



**Offenes Verfahren**  
Vergabenummer: 13-26/2

**Vertragsunterlagen**

**Rahmenvereinbarung für den IT-Support  
der kreiseigenen Schulen und dazugehö-  
rigen Schulkindergärten  
des Landkreises Böblingen**

**Böblingen, 07.05.2026**

## Inhalt

<b>1.</b>	<b>Vertragliche Grundlagen .....</b>	<b>4</b>
1.1	<b>Rahmenvereinbarung .....</b>	<b>4</b>
1.2	<b>Abnahmemengen .....</b>	<b>4</b>
1.2.1	<b>Geschätzte Abnahmemenge .....</b>	<b>5</b>
1.2.2	<b>Optionale Höchstmenge .....</b>	<b>5</b>
1.3	<b>Leistungsort .....</b>	<b>5</b>
1.4	<b>Einzelabruf.....</b>	<b>6</b>
1.5	<b>Preise / Rechnungsstellung .....</b>	<b>6</b>
1.5.1	<b>Preisangaben.....</b>	<b>6</b>
1.5.2	<b>Preisanpassung .....</b>	<b>6</b>
1.5.3	<b>Rechnungsstellung .....</b>	<b>7</b>
1.5.4	<b>Zahlungsbedingung .....</b>	<b>8</b>
1.5.5	<b>Ausschluss der AGB des Auftragnehmers .....</b>	<b>8</b>
2	<b>Beschreibung der Leistung.....</b>	<b>8</b>
2.1	<b>First-Level-Support &amp; Planbarer Support .....</b>	<b>9</b>
2.1.1	<b>First-Level-Support .....</b>	<b>9</b>
2.1.2	<b>Vor-Ort-Service und planbarer Support.....</b>	<b>10</b>
2.2	<b>Optionen .....</b>	<b>11</b>
2.2.1	<b>Erbringen von 2nd- und 3rd – Level – Support (Option).....</b>	<b>11</b>
2.2.2	<b>Projektkoordination für IT-Dienstleistereinsatz für die Schulen.....</b>	<b>12</b>
2.2.3	<b>Initialisierungsphase (Anlage D) .....</b>	<b>12</b>
2.2.4	<b>Übergabephase (Anlage D) .....</b>	<b>12</b>
2.2.5	<b>Beratungsleistungen in den Bereichen .....</b>	<b>12</b>
2.2.6	<b>Bohrarbeiten für Peripherie .....</b>	<b>12</b>
2.3	<b>Anforderungen an Ticketing und Dokumentation der Leistung .....</b>	<b>12</b>
2.3.1	<b>Störungsmeldungen .....</b>	<b>12</b>
2.3.2	<b>Ticketsystem.....</b>	<b>14</b>

<b>2.3.3</b>	<b>Ticketerstellung, -pflege und Schließung.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4</b>	<b>Kommunikation: Informationspflicht und Eskalation.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Kommunikationswege.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5</b>	<b>Anforderungen an die leistungserbringenden Personen.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Allgemein.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Mindestanforderungen an die leistungserbringenden Personen.....</b>	<b>17</b>
<b>2.5.3</b>	<b>Personalkategorie: Projektleitung/Ansprechpartner.....</b>	<b>18</b>
<b>2.5.4</b>	<b>Personalkategorie: Fachpersonal IT-Support.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5.5</b>	<b>Personalkategorie Fachpersonal IT-Support - Allgemein.....</b>	<b>20</b>
<b>2.5.6</b>	<b>Bewertung der leistungserbringenden Personen.....</b>	<b>21</b>
<b>2.6</b>	<b>Vertretung.....</b>	<b>21</b>
<b>2.7</b>	<b>Auszubildende.....</b>	<b>21</b>
<b>2.8</b>	<b>Austausch von Mitarbeitenden.....</b>	<b>22</b>
<b>2.9</b>	<b>Außerordentliche Kündigung.....</b>	<b>22</b>
<b>2.10</b>	<b>Gesetzesverstöße/ Meldungen vom Auftragnehmer an den Auftraggeber.....</b>	<b>23</b>
<b>2.11</b>	<b>Definition der Zeiten zur Leistungserbringung im Störfall.....</b>	<b>23</b>
<b>2.11.1</b>	<b>Übliche Betriebszeiten bei Störungen.....</b>	<b>23</b>
<b>2.11.2</b>	<b>Servicezeiten für den Regelbetrieb.....</b>	<b>24</b>
<b>2.11.3</b>	<b>Reaktionszeiten bei Störungen.....</b>	<b>24</b>
<b>2.11.4</b>	<b>Wiederherstellungszeiten.....</b>	<b>24</b>
<b>2.12</b>	<b>Vertragsstrafe.....</b>	<b>25</b>
<b>2.13</b>	<b>Reporting.....</b>	<b>25</b>
<b>2.14</b>	<b>Schlechtleistung.....</b>	<b>25</b>

# 1. Vertragliche Grundlagen

Mit der Abgabe des Angebots akzeptiert der Bieter die Festlegungen und Anforderungen aus diesem Dokument.

## 1.1 Rahmenvereinbarung

Mit Zuschlag wird eine Rahmenvereinbarung zum Abruf von IT- Support und weiteren Dienstleistungen mit einer Grundlaufzeit von 24 Monaten abgeschlossen. Die Rahmenvereinbarung beginnt am 01. November 2026. Die Rahmenvereinbarung verlängert sich automatisch jeweils um weitere 24 Monate bis zu einer Höchstlaufzeit von 72 Monaten, sofern der Auftraggeber nicht spätestens 3 Monate vor Ende der Grundlaufzeit bzw. der 1. Verlängerungszeit schriftlich anzeigt, dass eine Verlängerung nicht gewünscht ist.

Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf Verlängerung. Er muss dem Verlängerungswunsch des Auftraggebers entsprechen. Der Auftragnehmer hat kein Recht, den Verlängerungswunsch des Auftraggebers zu verweigern.

Die Vertragsausübung erfolgt auf Grundlage eines EVB-IT Dienstvertrages gemäß Anlage 09 der Verfahrensunterlagen.

