 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		1 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

Anlage D – Detaillierte Beschreibung zu erbringende Leistungen

Inhalt

Betreuung der Datensicherung	2
Imaging von Endgeräten sowie Neuinstallation von Geräten	2
Betreuung der Mobile Device Management Systeme	3
Betreuung des zentralen IT-Asset-Management (Optional)	3
Erstellung und Aktualisierung von Technischen Standortdokumentationen	4
Patch- und Update-Management.....	4
Maßnahmen zur IT-Sicherheit	5
Administration der Zugänge	6
Monitoring (Optional).....	6
Initialisierungsphase	7
Übergabephase.....	10
Beratung zur Erhaltung und Weiterentwicklung der Systemlandschaft	12

Betreuung der Datensicherung

Die nachfolgenden Anforderungen gelten für alle Schulstandorte, an denen der Auftragnehmer die technische Betriebsverantwortung für die Backup-Infrastruktur trägt. Soweit einzelne Schulen die Datensicherung eigenständig betreiben und dem Auftragnehmer keinen administrativen Zugriff auf die betreffenden Systeme gewähren, beschränkt sich die Leistungspflicht des Auftragnehmers auf die ihm zugänglichen Systeme. Eine entsprechende Abgrenzung der Zuständigkeiten ist in der technischen Standortdokumentation je Schulstandort festzuhalten.

Hierzu gehören:

- Sicherstellung einer vollständigen Datensicherung der pädagogischen und administrativen Systeme je Schulstandort
- Überwachung und Kontrolle der Backup-Jobs sowie Fehlerbehebung bei Problemen durch den Auftragnehmer
- Die Backup-Architektur als auch die Regelmäßigkeit der Datensicherung wird im Initialisierungsgespräch pro Schule besprochen.

Der Auftragnehmer ist für den Betrieb einer Backup-Lösung verantwortlich, die den Anforderungen an Datensicherheit, Wiederherstellbarkeit und Betriebsstabilität entspricht.

Hierfür werden zunächst die beim Auftraggeber bestehenden Lizenzen und Systeme weitergenutzt, bis diese auslaufen. Auf dieser Basis wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Vorschlag für das zukünftig einzusetzende Backup-System unterbreiten. Grundlage der Entscheidung des Auftraggebers über diesen Vorschlag sind die funktionalen Anforderungen gemäß der Leistungsbeschreibung sowie Wirtschaftlichkeit und Zukunftsfähigkeit der Lösung. Der Einsatz oder Wechsel des Backup-Systems bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers und ist mindestens 4 Wochen im Voraus schriftlich anzuzeigen.


Backup-Fehler, die durch das Monitoring oder durch eigene Kontrolle erkannt werden, gelten automatisch als Störung im Sinne der Support- und Eskalationsregelungen gemäß der Vertragsunterlagen, Kapitel 2.3. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, diese eigenständig und ohne gesonderte Beauftragung zu beheben. Eine temporäre Stabilisierung ohne nachhaltige Ursachenbehebung gilt nicht als ausreichend.

Imaging von Endgeräten sowie Neuinstallation von Geräten

Für Hardware-Rollouts, insbesondere bei Clients, Druckern, interaktiven Displays und mobilen Endgeräten, sind standardisierte Prozesse anzuwenden.

Diese beinhalten:

- Abgestimmte Terminplanung
- Vorbereitete Konfiguration
- Dokumentierte Inbetriebnahme
- Abnahmeprotokoll je Standort
- Imaging von Endgeräten vor Rollout (PCs, Laptops, Tablets)
- Neuinstallation von PC-Räumen einschließlich Geräte- und Kabeltausch sowie Imageverteilung
- Sommer-Rollouts: Image auf alle PCs in Klassenräumen, BIOS-Überprüfung

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		3 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

Betreuung der Mobile Device Management Systeme

Der Auftragnehmer übernimmt die technische Betreuung der eingesetzten Mobile-Device-Management-Systeme (MDM).

Aktuell kommen hierbei Relution und Jamf zum Einsatz. Der Auftragnehmer stellt den Betrieb der MDM-Umgebung unabhängig von der eingesetzten Lösung sicher.

