, Eskalationsschemata und Maßnahmenübersichten auf Grundlage der vom Auftraggeber freigegebenen Informationen.
- Der Auftragnehmer prüft die erarbeiteten Inhalte auf formale Vollständigkeit, Verständlichkeit, Konsistenz und Plausibilität. Eine inhaltliche Garantie für die tatsächliche Wirksamkeit, rechtliche Vollständigkeit oder regulatorische Angemessenheit der beschriebenen Maßnahmen wird hierdurch nicht übernommen.
- Soweit dem Auftragnehmer im Rahmen seiner Tätigkeit offensichtliche Lücken, Widersprüche oder fehlende Angaben auffallen, weist er den Auftraggeber darauf hin. Die Entscheidung über die Bewertung, Ergänzung oder Umsetzung entsprechender Maßnahmen liegt beim Auftraggeber.

Der Auftragnehmer übernimmt dabei keine Betreiberverantwortung des Auftraggebers und schuldet keine eigenständige Herstellung der KRITIS-Konformität, keine Zertifizierung und keinen Nachweis gegenüber Aufsichts- oder Prüfstellen.

Der Auftragnehmer schuldet keine fortlaufende Aktualisierung, Überwachung, Prüfung oder Pflege des Notfallhandbuches nach Abschluss der beauftragten Unterstützungsleistung.

Der Auftragnehmer muss über nachweisbare Erfahrung in KRITIS-nahen Projekten, im Notfall- und Krisenmanagement sowie in der Begleitung bei der Erstellung auditfähiger Notfall-, Wiederanlauf- und Kommunikationsunterlagen verfügen und dies im Rahmen seiner vorgelegten Referenzen nachweisen.

IX. Pönalen-Regelung

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die vertraglich vereinbarten Service-Level-Agreements gehalten werden. Als Ziel für die Verfügbarkeit aller TK-Anlagen ist ein Wert von mindestens 99,9 %.

Die Berechnung der Betriebszeit erfolgt hierbei wie folgt:

Anzahl der Systeme (OpenScape Voice, OS 4000 inkl. DECT) x 24 Stunden x Anzahl Tage im Vertragsjahr = Systembetriebszeit

Auf Basis der nachfolgenden Übersicht werden die Pönalen geregelt:

Verfügbarkeit zwischen 99,90 % und 99,50 % im Jahr	Pönale in Höhe von 5,00 % der im Vertragsjahr gezahlten Servicepauschalen
Verfügbarkeit zwischen 99,49 % und 99,00 % im Jahr	Pönale in Höhe von 8,00 % der im Vertragsjahr gezahlten Servicepauschalen
Verfügbarkeit geringer als 98,99 %	Pönale in Höhe von 10,00 % der im Vertragsjahr gezahlten Servicepauschalen

Die Pönale und Berechnung bezieht sich immer auf das entsprechende Vertragsjahr (ggf. auch unterjährig). Die Pönale (wenn erforderlich) wird mit den monatlichen Servicerechnungen verrechnet, die unmittelbar auf den Berechnungszeitraum (Vertragsjahr) folgen.

Störungen, die innerhalb der SLAs gelöst werden oder nicht durch den Auftragnehmer zu vertreten sind (z. B. Hardware-Defekte, Fehler durch User, Blitzschlag), werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht zu Lasten des Auftragnehmers gewertet.

Geplante Wartungsintervalle (z. B. in Verbindung mit Softwareupdates) werden nicht von den berechneten Zeiten der Verfügbarkeit in Abzug gebracht.

X. Rechnungsstellung, Kalkulationsgrundlagen und Zahlungsmodalitäten

Für die vom Bieter kalkulierten Preise ist die Anlage 15 – Preisblatt – vorgesehen.

Der Bieter hat seine Preise in den Blättern 1, 2 und 3 einzutragen. Die Summen entstehen automatisch in der gehärteten Excel-Datei und müssen vom Bieter lediglich auf Richtigkeit kontrolliert werden.

Das Blatt 1 verzeichnet alle Einmalkosten, Blatt 2 die monatlichen Gebühren, die auf 60 Monate hochgerechnet werden und in Blatt 3 werden Einzelpreise abgefragt, die für mögliche Leistungen außerhalb des Vertrags als Zusatzleistungen vom AG gegen Extra-Beauftragung abgerufen werden können.

Die Positionen auf Blatt 3 gehen mit den dort angegebenen Mengen in die Bewertung ein, allerdings ohne, dass der Bieter einen Anspruch auf die Ausführung erwirbt.

Zusätzlich hat der Bieter eine nachvollziehbare Detailkalkulation einzureichen, aus der hervorgeht, wie sich die genannten Preise ergeben.

Sofern der AG auf Zusatzleistungen zurückgreift, gilt als vereinbart: Alle Leistungen nach Aufwand in den Kategorien B1 bis B3 werden in einzelnen Maßnahmen erfasst und zum Monatsende in einer kumulierten Rechnung zusammengefasst. Diese Rechnung ist zum 15. des Folgemonats inklusive sämtlicher Leistungsnachweise einzureichen. Als Leistungsnachweis für Dienstleistungen ist ein Servicebericht zu erstellen.