## 1.2 Abnahmemengen

Der Bedarf ist gegliedert in Stunden bezogen auf **ein Jahr der Rahmenvereinbarung** ergeben sich nachfolgend dargestellte Abnahmemengen:

1	2	3
Bedarf Dienstleistungen in Stunden	Geschätzte Abnahmemenge Stunden pro Jahr	Optionale Höchstmenge Stunden pro Jahr
First Level Support und Vor-Ort-Service/ Planbarer Support	5200	6200
Option		
Second/Third Level Support	2000	3000
Projektleitungstätigkeiten	250	350

<b>Initialisierungsphase</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>
<b>Übergabephase</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>
<b>Beratungsleistungen</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>
<b>Bohrarbeiten für Peripherie</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>	<b>Keine Angaben definierbar</b>

Tabelle 2 – Aufwandsschätzung in Stunden

### 1.2.1 Geschätzte Abnahmemenge

Die Spalte 2 der Tabelle gibt die geschätzte Abnahmemenge der Stunden einschließlich der Mindestabnahmemenge an. Diese Anzahl wurde vom Auftraggeber unter Berücksichtigung bereits laufender und zukünftig geplanter Projekte ermittelt.

Hinweis: Bei der angegebenen Anzahl an Stunden handelt es sich um geschätzte Durchschnittswerte bezogen auf ein Kalenderjahr der Rahmenvereinbarung. Es ist nicht ausgeschlossen, dass der angegeben Bedarf an Stunden pro Jahr über- bzw. unterschritten wird.

### 1.2.2 Optionale Höchstmenge

Über den Bedarf in Spalte 2 hinaus können zur Deckung nicht detailliert planbarer Abnahmemengen bis zu einer in der Spalte 3 der Tabelle angegebenen optionalen Höchstmenge aus diesem Vertrag bezogen werden. Diese Abnahmemenge wurde vom Auftraggeber unter Berücksichtigung bereits laufender und zukünftig geplanter Projekte ermittelt. Der Auftragnehmer erklärt sich mit Abgabe des Angebots bereit, diese Abnahmemengen (optionale Höchstmenge) zu den angebotenen Konditionen zu liefern.

## 1.3 Leistungsort

Die Leistungen, die Vorort zu erbringen sind, sind an den jeweiligen kreiseigenen Schulen und den dazugehörigen Schulkindergärten sowie an den Interimsstandorten/Außenstandorten im Kreisgebiet des Landkreises Böblingen zu erbringen. Eine Standortliste ist als Anlage E beigefügt.

## 1.4 Einzelabruf

Der Einzelabruf aus der Rahmenvereinbarung erfolgt in der Regel durch die Eröffnung eines Tickets durch die abrufende Schule/Schulkindergarten oder den Schulträger. Im Einzelabruf werden Fehlerdefinitionen, die benötigten Dienstleistungen, der Leistungs-ort, ggf. die Inanspruchnahme von vereinbarten Zusatzleistungen sowie ggf. eine abwei-chende Rechnungsanschrift angegeben.

Die Anforderungen an die zu erbringenden Dienstleistungen sind in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben und dargestellt.

## 1.5 Preise / Rechnungsstellung

### 1.5.1 Preisangaben

Im Preisblatt (**Anlage A – Preisblatt Excel-Tabelle**) sind die Preise für alle Dienstlei-stungen inklusive aller Nebenkosten (z. B. Zuschläge, Reisekosten, Spesen u. ä.) und inklusive aller für die Leistungserbringung notwendigen Materialien anzugeben.

Eine separate Abrechnung von An- und Abfahrtszeiten, Nebenkosten sowie Reisekosten ist nicht zulässig.

### 1.5.2 Preisanpassung


Die mit dem Angebot eingereichten Preisangaben sind ab dem Vertragsbeginn bindend.

Für die Absicherung kalkulatorischer Risiken wird eine Preisgleitklausel für Dienstlei-stungen nach nachstehenden Vorgaben vereinbart.

Weitere Preisanpassungen aufgrund z.B. veränderter Gemeinkosten oder Personalkos-ten sind ausgeschlossen.

Mit Ablauf der Grundlaufzeit der Rahmenvereinbarung (24 Monate ab Vertragsbeginn) können die Preise für Dienstleistungen für die erste Verlängerung der Rahmenvereinba-rung für die folgenden Monate (Monat 25 bis 48) und für die zweite Verlängerung (Monat 49 bis 72) der Rahmenvereinbarung angepasst werden. Die Preise gelten dann ab Be-ginn des Verlängerungszeitraumes.

Eine Anpassung kann auch zum Vorteil des Auftraggebers erfolgen.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>7</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

Die Preisanpassung erfolgt als prozentualer Aufschlag/Abschlag auf die Preise. Die Festlegung erfolgt am 1. Tag des Monats, in welchem die jeweilige 24 -monatige Vertragslaufzeit endet.

Die Preisanpassung erfolgt auf Grundlage des „Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte“ des Statistischen Bundesamts, einsehbar unter [https://www-genesis.destatis.de/datenbank/onlineKapitel 3.4.2e/uri/d5620ff3](https://www-genesis.destatis.de/datenbank/onlineKapitel%203.4.2e/uri/d5620ff3).

Der Prozentsatz wird jeweils nach 24 Monaten Vertragslaufzeit neu ermittelt auf Grundlage der Differenz zwischen dem jüngsten zurückliegenden Indexwert und dem Basis-Indexwert des Monats, in welchem die Submissionsfrist endete (Abgabe des Angebots).


### 1.5.3 Rechnungsstellung

Der Auftragnehmer stellt die Rechnungen für die erbrachten IT-Dienstleistungen jeweils monatlich rückwirkend, jeweils zum 1. (Kalendertag) des Folgemonats, spätestens am fünften Werktag des Folgemonats in Rechnung. Alle Rechnungen müssen elektronisch (PDF) oder postalisch übersandt werden.

In Rechnung gestellt werden dürfen lediglich die in den Preisblättern bepreisten Dienstleistungskategorien, unabhängig von der Qualifikation des eingesetzten Fachpersonals (Servicetechniker, Systemtechniker und ggf. IT- Architekten).