Hierzu gehören insbesondere:

- Verwaltung der Mandantenstruktur
- Gerätezuordnung und Geräteaufnahme
- Pflege von Tokens und Zertifikaten
- Betreuung von Apple School Manager sowie vergleichbaren Systemen
- Sicherstellung der DEP-Zuordnung
- Tablet-Sprechstunde: regelmäßige Präsenz und Abwicklung anfallender Probleme
- Tablet-Ausgabe und -Rücknahme einschließlich Ein- und Ausschannen aus dem LDE-Programm
- Aufspielen von Images auf Neugeräte und zurückgegebene Geräte
- Aufnahme von Schadensfällen, Ticketerstellung und Kommunikation mit dem Sekretariat

Die Verwaltungsstruktur ist nachvollziehbar zu dokumentieren.


Betreuung des zentralen IT-Asset-Management (Optional)

Der Auftragnehmer erstellt für jeden Schulstandort ein Verzeichnis aller IT-Geräte (IT-Asset-Register) und hält dieses aktuell. Die Erstellung und die anschließende Pflege erfolgen jeweils auf Anforderung durch den Auftraggeber.

Stellt der Auftraggeber hierfür kein eigenes System (Asset-Management-Tool) zur Verfügung, schlägt der Auftragnehmer eine geeignete Lösung vor.

Hierzu gehören insbesondere:

- Erfassung von Gerätetyp, Modell, Seriennummer, Standort und Raumzuordnung
- Zuordnung zu einer verantwortlichen Stelle
- Dokumentation des Beschaffungsdatums
- Dokumentation von Garantie- und Leasinglaufzeiten
- Übersicht über geplante Ersatzzeitpunkte
- Abschreibungsdauer
- Lieferant (Verkäufer) mit Rechnung
- Inventur der IT-Landschaft je Schulstandort; die Inventur ist mindestens jährlich durchzuführen
- Inventarisierung und Ausinventarisierung von Geräten einschließlich Ausleihinventarisierung
- Vollständige Erfassung und Verwaltung der Endgeräte der Schulsozialarbeit (z. B. Notebooks, Laptops), gleichgestellt mit Lehrerleihgeräten

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		4 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über auslaufende Garantie- oder Leasingzeiträume sowie kritische Lizenzsituationen gemäß den Meldefristen in den Vertragsunterlagen, Kapitel 2.4 (Vertragsunterlagen) und unterbreitet Vorschläge zur Ersatz- oder Neubeschaffung auf Basis definierter Lifecycle-Kriterien.

Erstellung und Aktualisierung von Technischen Standortdokumentationen

Der Auftragnehmer erstellt und pflegt eine vollständige technische Dokumentation je Schulstandort. Soweit einzelne Systeme oder Infrastrukturen in der eigenständigen Verantwortung der jeweiligen Schule betrieben werden, erfolgt die Dokumentation durch den Auftragnehmer nur im abgestimmten Umfang und auf Basis der verfügbaren Informationen.

Diese umfasst mindestens:

- Relevante Ansprechpersonen der Schule
- Internetprovider
- Netzwerkstruktur mit IP-Konzept und VLAN-Übersicht einschließlich Dokumentation aller aktiven Netzwerkkomponenten (Firewall z. B. Fortinet, Switches, WLAN-Infrastruktur und Access Points mit Standort, Modell, IP-Adresse und VLAN-Zuordnung)
- Servermodell inklusive Serverstruktur mit Rollenbeschreibung und Abhängigkeiten
- Backup-Konzept je Standort
- MDM-Struktur und Gerätezuordnung (Relution, Jamf)
- Eingesetzte Software einschließlich Lizenzstatus, insbesondere pädagogische Fachanwendungen (Worksheet Crafter, PS-Biblio usw.)
- Administrations- und Rollenübersicht
- Betreuung und Dokumentation von Nextcloud-Instanzen je Schulstandort
- Dokumentation des ASV-BW-Betriebs und zugehöriger Systemschnittstellen
- IT-Sicherheit

Ergänzend ist eine physische Dokumentation zu führen:


- Gebäude- und Raumzuordnung
- Serverräume und Technikräume
- Serverschränke und Racks
- Zuordnung der aktiven Komponenten (Switches, Firewalls, Access Points, Server)

Die Dokumentation ist digital strukturiert bereitzustellen.

Eine vollständige Überprüfung und Aktualisierung der Dokumentation erfolgt mindestens einmal im Jahr. Bei wesentlichen Änderungen ist die Dokumentation zusätzlich unverzüglich anzupassen. Die Dokumentation verbleibt im Eigentum des Auftraggebers.