Personelle Änderungen beim SLM oder beim eingesetzten Personal auf Seiten des Auftragnehmers bedürfen einer vorherigen Zustimmung des Auftraggebers. Diese Zustimmung muss schriftlich erfolgen, nachdem der Auftraggeber in angemessener Frist die Gleichwertigkeit der Kenntnisse und Erfahrungen des neuen Personals prüfen konnte.

Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf Zustimmung zum Personalwechsel, sofern er die Gleichwertigkeit des neuen Mitarbeiters gemäß den in dieser Ausschreibung formulierten Bedingungen nicht belegen konnte. Sollte der AN aus von ihm nicht zu verantwortenden Gründen (z. B. Eigenkündigung des Mitarbeiters) vorübergehend keinen gleichwertigen Ersatz stellen können, hat der SLM des AN unverzüglich ein Service-Review-Meeting mit dem Ziel einzuberufen, eine einvernehmliche Zwischenlösung zu vereinbaren (z. B. temporäre Unterstützung durch den 3rd-Level-Support des Herstellers).

Die Zustimmung zu einer solchen temporären Zwischenlösung darf vom Auftraggeber nicht unbillig verweigert werden, sofern die Betriebssicherheit der TK-Systeme absehbar gewährleistet bleibt.

Die Servicepauschalen im Blatt 2 werden quartalsweise (zum 15. des zweiten Monats des laufenden Quartals) in Rechnung gestellt.

Als Leistungsnachweis für Hard- und Software gelten Lieferscheine und Lizenz-Aktivierungszertifikate.

Das Zahlungsziel beträgt 30 Tage.

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des EVB-IT-Instandhaltungsvertrages, nebst der EVB-IT-Instandhaltungs-AGB sowie die Einkaufsbedingungen der Vivantes – siehe Vergabedokumente.

XI. Akronym-Verzeichnis

AD	Active Directory
AG	Auftraggeber
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AHP	Application Hosting Platform
AN	Auftragnehmer
API	Application Programming Interface
AVK	Auguste-Victoria-Klinikum
BMA	Brandmeldeanlage
BR	Betriebsrat
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
BV	Betriebsvereinbarung
CAL	Client Access License
CLS	Central License Server
CoS	Class of Service
CMP	Common Management Portal
CPE	Customer Premise Equipment
CSTA	Computer Supported Telecommunications Applications
CTI	Computer Telephony Integration
DA	Doppelader
DAKS	Digitaler Alarm- und Konferenzserver (jetzt OScAR)
DECT	Digital Enhanced Cordless Telephony (Funklösung für Inhouse-Telefonie)
EG	Endgeräte
ESG	Environmental Social Governance
ESPA 4.4	European Selective Paging Manufacturers Association – Protokoll für serielle Schnittstellen an BMA-Anlagen
EVB-IT	Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von Informations-technik im Vergabewesen
GDV	Gesprächsdatenverarbeitung
GL	Geschäftsleitung
H4k	HiPath 4000
HiMED	Multimedia-Patiententerminal von Unify (jetzt Mitel)
HIS	Hospital Information System
HUK	Humboldt Klinikum
HVT	Hauptverteiler
IMAC	Install Move Add Change
IP	Internet Protocol
IPDA	Internet Protocol Distributed Architecture – IP verteilte Architektur
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie bzw. Informationstechnik
ITK	Informations- und Telekommunikationstechnik
ITU-T	International Telecommunication Union - Telecommunication
IVR	Interactive Voice Response
KAU	Klinikum am Urban
KFH	Klinikum Friedrichshain
KHD	Klinikum Kaulsdorf (früher: Klinikum Hellersdorf)
KIS	Krankenhaus-Informationssystem

KNK	Klinikum Neukölln
KSP	Klinikum Spandau
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LTU	Line Trunk Unit
LWL	Lichtwellenleiter
MDF	Main Distribution Frame
MDM	Mobile Device Management
MoH	Musik on Hold mit Ansage vor dem Melden gekoppelt
MPLS	Multiprotocol Label Switching
MS	Microsoft
ONS	One Number Service
OS	OpenScape
OSCAR	OpenScape Alarm Response – Nachfolgeprodukt des DAKS
OSCC	OpenScape Contact Center
OS4k	OpenScape 4000
OSV	OpenScape Voice
QoS	Quality of Service
PAP	Paketfilter - Application Layer Gateway - Paketfilter
PoE	Power-over-Ethernet
PSA	Personensuchanlage
RDP	Remote Desktop Protocol
RFID	Radio Frequency Identification
RZ	Rechenzentrum
SBC	Session Border Controller
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Service Level Agreement
SLM	Service Level Manager
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SRA	Schwestern-Rufanlage
SSP	Software Support
TAE	Telefon-Anschlusseinheit
TDM	Time Division Multiplexing
TK	Telekommunikation
UC	Unified-Communication
UCS	Unified Communication System
USV	Unterbrechungsfreie Stromversorgung
VLAN	Virtual Local Area Network
VoIP	Voice over IP
WAN	Wide Area Network
WBK	Wenckebach Klinikum
WLAN	Wireless Local Area Network
WLL	Wireless Local Loop