Der jeweiligen Rechnung sind detaillierte Tätigkeitsnachweise entsprechend beizufügen. Die Tätigkeitsnachweise müssen elektronisch zur Verfügung gestellt werden und mindestens folgende Angaben enthalten:

- Bezug zur Ticketnummer
- Datum und Uhrzeit des Tickets
- Bezeichnung der Schule bzw. Schulkindergarten und der Person, die das Ticket ausgelöst hat
- Name des zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeitenden
- Beschreibung der Tätigkeit
- Start- und Endzeitpunkt (Uhrzeit) der geleisteten Tätigkeit, die Pausenzeiten müssen ebenfalls ausgewiesen werden

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>8</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

**Hinweis:**

Für den optional zu erbringenden „Samstags-Service“ kann im Rahmen der Rechnungsstellung ein Aufschlag von maximal 100% abgerechnet werden. Die Abrechnung eines höheren Aufschlags für „Samstags-Service“ ist unzulässig.

Weitere Einzelheiten können in einem Projekt Kickoff – Gespräch festgelegt werden.

**1.5.4 Zahlungsbedingung**

Die Zahlung erfolgt nach Vorlage einer prüffähigen und korrekten Rechnung innerhalb von 60 Tagen.

**1.5.5 Ausschluss der AGB des Auftragnehmers**

Bei den Einzelabrufen sind Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers ausgeschlossen und finden keine Anwendung. Sollte entgegen dieser Rahmenvereinbarung bei einzelnen Rechnungen doch auf die AGB des Auftragnehmers verwiesen werden, werden diese bei der Auftragsabwicklung nicht berücksichtigt.


**2 Beschreibung der Leistung**

Alle in den Vergabeunterlagen (inkl. Anlagen) an die Leistungserbringung beschriebenen Anforderungen sind Mindestanforderungen im Sinne von Ausschlusskriterien. Der Bieter bestätigt mit der Abgabe seines Angebots, alle Mindestanforderungen zu erfüllen.

Der aus dieser Ausschreibung bezuschlagte Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf dessen Anforderung qualifizierte und geeignete Projektmitarbeiter\*innen nach Maßgabe dieser Leistungsbeschreibung und auf Grundlage des als Anlage 09 beigefügten EVB – IT-Dienstvertrages zur Verfügung zu stellen.

Die geforderten Dienstleistungen werden in den nachfolgenden Kapiteln und in den Leistungsblättern beschrieben.

Der Auftragnehmer bietet auf Abruf folgende Dienstleistungen für die kreiseigenen Schulen und dazugehörigen Schulkindergärten des Landkreises Böblingen an. Die Leistungen umfassen den laufenden IT-Betrieb, die Betreuung der IT-Infrastruktur sowie die Unterstützung bei betriebsspezifischen Systemen der Schulstandorte.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>9</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

Der Umfang der regelmäßigen Vor-Ort-Präsenz richtet sich nach den jeweiligen Bedarfen der Schul-/Schulkindergartenstandorte. Als Kalkulationsgrundlage dienen die im Leistungsverzeichnis definierten Mindeststunden je Standort. Präsenztage und Präsenzrhythmus werden durch den Auftraggeber oder die jeweilige Schule/Schulkindergarten festgelegt und können auf deren Anforderung hin angepasst werden. Die standortspezifischen Grundregelungen werden in Initialisierungsgesprächen mit den jeweiligen Schulen/Schulkindergärten vereinbart und dokumentiert.


## 2.1 **First-Level-Support & Planbarer Support**

Erbringen des 1st-Level-Supports für IT-Endgeräte und weiteres IT-Equipment der IT-Infrastruktur an den kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten, Vor-Ort, per Telefon und mittels Remote-Zugriff mit:

### 2.1.1 **First-Level-Support**

Unterstützung/ Lösung von Problemen bei:

- End- und Peripheriegeräten (PC, Laptop, Convertibles, Tablets, Drucker, Beamer, Dokumentenkameras)
- Präsentations- und Übertragungsgeräten (Interaktiven Displays & Beamer) sowie zugehöriger Software (z. B. Apple TV, AirServer, Legamaster AirServer Connect 3, weitere AirServer-Varianten, Streaming- und Zuschaltssysteme)
- WLAN-, Netzwerk- und Serverproblemen
- Passwort-Rücksetzungen für Lehrkräfte und Schülerinnen und Schüler (SuS)
- Abarbeitung aller Servicedesk-Meldungen und Tickets
- Office-Anwendungen
- Telefonanlage
- dienstlichen E-Mail-Infrastruktur (Outlook)
- sonstigen im schulischen Betrieb eingesetzten IT-Endgeräten, Hardware-Komponenten und Softwareanwendungen


 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>10</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

Der First-Level-Support umfasst alle Endgeräte der betreuten Schul- und Schulkindergartenstandorte, einschließlich Lehrerleihgeräte und Endgeräte der Schulsozialarbeit. Eine Einschränkung des Support-Scopes auf bestimmte Nutzergruppen oder Gerätekategorien ist ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Auftraggebers nicht zulässig. In Absprache mit den jeweiligen Schulen/Schulkindergärten und Rücksprache mit dem Auftraggeber fungiert der Auftragnehmer als Single-Point-of-Contact (SPO).

## 2.1.2 Vor-Ort-Service und planbarer Support

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, planbare Supportleistungen an den kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten zu erbringen. Hierzu gehören insbesondere die nachfolgenden Punkte. Diese sind nicht abschließend:

- Betreuung und konzeptionelle Weiterentwicklung der Netzwerkinfrastruktur (Serversystemlandschaft, Switches, Firewalls, WLAN, Access Points)
- Einrichtung, Administration und Wartung der Endgeräte (PC, Laptop, Convertibles, Tablets) einschließlich Lehrerleihgeräte und Endgeräte der Schulsozialarbeit
- Betreuung und Wartung der Peripheriegeräte (Drucker, Beamer, Dokumentenkameras, interaktive Displays, digitale Tafeln)
- Anbringung von Beamern
- Betreuung der Datensicherung (s. Anlage D)
- Betreuung der technischen Infrastruktur für Zeiterfassungssysteme einschließlich Anbindung und Betrieb im Netzwerk
- Verwaltung und Unterstützung der dienstlichen E-Mail-Strukturen im schulischen Umfeld
- Unterstützung bei Betrieb, Störungen und einfachen Anpassungen bestehender Telefonanlagen
- Betreuung der Nextcloud
- Unterstützung bei der Betreuung der pädagogischen Lösung (paedML Novell, schooladmin von Kraft Network Engineering GmbH, iServ)
- Unterstützung bei ASV-BW (Schulverwaltungssoftware Baden-Württemberg)
- Betreuung und Unterstützung von Schulverwaltungssystemen (z. B. Untis, Sdui)
- Betrieb und Support pädagogischer Fachanwendungen, insbesondere Worksheet Crafter und PS-Biblio