Patch- und Update-Management

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sicherheitsrelevante Updates für Server, Clients, Netzwerkkomponenten und sicherheitskritische Systeme regelmäßig und nachvollziehbar dokumentiert eingespielt werden. Soweit einzelne Systeme oder Infrastrukturen in der

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		5 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

eigenständigen Verantwortung der jeweiligen Schule betrieben werden, erfolgt die Durchführung durch den Auftragnehmer nur im abgestimmten Umfang und auf Basis der verfügbaren Informationen.

Hierzu gehören:

- Definierte und nachvollziehbare Updatezyklen, die im Rahmen der Initialisierungsphase mit dem Auftraggeber abzustimmen und zu dokumentieren sind
- Priorisierte Behandlung kritischer Sicherheitsmeldungen; sicherheitskritische Updates mit aktiv ausgenutzten Schwachstellen (CVSS-Score ≥ 9.0 oder BSI-Warnstufe Rot) sind spätestens innerhalb von 5 Werktagen in Absprache mit dem Auftraggeber bzw. den Schulen nach Bekanntwerden einzuspielen, sofern keine technischen Hindernisse entgegenstehen
- Berücksichtigung bestehender Lizenz- und Wartungsverträge sowie deren Laufzeiten
- Abstimmung mit der Schulleitung und/oder dem Schulträger vor der Durchführung betriebsrelevanter oder potenziell störungsbehafteter Updates
- Berücksichtigung standortspezifischer Betriebsmodelle
- Updates der pädagogischen Lösung in Abstimmung mit den verantwortlichen Anbietern der pädagogischen Lösungen
- Rechner-Updates für Lehrerleihgeräte und Endgeräte der Schulsozialarbeit
- Update digitaler Tafeln und interaktiver Boards
- Image-Verteilung auf PCs in Klassenräumen (z. B. in Sommerferien)

Der Auftragnehmer überwacht den Status relevanter Software- und Wartungslizenzen im Zusammenhang mit Updates und weist den Auftraggeber frühzeitig auf auslaufende oder für den Betrieb kritische Lizenzsituationen hin.

Der Auftraggeber ist bei relevanten Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit Updates gemäß den Meldefristen und Kommunikationswegen, Kapitel 2.4 (Vertragsunterlagen) zu informieren.


Maßnahmen zur IT-Sicherheit

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei IT-sicherheitsrelevanten Themen.

Hierzu gehören:

- Technische Maßnahmen im Rahmen von Sicherheitsvorfällen
- Erstellung eines schulstandortübergreifenden IT-Sicherheits- und Notfallreaktionskonzepts gemäß den Anforderungen dieses Abschnitts
- Technische Zuarbeiten im Kontext datenschutzrechtlicher Anforderungen
- Begleitung bei IT-Sicherheitsprüfungen
- Wiederherstellung von Systemen nach Sicherheitsvorfällen
- Einleitung und Koordination von Sofortmaßnahmen bei Cyberangriffen

Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber bei Sicherheitslücken, sicherheitskritischen Schwachstellen und Sicherheitsvorfällen gemäß den Meldefristen und Kommunikationswegen, Kapitel 2.4 (Vertragsunterlagen).

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		6 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

Administration der Zugänge

Für alle Systeme, die in der Verantwortung des Auftraggebers liegen, stellt der Auftragnehmer die notwendigen administrativen Zugänge sicher.

Hierzu gehören insbesondere u.a. die nachfolgenden Punkte. Diese sind nicht abschließend:

- Bereitstellung und Dokumentation aller relevanten Administrationszugänge
- Zentrale und sichere Ablage der Zugangsdaten
- Regelmäßige Aktualisierung bei Änderungen
- Zugänge zu MDM-Systemen (Relution, Jamf) und Apple School Manager
- Zugänge zu Nextcloud, ASV-BW, Schulverwaltungssystemen (Untis, School@min)
- Zugänge zu Netzwerkkomponenten (Switches, Firewalls z. B. Fortinet, WLAN-Controller)
- Zugänge zu Ionos-Diensten (E-Mail-Infrastruktur)
- Zugänge zu pädagogischen Lösungen
- Dokumentation und nachvollziehbare Ablage von Tokens und Zertifikaten für MDM-Betrieb und DEP-Zuordnung
- Zugänge zu sonstigen im schulischen IT-Betrieb eingesetzten Systemen, Diensten und Anwendungen, soweit diese zum bildungsspezifischen IT-Betrieb des jeweiligen Schulstandorts gehören

Für Systeme, die durch einzelne Schulen eigenständig betrieben werden, gilt diese Regelung nur eingeschränkt.