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>11</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

- Imaging von Endgeräten sowie Neuinstallation von Geräten (s. Anlage D)
- Betreuung der Mobile Device Management Systeme (s. Anlage D)
- Betreuung des Zentrales IT-Asset-Management (s. Anlage D)
- Erstellung und Aktualisierung von Technischen Standortdokumentationen (s. Anlage D)
- Patch- und Update-Management (s. Anlage D)
- Maßnahmen zur IT-Sicherheit (s. Anlage D)
- Administration der Zugänge (s. Anlage D)
- Monitoring (Optional) (s. Anlage D)
- Betreuung sonstiger im schulischen Betrieb eingesetzter IT-Systeme, Netzwerkkomponenten, Endgeräte und Softwareanwendungen, soweit diese zum bildungsspezifischen IT-Betrieb des jeweiligen Schulstandorts gehören


Eine detaillierte Auflistung der zu erbringenden Dienstleistungen, unterteilt für die einzelnen Schulen, ist in Anlage D – Detailliert Aufschlüsselung dargestellt. In Anlage C ist außerdem eine grobe Aufgabenliste pro Schule zu finden.

Es ist geplant, dass bei den Schulen und Schulkindergärten regelmäßig ein festplanbarer Wochentag (pro Woche) vor Ort erbracht werden soll. Details hierzu werden in Initialisierungs- und Übergabephase mit den jeweiligen Schulen und Kindergärten geklärt.

## 2.2 Optionen

### 2.2.1 Erbringen von 2nd- und 3rd – Level – Support (Option)

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf Anforderung Second- und Third-Level-Support zu erbringen. Dies umfasst insbesondere die Analyse und Behebung komplexer Störungen in den Bereichen Netzwerktechnik, Servertechnik, Firewall-Konfiguration und Systemintegration. Eine Eskalation in den Third-Level erfolgt, sofern eine eigenständige Lösung im Second-Level nicht innerhalb der für die jeweilige Priorität geltenden Bearbeitungsfrist gemäß 2.3.1 möglich ist. Die Eskalationsfristen und Kommunikationspflichten bei der Übergabe vom First- in den Second- und vom Second- in den Third-Level richten sich nach den Regelungen in diesem Vertrag.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>12</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

## 2.2.2 Projektkoordination für IT-Dienstleistereinsatz für die Schulen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf Anforderung eine Projektleitung auf Seiten des Auftragnehmers zur Verfügung zu stellen. Diese Projektleitung hat die Aufgaben und Themen aller Schulen und Schulkindergärten im Überblick und nimmt in einem regelmäßigen Turnus an Abstimmungsterminen mit dem Auftraggeber teil (z.B. wöchentlich). Die Person fungiert gleichzeitig als Hauptansprechperson für den Auftraggeber.

## 2.2.3 Initialisierungsphase (Anlage D)

## 2.2.4 Übergabephase (Anlage D)

## 2.2.5 Beratungsleistungen in den Bereichen

- Netzwerktechnik
- Hardware
- Datenschutz und IT-Sicherheit
- Konzeptionelle Erhaltung und Weiterentwicklung der Systemlandschaft (Anlage D)


## 2.2.6 Bohrarbeiten für Peripherie

In Einzelfällen muss der Auftragnehmer Bohrarbeiten zur Befestigung von Beamern vornehmen. (Keine Bohrarbeiten in Decken oder Wände).

## 2.3 Anforderungen an Ticketing und Dokumentation der Leistung

### 2.3.1 Störungsmeldungen

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, eingehende Störungsmeldungen nach Dringlichkeit zu klassifizieren und innerhalb der nachfolgend definierten Fristen zu bestätigen und zu bearbeiten.


 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>13</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

- ⇒ **Priorität 1:** Kritisch (schulweiter Betriebsausfall, z. B. Serverausfall, Totalausfall WLAN, kein Internetzugang schulweit): Bestätigung innerhalb von 1 Stunde, Bearbeitungsbeginn innerhalb von 2 Stunden
- ⇒ **Priorität 2:** Hoch (mehrere Nutzer oder Systeme betroffen, eingeschränkter Schulbetrieb möglich, z. B. Ausfall eines Klassenraums, Druckerausfall schulweit): Bestätigung innerhalb von 4 Stunden, Bearbeitungsbeginn innerhalb von 1 Werktag
- ⇒ **Priorität 3:** Normal (Einzelstörung ohne unmittelbaren Betriebseinfluss, z. B. Fehler an einem Einzelgerät, Softwareproblem eines einzelnen Nutzers): Bestätigung innerhalb von 4 Stunden, Bearbeitung innerhalb von 2 Werktagen
- ⇒ **Priorität 4:** Gering (kein Betriebseinfluss, Komfort- oder Einzelwunsch ohne Zeitdruck, z. B. Einrichtungswünsche, nicht dringender Hardwaretausch): Bearbeitung beim nächsten geplanten Vor-Ort-Einsatz, spätestens innerhalb von 10 Werktagen. Eine abweichende Terminierung ist in Abstimmung mit der Schulleitung oder dem Schulträger zulässig.

Die Prioritätseinstufung erfolgt durch den Auftragnehmer bei Ticketerfassung und ist im Ticketsystem zu dokumentieren. Als Bearbeitung gilt ausschließlich eine durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers aktiv erstellte und inhaltlich auf den Vorfall bezogene schriftliche Rückmeldung. Automatisch generierte Eingangsbestätigungen des Ticketsystems erfüllen diese Anforderung nicht.

Kann ein Vorfall nicht im First-Level-Support gelöst werden, ist er innerhalb der jeweiligen Bearbeitungsfrist an den Second-Level zu eskalieren. Der Auftraggeber ist über die Eskalation sowie den Grund unverzüglich zu informieren. Die Verantwortung für die Vorgangsteuerung und Kommunikation mit der Schule/Schulkindergarten verbleibt während der gesamten Bearbeitungszeit beim Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Störungsmeldungen während der vereinbarten Servicezeiten mindestens per Telefon und E-Mail entgegengenommen werden. Änderungen an Erreichbarkeiten oder Meldekanälen sind dem Auftraggeber mindestens 10 Werktage im Voraus schriftlich anzuzeigen.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>14</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

In Anlage D sind pro Schule die als Störung einzustufenden und damit in Kategorie 1+ 2 gehörigen Probleme definiert.

### 2.3.2 Ticketsystem

Der Leistungserbringer stellt ein Ticketsystem zur Verfügung, das für die Schulen und Schulkindergärten jeweils einen eigenen Zugang bietet und gewährleistet, dass die Schulen und Schulkindergärten nur ihre eingestellten bzw. zugehörigen Tickets sehen. Tickets können über diesen Weg von den Schulen und Schulkindergärten selbst gestellt werden oder auch von den Techniker\*innen während des Vor-Ort-Termins erstellt werden, um die mündlich besprochenen Aufgaben mit den Schulen/Schulkindergärten festzuhalten. Für den Schulträger muss ein übergeordneter Zugriff auf das Ticketsystem eingerichtet werden, über den sowohl Tickets für alle Schulen und Schulkindergärten eingestellt werden können, sowie Einsicht in alle Tickets der Schulen und Schulkindergärten möglich sein muss.

Zusätzliche Kanäle für Störungs- bzw. Aufgabenmeldungen sind:


**Telefon:** Der Leistungserbringer stellt den Schulen/Schulkindergärten und Schulträger eine Servicetelefonnummer zur Verfügung, über die Störungen und Aufgaben gemeldet werden können. Ein entsprechendes Ticket mit einer Aufgabenbeschreibung wird vom Servicemitarbeitenden am Telefon im Ticketsystem angelegt.

**E-Mail:** Der Leistungserbringer stellt den Schulen/Schulkindergärten und dem Schulträger eine Service-Mailadresse zur Verfügung, die an das Ticketsystem angeschlossen ist und somit das Anliegen direkt im Ticketsystem als Ticket angelegt wird.

### 2.3.3 Ticketerstellung, -pflege und Schließung

**Ticketerstellung:** Eine Leistung gilt nur dann als erbracht, wenn sie vollständig und nachvollziehbar im Ticketsystem dokumentiert ist. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche Vorgänge ohne Ausnahme unabhängig vom Meldekanal im Ticketsystem zu erfassen. Eine Leistung gilt als nicht dokumentiert und damit als nicht nachweisbar erbracht, wenn sie nicht im Ticketsystem hinterlegt ist. Die Erfassung hat spätestens am nächsten Werktag nach dem jeweiligen Einsatz zu erfolgen.


Jedes Ticket muss mindestens folgende Angaben enthalten:

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>15</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

- ⇒ Betroffene Schule/Schulkindergarten und betroffene Hardware/Software/Systemem
- ⇒ Vollständige Beschreibung des Problems, der Anfrage oder des Vorgangs
- ⇒ Ursache: ist aktiv zu ermitteln und zu dokumentieren
- ⇒ Durchgeführte Maßnahmen, konkret und nachvollziehbar beschrieben
- ⇒ Ergebnis der Maßnahmen
- ⇒ Prioritätsstufe
- ⇒ Zeitpunkte: Ticketerstellung, Bearbeitungsbeginn, Lösung, Abschluss
- ⇒ Name des verantwortlichen Bearbeiters
- ⇒ Bei SLA-Abweichungen: Dokumentation der Abweichung und nachvollziehbare Begründung

**Ticketpflege und -einsicht** Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Bearbeitungsstand offener Tickets regelmäßig zu aktualisieren und die Schulen/Schulkindergärten über den Stand der offenen Tickets proaktiv zu informieren. Es muss zu jedem Zeitpunkt für die Schulen und Schulkindergärten möglich sein, den Stand des Tickets einzusehen und nachzuvollziehen, was bereits erledigt wurde und wann eine Erledigung absehbar ist.

Der Auftragnehmer darf interne Kommentare im Ticketsystem verwenden. Diese sind für den Auftraggeber nicht einsehbar. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, alle für die Nachvollziehbarkeit, Bewertung und Steuerung der Leistung relevanten Informationen ausschließlich im für den Auftraggeber einsehbaren Teil des Tickets zu dokumentieren. Leistungsrelevante Informationen dürfen nicht ausschließlich in internen Kommentaren oder außerhalb des Ticketsystems abgelegt werden. Der Auftraggeber erhält permanenten Lesezugriff auf alle für ihn einsehbaren Ticketinhalte (Echtzeitstatus, vollständige Historie, Maßnahmen, Kommentare). Der Zugang ist binnen 10 Werktagen nach Vertragsbeginn einzurichten. Eine vollständige, chronologische Druck- und PDF-Exportfunktion je Ticket (lesbar auf DIN A4) ist wünschenswert, sowie eine Übersicht der Tickets pro Schule/Schulkindergarten.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>16</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

**Ticket-Schließung:** Ein Ticket darf ausschließlich geschlossen werden, wenn das Problem nachhaltig behoben und die Ursache dokumentiert ist, oder ein abgestimmter Workaround vorliegt, der vollständig dokumentiert ist. Eine reine kurzfristige Stabilisierung, ein Neustart ohne Ursachenerklärung oder eine temporäre Umgehungslösung ohne Absprache mit der Schule/Schulkindergarten oder dem Schulträger gilt nicht als ausreichende Grundlage für die Ticket-Schließung.