Die strukturierte technische Dokumentation der Systemlandschaft einschließlich Administrations- und Rollenübersicht erfolgt ausschließlich über die zentrale Bereitstellung, sichere Ablage und Nachvollziehbarkeit der Zugangsdaten.


Monitoring (Optional)

Monitoring ist verpflichtender und nicht optionaler Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistung. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle relevanten IT-Systeme der betreuten Schulstandorte systemgestützt, kontinuierlich und automatisiert zu überwachen sowie den Auftraggeber über kritische Zustände gemäß den Meldefristen und Kommunikationswegen in Kapitel 2.4 (Vertragsunterlagen) zu informieren.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass mindestens folgende Bereiche lückenlos überwacht werden:

- Verfügbarkeit aller Server, Clients und Netzwerkkomponenten
- Status und Ergebnisse aller Backup- und Datensicherungsjobs
- Speicher-, CPU- und Ressourcenauslastung relevanter Systeme
- Verfügbarkeit und Stabilität der Netzwerkinfrastruktur einschließlich WLAN
- Sicherheitsrelevante Zustände, insbesondere Ablauf und Gültigkeit von Zertifikaten sowie Integritätsstatus der Firewall-Konfiguration

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, hierfür ein zentrales Remote Monitoring and Management (RMM)-System einzusetzen, das alle betreuten Schulstandorte vollständig abdeckt und eine automatisierte Alarmierung bei definierten Schwellenwerten gewährleistet. Die einzusetzenden Schwellenwerte für die automatisierte Alarmierung sind im Rahmen der Initialisierungsphase mit dem Auftraggeber abzustimmen und zu dokumentieren. Das

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		7 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

eingesetzte Monitoring- und RMM-System ist spätestens 10 Werktage nach Vertragsbeginn vollständig eingerichtet und für alle betreuten Schulstandorte in Betrieb zu nehmen.

Auswertungs- und Handlungspflicht

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Ergebnisse und Alarmer des Monitoring-Systems aktiv, regelmäßig und vollständig auszuwerten. Der bloße Betrieb des Monitoring-Systems ohne systematische Auswertung der Monitoring-Daten und Alarmer gilt nicht als ausreichende Leistungserbringung.

Erkennt der Auftragnehmer durch das Monitoring einen kritischen Zustand, eine Anomalie, einen Schwellenwertverstoß oder einen drohenden Ausfall, ist er verpflichtet, eigenständig und ohne gesonderte Beauftragung durch den Auftraggeber unverzüglich:

- den Sachverhalt zu bewerten und nach den Prioritätsstufen gemäß Kapitel 2.3.1 (Vertragsunterlagen) zu klassifizieren
- erste Maßnahmen zur nachhaltigen Behebung einzuleiten
- einen Vorgang im Ticketsystem zu erfassen und dem betroffenen Asset zuzuordnen
- den Auftraggeber gemäß den Eskalationsregelungen in Kapitel 2.1.3 zu informieren, sofern ein Eskalationsfall vorliegt

Die Einleitung erster Maßnahmen hat unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der für die jeweilige Priorität geltenden Reaktionszeit gemäß Kapitel 2.11.3 (Vertragsunterlagen) zu erfolgen.

Die einzuleitenden Maßnahmen müssen auf die nachhaltige Behebung der Ursache ausgerichtet sein. Eine reine Symptombehandlung, temporäre Stabilisierung oder Weiterleitung ohne eigenständige Bearbeitung gilt nicht als ausreichende Leistungserbringung. Eine Maßnahme gilt erst dann als abgeschlossen, wenn die Ursache identifiziert und nachhaltig behoben wurde oder ein abgestimmter Workaround dokumentiert und durch den Auftraggeber freigegeben ist. Stellt der Auftraggeber auf Vorlage eines dokumentierten Workarounds keine Freigabe innerhalb von 5 Werktagen aus, gilt der Workaround als freigegeben, sofern der Auftragnehmer die Vorlage nachweislich dokumentiert hat. Der Auftragnehmer darf nicht argumentieren, dass für die Einleitung von Maßnahmen ein gesonderter Auftrag des Auftraggebers erforderlich ist.


Ein durch Monitoring erkannter kritischer Zustand gilt automatisch als Störung im Sinne der Support- und Eskalationsregelungen. Die Prioritätseinstufung erfolgt durch den Auftragnehmer anhand der dort definierten Kriterien und ist im Ticketsystem zu dokumentieren.

Zugriff des Auftraggebers

Der Auftraggeber erhält auf Anforderung innerhalb von 10 Werktagen einen rollenbasierten, lesenden Direktzugriff auf das eingesetzte Monitoring-System, insbesondere auf Echtzeit-Dashboards und historische Auswertungen. Ein ausschließlich berichtsbasierter Zugang ohne Direktzugriff auf das System gilt nicht als ausreichende Erfüllung dieser Anforderung. Nachträgliche Anpassungen oder Erweiterungen des Zugriffs sind innerhalb von 5 Werktagen nach Anforderung umzusetzen. Der Zugriff ist für die gesamte Vertragslaufzeit kostenfrei bereitzustellen.

Initialisierungsphase

Ziel der Initialisierungsphase

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		8 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

Ziel der Initialisierungsphase ist es, sicherzustellen, dass der Auftragnehmer zu Beginn der Vertragslaufzeit vollständig arbeitsfähig ist und über ein umfassendes Verständnis der betreuten IT-Strukturen verfügt.

Die Initialisierungsphase beginnt bereits vor dem offiziellen Vertragsstart und umfasst in der Regel einen Zeitraum von 4 bis 8 Wochen.

Ein Teil der Initialisierungsphase ist bereits bis zu 4 Wochen vor Vertragsbeginn durchzuführen, insbesondere zur Einarbeitung, Systemaufnahme sowie zur Abstimmung mit dem abgebenden Auftragnehmer.

Bis zum tatsächlichen Beginn der Leistungserbringung durch den neuen Auftragnehmer verbleibt die Betriebsverantwortung für die bestehenden Systeme beim bisherigen IT-Dienstleister.

Einarbeitung und Systemsichtung

Der Auftragnehmer arbeitet sich in die vorhandene IT-Landschaft ein und sichtet die bestehenden Systeme.

Hierzu gehören insbesondere:

- Sichtung und Bewertung der vorhandenen Dokumentation
- Sichtung der Systemlandschaft (Netzwerk, Server, MDM)
- Sichtung und Prüfung administrativer Zugänge (lesend) spätestens in der ersten Woche nach Vertragsbeginn, soweit die Zugänge durch den abgebenden Auftragnehmer im Rahmen der Übergabephase bereitgestellt wurden; fehlende Zugänge sind unverzüglich beim Auftraggeber anzuzeigen
- Sichtung der MDM-Lösung (Relution, Jamf)
- Sichtung des Apple School Manager
- Abstimmung mit dem Betreiber der pädagogischen Lösung (KNE)
- Netzwerkinfrastruktur (Switches, Firewalls, WLAN, Access Points)
- Server und zentrale Systeme
- Zuordnung der Systeme zu Standorten, Räumen und Racks
- Rechtzeitige Anforderung von fehlenden Dokumentationen, Informationen und Unterlagen


Vor-Ort-Begehungen

Der Auftragnehmer führt Begehungen aller Schulstandorte durch. Näheres wird in einem Kick-Off-Termin definiert.

Hierbei sind insbesondere zu erfassen:

Die nachfolgende Aufzählung ist nicht abschließend. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle für den IT-Betrieb relevanten Räumlichkeiten und Standorte zu begehen und zu erfassen.

- Serverräume und Technikräume
- Serverschränke und Netzwerkinfrastruktur
- Räumlichkeiten für Vor-Ort-Tätigkeiten der Techniker
- Klassenräume und Fachräume mit fest installierten IT-Systemen oder Präsentationstechnik

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		9 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

- Sekretariate, Lehrerzimmer und Verwaltungsbereiche
- Bibliotheken und Mediendepots
- Kopierräume und sonstige Räumlichkeiten mit netzwerkgebundenen Geräten
- Sonstige für den IT-Betrieb relevante Räumlichkeiten und Standorte je Schulstandort

Sichtung offener Themen

Der Auftragnehmer sichtet und bewertet alle offenen Themen.