## 2.4 **Kommunikation: Informationspflicht und Eskalation**


Dieser Abschnitt regelt verbindlich alle Eskalations- und Informationspflichten des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich zu informieren und eine Eskalation einzuleiten, wenn einer der folgenden Fälle eintritt:

- ⇒ Kritische Störungen mit schulweitem Betriebsausfall
- ⇒ Sicherheitsvorfälle, erkannte Schwachstellen oder sicherheitskritische Zustände
- ⇒ Backup-Fehler oder Ausfall der Datensicherung an einem oder mehreren Standorten
- ⇒ Wiederkehrende Störungen an demselben System oder Standort (mindestens dreimaliges Auftreten innerhalb von 30 Tagen), sofern diese auf dieselbe Ursache oder dasselbe System zurückzuführen sind
- ⇒ Drohende Systemausfälle (Monitoring)
- ⇒ Auslaufende Garantie- Leasing -, Lizenzzeiträume
- ⇒ Fristüberschreitungen bei der Bearbeitung von Vorgängen der Priorität 1 oder 2 vgl. Kapitel 2.3.1
- ⇒ Eskalation vom Second- in den Third-Level-Support

### 2.4.1 **Kommunikationswege**

**Priorität 1 und Sicherheitsvorfälle:**

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>17</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

Priorität 1 (vgl. Kapitel 2.3.1) und Sicherheitsvorfälle müssen per E-Mail an die zentrale Funktionsadresse des Auftraggebers (ITanSchulen@lrabb.de) sowie zusätzlich telefonisch, sofern vom Auftraggeber eine Rufnummer benannt wurde, gemeldet werden. Zusätzlich müssen diese Eskalationsfälle im Ticketsystem erfasst werden. Alle übrigen Eskalationsfälle: per E-Mail an die zentrale Funktionsadresse des Auftraggebers (ITanSchulen@lrabb.de) und Erfassung im Ticketsystem

## 2.5 Anforderungen an die leistungserbringenden Personen

### 2.5.1 Allgemein

Die nachfolgend beschriebenen Personalkategorien stellen die Anforderungen an die einzusetzenden Mitarbeitenden für die Erbringung der IT-Dienstleistungen dar und skizzieren deren Tätigkeitsfeld.

Zur Sicherstellung der Qualität der Leistungserbringung durch die einzusetzenden Mitarbeitenden sind die geforderten persönlichen Qualifikationen und Mindestanforderungen unabdingbar.


Der Auftraggeber erwartet, dass an den Schulen/Schulkindergärten nur zuverlässige, kommunikationsfähige und professionelle Mitarbeiter\*innen, die darüber hinaus über eine ausgeprägte Sozialkompetenz verfügen, eingesetzt werden. Die einzusetzenden Mitarbeiter\*innen müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen.

Zum Schutz der Schüler\*innen muss der Auftragnehmer auf Anforderung polizeiliche Führungszeugnisse für die Vor-Ort an den Schulen/Schulkindergärten einzusetzenden Mitarbeiter\*innen vorlegen.

### 2.5.2 Mindestanforderungen an die leistungserbringenden Personen

Mit dem Angebot müssen Nachweise für:

- ⇒ den/die vom Bieter vorgesehene Person und deren Vertretung für die Personalkategorie Projektleitung
- ⇒ mindestens 7 Personen Fachpersonal IT-Support

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>18</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

⇒ mindestens 3 Personen für die Personalkategorie Fachpersonal IT-Support - Allgemein

eingereicht werden, aus welchen jeweils die **Berufsausbildung, Fachkompetenzen und die Berufserfahrung** hervorgehen. Zu den Nachweisen zählen insbesondere:

- ⇒ Darstellung der Berufsausbildung, Weiterbildungen und Darstellung der Kompetenzen beispielsweise in Skillprofilen, Weiterbildungsnachweisen und dgl.
- ⇒ Darstellung der Berufserfahrung im Bereich IT-Support im Umfeld von Schulen und Kindergärten anhand von jeweils 2 vergleichbaren persönlichen Referenzen für jede benannte Person der jeweiligen Personalkategorie sowie anhand einer weiteren Liste persönlicher Referenzprojekte.

**Hinweis:**

**Es ist zulässig, dass mehrere der nachfolgend geforderten Skills mit einer Person abgedeckt werden.**


### **2.5.3 Personalkategorie: Projektleitung/Ansprechpartner**

Der Auftraggeber erwartet, dass für die Laufzeit der Rahmenvereinbarung ein/e feste/r, persönlicher Ansprechpartner/in sowie eine gleich qualifizierte Vertretung zur Verfügung stehen, die mit allen Angelegenheiten der Auftragsabwicklung im Bereich IT-Support für Schulen und Kindergärten betraut ist.

Diese/r muss dem Auftraggeber in einem ersten Projektgespräch benannt bzw. persönlich vorgestellt werden, darüber hinaus wird sie/er im Vertrag dokumentiert, und darf nur mit Zustimmung des Auftraggebers ausgewechselt werden.

Der Auftraggeber ist berechtigt, im Einzelfall den Einsatz des benannten Projektleiters auch ohne Begründung abzulehnen oder den Austausch des bisher eingesetzten Projektleiters zu fordern. Sofern der Auftragnehmer einer entsprechenden Forderung des Auftraggebers, nach entsprechender schriftlicher Mahnung, nicht nachkommt, kann der Auftraggeber, den Vertrag außerordentlich kündigen.

Der Projektleitung/Ansprechpartner ist verpflichtet, sich spätestens am nächsten Werktag auf eine Anfrage des Auftraggebers zurückzumelden.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>19</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

Die vorgesehene Person zur Projektleitung sowie die Vertretung müssen mindestens folgende Kenntnisse in der Rolle Projektleitung im Bereich IT-Betreuung von Schulen und Kindergärten

- ⇒ sehr gute Kenntnisse im Projektmanagement
- ⇒ sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift,
- ⇒ soziale Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit,
- ⇒ organisatorische Fähigkeiten

nachweisen.

Für die benannte Person zur Projektleitung und deren Vertretung müssen mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in der Rolle Projektleitung im Umfeld von IT-Support für Schulen und/oder Kindergärten nachgewiesen werden.

#### **2.5.4 Personalkategorie: Fachpersonal IT-Support**

Die Auftraggeberin erwartet, dass für die Dauer der Projektmitarbeit mindestens 5 qualifizierte Personen als Fachpersonal für IT-Support zur Verfügung stehen.


Für nachfolgend dargestellte Personen der Personalkategorie Fachpersonal IT-Support müssen folgende Mindestanforderungen an die Kenntnisse nachgewiesen werden (zu „Nachweise“ vgl. Kapitel 2.5.2).

Alle der nachfolgend geforderten Personen müssen folgende grundlegenden Mindestanforderungen erfüllen:

- ⇒ Abgeschlossene Berufsausbildung oder entsprechendes Studium im IT-Umfeld
- ⇒ sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- ⇒ soziale Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit
- ⇒ technische und analytische Fähigkeiten

Zudem:

- ⇒ mind. 2 Personen mit Kenntnissen in der Administration der Pädagogischen Software Lösung "PaedML Novell" im Umfeld von IT-Support für Schulen. Es sind hier mindestens 3 Jahre Berufserfahrung in diesem Umfeld nachzuweisen.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>20</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

- ⇒ mind. 3 Personen mit Kenntnissen in der Administration der Pädagogischen Software Lösung "Schooladmin" von der Firma KNE. Es sind hier mindestens 2 Jahre Berufserfahrung in diesem Umfeld nachzuweisen.
- ⇒ mind. 2 Personen mit Kenntnissen Administration der Pädagogischen Software Lösung "iServ". Es sind hier mindestens 2 Jahre Berufserfahrung in diesem Umfeld nachzuweisen.


### **2.5.5 Personalkategorie Fachpersonal IT-Support - Allgemein**

Grundsätzlich müssen für 3 der in der Vertragsabwicklung einzusetzende Personen der Personalkategorie Fachpersonal IT-Support - Allgemein fundierte Kenntnisse in folgenden Bereichen nachgewiesen werden.

- ⇒ Abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Umfeld oder entsprechendes Studium im IT-Umfeld
- ⇒ sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, soziale Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit
- ⇒ technische und analytische Fähigkeiten
- ⇒ umfassende Kenntnisse zur Administration von Hardware
- ⇒ sicherer Umgang mit allen relevanten Betriebssystemen (Windows, iOS/iPadOS, macOS, Android)
- ⇒ Kenntnisse im Bereich von Server-Betriebssystemen sowie Backup- und Recovery-Konzepten
- ⇒ Expertise in der Verwaltung von Netzwerken (VLAN, WLAN, Routing) und Firewalls (z. B. Sophos, Fortinet)

Die einzusetzenden Projektmitarbeitenden müssen in der Lage sein die ausgeschriebenen IT-Dienstleistungen unabhängig und in Neutralität zu den Hard- und Softwareherstellern übergreifend erbringen zu können.

Detaillierte Anforderungen an die Kenntnisse der einzusetzenden Mitarbeitenden sind in Anlage C pro Schule mit dazugehörigem Schulkindergarten aufgeführt.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>21</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

## 2.5.6 Bewertung der leistungserbringenden Personen

Anhand der Angaben zur beruflichen Befähigung und zur Berufserfahrung der vorgesehenen Mitarbeitenden, die der Bieter in der **Anlage B– Bewertungsfragen** zu den geforderten Personalkategorien in den Bewertungskriterien B17 und B28 einträgt, wird der Auftraggeber eine Bewertung der geforderten Personalkategorien für die vorgesehene Projektleitung und für die vorgesehene Person zur Projektmitarbeit gemäß den dort aufgeführten Bewertungsgrundlagen vornehmen.

## 2.6 Vertretung

Der Auftragnehmer muss jederzeit für eine qualifizierte Vertretung im Falle eines Ausfalls bei Urlaub oder Krankheit sorgen. Qualifiziert ist eine Vertretung dann, wenn sie die gleiche Qualifikation, wie die zu vertretende Person hat. Zudem sind umfassende Kenntnisse zur Schule/ Schulkindergarten und die notwendigen Fähigkeiten die Aufgaben an der Schule/Schulkindergarten zu erledigen notwendig.


Dem Auftraggeber ist im Vertretungsfall besonders wichtig, dass die Vertretung die Gebäude bzw. Gegebenheiten vor Ort kennt.

Über geplante Abwesenheiten wie Urlaub oder Schulung wird der Auftragnehmer den Auftraggeber und die Schule/Schulkindergarten bis spätestens 5 Arbeitstage vor Beginn der Abwesenheit informieren. Für die Dauer der geplanten Abwesenheit stellt der Auftragnehmer eine eingearbeitete qualifizierte Vertretung bereit.

Bei ungeplanten Ausfallzeiten wie z.B. bei Krankheit wird der Auftragnehmer den Auftraggeber und die Schule/Schulkindergarten unverzüglich in Kenntnis setzen und spätestens mit Beginn des 2. Tages der Abwesenheit einen eingearbeiteten Vertreter zur Verfügung stellen.

## 2.7 Auszubildende

Für den Auftraggeber ist von essenzieller Bedeutung, dass Auszubildende nicht zur Leistungserbringung eingesetzt werden. Von dieser Forderung darf nur in einzelnen Ausnah-

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>22</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

menfällen nach Absprache und mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers abgewichen werden. Sofern im Ausnahmefall Auszubildenden eingesetzt werden dürfen, darf für deren Tätigkeiten nicht der volle Stundensatz berechnet werden. Ein angemessener Stundensatz wird im Kick-Off Termin besprochen. Die Tätigkeiten der eingesetzten Auszubildenden müssen im Tätigkeitsnachweis separat ausgewiesen werden. Der Einsatz eines Auszubildenden setzt zwingend voraus, dass eine engmaschige Betreuung durch einen Koordinator erfolgt und sämtliche Arbeitsabläufe im Vorfeld klar angeleitet sowie verbindlich abgestimmt wurden.

Ein Verstoß gegen diese Regelung stellt einen wichtigen Grund für eine außerordentliche Kündigung dar (vgl. Kapitel 2.9)

## 2.8 Austausch von Mitarbeitenden

Sofern der Auftragnehmer beabsichtigt, im Einzelfall oder auf Dauer einen einzusetzenden Mitarbeitenden auszutauschen, ist dies mit dem Auftraggeber zu abzustimmen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, im Einzelfall den Einsatz eines bestimmten Mitarbeitenden auch ohne Begründung abzulehnen oder den Austausch eines bisher eingesetzten Mitarbeitenden zu fordern.


## 2.9 Außerordentliche Kündigung

Die ordentliche Kündigung dieser Rahmenvereinbarung durch eine Partei ist ausgeschlossen.

Eine fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- ⇒ der Auftragnehmer ohne vorherige schriftliche Zustimmung des es Auftraggebers Auszubildende für die Erbringung der Dienstleistungen einsetzt, obwohl dies vertraglich ausgeschlossen wurde (vgl. Kapitel 2.7)
- ⇒ trotz schriftlicher Abmahnung erneut gegen eine Pflicht aus diesem Vertrag verstoßen wird,
- ⇒ sich Tatsachen ergeben, aufgrund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen der Vertragspartner die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>23</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

- ⇒ ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenz- oder eines vergleichbaren Verfahrens über das Vermögen des Auftragnehmers mangels Masse abgelehnt wird,
- ⇒ der Auftragnehmer Personal einsetzt, das die in Kapitel 2.5 definierten Mindestanforderungen nicht erfüllt,

Bei Eintritt einer Voraussetzung, die zu einer vorzeitigen Beendigung berechtigt, muss die zu kündigende Partei im Kündigungsschreiben unverzüglich und umfassend über den zu Grunde liegenden Sachverhalt in Kenntnis gesetzt werden.

## 2.10 **Gesetzesverstöße/ Meldungen vom Auftragnehmer an den Auftraggeber**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Verstößen des zur Leistungserbringung eingesetzten Personals gegen:

- Jugend- und Kinderschutz
- Datenschutz
- Datensicherheit
- geltende Gesetze und Rechtsvorschriften

eine/n anderen qualifizierte/n Mitarbeiter/\*in einzusetzen und darüber hinaus den Auftraggeber unverzüglich über den Verstoß zu informieren.

## 2.11 **Definition der Zeiten zur Leistungserbringung im Störfall**

### 2.11.1 **Übliche Betriebszeiten bei Störungen**

Für den Fall, dass Störungen zu bearbeiten sind, gelten folgende Betriebszeiten:

Unter der Betriebszeit wird die Zeit verstanden, in welcher die in dieser Ausschreibung spezifizierten Services Mitarbeiter\*innen die nutzenden Schulen/Schulkindergärten zur Verfügung stehen.

Als „**Übliche Betriebszeiten**“ werden definiert:

Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr

## 2.11.2 Servicezeiten für den Regelbetrieb

Als Servicezeit wird die Zeit verstanden, während der der Dienstleister über den Betrieb und den Support von Störungen hinausgehende Leistungen erbringt (u.a. planbare Vorort-Dienstleistungen). Dies umfasst insbesondere die Zeiten, an denen Änderungen ausgeführt, Anforderungen für neue Services umgesetzt oder beauftragte Maßnahmen erledigt werden, welche nicht die Verfügbarkeit beeinträchtigen. Dies umfasst die Störungsmeldungen der in Kapitel definierten Priorität 2.3.1.

Als „**Servicezeiten**“ werden definiert:

Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Samstag (Option) von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Zur Abrechnung des „Samstags-Service“ vgl. den **Hinweis** in Kapitel 1.5.3.

## 2.11.3 Reaktionszeiten bei Störungen

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung beispielsweise durch Eröffnung eines Tickets oder Meldung über eine Hotline an den Auftragnehmer und dem Beginn der Vorgangsbearbeitung durch Abgabe eines ersten qualifizierten Zwischenergebnisses (Vorprüfergebnis, eingeleitete Maßnahme und voraussichtliche Störungs- bzw. Bearbeitungsdauer) durch den Auftragnehmer. Dies betrifft die Störungsmeldungen der in Kapitel 2.3.1 definierten Priorität 1-3.

Als „**Reaktionszeiten**“ werden definiert:


Priorität 1: Eine Rückmeldung muss in der Regel innerhalb von 1 Stunden erfolgen.

Priorität 2 + 3: Eine Rückmeldung muss in der Regel innerhalb von 4 Stunden erfolgen.

## 2.11.4 Wiederherstellungszeiten

Die Wiederherstellungszeit ist die Zeit, in der der Dienstleister die gestörte Leistung bzw. das Gesamtsystem in der Funktion vollständig wiederherzustellen hat. Die Wiederherstellungszeit wird gemessen ab dem Eingang der Störungsmeldung beim Dienstleister bis zur Wiederherstellung der vollständigen Funktion der gestörten Leistung. Dies betrifft die Störungsmeldungen der in Kapitel 2.3.1 definierten Priorität 1-3.

Als „**Wiederherstellungszeiten**“ werden definiert:

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>25</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

Priorität 1: Die Wiederherstellung muss innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung erfolgen.

Priorität 2: Die Wiederherstellung muss innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung erfolgen.

Priorität 3: Die Wiederherstellung muss innerhalb von 4 Tage nach Eingang der Störungsmeldung erfolgen.

## 2.12 Vertragsstrafe

Der Auftraggeber ist berechtigt, für den Fall der Überschreitung eines verbindlich vereinbarten Termins, insbesondere bei vereinbarten Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten oder der für den Projektleiter vereinbarten Rückmeldungsfrist (Vgl. Kapitel 2.3.1) für, für jeden Werktag, an dem sich der Auftragnehmer mit der Einhaltung des Termins in Verzug befindet, eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,5% des Gesamtauftragswertes zu verlangen. Insgesamt beträgt die Summe der, aufgrund dieser Regelung zu zahlenden Vertragsstrafen, jedoch nicht mehr als 5% des Gesamtauftragswertes, für die in Verzug befindliche Leistung.


## 2.13 Reporting

Der Auftragnehmer überwacht alle erbrachten Dienstleistungen, sammelt alle Daten und führt alle Aufzeichnungen und Unterlagen, die erforderlich sind, um zu überprüfen, ob die erbrachten Leistungen den Anforderungen entsprechen. Der Auftragnehmer übermittelt dem Auftraggeber regelmäßig am 5. Tag des Folgemonats Leistungsberichte. Der Standardumfang des Leistungsberichts ist eine stündliche Auflistung der geleisteten Tätigkeiten und des eingesetzten Personals.

Der weitere Detaillierungsgrad dieser Leistungsberichte ist im Laufe der Auftragsausführung vom Auftragnehmer zu entwickeln und mit dem Auftraggeber abzustimmen.

## 2.14 Schlechtleistung

Wird eine Leistung nicht vertragsgemäß erbracht, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer zu verlangen, die Leistung ohne Mehrkosten für den Auftraggeber innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Eine Schlechtleistung liegt auch

 <b>LANDKREIS BÖBLINGEN</b>	<b>Landkreis Böblingen</b>		<b>26</b> Seite <b>26</b>
	<b>Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen</b>		
	<b>Vertragsunterlagen</b>	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26/2		

dann vor, wenn der Auftragnehmer entgegen der Regelung in Kapitel 2.7 Auszubildende zur Leistungserbringung einsetzt.