Hierzu gehören:

- Sichtung aller offenen Tickets und laufenden Vorgänge
- Einarbeitung in bekannte Problemstellungen und Dauerstörungen (z. B. WLAN-Probleme, Backup-Fehler, Outlook-Ausfälle)
- Sichtung laufender Projekte
- Klärung offener Tablet-Ausgaben und Rücknahmen sowie ausstehender Imagings
- Prüfung offener Passwort-Reset-Anfragen und Inventarisierungslücken

Abstimmung mit Dritten

Der Auftragnehmer stimmt sich mit allen relevanten Dritten ab.

Hierzu gehören insbesondere:


- Abstimmung mit bestehenden IT-Dienstleistern je Schulstandort, insbesondere solchen die eigenständige Netzwerke oder Teilbereiche verantworten
- Abstimmung mit Dienstleistern der Gebäudetechnik (GET), soweit deren Systeme netzwerkgebunden sind oder Schnittstellen zur IT-Infrastruktur bestehen (z. B. Heizungs-, Lüftungs- und Gebäudeautomationssysteme)
- Abstimmung mit sonstigen externen Partnern je Schule, die IT-relevante Systeme oder Komponenten betreiben oder betreuen
- Klärung und Dokumentation aller Zuständigkeiten und Schnittstellen zwischen dem Auftragnehmer und den jeweiligen Dritten
- Identifikation von Netzwerksegmenten, Zugängen oder Systemen, die in der Verantwortung Dritter liegen und Auswirkungen auf den IT-Betrieb haben können

Die Ergebnisse der Abstimmung mit Dritten sind standortspezifisch zu dokumentieren und dem Auftraggeber im Rahmen der Checkliste der Initialisierungsphase gemäß 2.2.6 vorzulegen.

Ergebnis der Initialisierungsphase

Am Ende der Initialisierungsphase übergibt der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine vollständig ausgefüllte Checkliste. Diese umfasst mindestens:

- Aktueller Ist-Zustand je Schulstandort einschließlich Bewertung der vorgefundenen IT-Infrastruktur
- Ergebnis der Vor-Ort-Begehungen mit Übersicht aller erfassten Räumlichkeiten, Systeme und Komponenten
- Bewertung der vorhandenen Dokumentation je Standort mit Kennzeichnung von Lücken und fehlenden Unterlagen
- Übersicht aller administrativen Zugänge mit Status: vorhanden, fehlend oder klärungsbedürftig
- Vollständige Übersicht aller identifizierten Dritten je Schulstandort mit Zuständigkeiten und Schnittstellen

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		10 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

- Übersicht aller offenen Tickets und laufenden Vorgänge mit Priorisierung nach Dringlichkeit
- Bewertung der Backup-Situation je Standort
- Identifizierte Risiken und Sicherheitsrisiken
- Offene Punkte mit Verantwortlichkeit und geplantem Lösungstermin
- Priorisierter Maßnahmenplan mit konkreter Zeitplanung für die ersten 90 Tage

Die Checkliste ist dem Auftraggeber spätestens zum Ende der Initialisierungsphase vorzulegen und in einem gemeinsamen Abschlussgespräch zu besprechen.

Übergabephase

Ziel der Übergabephase

Ziel der Übergabephase ist eine vollständige und nachvollziehbare Übergabe aller relevanten Informationen, Systeme und Zugänge vom bisherigen an den neuen Auftragnehmer.

Die Übergabephase beginnt spätestens 4 bis 6 Wochen vor Vertragsbeginn des neuen Auftragnehmers.

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Übergangs ist eine Überschneidung zwischen abgebendem und neuem Auftragnehmer von mindestens 2 Wochen, idealerweise bis zu 4 Wochen, vorzusehen.

Der Dienstleister steht auch nach Vertragsende noch für offene Fragen zur Verfügung. Der Zeitraum beträgt 2 bis 4 Wochen nach Vertragsende.

Dokumentation

Der abgebende Auftragnehmer übergibt sämtliche vorhandene Dokumentation.


Hierzu gehören insbesondere:

- Netzwerkstruktur, IP-Konzept und VLAN-Übersichten einschließlich Dokumentation aller aktiven Netzwerkkomponenten
- Server- und Systemdokumentation
- Backup-Konzepte je Schulstandort
- IT-Sicherheits- und Notfallreaktionskonzept gemäß
- MDM- und Softwareübersichten
- Standort- und Raumdokumentation
- Vollständige Übergabe der Wissensdatenbank in einem gängigen, weiterverwendbaren digitalen Format
- Vollständige Tickethistorie aller Schulstandorte in exportierbarem Format
- Alle sonstigen für den IT-Betrieb relevanten Unterlagen, Konzepte und Dokumentationen

Infrastruktur

Der abgebende Auftragnehmer übergibt eine vollständige Übersicht aller physisch vorhandenen IT-Komponenten je Schulstandort.

Hierzu gehören:

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		11 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

- Vollständige Übersicht aller aktiven Komponenten (Switches, Firewalls, Access Points, Server)
- Zuordnung zu Standorten, Räumen und Racks
- Übergabe aller verfügbaren Konfigurationen der aktiven Komponenten; fehlende Konfigurationen sind zu begründen und zu dokumentieren

Tickets und laufende Vorgänge

Der abgebende Auftragnehmer übergibt eine vollständige Liste aller offenen Tickets und Vorgänge.

Hierzu gehören:

- Vollständige Liste aller offenen Tickets mit aktuellem Stand in lesbarer Form
- Laufende Vorgänge und bekannte Problemstellungen
- Angabe von Status, Beschreibung und bisher durchgeführten Maßnahmen
- Priorisierung nach Dringlichkeit

Betriebswissen

Der abgebende Auftragnehmer übergibt das vorhandene Betriebswissen.

Hierzu gehören:

- Übergabe von Anleitungen und Dokumentationen zu wiederkehrenden Abläufen
- Beschreibung typischer Probleme und Lösungswege
- Standortspezifische Besonderheiten

Zugänge und Berechtigungen

Der abgebende Auftragnehmer übergibt alle administrativen Zugänge.

Hierzu gehören:

- Übergabe aller administrativen Zugänge
- Übergabe und Dokumentation der Zugangsdaten
- Übergabe von Tokens, Zertifikaten und Systemzugängen

Drittanbieter und Schnittstellen

Der abgebende Auftragnehmer übergibt alle relevanten Informationen zu Drittanbietern.


Hierzu gehören:

- Übersicht aller beteiligten Dienstleister je Schule
- Ansprechpartner und Zuständigkeiten
- Beschreibung relevanter Schnittstellen
- Übersicht aller Dienstleister der Gebäudetechnik (GET) mit netzwerkgebundenen Systemen sowie sonstiger externer Partner mit IT-Schnittstellen je Schulstandort

Form der Übergabe

Die Übergabe erfolgt:

- In strukturierter, digitaler Form
- Maschinenlesbar, insbesondere als Excel- oder vergleichbare Formate

 LANDKREIS BÖBLINGEN	Landkreis Böblingen		12 Seite 12
	Rahmenvereinbarung für den IT-Support der kreiseigenen Schulen und Schulkindergärten des Landkreises Böblingen		
	Anlage D	V0.1	
	Aktenzeichen: 13-26-2		

- Zugangsdaten in sicherer (verschlüsselter) Form
- Ergänzt durch Übergabegespräche
- Dokumentierte Abnahme der Übergabe durch den Auftraggeber mittels Abnahmeprotokoll; erst mit Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls gilt die Übergabe als abgeschlossen

Physische Übergabe

Die physische Übergabe umfasst:

- Übergabe von Schlüsseln und Zutrittsmedien
- Zugang zu Serverräumen und Technikräumen
- Sonstige Hardware
- Dokumentierte Übergabe

Beratung zur Erhaltung und Weiterentwicklung der Systemlandschaft

Der Auftragnehmer nimmt mindestens einmal jährlich an einem strukturierten Abstimmungsgespräch mit dem Auftraggeber teil.

Bei Bedarf ist eine häufigere Abstimmung, insbesondere in Form von halbjährlichen oder vierteljährlichen Terminen, zu vereinbaren.

Gegenstand der Abstimmung sind insbesondere:

- Statusbericht je Schulstandort einschließlich Übersicht der geleisteten Stunden
- Anstehende Ersatzbeschaffungen
- Infrastrukturelle Optimierungsmöglichkeiten
- Grobe Budgeteinschätzung für Folgejahre

Die Abstimmung dient insbesondere der Unterstützung des Auftraggebers bei der mittel- und langfristigen Haushaltsplanung sowie der strategischen Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur.