



Offenes Verfahren

Vergabenummer: 2026-01

Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung

Rahmenvereinbarung zur Erneuerung- und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert

St. Ingbert, 06.01.2026

	Stadt St. Ingbert	2 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen, Zielsetzung und Abwicklung	4
1.1	Einführung.....	4
1.2	Ausgangssituation	4
1.3	Zielsetzung.....	5
1.4	Abwicklung.....	5
2	Rahmenbedingungen	7
2.1	Projektmanagement beim Auftraggeber	7
2.2	Ist-Umgebung beim Auftraggeber in St. Ingbert	7
2.2.1	<i>INFRASTRUKTUR BEIM AUFTRAGGEBER UND INTERNET ANBINDUNG</i>	<i>8</i>
2.2.2	<i>VM WORKLOAD</i>	<i>10</i>
2.2.3	<i>NAS-SYSTEM</i>	<i>11</i>
2.2.4	<i>DATENSICHERUNG</i>	<i>11</i>
3	Vertragliche Grundlagen.....	12
3.1	Vertragsbestandteile	12
3.2	Vertragsschluss und Laufzeit der Rahmenvereinbarung	12
3.3	Datenschutz in der Auftragsabwicklung	13
3.3.1	<i>AUFTRAGSVERARBEITUNG</i>	<i>13</i>
3.3.2	<i>VERPFLICHTUNG AUF VERTRAULICHKEIT</i>	<i>13</i>
3.3.3	<i>PERSONAL</i>	<i>13</i>
3.4	Kostenrelevante Projektentwicklung.....	14
3.5	Abnahmemengen	14
3.5.1	<i>MINDESTABNAHMEMENGE</i>	<i>15</i>
3.5.2	<i>GEPLANTE ABNAHMEMENGE</i>	<i>15</i>
3.5.3	<i>OPTIONALE HÖCHST-ABNAHMEMENGE</i>	<i>15</i>
3.6	Bestellabwicklung und Einzelverträge	15
3.6.1	<i>BESTELLABWICKLUNG</i>	<i>15</i>
3.6.2	<i>EINZELVERTRÄGE</i>	<i>16</i>
3.7	Preisangaben, Zahlungsbedingungen und Rechnungslegung.....	16
3.7.1	<i>PREISANGABEN</i>	<i>16</i>
3.7.2	<i>RECHNUNGSSTELLUNG</i>	<i>17</i>
3.7.3	<i>ZAHLUNGSBEDINGUNGEN</i>	<i>17</i>
3.8	Preisgleitklausel für Managed Serviceleistungen	17
3.9	Technischer Fortschritt und Gerätesicherheit.....	18
3.9.1	<i>TECHNISCHER FORTSCHRITT</i>	<i>18</i>
3.9.2	<i>GERÄTESICHERHEIT</i>	<i>19</i>
3.10	Lieferung	19
3.11	Gefahrübergang.....	20
3.12	Gewährleistung und Garantie	20
3.12.1	<i>GEWÄHRLEISTUNG</i>	<i>20</i>
3.12.2	<i>GARANTIETAUSCH</i>	<i>20</i>
3.13	Mängelhaftung	21
3.14	Vertragsstrafen und Verzug.....	21
3.14.1	<i>VERTRAGSSTRAFEN</i>	<i>21</i>
3.14.2	<i>VERZUG</i>	<i>22</i>
3.15	Eskalationsweg zum Hersteller.....	23
4	Leistungsbeschreibung Teil A - allgemeiner Teil	25
4.1	Rahmendaten der Leistungen	25
4.2	Strategische Ziele der Mittelstadt St. Ingbert.....	28
4.3	Zeitliche Anforderungen und Abhängigkeiten.....	29
4.4	Kick-Off Meeting zum Start der Rahmenvereinbarung.....	30
4.5	Single Point of Contact (SPOC)	30
4.6	Anforderungen an das einzusetzende Personal über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung.....	31

	Stadt St. Ingbert	3 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

4.6.1	PROJEKTLEITER / SERVICEMANAGER.....	31
4.6.2	SERVICE MITARBEITER.....	35
4.6.3	EINZUREICHENDE KONZEPTE.....	38
4.7	Allgemein zu erbringende Dienstleistungen während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung	40
4.7.1	REPORTING / ABSTIMMUNGSGESPRÄCHE MIT DEM AUFTRAGGEBER.....	40
4.7.2	DOKUMENTATION UND BETRIEBSHANDBUCH.....	41
4.7.3	TRANSITION ZUM ABLAUF DER VERTRAGSLAUFZEIT.....	43
5	Leistungsbeschreibung Teil B – Allg. und grundlegende Anforderungen	45
5.1	Allgemeine Anforderungen an die neue IT-Infrastruktur	45
5.2	Grundlegende Anforderungen an die neue IT-Infrastruktur	46
5.3	IT-Sicherheit.....	48
5.4	Housing in externem Rechenzentrum	49
5.4.1	ANFORDERUNGEN AN DAS RECHENZENTRUM.....	49
5.4.2	Dienstleistungen für den Umzug in das RZ.....	50
5.4.3	Implementierung der jeweiligen Systeme im RZ.....	52
5.5	Migration	53
5.6	Abnahme nach erfolgter Implementierung im RZ.....	54
6	Leistungsbeschreibung Teil C – Liefer- und Implementierung	56
6.1	Leistungsinhalte Nutanix Management	57
6.2	Nutanix Cluster Standort 1 - externes RZ.....	58
6.2.1	LIEFER- UND DIENSTLEISTUNGEN – HOUSING RZ	59
6.3	Nutanix Cluster - lokaler Standort 2.....	60
6.3.1	LIEFER- UND IMPLEMENTIERUNGSLEISTUNGEN - LOKALER STANDORT	60
6.4	Netzwerk und Firewall	61
6.4.1	LEISTUNGsinHALTE NETZWERK MANAGEMENT	61
6.4.2	LEISTUNGsinHALTE NETZWERK SECURITY MANAGEMENT	62
6.4.3	LIEFERLEISTUNGEN STANDORT 1 - EXT. RZ HOUSING UND LOKALER STANDORT 2.....	63
6.4.4	LIEFERLEISTUNGEN - LOKALER STANDORT.....	64
6.4.5	ZU ERBRINGENDE DIENSTLEISTUNGEN IM RAHMEN DER IMPLEMENTIERUNG IM RECHENZENTRUM ..	65
6.4.6	SERVICE LEISTUNGEN WÄHREND DER BETRIEBSPHASE	66
6.5	Backup-Infrastruktur	67
6.5.1	LEISTUNGsinHALTE BACKUP-MANAGEMENT	68
6.5.2	LIEFERLEISTUNGEN BACKUP-SERVER	69
6.5.3	DIENSTLEISTUNGEN BACKUP-SERVER.....	70
6.5.4	DIENSTLEISTUNGEN VEEAM BACKUP.....	70
6.5.5	BACKUP-BETRIEB.....	71
6.6	Datensicherung FAST LTA Technologie	71
6.6.1	LIEFERLEISTUNGEN FAST LTA SYSTEME.....	72
6.6.2	DIENSTLEISTUNGEN FAST LTA SYSTEME.....	73
6.6.3	WARTUNGSLEISTUNGEN FAST LTA SYSTEME.....	73
6.6.4	ZUSÄTZLICHE JAHRESSICHERUNGEN.....	74
6.6.5	WARTUNG IM LAUFENDEN BETRIEB	74
7	Managed Service Leistungen im Rahmen der Leistungserbringung.....	76
7.1	Servicezeiten	77
7.2	Definition und Abgrenzung Managed Service Leistungen	77
7.3	Leistungsinhalte Managed Service Leistungen	78
7.3.1	SERVICE DESK.....	79
7.3.2	SERVICE MANAGEMENT.....	80
7.3.3	MONITORING.....	80
7.4	Ticketsystem	81
7.5	Incident- und Problem Management	83
7.6	Change- und Service Request.....	84
7.7	Service Level Agreement (SLA's)	84
7.8	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	85

	Stadt St. Ingbert	4 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

1 Grundlagen, Zielsetzung und Abwicklung

1.1 Einführung

Die Stadtverwaltung der Mittelstadt St. Ingbert ist eine zentrale kommunale Behörde, die eine Vielzahl von kommunalen Dienstleistungen zuständig ist. Umgesetzt werden diese von verschiedenen Ämtern und Abteilungen. Die IT-Umgebung der Stadt St. Ingbert, die von der bestehenden IT-Abteilung betrieben wird, stellt derzeit den Betrieb, die Wartung und die Weiterentwicklung der gesamten IT-Infrastruktur und der IT-basierenden Dienstleistungen selbst bereit.

Grundlage dieser informationstechnischen Infrastruktur sind zum einen Rechenzentren mit Speicher- und Server-Systemen in Form einer Hyperconverged Infrastructure-Umgebung für die Bereitstellung von Anwendungen und der Verarbeitung und Speicherung von Daten und zum anderen eine performante und ausfallsichere Netzwerkinfrastruktur zum Transport von Daten an den Standorten und darüber hinaus.

1.2 Ausgangssituation

Für die Bereitstellung von Anwendungen, der Verarbeitung und Speicherung von Daten ist die Stadt St. Ingbert auf eine robuste, ausfallsichere und funktionierende IT-Infrastruktur zwingend angewiesen.

In seiner fortlaufenden Planung hat der Auftraggeber festgestellt, dass ohne externe IT-Unterstützung eine erfolgsversprechende Umsetzung der vielfältigen Projekte und der damit einhergehenden Anforderungen der Mittelstadt St. Ingbert nicht gewährleistet werden kann. Um die eigene Handlungsfähigkeit sicherstellen zu können und Risiken zu minimieren, erfolgt eine strategische Neu-Ausrichtung der IT in Form eines IT-Outsourcings, welche im Rahmen dieser Ausschreibung umgesetzt werden soll.

Hiermit soll insbesondere ein störungsfreier und sicheren Betriebs der outgesourceten IT-Anwendungen sowie der lokale Betrieb am Standort St. Ingbert gem. den Anforderungen dieser technischen Leistungsbeschreibung sichergestellt werden.

Die derzeit im Einsatz befindlichen Systeme des Herstellers Nutanix werden Ende April 2026 das Ende des Produktlebenszyklus erreichen und nicht mehr supportet. Um den Betrieb in den kommenden Jahren krisen- und ausfallsicherer sicherzustellen, muss die bestehende Nutanix Infrastruktur erneuert werden. Zudem müssen im Rahmen der Erneuerung und dem Outsourcing der IT-Infrastruktur auch Komponenten und Systeme zur Backup-Infrastruktur sowie Firewall- und Netzwerkkomponenten zu erneuert werden.

	Stadt St. Ingbert	5 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Aufgrund der Komplexität und des Umfangs der benötigten Leistungen muss der künftige Auftragnehmer als Generalunternehmer (GU) alle in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen über die Vertragslaufzeit erbringen. Dies beinhaltet neben den Lieferleistungen in Form einer Überlassung (Miete), die Projektierung der outzusourcenden Komponenten und Systeme. Darüber hinaus müssen Service- und Supportleistungen am erbracht werden.

Alle ab Kapitel 6 aufgeführten Hardware Systeme müssen mit der notwendigen Betriebssoftware sowie entsprechendem Zubehör ausgestattet sein.

1.3 Zielsetzung

Im Zuge des Outsourcings sollen die zentralen Services des Auftraggebers in ein umliegendes Rechenzentrum (RZ) ausgelagert und vom Auftraggeber am Standort St. Ingbert genutzt werden können (vgl. Kapitel 5.4).

Für die in im Rechenzentrum zu überlassenden und in Betrieb zu nehmenden Systeme müssen Service- und Supportleistungen erbracht werden (vgl. Kapitel 7).

Das weiterhin vorhandene hauseigene IT-Team, wird den **1st-Level Support** für den laufenden Betrieb Standortübergreifend selbst abdecken. Im Bedarfsfall muss der Auftragnehmer für erweiterte 2nd- oder 3rd-Level Supportleistungen lokal beim Auftraggeber als „verlängerter Arm“ unterstützen. Diese Leistungen müssen seitens des Auftraggebers im Bedarfsfall abgerufen werden können.

Der Service muss die Überwachung, Störungsbeseitigung im Rahmen gemäß innerhalb der vereinbarten SLAs (vgl. Kapitel 7.7) definierten Zeiten beinhalten.

Die in den beiden Rechenzentren eingesetzten Systeme (Hardware- & Softwarekomponenten, Netzwerk-Infrastrukturen u. ä.), verbleiben weiterhin im Eigentum der Stadt St. Ingbert.

1.4 Abwicklung

Aufgrund der hohen Anforderungen an die Speicherkapazität der neuen IT-Infrastruktur, der Wachstumsprognose von ca. 20% je Jahr sowie der zeitaufwändigen Migration der Datenbestände ist eine betriebsübliche Nutzungsdauer von mindestens 8 Jahren anzusetzen. Daher ist die Zielsetzung der Abschluss einer „Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert“ mit einer **Grundlaufzeit von 48 Monaten** und einmaliger **automatischer** Verlängerungsoption um 12 weitere Monate auf maximal 60 Monate. Die Rahmenvereinbarung verlängert

	Stadt St. Ingbert	6 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

sich nach der Grundlaufzeit automatisch, sofern der Auftraggeber nicht 3 Monate vor dem Ende der jeweiligen Verlängerungsoption schriftlich kündigt.

Dies kann insbesondere dann der Fall sein, wenn auf Seiten des Auftraggebers die technischen und personellen Voraussetzungen für die Fortführung der zu erbringenden Service- und Supportleistungen für die am outgesourceten Rechenzentrum implementierten Komponenten- und Systeme bei Ablauf der Grundlaufzeit von 48 Monaten in Eigenregie durch die Mittelstadt St. Ingbert nicht gegeben sind.

Innerhalb der Rahmenvereinbarung erfolgen die Aufträge mittels Einzelabrufe projektbezogen. Mit der Abnahme müssen Serviceleistungen in Form eines 2nd- und 3rd-Level Supports für die implementierten Systeme am Hauptstandort 1 (RZ) über die Dauer von **60 Monaten** erbracht werden.

Hinweis:

Die Supportleistungen für zu implementierenden Systeme beginnen nach der Abnahme und mit dem Tag der ersten Inbetriebnahme. Die Dauer der Supportleistungen können daher über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung hinausgehen, sofern weitere Komponenten und oder Systeme im Rahmen eines Einzelprojektes im Verlauf der Rahmenvereinbarung abgerufen werden sollten.

	Stadt St. Ingbert	7 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

2 Rahmenbedingungen

Die Mittelstadt St. Ingbert liegt in einem Gebiet, das hochwassergefährdet ist. Dies ist besonders im Hinblick auf den ausfallsicheren Betrieb der IT-Infrastruktur zu berücksichtigen. Darüber hinaus haben sich Angriffe durch Ransomware zu einer alltäglichen Bedrohung entwickelt. Mögliche Schäden können bis hin zu einem kompletten Datenverlust führen.

Durch verschiedenste Bedrohungsszenarien sowohl durch Naturkatastrophen als auch durch Cyberangriffe steigen die Anforderungen an die Ausfallsicherheit und Redundanz.

Um die Risiken für solche Szenarien zu minimieren, hat der Auftraggeber seine strategische Planung für die zukünftige IT-Umgebung dahingehend ausgerichtet und diese Aspekte entsprechend berücksichtigt.

Die zukünftige IT-Infrastrukturumgebung der Mittelstadt St. Ingbert soll performant und wirtschaftlich den Betrieb der notwendigen Anwendungen und Programme sicherstellen und dabei möglichst krisensicher und redundant aufgebaut sein. Neben dem Produktivsystem umfasst dies auch die Systeme für die Datensicherung und Datenwiederherstellung.

Die nachfolgenden Kapitel beschreiben den derzeitigen Ist-Zustand der IT-Infrastruktur beim Auftraggeber. Aktuell werden alle IT – Dienste, die Mittelstadt St. Ingbert im Einsatz hat - mit wenigen Ausnahmen - lokal bereitgestellt.

2.1 Projektmanagement beim Auftraggeber

Der Auftraggeber wird für die Dauer der Rahmenvereinbarung eine Projektleitung als Hauptansprechpartner für den Auftragnehmer benennen. Diese ist beim Auftraggeber verantwortlich für die Steuerung der jeweiligen Einzelprojekte und ist erster Ansprechpartner für die Projektleitung des Auftragnehmers.

2.2 Ist-Umgebung beim Auftraggeber in St. Ingbert

Die bestehende IT-Infrastruktur beim Auftraggeber ist über die letzten Jahre heterogen gewachsen. Im Wesentlichen werden die Ressourcen für den Betrieb der Anwendungen und Dienste durch eine Nutanix Virtualisierungsplattform bereitgestellt.

Alle Systeme werden derzeit lokal im Rathaus am Standort St. Ingbert betrieben. Die Leistungen zur Sicherstellung des laufenden Betriebs wird derzeit größtenteils vom hauseigenen Personal verantwortet.

	Stadt St. Ingbert	8 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Im Jahr 2027 ist ein Umzug in ein neues Gebäude (Baumwollspinnerei) geplant.

2.2.1 Infrastruktur beim Auftraggeber und Internet Anbindung

Der Auftraggeber verfügt derzeit über zwei Glasfaseranbindungen, siehe *Abbildung 1*.

Aktuelle Situation:

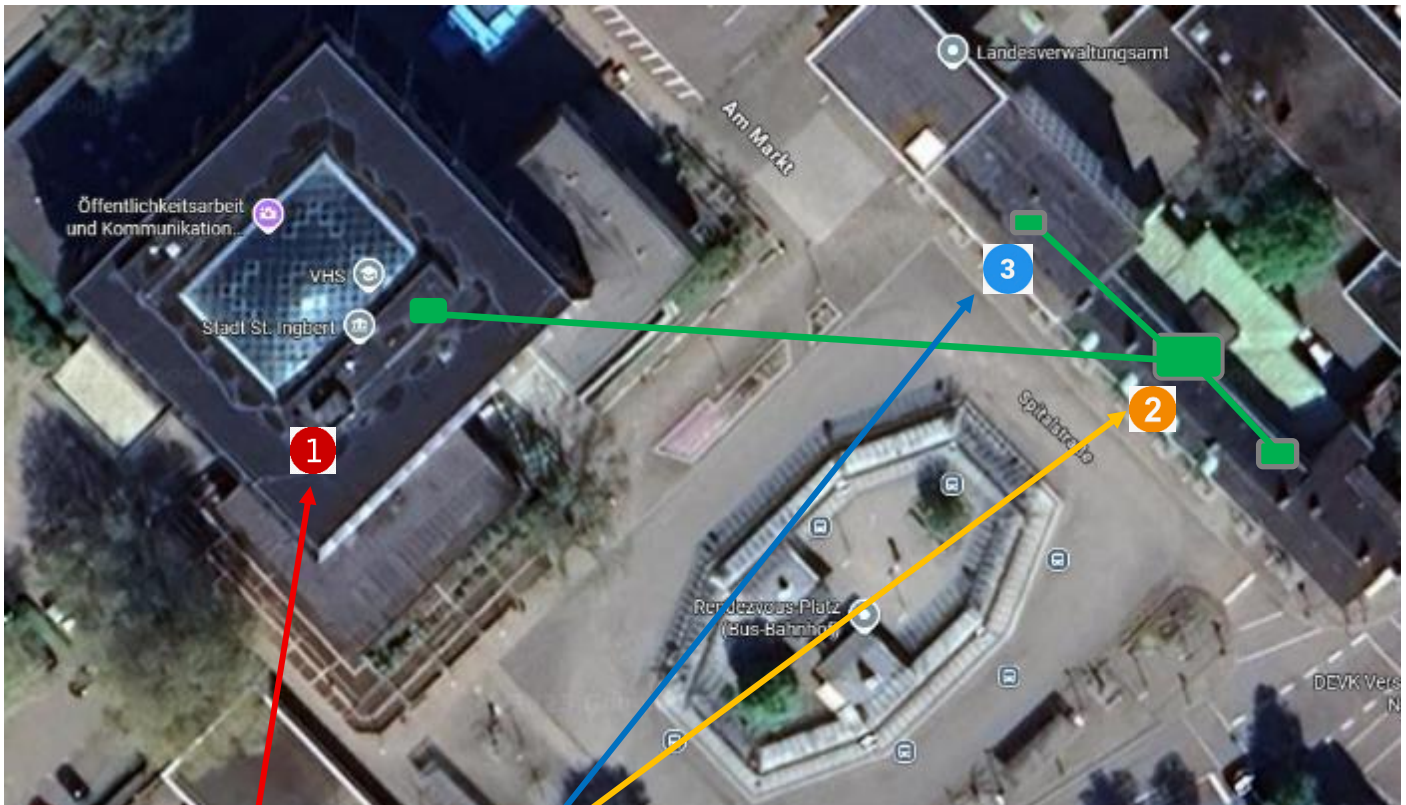


Abbildung 1 – Infrastruktur beim Auftraggeber mit derzeit genutzten Gebäuden

Gebäude:

- ⇒ **1** Rathaus (wird in 2027 aufgegeben, aktuell ist geplant das Bürgerservicecenter dort zu belassen). Das Rathaus hat keinen direkten Anschluss an das Internet.
- ⇒ **2** Gebäude ehem. Landeszentralbank „LZB“ (aktueller Standort des RZ, und Büroräume der IT). → Das Gebäude wird in 2027 aufgegeben.
- ⇒ **3** Gebäude ehem. Landratsamt (heute Landesverwaltungsamt, ist eine Landesbehörde)

Der Hausanschluss (VSE mit aktuell 1 Gbit) liegt im Gebäude der ehem. Landeszentralbank und ist durch eigene Leitungen im Rathaus angebunden.

	Stadt St. Ingbert	9 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Der Hausanschluss für die Anbindung an das Landesdatennetz (aktuell eGo Net) liegt im Gebäude des Landesverwaltungsamt. Es gibt eine Querverbindung zwischen den beiden Kellern des Landesverwaltungsamts und der ehem. Landeszentralbank.

Zukünftige Situation:

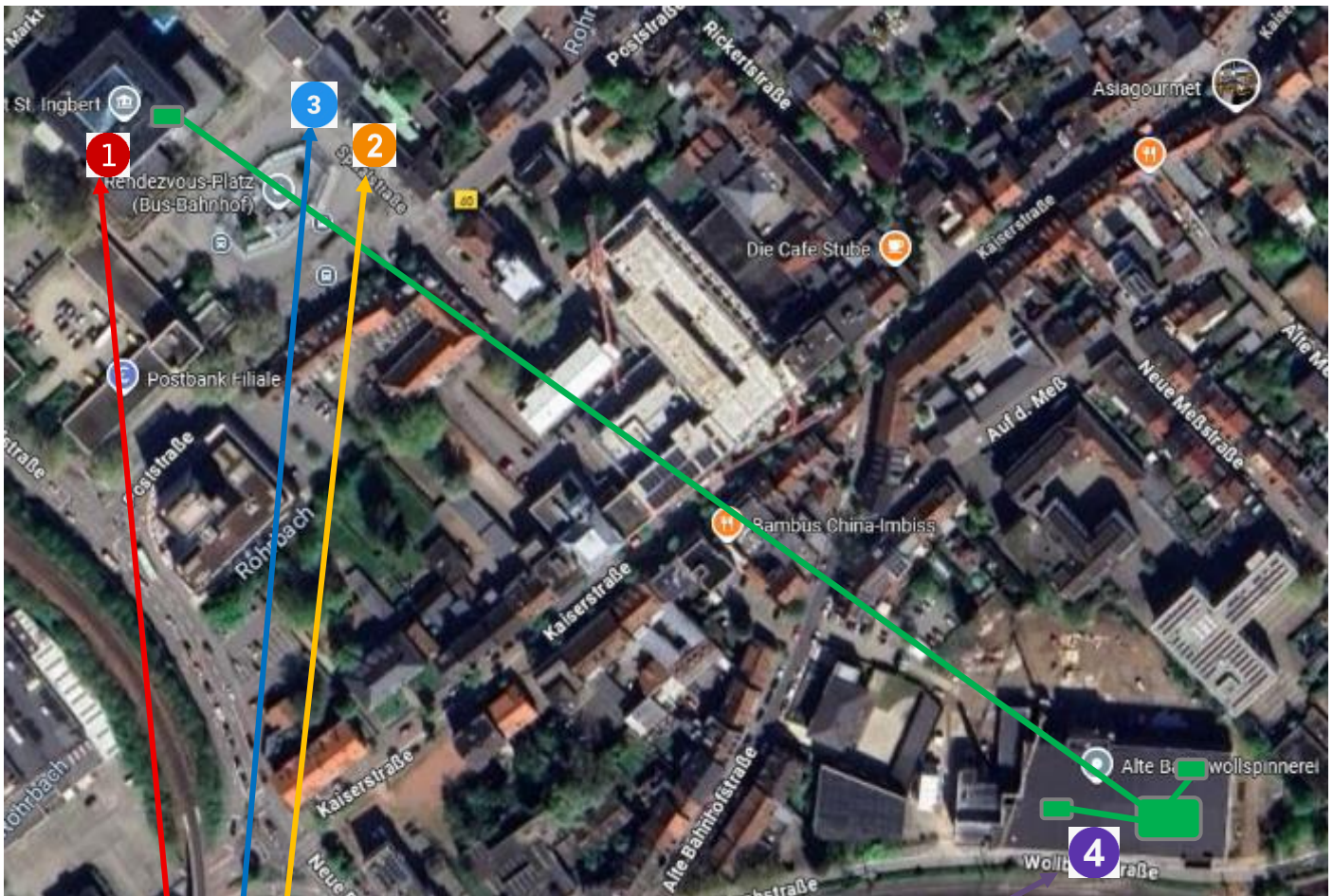


Abbildung 2 – Infrastruktur beim Auftraggeber mit aktuell genutzten- und zukünftigen Gebäude(n)

Gebäude:

- ⇒ **1** Rathaus (wird in 2027 aufgegeben, aktuell ist geplant das Bürgerservicecenter dort zu belassen)
- ⇒ **2** Gebäude ehem. Landeszentralbank
- ⇒ **3** Gebäude ehem. Landratsamt
- ⇒ **4** Baumwollspinnerei („Neues“ Rathaus)

	Stadt St. Ingbert	10 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Im Bereich „Altes“ Rathaus ❶ und LZB-Gebäude ❷ befindet sich ein Schacht, in der bereits „Speed Pipes“ der Stadtwerke (in Kooperation mit der VSENet) verbaut sind. Eine Speed Pipe verläuft zum zukünftigen Standort, der Baumwollspinnerei ❹.

Es wird eine eigene Anbindung der Baumwollspinnerei an das Landesdatennetz (inexio) geben. Das noch derzeit genutzte LZB-Gebäude ❷ sowie der Hausanschluss des Landesverwaltungsamts ❸ werden zukünftig keine Rolle bei der Anbindung spielen.

2.2.2 VM Workload

Der gegenwärtige Workload und Anzahl an virtuellen Maschinen (VM) am Standort St. Ingbert kann wie folgt zusammengefasst werden:

Nutanix Cluster-System:

- ⇒ 50 VMs
- ⇒ 930 GB RAM konsumiert
- ⇒ 56 TB Daten
- ⇒ 82.87 TiB Total
- ⇒ 57.17 TiB genutzt

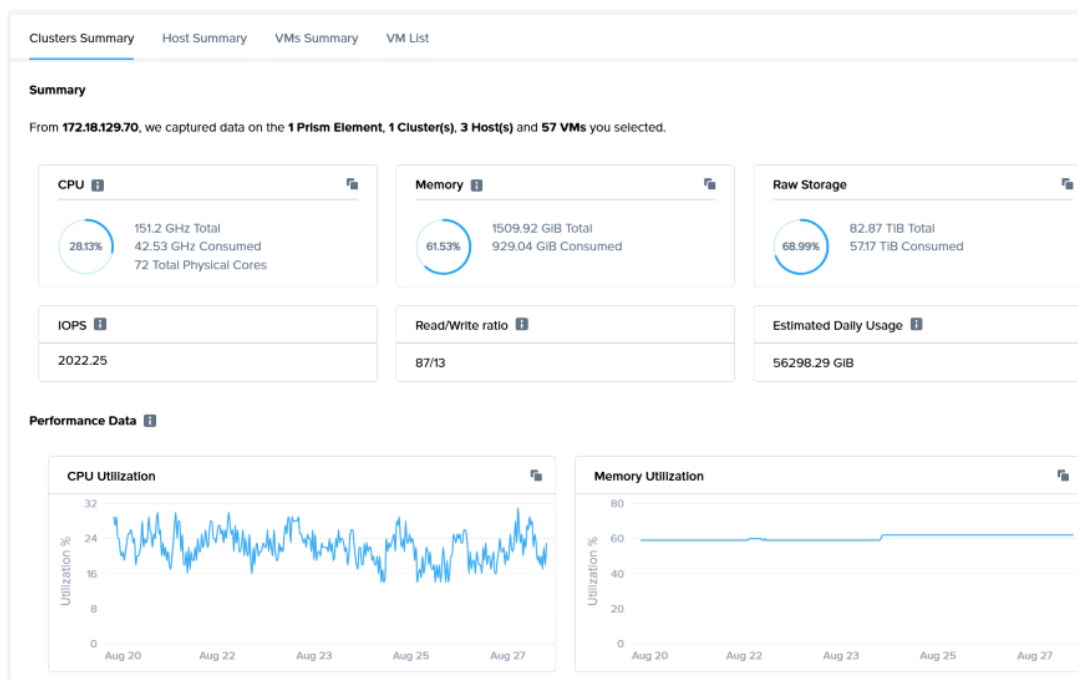


Abbildung 3 – Aktueller VM-Workload

	Stadt St. Ingbert	11 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

2.2.3 Nas-System

Weitere Applikationen bestehend aus aktuell ca. 12TB Kanal- und Blitzerdaten werden derzeit auf einem NAS-System gesichert. Pro Jahr wird eine Wachstumsrate von ca. 3TB prognostiziert, in Summe ca. 14,7 TB.

2.2.4 Datensicherung

Die beiden Virtualisierungsumgebungen werden derzeit anhand eines Veeam Backups und Replikation gesichert. Zum Sichern der Nutanix-Infrastruktur wird anhand eines Nutanix AHV Plugins gesichert. Der sichernde Veeam-Server ist als VM auf einem Synology Storage-System installiert, welches auch als Sicherungsziel genutzt wird. Darüber hinaus werden Daten derzeit noch anhand eines LTO-Laufwerks gesichert. ein.

	Stadt St. Ingbert	12 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

3 Vertragliche Grundlagen

Durch die Abgabe seines Angebots akzeptiert der Bieter alle Festlegungen und Anforderungen, insbesondere alle mit „Muss“ und Soll bezeichneten Anforderungen (Ausschluss-Kriterien) aus den Vergabeunterlagen nebst Anlagen.

3.1 Vertragsbestandteile

Folgende Dokumente werden bei Zuschlag zu Bestandteilen des Vertrags:

- ⇒ die Verfahrens-, Vertrags- und Leistungsbeschreibung nebst allen Anlagen
- ⇒ das Angebot des Auftragnehmers
- ⇒ die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B)
- ⇒ Anlage 12 - EVB-IT Outsourcing System- und Servicevertrag (vorausgefüllt)

Bei Widersprüchen gelten die Vertragsbestandteile in dieser Reihenfolge. Andere Dokumente werden explizit nicht Vertragsbestandteil.

Allgemeine Geschäfts-, Liefer- und Zahlungsbedingungen des Bieters sind ausgeschlossen und werden nicht Vertragsbestandteil.

3.2 Vertragsschluss und Laufzeit der Rahmenvereinbarung

Mit Zuschlagserteilung wird eine Rahmenvereinbarung mit einem Auftragnehmer auf Basis der in diesen Vertragsunterlagen inkl. Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungsumfängen abgeschlossen. Die Einzelverträge für die zu erbringenden Leistungen erfolgen auf Grundlage eines „EVB-IT Systemvertrages“ und ergänzend eines „EVB-IT Servicevertrages“.

Die Laufzeit der Rahmenvereinbarung beginnt am Tag des Zuschlags. Die Grundlaufzeit beträgt **48 Monate**. Die Rahmenvereinbarung verlängert sich **einmalmal** um weitere 12 Monate, sofern der Auftraggeber nicht **3 Monate** vor dem Ende der jeweiligen Verlängerungsoption schriftlich kündigt. Die Gesamtlaufzeit der Rahmenvereinbarung ist auf maximal **5 Jahre** begrenzt.

	Stadt St. Ingbert	13 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

3.3 Datenschutz in der Auftragsabwicklung

3.3.1 Auftragsverarbeitung

Sofern sich im Rahmen der Auftragsdurchführung die Notwendigkeit ergibt, dass der Auftragnehmer Daten im Auftrag verarbeitet, ist zusätzlich jeweils ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung siehe „Anlage 09 – AV Vertrag (Muster)“ zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer abzuschließen.

3.3.2 Verpflichtung auf Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer hat alle Geschäftsvorgänge, -abläufe, Pläne, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Unterlagen und Daten sowie als vertraulich bezeichnete oder aufgrund sonstiger Umstände erkennbar als vertraulich zu behandelnde Informationen des Auftraggebers oder der mit dem Auftraggeber verbundenen Unternehmen, die ihm aufgrund der Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung gilt auch über das Ende des Vertrages hinaus. Der Auftragnehmer gewährleistet die Einhaltung der Vertraulichkeit und trifft hierfür geeignete Vorkehrungen, um die Vertraulichkeit sicherzustellen. Er sichert zu, alle für ihn im Rahmen der Vertragsabwicklung tätigen Personen auf die Vertraulichkeit zu verpflichten.

Ein Verstoß des Auftragnehmers gegen die Verschwiegenheitspflicht verpflichtet zum Ersatz aller hieraus erwachsenden Schäden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis bekanntwerdenden internen Informationen weder missbräuchlich zu verwenden noch an Dritte weiterzugeben. Bei Zuwiderhandlungen hat der Auftragnehmer dadurch verursachte Schäden dem Auftraggeber zu ersetzen.

Die „**Anlage 08 - Verpflichtung auf Vertraulichkeit**“ muss spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vom Auftragnehmer (oder dessen Mitarbeiter) vorgenommen und dem Auftraggeber auf Verlangen nachgewiesen werden.

3.3.3 Personal

Das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal wird verpflichtet,

- die geltenden Datenschutzbestimmungen des Auftraggebers einzuhalten,
- insbesondere Vorgänge, Daten und Prozesse nur insoweit zu betrachten wie notwendig und Dritten nicht zugänglich zu machen,

	Stadt St. Ingbert	14 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- über erlangtes Wissen – auch nach Ende der Vertragslaufzeit – generell Verschwiegenheit zu bewahren.

3.4 Kostenrelevante Projektentwicklung

Der Auftragnehmer muss bereit sein, Weiterentwicklungen im Projekt umzusetzen und Wandlungen und Stückzahländerungen nach Auftragsvergabe durchzuführen. Ebenfalls steht es dem Auftraggeber frei ausgeschriebene Positionen durch Beistellungen zu ersetzen. Planungsmehrkosten, zusätzliche Integrationspauschalen bzw. Handlingskosten etc. können dadurch nicht ausgelöst werden.

Der Auftraggeber behält sich für die Grundlaufzeit der Rahmenvereinbarung vor, eine mögliche Ausdehnung für Zusatzbeauftragungen vorzunehmen. Eventuelle Änderungen gegenüber dem Auftrag werden nach Folgendem formalisierten Verfahren durchgeführt: Der Zusatzbedarf wird in Form einer entsprechenden Beauftragung durch die Mittelstadt St. Ingbert erteilt. Dieser wird vor Übersendung innerhalb einer angemessenen Frist von einem zuständigen Projektleiter des Auftraggebers für dieses Vergabeverfahren überprüft und freigegeben. Sie wird mit der Freigabe und anschließender Beauftragung formal Bestandteil der Rahmenvereinbarung. Sofern ein Zusatzbedarf zum Einsatz kommen sollte, muss dieser vertraglich bindende Angaben über Art, Umfang und Kosten sowie terminliche und sonstige Auswirkungen zur Änderung selbst sowie die hierdurch bewirkte Änderung der Gesamtkosten beinhalten. Die Transparenz aller Änderungen nach Vertragsschluss ist vom Auftragnehmer sicherzustellen.

3.5 Abnahmemengen

Mit dieser Rahmenvereinbarung muss der Auftraggeber Hard- und Software Funktionskomponenten und Dienstleistungen für die von ihm geplante Erneuerung- und Outsourcing der IT-Infrastruktur und zugehörige Funktionskomponenten und damit verbundene einmalige Leistungen für die Implementierung im externen RZ und dem lokalen Standort sowie wiederkehrende Leistungen (z.B. Lieferungen) abrufen können.

Die im Rahmen der Erneuerung der IT-Infrastruktur zu liefernden und in Betrieb zu nehmenden Hard- und Softwarekomponenten sind in Kapiteln 6 dieser Vertragsunterlagen beschrieben und stellen die **geplante Abnahmemenge** über die **Grundlaufzeit dieser Rahmenvereinbarung** dar.

Die Anzahl der benötigten Systeme und Komponenten kann aufgrund der dynamischen Entwicklung beim Auftraggeber nicht genau definiert werden.

	Stadt St. Ingbert	15 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Für alle Mengenangaben gilt, dass die Anzahl von den oben dargestellten Mengen abweichen kann.

3.5.1 Mindestabnahmemenge

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einer Mindestabnahme in Höhe von **30 %** des Gesamtvolumens dieser Rahmenvereinbarung bezogen auf alle Artikel (Gesamtsortiment) für das jeweilige

Die Erfüllung der Mindestabnahme wird auch durch die Ausschöpfung des dem Mindest-Abnahmevolumens zu Grunde liegenden Auftragswerts erreicht.

3.5.2 Geplante Abnahmemenge

Die im Preisblatt genannten Mengen entsprechen dem geschätzten Auftragsvolumen über die Grundlaufzeit Laufzeit der Rahmenvereinbarung. Sie beruhen auf Schätzungen, das Auftragsvolumen kann nicht abschließend festgelegt werden.

Dieses Volumen wurde vom Auftraggeber nach bestmöglicher Vorausplanung bereits laufender und künftiger Projekte ermittelt.

3.5.3 Optionale Höchst-Abnahmemenge

Über den Bedarf des geplanten Abnahmevolumens hinaus müssen zur Deckung nicht detailliert planbarer Bedarfe im Rahmen des Wachstums weitere Funktionskomponenten für die Erneuerung- dem Outsourcing der IT-Infrastruktur aus diesem Vertrag bis zum Ablauf der Gesamtvertragslaufzeit inklusive der Verlängerungszeiträume bezogen werden können (keine Abnahmeverpflichtung).

Das Gesamtvolumen darf um max. **30 %** überschritten werden (Höchstabnahmegrenze), § 132 GWB bleibt hiervon unberührt. D.h., die Höchstabnahmemenge darf max. 30% über dem geschätzten Bedarf liegen.

3.6 Bestellabwicklung und Einzelverträge

3.6.1 Bestellabwicklung

Die konkrete Bestellung erfolgt in Form eines Einzelauftrages (Einzelabruf) durch den Auftraggeber, dem die Bedingungen der Rahmenvereinbarung zugrunde liegen. Der Einzelauftrag legt die geforderten Funktionskomponenten und Leistungen, die Bestellmenge, den Lieferort, die Rechnungsanschrift sowie die Inanspruchnahme von vereinbarten Zusatzleistungen fest.

	Stadt St. Ingbert	16 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Dem Bieter ist es untersagt, auf seinen Auftragsbestätigungen und Rechnungen entgegen der hiesigen Vereinbarung auf AGBs oder andere rechtliche Bedingungen hinzuweisen. Sollte entgegen dieser Regelung auf entsprechende Regelungen verwiesen werden, erkennt der Bieter mit seinem Angebot an, dass diese gegenüber dem Auftraggeber unwirksam sind.

3.6.2 Einzelverträge

Mit jedem Einzelabruf schließt der Auftraggeber aufgrund dieser Rahmenvereinbarung jeweils einen Einzelvertrag auf der Grundlage eines EVB-IT Systemvertrages und ergänzend eines EVB-IT Servicevertrages ab.

3.7 Preisangaben, Zahlungsbedingungen und Rechnungslegung

3.7.1 Preisangaben

Die Preisangaben für die zu erbringenden Wartungs- und Supportleistungen (Ticket-system in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB - Preisblatt“ und im Angebotsschreiben müssen in Euro (netto) beziffert werden und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer, soweit Umsatzsteuerpflicht besteht.

Die Preise sind inklusive aller Nebenkosten und inklusive aller für die Leistungserbringung notwendigen Materialien anzugeben.

Erscheint ein Angebot im Verhältnis zu der zu erbringenden Leistung ungewöhnlich niedrig, behält sich der Auftraggeber eine Aufklärung vor. Auf Angebote, deren Preise in offenbarem Missverhältnis zur Leistung stehen, darf der Zuschlag nicht erteilt werden (gemäß § 60 VgV).

1. Wartungsleistungen (Software-Pflege):

Für die Wartungstätigkeiten auf Basis der FAST LTA Technologie zur Datensicherung im laufenden Rechenzentrumsbetrieb - Standort 1 - (vgl. Kapitel 6.6.5), muss der Bieter den pauschalen Einzelpreis pro Jahr im Preisblatt der Anlage 02 – Leistungs- und Preisblatt entsprechend ausweisen.

Am Standort wird dies vom Auftraggeber selbst gestellt.

2. Supportleistungen:

Die Preise für die zu erbringenden Leistungen müssen über etwaige Qualifikationsstufen einheitlich sein. Etwaige Reisekosten, Spesen u. ä.) sind im Preisblatt in einer gesonderten Position (Ifd. Nr. 5) einzutragen. Maßgeblich sind die im Preisblatt jeweils angegebenen Einzelpreise.

	Stadt St. Ingbert	17 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

2a) Remote-Support

Für den zu erbringenden „2nd-Level muss der Bieter den pauschalen Einzelpreis pro Monat im Preisblatt der Anlage 02 ausweisen.

2b) 3rd-Level Support (Vor-Ort-Einsätze)

Für den zu erbringenden „3rd-Level Support“ muss der Bieter den pauschalen Einzelpreis für einen Personentag (PT) im Preisblatt der Anlage 02 ausweisen.

3.7.2 Rechnungsstellung

Die Rechnungsauslösung durch den Auftraggeber erfolgt nach erfolgreicher Abnahme eines Einzelprojektes (ggf. auch Teilabnahme nach erfolgter Hardwarelieferung). Die Serviceleistungen müssen pro System ausgewiesen werden.

Die Zustellung der Rechnung **muss elektronisch** an folgende Adresse erfolgen:

rechnungen@st-ingbet.de

3.7.3 Zahlungsbedingungen

Die Zahlung erfolgt nach erfolgtem Eingang einer prüffähigen Rechnung innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge.

3.8 Preisgleitklausel für Managed Serviceleistungen

Sowohl für den Auftragnehmer als auch für den Auftraggeber besteht die Möglichkeit, die ab dem Zuschlag gültigen Preise nach einer definierten Zeitdauer anzupassen. Jede Preisanpassung bedarf der Schriftform.

Hierfür gelten die nachfolgend formulierten Bedingungen:

Die vereinbarten Nettopreise bleiben für eine Laufzeit von **24 Monaten** bindend. Danach – **erstmalig ab März 2028 (Vertragsstart 01.03.2026)** – können bis zum Ende der Rahmenvereinbarung (inkl. möglicher Verlängerungsoptionen) gemäß den nachfolgend beschriebenen Grenzen, jährliche Preisanpassungen vorgenommen werden.

Preisanpassungen sind an den offiziellen Stand der Angaben des Statistischen Bundesamtes zum [Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen](#) (WZ08-62 Dienstleistungen der Informationstechnologie) angepasst werden.

Dessen Stand zum Stichtag des **vorletzten Quartals = Q2 2025** der Zuschlagserteilung gilt als Referenz.

	Stadt St. Ingbert	18 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Erhöht oder vermindert sich der von dem Statistischen Bundesamt veröffentlichte Stand des [Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen](#) (WZ08-62 Dienstleistungen der Informationstechnologie, gegenüber dem, für das festgelegte Quartal (s.o.) veröffentlichten Index, um mindestens 5 Indexpunkte, so können die im Angebot ausgewiesenen Preise für die Dienstleistungen für das nächste Vertragsjahr beispielsweise um diesen Indexwert angepasst werden.

Für eine mögliche Preisanpassung (nach Ablauf von 24 Monaten) ist somit der Indexwert aus Q2 2027 maßgebend und mit dem Referenzwert (Q2 2025) zu vergleichen

Beispiel:

Eine Abweichung des Indexwerts aus Quartal 2 2023 (Wert: 103,8) zum Quartal 2 2025 (Wert 107,4) beträgt gem. [Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen](#) +3,6 und würde somit nicht für eine Preisanpassung ausreichen.

Die Veränderung der Preise erfolgt mit Wirkung zum Zeitpunkt der Antragstellung und bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Zustimmung der jeweils anderen.

Falls eine Anpassung für das nächste Vertragsjahr vorgenommen werden soll, muss diese spätestens einen Monat vor Beginn des nächsten Vertragsjahres schriftlich angezeigt werden.

Eine Preisanpassung bedarf der Textform und kann sowohl vom Auftraggeber als auch vom Auftragnehmer angezeigt werden. Ein negativer Index muss gleichermaßen auch für den Auftraggeber und zu dessen Gunsten angewendet werden.

3.9 Technischer Fortschritt und Gerätesicherheit

3.9.1 Technischer Fortschritt

Mit Beginn der Rahmenvereinbarung besteht eine abrufabhängige Lieferverpflichtung zu den in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ aufgeführten Produkten. In den folgenden Jahren kann jedoch, bedingt durch die in der IT-Branche gegebene Dynamik hinsichtlich der technischen Weiterentwicklung, die Ergänzung von weiteren, heute noch nicht absehbaren, Produktkategorien erforderlich werden. Daher soll es grundsätzlich und im gegenseitigen Einvernehmen möglich sein, ein bedarfsgerechte zukünftige Anpassung des Gesamtportfolios der Rahmenvereinbarung auch während der Laufzeit vorzunehmen.

	Stadt St. Ingbert	19 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

3.9.2 Gerätesicherheit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Geräte unter Beibehaltung des Standes der Technik und unter Beachtung der allgemein anerkannten sicherheitstechnischen Regeln zu liefern.

Werden während der Herstellung und Lieferung Änderungen vorgenommen, die sich auf die Sicherheit des Produkts auswirken, verpflichtet sich der Auftragnehmer, diese Änderungen vor Auslieferung der Produkte der relevanten Prüfstelle zwecks Überprüfung vorzustellen und genehmigen zu lassen.

Jede Änderung mit Auswirkung auf die Sicherheit des Produktes, ist dem Auftraggeber vor Lieferung in schriftlicher Form anzukündigen. Der Auftraggeber prüft, ob das veränderte Produkt den vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht.

Wird diese Regelung nicht beachtet, gilt der Vertrag als nicht ordnungsgemäß erfüllt. Schadensersatzansprüche wegen sich daraus ergebenden Folgen bleiben unberührt.

3.10 Lieferung

Für die Lieferung an das Rechenzentrum (Housing) sowie für den lokalen Standort in St. Ingbert stellt der Auftraggeber folgende Anforderungen:

- ⇒ Der Auftragnehmer muss die von ihm angebotenen Hardware und Systeme in die vom Auftraggeber zu benennenden Umgebungen implementieren
 - Die Anlieferung muss frei Verwendungsstelle, d.h. bis zum Aufstellungs- oder Montageort erfolgen.
 - Die Aufstellungs- bzw. Montageorte im künftigen RZ werden vom Auftraggeber im Kick-Off Meeting zum Start der Rahmenvereinbarung näher detailliert. Die Lieferung und Aufstellung erfolgt zunächst an den lokalen Standort 2 an das Rathaus St. Ingbert
- ⇒ Im Rahmen des Kick-Off Meetings bzw. Abstimmungsgespräch nach Abruf für ein Einzelprojekt, muss sich der Auftragnehmer über die örtlichen Gegebenheiten bzgl. der Anlieferung, z.B. Zufahrt, Zugangsberechtigungen oder Schlüssel sowie Installationsbedingungen informieren.
- ⇒ Alle Funktionskomponenten müssen vor der Lieferung auf Betriebsbereitschaft und Funktionsfähigkeit geprüft sein, um die Inbetriebnahme gewährleisten zu können.

	Stadt St. Ingbert	20 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

⇒ Im Lieferumfang für die IT-Aktualisierung müssen alle benötigten Funktionskomponenten und Materialien enthalten sein.

Hierzu gehören z.B., aber nicht ausschließlich:

- Anschlussdosen und Verteiler
- Datentechnik und -verkabelung
- Sicherungen, Trennschalter und Fehlerschutzvorrichtungen

Die Lieferung erfolgt nach Vereinbarung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten, Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 16:00 Uhr.

Der Auftragnehmer muss den Auftraggebern mindestens **10 Tage** vor der geplanten Lieferung die Uhrzeit mitteilen.

Ohne entsprechende Terminabsprache kann der Auftraggeber die Entgegennahme der Lieferung verweigern. Kosten für eine dadurch bedingte nochmalige Anlieferung werden nicht erstattet.

3.11 Gefahrübergang

Der Auftragnehmer haftet für alle Schäden auf dem Transportweg bis zur Anlieferung „frei Verwendungsstelle“ beim Auftraggeber.

Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung geht mit der Lieferung oder einer jeweiligen Teillieferung über. Der Gefahrenübergang auf den Auftraggeber findet mit Endabnahme der implementierten Systeme und der Rechnungsstellung statt.

3.12 Gewährleistung und Garantie

3.12.1 Gewährleistung

Für alle gelieferten Geräte und Funktionskomponenten gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Gewährleistung von 24 Monaten nach EVB-IT System- und Service-AGB (siehe www.cio.bund.de) und ergänzend nach BGB.

3.12.2 Garantietausch

Bei einem Garantietausch (Lieferung eines mangelfreien Gerätes) muss die Ersatzfunktionskomponente der zu tauschenden Funktionskomponente mindestens in technischer Hinsicht entsprechen und darf höchstens den gleichen optischen Grad der Abnutzung aufweisen.

	Stadt St. Ingbert	21 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Der Auftragnehmer ist diesbezüglich für den gesamten Prozess zur Abwicklung mit dem Hersteller verantwortlich. Sofern ein Garantietausch notwendig sein sollte, muss der Auftragnehmer zudem die Wiederherstellung der Ursprungsfunktion (inkl. Software) gewährleisten.

Sofern der Auftragnehmer nicht mehr in der Lage ist, im Wege der Garantieleistung die ursprünglich angebotenen Komponenten zu liefern, hat er dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen und ihm gleichzeitig mögliche Alternativen aufzuzeigen.

3.13 Mängelhaftung

Ein Mangel liegt vor, wenn die bereitgestellten Funktionskomponenten nicht der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit entsprechen, oder wenn der vereinbarte Aufbau und Inbetriebnahme durch den Auftragnehmer oder seinen Erfüllungsgehilfen unsachgemäß durchgeführt worden ist. Im Übrigen gelten die jeweiligen Mängeldefinitionen nach EVB-IT System- und EVB-IT Service-AGB (siehe www.cio.bund.de) und ergänzend nach BGB.

3.14 Vertragsstrafen und Verzug

Die nachfolgenden Definierungen sind für den Auftragnehmer bindend und einzuhalten.

3.14.1 Vertragsstrafen

Der Auftraggeber ist für den Fall der Überschreitung von Vertragsterminen im Rahmen der Erneuerung- dem Outsourcing der IT-Infrastruktur um mehr als 14 Kalendertage berechtigt, für jeden Werktag, an dem sich der Auftragnehmer mit der Einhaltung des Vertragserfüllungstermins in Verzug befindet, eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,2 % des auf die Teilleistung entfallenden Anteils am Auftragswert zu verlangen, maximal jedoch 5% dieses Wertes.

Die Vertragsstrafe kann von der jeweiligen abrufberechtigten Stelle direkt vom entsprechenden Rechnungsbetrag abgezogen werden. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung zu zahlenden Vertragsstrafen nicht mehr als 5 % der Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen. Die Anwendung des § 341 Abs. 3 BGB wird dahingehend abgeändert, dass die Strafe bis zur Schlusszahlung geltend gemacht werden kann. Dies gilt nicht, wenn sich der Auftraggeber bei der Abnahme die Vertrags-

	Stadt St. Ingbert	22 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

strafe trotz Aufforderung durch den Auftragnehmer nicht vorbehalten hat. Die Vertragsstrafen werden auf Schadensersatzansprüche angerechnet. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers bleiben hiervon unberührt.

Zusätzlich ist der Auftraggeber zum Rücktritt (schriftlich oder per Fax) von der erteilten Bestellung (Einzelabruf) und zur anderweitigen Bedarfsdeckung berechtigt. Mehrkosten, die evtl. durch einen dann höheren Kaufpreis entstehen, trägt der ursprünglich zur Lieferung verpflichtete Auftragnehmer, das Mindestvolumen der jeweiligen Position verringert sich entsprechend um die hierdurch beschafften Mengen. Sind zwischenzeitlich Preissenkungen eingetreten, sind diese weiterzugeben, für die Berechnung der Vertragsstrafe gilt dann der niedrigere Preis.

Darüber hinaus berechtigen wiederholte Verzögerungen (mehr als dreimal im Laufe der Rahmenvereinbarung oder zweimal in Folge) den Auftraggeber - nach einmaliger Abmahnung - zur außerordentlichen Kündigung dieser Rahmenvereinbarung.

3.14.2 Verzug

Der entsprechende Abnahmetermin ergibt sich mit dem Abruf eines Einzelprojektes. Soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart ist, sind diese Vertragstermine verbindlich einzuhalten. Bei Verzögerungen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen vereinbarten Ausführungsfristen und Meilensteine um den Zeitraum der jeweiligen Verzögerung; vertragliche und gesetzliche Ansprüche der Parteien bleiben hiervon im Übrigen unberührt.

Verzögerungen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, sind insbesondere höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, andere vom Auftragnehmer nicht zu vertretende und vorherzusehende Umstände, Streik oder rechtlich zulässige Aussperrung. Gleiches gilt für solche Liefereinschränkungen von Unterauftragnehmern und Zulieferern, soweit und solange der Auftragnehmer tatsächlich oder rechtlich gehindert ist, Ersatzbeschaffungen vorzunehmen. Etwaige Zusatzkosten für solche Ersatzbeschaffungen trägt der Auftragnehmer.

Bei diesen Verzögerungen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, ist der Auftraggeber unverzüglich unter Angabe der geänderten Lieferzeiten und der voraussichtlichen Dauer des Lieferengpasses in Textform zu informieren. Für den Auftragnehmer besteht in einem solchen Falle eine Nachweispflicht gegenüber dem Auftraggeber dahingehend, dass ein entstandener Lieferengpass nicht durch Versäumnisse des Auftragnehmers begründet ist. Die Information hat auch dann zu erfolgen, wenn die Gründe hierfür offenkundig sind.

	Stadt St. Ingbert	23 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Wenn der Auftragnehmer Vertragstermine nicht einhält, kommt er ohne Mahnung in Verzug. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer die Verzögerung nicht zu vertreten hat und dies nachweist. Der Auftraggeber kann im Fall des Verzuges den Verzögerungsschaden verlangen. Ferner kann der Auftraggeber von dem Vertrag zurücktreten und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er dem Auftragnehmer erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung gesetzt hat. Anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung kann der Auftraggeber Ersatz vergeblicher Aufwendungen im Sinne von § 284 BGB verlangen. Die Fristsetzung ist in den gesetzlichen genannten Fällen gem. §§ 281 Abs. 2, 323 Abs. 2 BGB entbehrlich.

Dauert die von dem Auftragnehmer nicht zu vertretende und nicht vorherzusehende Lieferbehinderung länger als drei Monate an, sind beide Parteien berechtigt, die Rahmenvereinbarung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende ganz oder teilweise zu kündigen.

Sobald die hindernden Umstände wegfallen, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber und der jeweiligen abrufberechtigten Stelle dies mitzuteilen und die Ausführung der Leistung unverzüglich wiederaufzunehmen.

Werden die in Kapitel 7.8 definierten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten zweimal nicht innerhalb der definierten Erledigungszeiträume erbracht, erfolgt eine schriftliche Abmahnung. Drei schriftliche Abmahnungen berechtigen den Auftraggeber, die Rahmenvereinbarung fristlos zu kündigen. Bei Eintreten dieses Falles ist der Auftraggeber berechtigt, Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend zu machen.

3.15 Eskalationsweg zum Hersteller

Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, technische Problemstellungen direkt an den Hersteller zu eskalieren.

Dadurch soll eine bestmögliche Unterstützung durch den Hersteller gewährleistet werden und der Auftragnehmer in die Lage versetzt werden, bei Störungen, für die er mit seinem Betriebspersonal keine Lösung erzielen kann, einen Spezialisten des Herstellers hinzuzuziehen.

Der Auftragnehmer soll nachweisbar über Eskalationswege zum Hersteller für die neue IT-Infrastruktur verfügen, um eine Beschleunigung der Bearbeitung kritischer Probleme

	Stadt St. Ingbert	24 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

möglich zu machen. Der Auftragnehmer hat dafür mindestens eine Kontaktperson sowie dessen Kontaktdaten in der „Anlage 02 – Leistungs- und Preisblatt“ auf dem „LB1 – Allgemein Anforderungen“ zu benennen.

	Stadt St. Ingbert	25 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

4 Leistungsbeschreibung Teil A - allgemeiner Teil

Mit diesem Vergabeverfahren will der Auftraggeber die in Kapitel 1.3 dargestellten Ziele für eine neue, moderne und virtualisierte IT-Infrastruktur umsetzen und die vorhandenen, noch im Betrieb befindlichen Systeme durch die in der „**Anlage 02 – Leistungs- und Preisblatt**“ definierten neuen Funktionskomponenten ersetzen.

Die detaillierten Anforderungen an die zu liefernden Geräte und Systeme sind in den Leistungsblättern der „**Anlage 02 – Leistungs- und Preisblatt**“ aufgeführt.

Der Bieter muss zu **allen** im Leistungsblatt der Anlage 02 definierten Anforderungen entsprechende Angaben machen sowie bestätigen und versichern, dass er die in dieser Vertrags- und Leistungsbeschreibung“ mit „muss“ und „darf nicht“ formulierten Anforderungen ohne Einschränkungen erfüllen wird (**A.0.2**).

4.1 Rahmendaten der Leistungen

Anhand dieser Leistungsbeschreibung will der Auftraggeber die in den nachfolgenden Kapiteln dargestellten Ziele für die zukünftige IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert umsetzen.

Alle in den jeweiligen Leistungsblättern definierten Anforderungen stellen Mindestanforderungen für die vom künftigen Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen dar, welche durch diesen erfüllt werden müssen.

Sofern im Leistungsblatt auf eine separate Anlage verwiesen wird, muss diese mit einem eindeutigen Bezug zur jeweiligen Anforderung im Leistungsblatt oder der Seiten- oder Kapitelnummer dieser Leistungsbeschreibung versehen werden.

Aufgrund der Komplexität im Rahmen des Outsourcings sowie aufgrund der verschiedenartigen Leistungsumfänge hat der Auftraggeber die zukünftige IT-Konzeption im Rahmen der Planungsphase entsprechend analysiert sowie im Rahmen der vorhandenen finanziellen Mitteln anhand einer Markterkundung budgetär ausgerichtet. Hierbei wurden drei Varianten gegenübergestellt.

Seitens der Gremien des Auftraggebers wurde abschließend und einstimmig die nachfolgend skizzierte Variante 3: „Kostenoptimierte Lösung mit unabhängigem lokalen Netzbetrieb“ beschlossen (siehe *Abbildung 4 – Zukünftige Ausrichtung der IT-Infrastruktur des Auftraggebers*) einstimmig beschlossen.

	Stadt St. Ingbert	26 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Variante 3:

Standort 1 / Hauptsysteme im zu definierenden Housing RZ1
Standort 2 / Notfallstandort lokal in der Stadt



Variante 3:
- **Kostenoptimierte Lösung mit unabhängigem lokalen Notbetrieb**

Vorteile:

Minimierte Hardwarekosten: Unterschiedliche Hardware, Zweitcluster nur für den Notfall (Notfallstandort) aktiv.

Notbetrieb: Ist vom Kundenstandort möglich

Geringste Investition: Besonders für sehr kostenbewusste Entscheider attraktiv

Nachteile:

Eingeschränkte Wiederherstellungsoptionen: Nur das Primärsystem ist leistungsstark, das Disaster Recovery (DR) System ist bewusst schwächer dimensioniert.

Leistungseinbußen im Notbetrieb: Im Notfallstandort ist mit deutlichen Performance-Einbußen zu rechnen.

Keine Lizenz-Upgrades möglich: Auch hier ist ein späteres Upgrade ausgeschlossen.

Risiko bei Sicherheitsvorfällen: Im Katastrophenfall kann die Wiederherstellung länger dauern, da die Infrastruktur gezielt auf der Primärseite wiederaufgebaut werden muss.

Abbildung 4 – Zukünftige Ausrichtung der IT-Infrastruktur des Auftraggebers

Die benötigten Systeme verteilen sich auf zwei Standorte (externes Rechenzentrum – Cluster 1 = Hauptstandort) im Rahmen eines „Housings“ sowie einem zweiten Cluster als Co. Location / Notfallstandort für die lokalen Services beim Auftraggeber vor Ort.

Die bisher durch die interne IT „on-premise“ betriebenen zentralen Services und Systeme werden hierbei weitestgehend an den Standort 1 ausgelagert.

Alle in der im Eigentum befindlichen Systeme (Hardware- & Softwarekomponenten, Netzwerk-Infrastrukturen u.ä.) verbleiben weiterhin im Eigentum der Stadt St. Ingbert und sollen weiterhin zu Lasten der Stadtverwaltung gewartet und bei Bedarf ausgetauscht / wiederbeschafft werden.

Die im Rahmen der Erneuerung der IT-Infrastruktur vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen umfassen die nachfolgend genannten wesentlichen Bestandteile. Diese können vom Auftraggeber über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung abgerufen werden und müssen vom Auftraggeber bereitgestellt / überlassen (Miete) werden.

	Stadt St. Ingbert	27 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

1. Lieferleistungen:

- ⇒ Bereitstellung eines neuen Nutanix Clusters (vgl. Kapitel 6.1 und 6.3),
- ⇒ Bereitstellung von Backup Hard- und Software Komponenten / Systeme im Rahmen der Erneuerung der Backup-Infrastruktur (vgl. Kapitel 6.5)
- ⇒ Bereitstellung von Firewall Hard- und Software Komponenten / Systeme zur Erweiterung der bestehenden Firewall-Infrastruktur sowie zur Absicherung der Anbindung an das externe Rechenzentren (vgl. Kapitel 6.4).
- ⇒ Bereitstellung von Netzwerk Hard- und Software Komponenten / Systeme im Rahmen der Erneuerung der Core-Switch Infrastruktur mit Lieferung und Implementierung notwendiger Netzwerkkomponenten inkl. Zubehör wie z.B. Adapter etc., welche für die Inbetriebnahme und den Betrieb notwendig sind (vgl. Kapitel 6.4).
- ⇒ Bereitstellung neuer USV-Systeme für die Absicherung der obigen Komponenten
- ⇒ Zubehör wie z.B.:
 - Weitere Module, abhängig vom Hersteller der angebotenen Systeme
 - Überlassung von Software-Funktionskomponenten zum Verwalten der IT-Infrastruktur und zur Bereitstellung der Funktionalitäten
 - Weitere, für den Betrieb und die Administration der neuen IT-Infrastruktur notwendige Funktionskomponenten

2. Dienstleistungen:

- ⇒ Migrationsleistungen
- ⇒ Netzwerk Management und Netzwerk Security Management
- ⇒ Nutanix Management
- ⇒ Backup Management
- ⇒ Monitoring
- ⇒ Reporting
- ⇒ Managed Serviceleistungen
- ⇒ Software-Pflege (pro- und reaktive Maßnahmen zur Gewährleistung der Funktionalität anhand Updates, Patch-Management für das Nutanix-Cluster und der Fast-LTA Systeme.

	Stadt St. Ingbert	28 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- Hinweis: Die Softwarepflege für die Fachanwendungen, VMs, usw. wird vom AG übernommen.

⇒ Supportleistungen für die Dauer von 5 Jahren:

- Die Supportleistungen für zu implementierenden Systeme. Die Dauer der Supportleistungen können daher über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung hinausgehen, sofern weitere Komponenten und oder Systeme im Rahmen eines Einzelprojektes im Verlauf der Rahmenvereinbarung abgerufen werden sollten.

Housing:

Aufgrund der gegebenen Bedrohungsszenarien (vgl. Kapitel 2 und Kap. 2.2) ist eine Unterbringung der zu beschaffenden IT-Hardwarekomponenten und Systeme im Rahmen des Outsourcings in einem externen Rechenzentrum geplant. Der Rechenzentrumsbetreiber muss hierbei die technischen Anforderungen des Auftraggebers (vgl. Kapitel 6) sowie grundlegende Anforderungen wie klimatische Bedingungen, Brandschutz, Überwachung etc., gewährleisten.

Die Verantwortung für die eingesetzte IT-Hardware und den Betrieb derselben obliegt weiterhin dem Eigentümer der Hardware, in diesem Fall der Mittelstadt St. Ingbert.

Hinweis:

Alle in der Stadtverwaltung befindlichen Systeme (Hardware- & Softwarekomponenten, Netzwerk-Infrastrukturen u. ä.) verbleiben weiterhin im Eigentum der Stadt St. Ingbert und müssen bei Bedarf ausgetauscht / wiederbeschafft werden.

4.2 Strategische Ziele der Mittelstadt St. Ingbert

Die strategischen Ziele der Mittelstadt St. Ingbert im Projekt „Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur sehen vor:

- ⇒ eine zeitnahe und prägnante Erhöhung der IT-Sicherheit durch Gewährleistung eines geeigneten IT-Managements auf Basis aktueller IT-Sicherheits- und IT-Betriebsstandards
- ⇒ die Erreichung einer Unabhängigkeit vom Fachkräfte-Arbeitsmarkt, von Kopf-Monopolen und kritischen IT-Kapazitätsengpässen
- ⇒ die Sicherstellung des Einsatzes von thematisch aktuell und angemessen tief ausgebildetem IT-Fachpersonal

	Stadt St. Ingbert	29 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ die Nutzung einer datenschutzkonformen und sicherheits-zertifizierten IT-Umgebung
- ⇒ die zeitnahe und angemessene Umsetzung von sich ggf. ändernden IT-Sicherheitserfordernissen

Im Scope befindet sich alle zentralen Komponenten der gegenwärtigen Infrastruktur.

Nicht im Scope befinden sich die aktuell im Einsatz befindliche Endgeräte wie z.B. Drucker, Plotter, Scanner, Faxgeräte sowie speziell benötigte, lokale Peripheriegeräte im Bürgerservicecenter, sowie lokale dezentrale Infrastrukturkomponenten.

Für die IT-Betreuung der Mittelstadt St. Ingbert erwarten wir ein hohes Maß an Serviceorientierung. Essenziell ist ein fester Ansprechpartner (vgl. Kapitel 4.6.1), der sicherstellt, dass die weiterhin im Eigentum des Auftraggebers befindlichen Systeme stets aktuell gehalten werden, sodass das interne Personal des Auftraggebers störungsfrei arbeiten können. Ebenso wichtig ist eine schnelle Reaktionszeit im Supportfall. Neben der Sicherstellung eines reibungslosen Betriebsablaufs zählen Datenschutz und Datensicherheit zu den zentralen Anforderungen, ebenso wie eine proaktive und vorausschauende Beratung sowie eine transparente Kommunikation.

Full-Managed-Service am Standort 1 (vgl. Kapitel 7):

- ⇒ Die auszulagernden Systeme am externen RZ (Hauptstandort) sind in Form eines 2nd- und 3rd-Level Supports vom zukünftigen Auftragnehmer zu erbringen. Die Services müssen im Wesentlichen die Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs, die Überwachung sowie die Störungsbeseitigung innerhalb der vereinbarten SLAs (vgl. Kapitel 7.7) definierten Zeiten beinhalten.
- ⇒ Beim Auftraggeber werden weiterhin lokale Services betrieben. Die beim Auftraggeber vor Ort am „Standort 2 (Notfallstandort)“ zu erbringenden Services werden im Wesentlichen vom hauseigenen Personal in Form erbracht. Der Auftraggeber muss im Bedarfsfall als verlängerter Arm jedoch unterstützen können.

4.3 Zeitliche Anforderungen und Abhängigkeiten

Der zeitliche Ablauf für dieses Projekt unterliegt folgenden Anforderungen und Abhängigkeiten:

- ⇒ Umsetzungszeitraum:
 - Der Umsetzungszeitraum in Form des Umzugs in das Rechenzentrum ist ab März 2026 geplant und soll bis Ende Mai 2026 abgeschlossen sein.

	Stadt St. Ingbert	30 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

⇒ Vertragslaufzeit:

1. Leistungszeitraum:

- Mit Zuschlagserteilung wird der Vertrag geschlossen. Der Leistungsbeginn beginnt mit der Umsetzungsphase nach erfolgter Zuschlagserteilung und ist ab Donnerstag, den 26. Februar 2026 geplant.

2. Produktivzeitraum:

- Der Leistungsbeginn für die zu erbringenden Full-Managed Service Leistungen sind ab Montag, den **02.03.2026** für die Dauer von **48 Monaten** (Mindestvertragslaufzeit) geplant. Die Rahmenvereinbarung verlängert sich einmal um jeweils weitere **12 Monate**, sofern der Auftraggeber nicht **3 Monate** vor dem Ende der jeweiligen Verlängerungsoption schriftlich kündigt. Die Gesamtlaufzeit der Rahmenvereinbarung ist auf maximal **60 Monate** begrenzt.

⇒ **Spätestens 14 Kalendertage** nach Zuschlagserteilung muss der Auftragnehmer mit den Projektarbeiten zur Überführung beginnen.

Die Erbringung der Service- und Supportleistungen beginnen am Tag der Inbetriebnahme und nach erfolgter Abnahme durch den Auftraggeber.

4.4 Kick-Off Meeting zum Start der Rahmenvereinbarung

Der Auftragnehmer muss innerhalb von **zwei Wochen** nach Zuschlagserteilung an einem Kick-off-Meeting vor Ort beim Auftraggeber teilnehmen.

Der Auftraggeber weist den Auftragnehmer hierbei in die relevanten Prozesse und die gegenwärtige Infrastruktur ein. Damit sind folgende Leistungen des Auftragnehmers verbunden:

- ⇒ Einweisung in die vorhandene IT-Infrastruktur durch den Auftraggeber
- ⇒ Aufnahme von Besonderheiten beim Auftraggeber

Das Kick-off-Meeting ist in den Angebotspreis miteinzukalkulieren.

4.5 Single Point of Contact (SPOC)

Der Auftragnehmer muss dem Auftraggeber über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung einen dedizierten Mitarbeiter als Single Point of Contact zur Verfügung stellen. Dieser ist Ansprechpartner für alle fachlichen und kaufmännischen Belange und Fragestellungen.

	Stadt St. Ingbert	31 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungsparameter wird der Servicemanager / Projektleiter beim Auftragnehmer für die erste Eskalationsstufe vom Auftraggeber informiert und koordiniert daraufhin als zentrale Schnittstelle den weiteren Verlauf der Eskalation

4.6 Anforderungen an das einzusetzende Personal über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung

Der Auftraggeber erwartet, dass nur zuverlässige, kommunikationsfähige Mitarbeiter, die darüber hinaus über eine ausgeprägte Sozialkompetenz verfügen, eingesetzt werden. Die einzusetzenden Mitarbeiter müssen die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen.

Der Auftraggeber legt zudem großen Wert auf eine kooperative Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer und erwartet eine umfassende und frühzeitige Information in allen relevanten Bereichen.

Um die Anforderungen an die zu erbringenden Service Leistungen sicherstellen zu können muss der Auftragnehmer mindestens über das in den folgenden Unterkapiteln aufgeführte Fachpersonal verfügen.

Zur Erbringung des „Managed Service“ werden die leistungserbringenden Personen in folgende Kategorien unterteilt:

⇒ **Projektleiter / Service Manager** (für die Projektabwicklung, Steuerung der Service Mitarbeiter sowie etwaige Supporteinsätze verantwortlich).

- Der Service Manager stellt den zentralen Ansprechpartner / Projektleiter des Auftragnehmers dar. Dieser muss mindestens über ein Sprachniveau gem. Goethe Level „C2“ verfügen.

⇒ **Service Mitarbeiter** (1st 2nd- und 3rd Level-Support)

- Der Service Mitarbeiter des Auftragnehmers müssen mindestens über ein Sprachniveau gem. Goethe Level „C1“ verfügen.

4.6.1 Projektleiter / Servicemanager

Der Projektleiter / Servicemanager muss beim Auftragnehmer alle abgerufenen Einzelprojekte koordinieren und für deren projektübergreifende Steuerung verantwortlich zeichnen. Er muss als Ansprechpartner für den Auftraggeber und die Projektverantwortlichen für Einzelprojekte zur Verfügung stehen und ist der Ansprechpartner des

	Stadt St. Ingbert	32 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Auftraggebers für alle vom Auftragnehmer im Rahmen dieser Rahmenvereinbarung zu erbringenden Lieferungen und Leistungen.

Die Projektleitung des Auftragnehmers muss gesamtverantwortlich alle Lieferungen und Leistungen, auch die von Unterauftragnehmern, koordinieren und steuern. Sie muss in Abwesenheitszeiten vertreten werden. Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungsparameter wird der Servicemanager beim Auftragnehmer für die erste Eskalationsstufe vom Auftraggeber informiert und koordiniert daraufhin als zentrale Schnittstelle den weiteren Verlauf der Eskalation.

4.6.1.1 Sozialkompetenz der Projektleitung / Servicemanagers

Dem Auftraggeber ist bewusst, dass Sozialkompetenz nur sehr begrenzt gemessen und später gefördert werden kann. Es wird sich erst über die Dauer der Zusammenarbeit in der Rahmenvereinbarung und bei den Einzelprojekten zeigen, ob die Projektleitung über entsprechende Fähigkeiten verfügt, die eine positive Beziehung möglich machen.

Ist dies der Fall, so definiert sich der Begriff als Fähigkeit und Motivation, mit sich selbst und anderen konstruktiv, selbstbestimmt, kooperativ und der Situation entsprechend umzugehen.

Für den Auftraggeber muss die Sozialkompetenz der übergeordneten Projektleitung folgende Bereiche umfassen:

⇒ Soziale Fähigkeiten

- Kommunikation
- Kooperation
- Problem- und Konfliktlösung
- Empathie (= Einfühlungsvermögen)
- (Selbst-) Wahrnehmung
- Gruppenprozesse

⇒ Sprachliche Fähigkeiten, d.h. angeborene, anerzogene und entwickelte Fähigkeiten hinsichtlich

- Standardsprache
- Verständlichkeit
- Zweckorientierter Sprachgebrauch

	Stadt St. Ingbert	33 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- Körpersprache
- Fachsprache
- Sprachvorbild

⇒ Führungskompetenz

- Managen im Sinne von leiten, führen, den Weg weisen, steuern
- Verantwortung zeigen, d.h. die Bereitschaft und die Pflicht übernehmen, für Handlungen die Folgen zu tragen
- Durchsetzen von Anforderungen, Planungen und Maßnahmen
- Zeigen von Flexibilität, d.h. andere anhören und zuhören, erneut eine eigene Meinung bilden und nicht zwingend auf einem einmal eingeschlagenen Weg beharren
- Konsequent im Sinne von zielstrebig handeln
- Vorbild sein, d.h. zum Nachahmen einladen oder selbst eine nachahmenswerte, zwingende Person sein

Falls die Projektleitung des Auftragnehmers aus zwingenden Gründen vom Auftragnehmer innerhalb der Laufzeit der Rahmenvereinbarung ausgetauscht werden muss, ist dies mit einer ausreichenden Vorlaufzeit, mindestens jedoch ein Monat im Voraus, beim Projekt-Management des Auftraggebers anzukündigen.

Die neu ernannte Projektleitung muss mit allen relevanten Anforderungen des Projekts vertraut sein und über die notwendige Sozialkompetenz, berufliche Befähigung und Berufserfahrung verfügen.

4.6.1.2 Fachliche Kompetenz der Projektleitung / Servicemanagers

Dem übergeordneten Projektleitung muss im Rahmen der Koordinierung der Einzelprojekte und projektübergreifenden Steuerung folgende Aufgaben ausführen können:

- ⇒ Planerische Organisation und Überwachung aller Einzelprojekte des Auftraggebers und der Bezugsberechtigten
- ⇒ Führung einer Projektplanung und Projektüberwachung, die mindestens folgende Aspekte beinhalten muss:
 - Projektorganisationsstruktur
 - Kommunikationsplan

	Stadt St. Ingbert	34 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- Einsatzpläne für Einzelprojekte mit Grob- und Detailplanung sowie Meilensteinen
 - Planung von Leistungspaketen und Teilgewerken
 - Ressourcenplanung
 - Projektsteuerung
- ⇒ Übernahme der Prozessverantwortung
- ⇒ Steuerung und Überwachung von Einzelprojekten
- ⇒ Vorbereiten, Durchführen und Moderieren von Abstimmungsgesprächen je Einzelprojekt
- ⇒ Lösung von Konflikten im Einzelprojekt
- ⇒ Prozesssicherung zur Erfüllung der Anforderungen
- ⇒ Überwachung und Gewährleistung der Prozesse zur Qualitätssicherung
- ⇒ Überwachung und Kontrolle von externen Einflussfaktoren auf die Projektteams
- ⇒ Identifizierung und Bewertung von Risikoindikatoren
- ⇒ Lösung von akuten Problemen und Beseitigung von Hindernissen
- ⇒ Reporting und Präsentation von Arbeitsergebnissen an den Auftraggeber (Informationsfluss in/von Projektteams)
- ⇒ Teilnahme an regelmäßig monatlich stattfindenden Statusbesprechungen mit dem Auftraggeber per Videokonferenz
- ⇒ Lösung von Konflikten in der Rahmenvereinbarung und als Eskalationsstufe in Einzelprojekten
- ⇒ Eskalation zum Projekt-Management beim Auftraggeber, falls eine Lösung nicht gelingt
- ⇒ Erstellen der Dokumentation für ein Einzelprojekt (vgl. Kapitel 4.7.2).

Im Idealfall verfügt die übergeordnete Projektleitung über das folgende Know-how-Profil:

Kompetenzen	Grundkenntnisse Berufserfahrung > 1,5 Jahre	Vertiefte Kenntnisse Berufserfahrung: 1,5 - 3 Jahre	Spezialwissen Berufserfahrung < 3 Jahre
Gute Methodenkenntnisse bezüglich Moderation, Mediation, Changemanagement und Teamentwicklung sowie der Fähigkeit der Entscheidungs-vorbereitung und -findung		x	

	Stadt St. Ingbert	35 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Kompetenzen	Grundkenntnisse Berufserfahrung > 1,5 Jahre	Vertiefte Kenntnisse Berufserfahrung: 1,5 - 3 Jahre	Spezialwissen Berufserfahrung < 3 Jahre
Sehr gute Kommunikationsfähigkeit und überzeugendes Auftreten auf allen Hierarchieebenen		x	
Analytische Fähigkeiten und Qualitätsanspruch, Flexibilität, Belastbarkeit und ausgeprägter Teamgeist		x	
Erfahrung in der Moderation sowie dem Coaching von Teams		x	
Berufserfahrung als Projektleitung zur Durchführung von Projekten zur „Erneuerung und Outsourcing der Infrastruktur in einer Kommune / Stadtverwaltung“			x

Tabelle 1 – Profil der übergeordneten Projektleitung

Damit der Auftraggeber die fachliche Kompetenz der vom Bieter vorgesehenen übergeordneten Projektleitung bewerten kann, müssen mit dem Angebot die nachfolgenden Unterlagen vorgelegt werden:

⇒ **A3.1** - Ein Nachweis zur Bewertung der beruflichen Befähigung (auch anonymisiert) in Form eines abgeschlossenen Ingenieur Studiums (oder vergleichbar) oder vergleichbare Ausbildung der vom Bieter vorgesehenen Projektleitung.

Hierzu zählen z.B. Diplom-Ingenieure, Bachelor und Master mit einem abgeschlossenen Studium an einer technischen Hochschule sowie Weiterbildungsnachweise.

Anhand der geforderten Nachweise und Angaben erfolgt die Wertung der beruflichen Befähigung in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „LB1 - Wertungskriterien“ - **B1.5**.

⇒ **A3.2** - Eine persönliche Referenzliste zur Bewertung der Berufserfahrung (auch anonymisiert) für die vom Bieter vorgesehene Projektleitung für die Projektplanung und das Projektmanagement zur Implementierung und Steuerung der Managed Services.

Die Wertung der Berufserfahrung der vom Bieter vorgesehenen Projektleitung erfolgt in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „LB1 - Wertungskriterien“ - **B1.8**.

4.6.2 Service Mitarbeiter

Der Auftraggeber verpflichtet sich, für die bei der Auftragsausführung zur erbringenden Managed Services- und IT-Dienstleistungen nur ausgebildetes Fachpersonal wie Ser-

	Stadt St. Ingbert	36 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

vicetechniker, Systemtechniker, IT- Architekten bzw. Personal mit vergleichbarer Qualifikation einzusetzen. Das einzusetzende Fachpersonal muss über entsprechende Kenntnisse und Erfahrungen verfügen, um die ab Kapitel 6 dieser Vertrags- und Leistungsbeschreibung sowie in den Leistungs- und Preisblatt definierten Anforderungen zu erfüllen.

Der Auftraggeber stellt folgende Mindestanforderungen an die einzusetzenden Service Mitarbeiter:

- ⇒ Abgeschlossene Berufsausbildung oder entsprechendes Studium im IT-Umfeld
- ⇒ Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Goethe Level C1-Niveau)
- ⇒ Lösung von Konflikten im Einzelprojekt
- ⇒ Eskalation zum Service Manager bei einem Einzelabruf, falls eine Lösung nicht gelingt

Im Idealfall verfügen die Service Mitarbeiter über das folgende Know-how-Profil:

Kompetenzen	Grundkenntnisse Berufserfahrung Mindestens 1,5 Jahre	Vertiefte Kenntnisse Berufserfahrung: 1,5 - 3 Jahre	Spezialwissen Berufserfahrung ≥ 3 Jahre
Gute Sozialkompetenz und Kommunikationsfähigkeit		x	
Qualitätsanspruch, Flexibilität, Belastbarkeit und ausgeprägter Teamgeist			x
Kenntnisse und Erfahrungen in den in der Leistungsbeschreibung technischer Teil jeweils beschriebenen Kapiteln zur Erbringung der jeweiligen Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung sowie der Managed Service Leistungen.			x

Tabelle 2 – Profil des Fachpersonals zur Erfüllung der Implementierungs- und Managed Service Leistungen

Damit der Auftraggeber die fachliche Kompetenz der vom Bieter vorgesehenen Service Mitarbeiter bewerten kann, müssen mit dem Angebot die nachfolgenden Unterlagen eingereicht werden:

	Stadt St. Ingbert	37 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Der Bieter muss in der „Anlage 02 – Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „LB1 – Wertungskriterien“ die Referenzen beschreiben oder dem Angebot als separate Anlage beifügen.

Die Wertung der beruflichen Befähigung / der eingereichten Zertifizierungen erfolgt in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „LB - Wertungskriterien“.

- ⇒ **A2.1, A2.2 und A2.3** – Einreichung von „Nutanix Sales-, Technical Presales- und Nutanix Service Zertifizierungen“ zur Bewertung des Know-hows für die vom Bieter vorgesehenen Spezialisten zur Implementierung des zu liefernden Nutanix Cluster Systems und der Erbringung der Managed Service Leistungen.

Die Wertung der Zertifizierungen erfolgt in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „LB - Wertungskriterien“ - **B1.1, B1.2 und B1.3**.

- ⇒ **B1.4** – Nachweis, dass mindestens 2 Personen über zertifizierte Kenntnisse in ITIL 4 verfügen.

Die Wertung der beruflichen Befähigung erfolgt in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „LB1 - Wertungskriterien“.

- ⇒ **B1.6** – Einreichung eines Weiterbildungsnachweis zur Bewertung des Know-hows von einem vom Bieter vorgesehenen Backup-Spezialisten zur Implementierung des zu liefernden Backup Systems und der Erbringung der Managed Service Leistungen.

- ⇒ **B1.7** – Einreichung eines Weiterbildungsnachweis zur Bewertung des Know-hows von einem vom Bieter vorgesehenen Spezialisten zur Implementierung der zu liefernden Firewall- und Netzwerkkomponenten und der Erbringung der Managed Service Leistungen.

- ⇒ **B1.9** – Eine persönliche Referenzliste zur Bewertung der Berufserfahrung (auch anonymisiert) eines vom Bieter vorgesehenen Spezialisten zur Implementierung des zu liefernden Nutanix Cluster Systems und der Erbringung der Managed Service Leistungen.

- ⇒ **B1.10** – Eine persönliche Referenzliste zur Bewertung der Berufserfahrung (auch anonymisiert) eines vom Bieter vorgesehenen Spezialisten zur Implementierung des zu liefernden Backup Systems und der Erbringung der Managed Service Leistungen.

	Stadt St. Ingbert	38 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ **B1.11** – Eine persönliche Referenzliste zur Bewertung der Berufserfahrung (auch anonymisiert) eines vom Bieter vorgesehenen Spezialisten zur Implementierung der zu liefernden Firewall- und Netzwerkkomponenten und der Erbringung der Managed Service Leistungen.

4.6.3 Einzureichende Konzepte

Um eine erfolgreiche Umsetzung zur Erneuerung und dem Outsourcing der IT-Infrastruktur sicherzustellen, sind für den Auftraggeber leistungsbezogene Nachweise und Referenzen besonders wichtig. Der Bieter muss daher nachfolgende Konzepte mit Angebotsabgabe einreichen, welche in der „Anlage 02 – Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „Wertungskriterien“ entsprechend bewertet werden.

4.6.3.1 Migrationskonzept

Im Zuge der Leistungserbringung muss der Auftragnehmer für die erfolgreiche Umsetzung der IT-Migration (vgl. Kapitel 5.5) in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber einen Migrationsplan erstellen. Der Migrationsplan stellt eine wesentliche Planungsgrundlage für die spätere Leistungserbringung dar und soll alle relevanten Inhalte zur technischen, organisatorischen und zeitlichen Durchführung enthalten. Die Abstimmung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung des Auftraggebers sowie etwaigen weiteren beteiligten Gewerken.

Der Migrationsplan dient zur klaren Definition von Schnittstellen, Abhängigkeiten und Verantwortlichkeiten und soll zudem den reibungslosen Ablauf sicherstellen.

Um die Anforderungen an den Migrationsplan zu erfüllen, muss der Bieter ein Migrationskonzept (siehe **Kriterium B2.6** im Leistungs- und Preisblatt) mit dem Angebot einreichen. Das Migrationskonzept soll nachfolgende Inhalte berücksichtigen und wird im Rahmen der Angebotsbewertung entsprechend bewertet:

- ⇒ Ausgangssituation
- ⇒ Zieldefinition
- ⇒ Migrationsumfang
- ⇒ Migrationsstrategie
 - Big Bang vs. schrittweise Migration
 - Parallelbetrieb, Rückfallstrategien (Rollback)
 - Umgang mit Abhängigkeiten und Schnittstellen

	Stadt St. Ingbert	39 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Technisches Migrationsvorgehen
- ⇒ Tools und Verfahren zur Migration
- ⇒ Datenübernahme
- ⇒ Test- und Validierungsschritte
- ⇒ Zeitplanung und Migrationszeitfenster
- ⇒ Projektorganisation
 - Rollen und Verantwortlichkeiten
 - Beteiligte interne und etwaige Unterauftragnehmer
 - Kommunikations- und Eskalationswege
- ⇒ Risikoanalyse und Maßnahmen
 - Identifikation möglicher Risiken
 - Bewertung und Gegenmaßnahmen
- ⇒ Notfall- und Wiederanlaufpläne
- ⇒ Test- und Abnahmeverfahren
- ⇒ Testkonzepte (technisch und fachlich)
- ⇒ Abnahmekriterien und -prozesse

4.6.3.2 Backup-Konzept

Um die Anforderungen an die zu erbringenden Dienstleistungen für die Backup-Infrastruktur erfüllen zu können, muss der Bieter ein Backupkonzept (siehe **Kriterium B2.7** im Leistungs- und Preisblatt) mit dem Angebot einreichen.

Hierbei muss insbesondere der Aspekt einer regelmäßigen / dauerhaften Aufbewahrung der Jahressicherung erläutert werden, gem. Backup Prinzip 321 1 1.

Das Backupkonzept soll nachfolgende Inhalte berücksichtigen und wird im Rahmen der Angebotswertung entsprechend bewertet:

- ⇒ Daten und Applikationen
- ⇒ RTO und RPO-Zeiten
- ⇒ Backup-Typen
- ⇒ Backup-Zeitplan
- ⇒ Speicherorte

	Stadt St. Ingbert	40 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Aufbewahrungsfristen
- ⇒ Verschlüsselung und Zugriffsschutz
- ⇒ Wiederherstellungsstrategie (Restore)
- ⇒ Test und Dokumentation gemeinsam mit dem Kunden

4.7 Allgemein zu erbringende Dienstleistungen während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung

4.7.1 Reporting / Abstimmungsgespräche mit dem Auftraggeber

Mit Beginn der Vertragslaufzeit und Übernahme der Services muss der Auftraggeber in einem regelmäßigen Zyklus an Abstimmungsgesprächen mit einer verantwortlichen Person des Auftragnehmers (Service-Manager) zu erbrachten Services, deren Servicequalität sowie etwaiger erfolgter Eskalationen, teilnehmen.

Diese müssen ab Vertragsbeginn bis zum Ende des ersten Vertragsjahres vierteljährlich berichtet werden.

Ab dem zweiten Vertragsjahr muss eine jährliche Berichterstattung bis zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgen.

Die Zusammenkunft (nach Möglichkeit persönlich oder per Web-Konferenz) soll dem Zweck der engen Abstimmung und gegenseitigen Einbindung sowie der Besprechung wichtiger Vorhaben und zugehöriger Termine sowie ggf. der frühzeitigen Klärung von Störungen im Betriebsablauf, bei den jeweiligen Leistungen oder im Vertragsverhältnis dienen.

Die Ergebnisse dieser Abstimmungspunkte müssen vom Auftragnehmer protokolliert und dem Auftraggeber im Anschluss zur Verfügung gestellt werden.

Die Form des Berichtes kann vom Auftragnehmer gewählt werden, seitens der Mittelstadt St. Ingbert wird ein elektronischer Bericht in einem standardisierten, weiter verarbeitbaren Dateiformat (PDF oder Excel) bevorzugt.

Der Auftragnehmer muss dem Auftraggeber anhand einer aussagekräftigen Übersicht regelmäßig einen Statusbericht der erbrachten Leistungen, offene Fälle etc. zur Verfügung stellen.

Der Bericht muss sowohl allgemeine als auch detaillierte Inhalte beinhalten (siehe unten). Der Umfang der Daten im Rahmen der Leistungserbringung gemeinsam mit dem Auftragnehmer noch ergänzt werden.

	Stadt St. Ingbert	41 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Rückfragen oder Änderungswünsche zum Reporting können direkt an den Service Manager adressiert werden.

Vom Auftragnehmer zu erwartende Inhalte:

- ⇒ Übersicht aller offenen und geschlossenen Tickets mit Angabe der Anzahl, Kategorie, Priorität und Angabe der Einhaltung der SLA
- ⇒ Übersicht über die eingegangenen und bearbeiteten Tickets
- ⇒ Bearbeitungszeiten
- ⇒ Darstellung der Incidents je Kategorie, die nicht gelöst werden konnten einschließlich der Gründe
- ⇒ Übersicht der SLA-/KPI-Messungen
- ⇒ Übersicht / Zusammenstellung der eingegangenen Service Requests mit Angabe der Anzahl, Kategorie, Priorität und Angabe der Einhaltung der SLA
- ⇒ Lösungszeit, Bearbeitungszeit und Reaktionszeit je Ticket sowie Durchschnitt und maximale Lösungszeit des ausgewählten Zeitraums
- ⇒ Prozentuale Anzeige der Einhaltung von SLA's (nur Incident Management)

4.7.2 Dokumentation und Betriebshandbuch

4.7.2.1 Erstellen der Dokumentation

Der Auftragnehmer muss eine detaillierte Dokumentation der gelieferten und in Betrieb genommenen Komponenten sowie der zu erbringenden Dienstleistungen im Rahmen der Managed Service erstellen und an den Auftraggeber übergeben.

Auf Basis der Dokumentation muss es dem hauseigenen Personal des Auftraggebers möglich sein, die konfigurierten und implementierten Systeme ordnungsgemäß zu administrieren und den Betrieb zu gewährleisten.

Die Dokumentation muss in digitalisierter Form erstellt werden und mindestens folgende Punkte beinhalten:

- ⇒ Projektplan für die Implementierung je Einzelprojekt
- ⇒ Konfigurationseinstellungen
- ⇒ Verkabelungs- und Anschlussplan
- ⇒ Eine Stückliste mit allen verwendeten Funktionskomponenten

	Stadt St. Ingbert	42 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Protokoll zur Inbetriebnahme
- ⇒ Protokoll der technischen Abnahme und Freigabe des Teilprojektes

Folgende Aspekte sind insbesondere zu beachten:

- ⇒ Die Dokumentation muss jederzeit zum Download bereitstehen.
- ⇒ Erst nach einer vollständigen Hinterlegung der Dokumentationsunterlagen ist eine Rechnungsauslösung durch den Auftraggeber möglich

Hinweis:

Die Dokumentation muss spätestens **3 Wochen** nach Abnahme eines Einzelprojektes an den Auftraggeber übergeben werden.

4.7.2.2 Betriebshandbuch

Zur Sicherstellung eines reibungslosen IT-Betriebs ist die Lieferung und Übergabe eines Betriebshandbuches erforderlich. Das Betriebshandbuch muss mindestens folgende Punkte beinhalten:

- ⇒ Allgemeine Informationen
- ⇒ Zweck und Geltungsbereich des Handbuchs
- ⇒ Standort(e) des Rechenzentrums
- ⇒ Betreiber, Ansprechpartner, Dienstleister
- ⇒ Technische Infrastruktur
- ⇒ Übersicht der eingesetzten Hardware (Server, Storage, Netzwerkkomponenten)
- ⇒ Virtualisierungsplattformen und Betriebssysteme
- ⇒ Netzwerktopologie und IP-Adresskonzepte
- ⇒ Klimatisierung, Stromversorgung (USV, Notstrom), Brandschutz
- ⇒ Betriebsprozesse
- ⇒ Start- und Shutdown-Prozesse
- ⇒ Backup- und Restore-Verfahren
- ⇒ Hardware Patchmanagement
- ⇒ Softwarepflege (Update-Management)
- ⇒ Monitoring und Logging
- ⇒ Change- und Release-Management

	Stadt St. Ingbert	43 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Sicherheitskonzepte
- ⇒ Zutrittskontrolle und physische Sicherheit
- ⇒ Netzwerksicherheit (Firewall, VLANs, IDS/IPS)
- ⇒ Notfall- und Wiederanlaufpläne (Disaster Recovery)
- ⇒ Wartung und Service
- ⇒ Wartungspläne und -intervalle
- ⇒ Zuständigkeiten für Wartung und Betrieb
- ⇒ Service-Level-Agreements (SLAs)
- ⇒ Eskalationswege
- ⇒ Dokumentation und Nachvollziehbarkeit
- ⇒ Systemdokumentationen und Konfigurationsstände
- ⇒ Änderungsprotokolle
- ⇒ Lizenz- und Vertragsübersicht
- ⇒ Notfallmanagement
- ⇒ Notfallkontakte und Eskalationsmatrix
- ⇒ Wiederherstellungspläne (Recovery Procedures)
- ⇒ Kommunikationsplan im Krisenfall

Hinweis:

Das Betriebshandbuch muss zeitnah nach Fertigstellung der Implementierung an den Auftraggeber übergeben werden.

4.7.3 Transition zum Ablauf der Vertragslaufzeit

Auf Anforderung des Auftraggebers muss es durch den Auftragnehmer ermöglicht werden, zum Ende der Vertragslaufzeit eine Übergabe an das Personal des Auftraggebers / verantwortliche Personen des Auftraggebers bzw. an den neuen Auftragnehmer durchzuführen. Diese wird im Vorfeld des Vertragsendes mit dem Ansprechpartner / Projektleitung des Auftragnehmers abgestimmt und kann im Falle der Inanspruchnahme nach Aufwand gemäß den aktuellen Kostensätzen abgerechnet werden.

Dies umfasst mindestens die nachfolgenden Inhalte.

- ⇒ Bedarfsweise Einweisung für eine spätere Übernahme der Administration des Supports

	Stadt St. Ingbert	44 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Übergabe der Dokumentationen der erbrachten Leistungen, Handbücher etc. (vgl. Kapitel 4.7.2)
- ⇒ Übergabe der Dokumentation über Wartung & Support der Software (vgl. Kapitel 4.7.2)
- ⇒ Datenmigration und -übergabe
 - a. Verpflichtung zur Unterstützung beim Export und der Migration von Daten und Backup-Daten
 - b. Abstimmung Format und Struktur der zu übergebenden Daten
 - c. Sicherstellung der Vollständigkeit und Integrität
- ⇒ Unterstützung während der Übergabephase

	Stadt St. Ingbert	45 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

5 Leistungsbeschreibung Teil B – Allg. und grundlegende Anforderungen

5.1 Allgemeine Anforderungen an die neue IT-Infrastruktur

In den nachfolgenden Unterkapiteln sind die Anforderungen beschrieben, die sowohl für das Housing der im externen Rechenzentrum (Standort 1) zu liefernden und implementierenden Hard- und Softwaresysteme als auch für die Leistungen der zentralen Services beim Auftraggeber vor Ort (Standort 2) zu erbringen sind.

Um einen störungsfreien Betrieb gewährleisten zu können, werden für die zu erbringenden Dienstleistungen im lokalen Netzwerk sowie im RZ-Umfeld verbindliche Service Level Agreements (SLAs) herangezogen, welche vom künftigen Auftragnehmer zu erbringen sind.

Wiederholte Verzögerungen (mehr als dreimal pro Vertragsjahr oder zweimal in Folge), berechtigen den Auftraggeber - nach einmaliger Abmahnung - zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages, vgl. auch ergänzend die Regelungen zu Schadenersatzansprüchen im IT-Outsourcingvertrag sowie den Bestimmungen zur Störungsbeseitigung sowie zum Verzug in den EVB-IT System- und in den EVB-IT Service AGB.

Die Erfüllung der definierten SLAs sind Bestandteil der zyklischen Dienstleister-Abstimmungsgespräche (vgl. Kapitel 4.7.1) und müssen für den Auftraggeber anhand von Statistiken und Auswertungen mindestens eine Woche im Vorfeld des Abstimmungsgespräches dem Auftraggeber anhand eines Reports bereitgestellt werden.

Die SLA's / Fehlerklassen sowie die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für die zu erbringenden „Managed Service Leistungen“ sind in Kapitel 6 für die zu liefernden Hard- und Softwarekomponenten sowie in der „“ definiert.

Der Auftragnehmer ist darüber hinaus für Gewährleistung der Verfügbarkeit der System-Architektur und der darauf installierten Softwarebestandteile verantwortlich. Ihre Umsetzung ist wesentlicher Leistungsinhalt dieser Ausschreibung und muss vom künftigen Auftragnehmer sichergestellt werden.

	Stadt St. Ingbert	46 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

5.2 Grundlegende Anforderungen an die neue IT-Infrastruktur

Für die Erneuerung der vorhandenen Infrastruktur des Auftraggebers muss der Auftragnehmer eine neue HCI-Infrastruktur, verteilt auf ein externes Rechenzentrum, zusätzliche IT-Infrastruktur für lokale Komponenten im Rathaus St. Ingbert liefern (vgl. Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt) und die dafür notwendigen Lizenzen überlassen. An die zu liefernden Systeme und Funktionskomponenten stellt der Auftraggeber die in den nachfolgenden Kapiteln aufgeführten, grundlegenden Anforderungen.

- ⇒ Die Systeme müssen für einen Betrieb rund um die Uhr (24 Stunden an 7 Tagen je Woche) ausgelegt sein.
- ⇒ Die Systeme und alle weiteren zugehörigen integrierten Funktionskomponenten, müssen vom Hersteller zugelassen und zertifiziert worden sein.
- ⇒ Das Hinzufügen oder Entfernen eines weiteren Systems darf nicht zu einer Betriebsunterbrechung führen.
- ⇒ Der Ausfall eines Systems in einem Rechenzentrum darf den Betrieb der weiteren Systeme am anderen Standort nicht beeinträchtigen.
- ⇒ Mögliche Ausfallszenarien müssen im Rahmen der Abnahme und in regelmäßigen Abständen im Betrieb auf Funktionsweise geprüft werden ohne bzw. mit nur geringen Auswirkungen auf die Betriebsbereitschaft der Umgebung
- ⇒ Die Datensicherung muss automatisiert auf Wiederherstellbarkeit überprüft werden
- ⇒ Die zu sichernden Daten müssen verschlüsselt auf Offlinespeichern gesichert werden
- ⇒ Ein Betrieb muss auch mit Transceivern von Drittherstellern sichergestellt sein.
- ⇒ Die zu liefernden Systeme müssen inklusive einer zusätzlichen 3-jährigen Assurance, die Updates- und Support vom Hersteller beinhaltet, angeboten werden
- ⇒ Auf den zu liefernden Systemen muss die zum Betrieb erforderliche Software implementiert sein.
 - Betriebssoftware (Firmware) mit dem zur Sicherstellung des geforderten Betriebs notwendigen Funktionsumfang.
 - Jedes System muss mit dem aktuell verfügbaren General Release ausgeliefert werden.
 - Alle für den Betrieb notwendigen Lizenzen müssen im Lieferumfang enthalten sein.

	Stadt St. Ingbert	47 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Jedes System muss für den Betrieb mit einer Netzspannung von 230 V ± 10% und einer Netzfrequenz von 50Hz ausgelegt sein.
- ⇒ Jedes System muss mit Stromanschlusskabeln ausgeliefert werden, welche den direkten redundanten Anschluss an eine vorhandene unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) ermöglichen.
- ⇒ Dokumentation der zu liefernden Systeme bei Lieferung wie folgt:
 - Systemdokumentation in deutscher oder englischer Sprache in elektronischer Form
 - Technische Informationen, User-Guide, aktuelle Software online verfügbar
 - Ggf. Inventarisierung der überlassenen Komponenten und Systeme nach Angaben des Auftraggebers, bsw. In Form von Inventaretiketten mit Inventarnummer, Zugangsdatum etc.
- ⇒ Die zu liefernden Systeme müssen folgenden Normen und Richtlinien entsprechen:
 - Einhaltung der Produktsicherheit
 - Gemäß internationalem Standard IEC 60950-1 Second Edition
 - CE-Kennzeichnung zur Bestätigung der Einhaltung der gesetzlichen Mindestanforderungen
 - Einhaltung von EMC Emissionen mit Zertifikaten gemäß folgenden internationalen Standards:
 - EN 55022 Class A
 - EN 61000-3-2
 - EN 61000-3-3
 - Immunität gegen EMC Emissionen gemäß folgenden internationalen Standards:
 - EN 55024
 - EN 61000-3-2
 - EN 61000-3-3
 - Einhaltung von Umweltstandards gemäß folgenden Richtlinien:
 - Rücknahme und Entsorgung gemäß ElektroG

	Stadt St. Ingbert	48 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Die Einhaltung der genannten Normen und Richtlinien muss in den mit dem Angebot abzugebenden Datenblättern aufgeführt sein. Sollte das nicht der Fall sein, müssen die entsprechenden Zertifikate beigelegt sein.

Hinweise:

⇒ Zutrittsberechtigung

- Der Auftraggeber gewährleistet (in Abstimmung mit dem Betreiber des Rechenzentrums) während der vereinbarten Servicezeiten den erforderlichen Zutritt zu den relevanten Räumlichkeiten. Dies umfasst die rechtzeitige Bereitstellung von Zugangsberechtigungen sowie die organisatorische Unterstützung beim Zugang.

⇒ Wesentliche Änderungen an Infrastruktur, Technologie oder Topologie oder Zusatzleistungen (z. B. Um- oder Rückbauten) bedürfen einer zwingenden Abstimmung mit dem Auftraggeber dürfen erst nach Freigabe des Auftraggebers durchgeführt werden. Diese sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges und werden im Bedarfsfall vom Auftraggeber separat beauftragt.

5.3 IT-Sicherheit

Der Auftragnehmer ist für die prozessuale und technische Gewährleistung der IT-Sicherheit im Housing Betrieb sowie auch im Rahmen der Managed Serviceleistungen für die zentralen Services und lokalen Anwendungen des Auftraggebers verantwortlich.

Die Mittelstadt St. Ingbert sieht es als notwendig an, dass zentral oder lokal in Betrieb befindliche IT-Komponenten (mobile und stationäre Clients, Router, Switches, etc.) gemäß den jeweils geltenden Sicherheitsstandards (bspw. BSI als „best practice Leitlinien“) und den jeweils geltenden gesetzlichen Sicherheitsvorgaben insbesondere gem. „**IT-Sicherheitsgesetz, NIS-2**“ betrieben werden und die Auslegung gemäß technischer Spezifikation erfolgt.

Clientseitig muss zudem eine Überwachung und Management der verfügbaren Kommunikations-Schnittstellen abgebildet werden (bspw. WLAN, NFC, Bluetooth, USB, etc.).

	Stadt St. Ingbert	49 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

5.4 Housing in externem Rechenzentrum

Aufgrund der bestehenden Risikofaktoren am Standort des Auftraggebers (Hochwasser Risikogebiet) sowie den weiteren in Kapitel 2 beschriebenen möglichen Bedrohungsszenarien hat sich der Auftraggeber entschieden, den Großteil der IT-Infrastruktur in ein umliegendes Rechenzentrum in Form eines „Housings“ outzusourcen.

Dies beinhaltet die Unterbringung der eigenen IT-Hardware im RZ unter Nutzung der dortigen Ressourcen wie Klimaschutz, Brandschutz, Überwachung etc. und der damit einhergehenden Betreuung des Rechenzentrums durch den künftigen Auftragnehmer in Form einer Generalunternehmerschaft. Die Verantwortung für die eingesetzte IT-Hardware und den Betrieb derselben obliegt weiterhin dem Eigentümer der Hardware, in diesem Fall der Mittelstadt St. Ingbert.

Das Housing beinhaltet zum einen die Auslagerung der IT-Hardware des Auftraggebers, zum anderen müssen etwaige lizenzrechtliche Vorgaben an entsprechende Software erfüllt werden, sofern diese auf eigenen, dedizierten Systemen eingesetzt werden.

5.4.1 Anforderungen an das Rechenzentrum

1. Der Auftraggeber stellt folgende Anforderungen an den Housing Betrieb im externen Rechenzentrum:

- ⇒ Moderne Rechenzentrums-Infrastruktur, gemäß den gesetzlichen und klimatischen Anforderungen an einen Rechenzentrumsbetrieb
- ⇒ Einhaltung der geltenden gesetzlichen Sicherheitsvorgaben insbesondere gem. „IT-Sicherheitsgesetz, NIS-2“ betrieben werden und die Auslegung gemäß technischer Spezifikation
- ⇒ Hoch performante Internet-Anbindung Ihrer Server mit:
 - Internetbreakout mit mindestens 1 Gbit/s als Flatrate wählbar
- ⇒ Festverbindungen zu Ihrem Standort (Leased Lines mit mindestens 10 Gbit/s realisierbarer Bandbreite)

2. Das Rechenzentrum muss mindestens folgende Anforderungen an die Verfügbarkeit erfüllen:

	Stadt St. Ingbert	50 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Der Auftragnehmer muss eine hohe Verfügbarkeit, insbesondere während Lastspitzen garantieren können. Die Verfügbarkeit schließt alle Dienste ein, die die jeweilige Anwendung benötigt, um einen reibungslosen IT-Betrieb zu gewährleisten.

⇒ Alle Applikationen und Server müssen dem Auftraggeber grundsätzlich **24/7** mit einer Verfügbarkeit von **mindestens 98,5 %** zur Verfügung stehen.

Im Falle eines Ausfalls der Produktiv- und Backupsysteme der Applikationen und/oder der Dienste des AN stellt dieser die Verfügbarkeit des Dienstes unverzüglich aber mindestens binnen **6 Stunden**, nachdem der Ausfall durch die Überwachungssoftware oder durch den Auftraggeber zur Kenntnis gegeben wurde, wieder her.

Das System gilt als verfügbar, wenn eine vom Auftragnehmer bereitzustellende Applikation vom Auftraggeber erfolgreich gestartet werden konnte.

3. Das Rechenzentrum muss mindestens folgende Features bereitstellen können:

- ⇒ Überlassung eines 19“ Serverschranks (Rack)
- ⇒ 40 Höheneinheiten (HE), 600mm x 1.200mm x 2.100mm (B x T x H)
- ⇒ 230V AC Spannungsversorgung (A- und B-Pfad), USV gesichert
- ⇒ bis maximal 6kW Leistung (der Verbrauch wird entsprechend dem vereinbarten Verbrauchspreis berechnet)
- ⇒ Diesel-Notstrom
- ⇒ Klimatisierung (Kühlung)
- ⇒ Datenleitung: 6x Kupfer- oder Glasfaser-Verbindungen zum Netzwerkschrank oder zu einem eigenen Schrank innerhalb der gleichen Rechenzentrums-Zone
- ⇒ Brandschutzsystem
- ⇒ Alarmsysteme
- ⇒ 24h-Notfall-Hotline

5.4.2 Dienstleistungen für den Umzug in das RZ

Nach Zuschlagserteilung müssen im Rahmen des Outsourcings sowohl Umfänge der bestehenden IT-Infrastruktur als neu zu beschaffenden und zu liefernden Komponenten und Systeme durch den Auftragnehmer in das externe RZ umgezogen und implementiert werden.

	Stadt St. Ingbert	51 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Im Rahmen des Umzugs muss der Auftragnehmer folgende Leistungen erbringen:

1. Umzug der Nutanix Cluster Systeme in den Rechenzentrum Standort:

- ⇒ Herunterfahren der Cluster-Systeme
- ⇒ Transport zu den Rechenzentren

2. Leistungen zur Migration vgl. Kapitel 5.5

3. Integration der jeweiligen Systeme in den Rechenzentrum Standort mit allen relevanten Einstellungen:

⇒ Inbetriebnahme und Konfiguration der Hardware der Systeme mit allen relevanten Einstellungen:

- Einbindung in die Datencenter Netzwerk-Umgebungen mit Verbindungstests
- Verbindungstests zu den Standorten
- Einrichtung in der Backup-Umgebung

⇒ Verkabelung der Systeme mit folgenden Teilleistungen:

- Anschluss der Netzteile an die Strom- und Spannungsversorgung (USV vorhanden)
- Herstellen der Erdverbindung zwischen den Systemen und dem Erdungsanschluss in den Racks
- Beschriftung der verlegten Kabel gemäß Vorgabe des Auftraggebers

3a). Betriebssichere Integration der zu liefernden Nutanix Cluster Systeme mit zugehörigen Funktionskomponenten:

- Inbetriebnahme und Konfiguration der Hardware der Systeme mit allen relevanten Einstellungen:
- Einbindung in die Datencenter Netzwerk-Umgebungen mit Verbindungstests
- Verbindungstests zu den Standorten
- Einrichtung in der Backup-Umgebung
- Dokumentation und Abnahme

3b). Ausbringung der Backup-Umgebung und Betriebssichere Integration in den Rechenzentrums Standort:

	Stadt St. Ingbert	52 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- Einbringung der Systeme inkl. Verkabelung
- Verbindungstests
- Dokumentation und Abnahme

3c). Ausbringung der Firewall-Cluster und Betriebssichere Integration in den Rechenzentrums Standort:

- Einbringung der Systeme und Verkabelung
- Verbindungstests
- Dokumentation und Abnahme

3d). Ausbringung der Core Switches und Einbringung in den Rechenzentrums Standort:

- Abholung am lokalen Standort des Auftraggebers
- Integration der Systeme im neuen RZ inkl. Verkabelung
- Verbindungstests
- Ausfalltest
- Vorbereiten der Migration der Clustersysteme
- Dokumentation und Abnahme

Hinweis:

Für Folgeabrufe über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung hat der Auftraggeber die Möglichkeit, die Dienstleistung zur Implementierung von weiteren Systemen entweder vom künftigen Auftragnehmer (GU) durchführen zu lassen, oder diese auch selbst durchzuführen.

Der Bieter muss auf Basis dieser Leistungsbeschreibung den jeweiligen Aufwand (in Personentagen) für die zu erbringenden Dienstleistungen schätzen sowie den Preis für die Umzugsdienstleistungen in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB1 - Preisblatt“ pauschal pro PT eintragen.

5.4.3 Implementierung der jeweiligen Systeme im RZ

Im Rahmen der Implementierung der bereitzustellenden Systeme muss der Auftragnehmer folgende Leistungen erbringen:

⇒ Verkabelung der Systeme mit folgenden Teilleistungen:

	Stadt St. Ingbert	53 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- Anschluss der Netzteile an die Strom- und Spannungsversorgung (USV vorhanden)
- Anschluss der Systeme an das Netzwerk und die Speicher-Systeme
- Herstellen der Erdverbindung zwischen den Systemen und dem Erdungsanschluss in den Racks
- Beschriftung der verlegten Kabel gemäß Vorgabe des Auftraggebers

⇒ Konfiguration der Hardware der Systeme mit allen relevanten Einstellungen

5.5 Migration

Der Auftragnehmer muss im Rahmen der Migration nachfolgende Leistungen erbringen:

⇒ Austausch der Core-Umgebung am lokalen Standort 2 bei der Stadt St. Ingbert:

- Ersatz der bestehenden Core-Infrastruktur durch moderne Systeme.

⇒ Einbringung und Installation der Nutanix-Systeme:

- Aufbau und Inbetriebnahme des Nutanix-Clusters zur zukünftigen Nutzung.

⇒ Migration der Workloads:

- Überführung der bestehenden Workloads vom Alt-Cluster auf das neue Nutanix-Cluster.

⇒ Einrichtung der DR-Umgebung:

- Aufbau einer Disaster-Recovery-Umgebung zur Absicherung der Betriebsfähigkeit.

⇒ Backup-Integration:

- Anbindung und Konfiguration der Backup-Systeme, einschließlich der Fast-LTA-Komponenten

⇒ Initiale Backupläufe:

- Durchführung von Backups auf allen Systemen, um Replikationen über die WAN-Verbindung zu vermeiden

⇒ Netzwerk- und Firewall-Infrastruktur:

- Aufbau der Firewall-Systeme sowie der notwendigen Netzwerkkomponenten in den Rechenzentren

	Stadt St. Ingbert	54 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Verbindungstests:
 - Prüfung der Konnektivität und Funktionalität aller Systeme und Schnittstellen
- ⇒ Ausbringung an neue RZ-Standorte:
 - Physische Verlagerung der Systeme an die vorgesehenen Rechenzentrumsstandorte
- ⇒ Anpassung an verteilten RZ-Betrieb:
 - Konfiguration der Systeme für den zukünftigen Betrieb in einer verteilten Rechenzentrumsarchitektur
- ⇒ Funktionstest:
 - Durchführung umfassender Funktionstests zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft
- ⇒ Dokumentation
- ⇒ Durchführung der Abnahme der implementierten Systeme und Leistungen mit dem Auftraggeber

5.6 Abnahme nach erfolgter Implementierung im RZ

Die zu liefernden und im Rechenzentrum zu implementierten Komponenten und Systeme müssen dem Auftraggeber vollständig aufgebaut, konfiguriert und betriebsbereit übergeben werden.

Sollten bei der Abnahme Mängel festgestellt werden, die einen oder weitere Abnahmetermine bzw. Koordinationsgespräche vor Ort erforderlich machen, ist der Auftraggeber berechtigt, eigene nachgewiesene Kosten für Arbeitszeiten und Anfahrten beteiligter Personen geltend zu machen und entsprechend von der Gesamtrechnung zu kürzen. Werden Mängel festgestellt, welche die Funktionalität der Technik nicht beeinflussen, so kann die Abnahme unter dem Vorbehalt der unverzüglichen Beseitigung dieser Mängel erfolgen. Unwesentlich sind nur solche Mängel, welche die uneingeschränkte und ununterbrochene Funktionalität nicht beeinträchtigen. Eine Haftung des Auftragnehmers für Verzögerungen beim Auftraggeber erfolgt nicht. Wenn bei der Funktionsprüfung kein Mangel festgestellt wird und eine ordnungsgemäße Übergabe an den Auftraggeber erfolgt ist, erfolgt die Abnahme durch den Auftraggeber.

Im Folgenden sind beispielhafte Testszenarien genannt, welche bei einer Abnahme zu berücksichtigen sind:

	Stadt St. Ingbert	55 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Ausfall einer Komponente oder Systems
- ⇒ Re-Aktivierung der Komponente oder Systems
- ⇒ Ausfall einer Stromzuführung oder eines Netzteils je Komponente / System
- ⇒ Ausfall eines Lüftermoduls je Komponente / System
- ⇒ Ausfall der Netzwerkverbindung je System

Die Abnahme ist schriftlich zu dokumentieren (vgl. auch Kapitel 4.7.2.1).

	Stadt St. Ingbert	56 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

6 Leistungsbeschreibung Teil C – Liefer- und Implementierung

Nach Zuschlagserteilung müssen im Rahmen des Outsourcings sowohl Umfänge der bestehenden IT-Infrastruktur als neu zu beschaffenden und zu liefernden Komponenten und Systeme durch den Auftragnehmer in das externe RZ umgezogen und implementiert werden.

Für Folgeabrufe über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung hat der Auftraggeber die Möglichkeit, die Dienstleistung zur Implementierung von weiteren Systemen entweder vom künftigen Auftragnehmer (GU) durchführen zu lassen, oder diese auch selbst durchzuführen.

Der Auftraggeber setzt im Bereich Netzwerksicherheit/Virtualisierung derzeit flächendeckend Lösungen des Herstellers Fortinet/Nutanix ein. Da die benötigten Komponenten sich nahtlos in die bestehende Nutanix Management- und Fortinet Security Umgebung integriert werden müssen, die spezifischen Anforderungen weiterhin gewährleistet werden müssen und ein Herstellerwechsel dieser Systeme zudem deutliche Mehraufwände-/Kosten hinsichtlich einer zentralen Verwaltung, der Administration, Wartung sowie zusätzlichen Schulungsaufwänden auslösen würde, müssen die benötigten Komponenten und Systeme ebenfalls von diesem Hersteller sein.

Die weiteren in diesem Kapitel beschriebenen und zu liefernden Komponenten und Systeme inkl. Zubehör sind anhand Leitfabrikaten beschrieben, da die jeweiligen Mindestanforderungen aus technischer Sicht nur sehr schwer allgemein beschrieben werden können. Dies dient ausschließlich zum besseren Verständnis der jeweiligen Produkteigenschaft und beinhaltet keinerlei Produktfestlegung.

Die Mittelstadt St. Ingbert weist ausdrücklich darauf hin, dass jedes Leitfabrikat durch ein anderes Produkt „gleichwertiger Art“ ersetzt werden darf, wenn sichergestellt ist, dass das angebotene Produkt „gleichwertiger Art“ alle definierten Mindestanforderungen an die Produkteigenschaft erfüllt wird und weder Funktionalität noch qualitative Eigenschaften eingeschränkt werden. Zudem darf das Produkt gleichwertiger Art keine Einschränkung der Bedienfreundlichkeit und Administration nach sich ziehen sowie einen Mehraufwand für Workflows im Rahmen von Service- und Supportleistungen auslösen.

	Stadt St. Ingbert	57 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Für die in den nachfolgenden Unterkapiteln beschriebenen Leistungen muss der Bieter in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB - Preisblatt“ den Einzelpreis für die angebotenen Komponenten und Systeme sowie den pauschalen Preis pro Personentag (PT) für die zu erbringenden Dienstleistungen eintragen.

Reisekosten für etwaige Vor-Ort Einsätze sind hierbei separat (siehe Preisblatt der Anlage 02) auszuweisen.

6.1 Leistungsinhalte Nutanix Management

Das „Nutanix Management“ umfasst im Wesentlichen die im nachfolgend beschriebenen Inhalte, welche vom künftigen Auftragnehmer zu erbringen sind:

Leistungsbeschreibung	■ Betrieb und Überwachung (Monitoring) der Nutanix Cluster-Systeme ■ Bereitstellung eines deutschsprachigen Service Desk als Single Point of Contact (SPoC) während der definierten Servicezeiten. ■ Annahme und Bearbeitung von Incidents nach ISO9001 und ITIL® Best Practices. ■ Proaktive Wartung: Regelmäßige Systemprüfungen, Patchmanagement und Pflege der Systemdokumentation. ■ Einbeziehung von 2nd Level Support und Herstellern bei Bedarf. ■ Einsatzplanung und -steuerung inkl. Terminabstimmungen. ■ Prüfung und Implementierung von Patches und Hotfixes auf aktuelle, unterstützte Versionsstände. ■ Unterstützung bei Migrationsarbeiten.
Mitwirkungspflichten des AG	■ Unterstützung bei der Terminierung (Wartungsfenster). ■ Bereitstellung aktueller Dokumentation und notwendiger Lizenzen. ■ Sicherstellung eines funktionierenden Remotezugriffs (z. B. Teamviewer oder BeyondTrust). ■ Bereitstellung performanter WAN/Internet-Anbindungen ■ Verantwortung für Infrastrukturbedingungen (Strom, Klima, Zugangsschutz, Brandschutz).
Annahmen und Voraussetzungen	■ Betriebsverantwortung verbleibt beim Auftraggeber. ■ Definierte IT-Prozesse müssen vorhanden sein. ■ Bereitstellung aller notwendigen Lizenzen und Dokumentationen. ■ Erreichbarkeit von Eskalationsansprechpartnern. Sicherstellung von Remotezugriff (Teamviewer/BeyondTrust).

Abbildung 5 – Leistungsschein Nutanix Management

6.2 Nutanix Cluster Standort 1 - externes RZ

Der Auftraggeber hat bis dato bereits eine Cluster-Infrastruktur des Herstellers Nutanix im Einsatz. Die Nutanix-Cluster-Infrastruktur ist darauf ausgelegt, im Katastrophenfall eine hochverfügbare und redundante Systemlandschaft bereitzustellen. Um eine schnelle Wiederherstellung der Systeme zu ermöglichen, wird eine georedundante Auslegung der Cluster angestrebt.

Der Auftraggeber strebt eine Recovery Point Objective (RPO) Lösung an, da diese maßgeblich die Investitions- und Betriebskosten beeinflusst. Je kürzer die RPO, desto höher die Anforderungen an Netzwerk, Infrastruktur und Standortwahl.

Eine teilautomatisierte Notfallumschaltung muss möglich sein, um im Ernstfall die Ausfallzeiten der IT-Systeme zu minimieren und gleichzeitig den operativen Aufwand im Regelbetrieb beherrschbar zu halten.

Der Auftraggeber setzt folgende Mindestanforderungen hierzu:

⇒ Konfiguration:

- Unterschiedliche Hardware, leistungsstarkes Primär-Cluster

⇒ RPO: > 60 Minuten, Latenz Latenzen im Bereich 20–50 ms

⇒ Software: Nutanix NCI Starter

Der Primärbetrieb (leistungsstarkes Cluster) erfolgt im externen Rechenzentrum. Das Zweitcluster ist nur im DR-Fall aktiv.

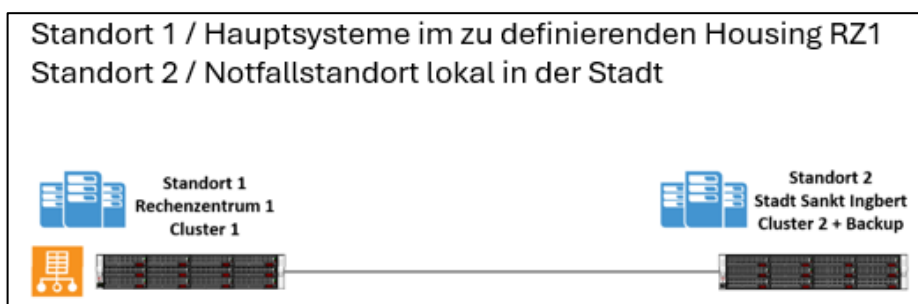


Abbildung 6 – Zukünftige IT-Infrastruktur des Auftraggebers

Der Bieter muss seinem Angebot jeweils Datenblätter für die jeweils angebotenen Komponenten und Systeme beifügen (A1.1).

	Stadt St. Ingbert	59 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Hinweis:

Die benötigten Systeme müssen schnellstmöglich geliefert werden. Liefertermine werden nach Zuschlagserteilung mit dem Auftragnehmer abgestimmt und verbindlich festgelegt.

6.2.1 Liefer- und Dienstleistungen – Housing RZ

Anzubieten sind folgende Systeme und Funktionskomponenten (Hard- und Software) des Herstellers „Nutanix“. Die anzubietenden Komponenten und Systeme müssen inkl. der notwendigen Software / Lizenzierung geliefert werden bzw. diese enthalten.

Zur Realisierung der neuen IT-Infrastruktur benötigt der Auftraggeber für den Hauptstandort (externes RZ) die nachfolgend aufgeführten Nutanix Cluster Komponenten- und Systeme. Darüber hinaus muss der Auftragnehmer die in den folgenden Unterkapiteln aufgeführten Dienstleistungen erbringen.

Der Bieter muss in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ den Einzelpreis für die angebotenen Nutanix Cluster Komponenten und Systeme sowie im Tabellenblatt „PB – Preisblatt“ den pauschalen Preis pro Personentag (PT) für die zu erbringenden Dienstleistungen eintragen:

Geplante Abnahmemenge Nutanix Hard- und Softwarekomponenten – Standort 1 (RZ - Housing)	
96 x	SW-NCI-STR-PR, Subscription, Nutanix Cloud Infrastructure (NCI) Starter Software License & Production Software
1 x	Service und Support für 1 CPU Core (Subscription, Nutanix Cloud Infrastructure (NCI) Starter Software License & Production Software Support Service für 1 CPU Core)
Nutanix System: NX-8170-G9:	
3 x	NX-8170-G9 und NX-8170-G9 Chassis
2 x	C-CPU-6526Y Intel Xeon-Gold 6526Y processor (2.8 GHz/ 16-core/ 185W, Sapphire Rapids)
24 x	64GB Memory Module (5600MHz DDR5 RDM)
12 x	C-NVM-8TB-A 7.68 TB NVMe SSD
1 x	LOM Module: Broadcom 10GbE, 2-port, Base-T NIC
2 x	C-NIC-25G2A2 Mellanox 25/10GbE, 2-port, NIC (CX6 25GbE);transceiver not included
2 x	C-PWR-4FC13C14B C13/C14, 15A, 4ft Power cord
1 x	C-TPM-2.0-U TPM 2.0 Module Unprovisioned
1 x	S-HW-PRD 24/7 Production Level HW Support for Nutanix HCI appliance

Tabelle 3 – Lieferleistungen Nutanix Cluster Standort 1

	Stadt St. Ingbert	60 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Zu erbringende Dienstleistungen – Standort 1 (RZ - Housing)
Konzeption der Nutanix-Umgebung Abstimmung mit Netzwerk- und Firewall-Consultants Planung der Protection Domain
Installation, Einbringung und Dokumentation des Nutanix-Clusters am Standort 3
Planung und Migration der bestehenden VMs auf das neue Cluster inkl. Installation der NGT-Tools
Einbindung des neuen Clusters in die neue Veeam-Umgebung und Einrichten der Backup-Jobs

Tabelle 4 – Dienstleistungen Nutanix Cluster Standort 1

6.3 Nutanix Cluster - lokaler Standort 2

Anzubieten sind folgende Systeme und Funktionskomponenten (Hard- und Software) des Hersteller „Nutanix“. Die anzubietenden Komponenten und Systeme müssen inkl. der notwendigen Software / Lizenzierung geliefert werden bzw. diese enthalten.

6.3.1 Liefer- und Implementierungsleistungen - lokaler Standort

Für den lokalen Standort 2 muss der Auftragnehmer nachfolgend aufgeführten Liefer- und Dienstleistungen erbringen.

Benötigte Hard- und Softwarekomponenten – Standort 2 (lokaler Standort)
48 x SW-NCI-STR-PR (Subscription, Nutanix Cloud Infrastructure (NCI) Starter Software License & Production Software Support Service für 1 CPU Core)
Nutanix System: NX-1175S-G9: • 3 x NX-1175S-G9-6526Y-CM • 3 x NX-1175S-G9, 1 Node; 1x Intel Xeon-Gold 6526Y processor (2.8 GHz/ 16-core/ 195W, Emerald Rapids) • 8 x 64GB Memory Module (5600MHz DDR5 RDM) • 2 x 8TB, 3.5" HDD • 2 x C-NVM-8TB-A 7.68 TB NVMe SSD 12Gb/s Gen4 HBA • 2 x Mellanox 25/10GbE, 2-port, NIC (CX6 25GbE);transceiver not included • 2 x C13/C14, 10A, 4ft Power cord • 1 x C-TPM-2.0-U TPM 2.0 Module Unprovisioned • 1 x S-HW-PRD 24/7 Production Level HW Support for Nutanix HCI appliance für 60 Monate nach erfolgreicher Inbetriebnahme inkl. Abnahme
Zu erbringende Dienstleistungen – Standort 2 (lokaler Standort)
• 1 x Installation, Einbringung und Dokumentation des Nutanix-Clusters am lokalen Standort mit: • Aufbau der Data Protection Domain • Einrichtung der asynchronen Synchronisationsjobs zwischen den Cluster-Systemen • Einrichtung des manuellen Failover • Manuelle Umschaltung bei Ausfall oder manuellem Trigger

	Stadt St. Ingbert	61 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- Durchführung und Dokumentation eines DR-Test
- Annahme durch den Kunden

Tabelle 5 – Liefer- und Dienstleistungen Nutanix Cluster Standort 2

6.4 Netzwerk und Firewall

Im Zuge der Neuausrichtung IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert müssen auch Netzwerk- und Firewall Komponenten- und Systeme erneuert- und erweitert werden. Die Ausrichtung ist aufgrund der noch im Einsatz befindlichen Systeme gezielt auf die bestehende Systemlandschaft abzustimmen, um eine konsolidierte Supportstruktur für Service- und Wartungsleistungen zu gewährleisten.

Der Auftraggeber setzt hierfür folgende Mindestanforderungen an die System-Architektur:

- ⇒ Redundanter Next-Generation-Firewall-Cluster zur Absicherung der Infrastruktur
- ⇒ Redundante Core-Switch-Umgebung für hohe Netzwerkverfügbarkeit
- ⇒ Dedizierte Management-Switches zur gezielten Betreuung der Infrastrukturkomponenten

Die benötigte Sicherheitssystemlandschaft ist auf Basis einer halbautomatisierten Disaster-Recovery-Umschaltung zu konzipieren, um eine schnelle Wiederherstellung im Katastrophenfall zu ermöglichen. Der Auftraggeber sieht von einer vollständig automatisierten Lösung ab, um flexibel agieren zu können und hohe Betriebsaufwände zu vermeiden.

6.4.1 Leistungsinhalte Netzwerk Management

Das „Netzwerk Management“ umfasst im Wesentlichen die im nachfolgend beschriebenen Inhalte, welche vom künftigen Auftragnehmer am Standort im Rechenzentrum zu erbringen sind:

Serviceobjekte	■ Netzwerkkomponenten am Standort 1 (RZ): - Netzwerk Switches - Netzwerk-Dienste - Netzwerk Router
Leistungsbeschreibung	■ Bereitstellung, Installation und Betrieb von Netzwerkkomponenten ■ Fehlerbehebung im Störfall ■ Bereitstellung der grundlegenden Netzwerkdienste NTP, DNS und DHCP

	Stadt St. Ingbert	62 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

	■ Prüfung der Verfügbarkeit von Patches und Hotfixes, Entscheidung und Implementierung auf aktuelle, vollständig unterstützte Versionsstände der Hersteller bei Bedarf ■ Definition von Netzwerk-Bereichen/-Segmenten ■ Definition von DNS-Namensräumen und -Namenskonvention ■ Definition von verwendeten IP-Adressräumen ■ Zuweisen von Systemen und Geräten in vorgesehene Netzwerk-Segmente ■ Zuweisen von IP-Adressen und DNS-Einträgen für Endgeräte ■ Routing Konfigurationen
Mitwirkungspflichten des AG	■ Der Auftraggeber unterstützt Auftragnehmer bei eventuellen Umzügen der Netzwerkkomponenten (Planung)
Annahmen und Voraussetzungen	■ Gebäudeverkabelung und Netzwerkdosen werden vom Auftraggeber beigelegt ■ Installationen sind vom Auftragnehmer durchzuführen

Abbildung 7 – Leistungsschein Netzwerk Management

6.4.2 Leistungsinhalte Netzwerk Security Management

Der „Leistungsschein – Netzwerk Security Management“ umfasst im Wesentlichen die im nachfolgend beschriebenen Umfänge. Der Auftraggeber stellt hierfür die nachfolgenden Anforderungen:

Serviceobjekte	■ Netzwerk-Security-Komponenten: - 2x Hardware-Firewalls vgl. Kapitel 6.4.5.1
Leistungsbeschreibung	■ Installation und Betrieb der Netzwerkkomponenten ■ Erstellung, Administration und Monitoring für: - Regelwerke - Traffic - Routing-Konfigurationen ■ Service und Support, Fehlerbehebung im Störfall ■ Patching ■ Ggf. Erweiterungen/Rückbauten der Netzwerkkomponenten
Mitwirkungspflichten des AG	■ Kunde unterstützt Auftragnehmer bei der Konfiguration der Regelwerke für Firewall Netzwerk Traffic und Routing (Planung) ■ Kunde unterstützt Auftragnehmer bei der zeitnahen Terminierung (Findung eines Wartungsfensters) ■ Erteilen einer eindeutigen Anfrage mit folgenden Angaben: - Informationen zum betroffenen Endgerät - Informationen zum Aufstellort ■ Alternativer Ansprechpartner bei Abwesenheit

	Stadt St. Ingbert	63 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Abbildung 8 – Leistungsschein Netzwerk Security Management

6.4.3 Lieferleistungen Standort 1 - ext. RZ Housing und lokaler Standort 2

Für den lokalen Standort 2 muss der Auftragnehmer nachfolgend aufgeführten Liefer-
erbringen.

Der Bieter muss in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB -
Preisblatt“ den Einzelpreis für die angebotenen Komponenten und Systeme eintragen

Anzubieten sind folgende Firewall Komponenten- und Systeme und Funktionskompo-
nenten (Hard- und Software) des Herstellers „Fortinet“ sowie Netzwerkkomponenten,
welche keiner herstellerspezifischen Präferenz unterliegen.

Die anzubietenden Komponenten und Systeme müssen inkl. der notwendigen Software
/ Lizenzierung geliefert werden bzw. diese enthalten.

Geplante Abnahmemenge Firewall Hard- und Softwarekomponenten des Herstellers Fortinet – Standort 1 (RZ – Housing)
Fortinet FG-90G: • 2 x FG-90G, UTP FC PREM • 4 x 10GE SFP+transceiver module, short range 10 GE SFP+ transceiver module, short range 300m, LC connector, MMF, 850nm, 0 to 70 degree, for systems with SFP+ slots • 2 x Rack mount tray for all FortiGate E, F an G series desktop models and backward compatible with SP-RackTray-01

Für die benötigten Netzwerkkomponenten am Standort 1 können vergleichbare Kompo-
nenten werden, welche nachfolgende, dem Referenzgerät entsprechende Mindestanfor-
derungen erfüllen:

Referenzprodukt: HPE Aruba Networking CX 6300M 24-port 1GbE und 4-port SFP56
Switch

Der Bieter muss seinem Angebot ein Datenblatt zu dem angebotenen Netzwerkkompo-
nenten beifügen **(A1.4)**.

Geplante Abnahmemenge Netzwerk Hard- und Softwarekomponenten – Standort 1 (RZ – Housing) – Referenzprodukt: HPE Aruba

	Stadt St. Ingbert	64 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- **1 x** | HPE Aruba Networking CX 6300M 24-port 1GbE und 4-port SFP56 Switch
- **1 x** | Aruba 3Y FC NBD Exch 6300M 24 SVC
- **5 x** | HPE Aruba Networking X371 12VDC 250W 100-240V AC Power Supply
- **34 x** | HPE Aruba Networking 10G SFP+ LC SR 400m OM4 MMF C-class transceiver
- **1 x** | HPE Aruba 10G SFP+ to SFP+ 1m Direct Attach Copper Cable
- **2 x** | HPE Aruba Networking CX 6300M 24-port SFP+ and 4-port SFP56 Switch
- **2 x** | Aruba 3Y FC NBD Exch 6300M 24SFP SVC
- **2 x** | HPE Aruba Networking 50G SFP56 to SFP56 0.65m Direct Attach Copper Cable

Tabelle 6 – Lieferleistungen Firewall und Netzwerkkomponenten Standort 1

6.4.4 Lieferleistungen - lokaler Standort

Für den lokalen Standort 2 muss der Auftragnehmer nachfolgend aufgeführten Liefer-
erbringen.

Der Bieter muss in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB -
Preisblatt“ den Einzelpreis für die angebotenen Komponenten und Systeme eintragen

Für die benötigten Netzwerkkomponenten am Standort 2 können vergleichbare Kompo-
nenten werden, welche nachfolgende, dem Referenzgerät entsprechende Mindestanfor-
derungen erfüllen:

Referenzprodukt: HPE Aruba Networking CX 8320 48-port 10G SFP

Der Bieter muss seinem Angebot ein Datenblatt zu dem angebotenen Netzwerkkompo-
nenten beifügen **(A1.4)**.

Benötigte Netzwerk Hard- und Softwarekomponenten – Standort 2 (lokaler Standort)
• 2 x HPE Aruba Networking CX 8320 48-port 10G SFP/SFP+ 6p 40G QSFP+ X472 5 Fans 2 Power Supply Switch Bundle • 2 x Aruba 3Y FC NBD Exch 8320 SVC • 96 x HPE Aruba Networking 10G SFP+ LC SR 400m OM4 MMF C-class transceiver • 2 x HPE Aruba Networking X242 40G QSFP+ to QSFP+ 1m Direct Attach Copper Cable • 1 x HPE Aruba Networking CX 6300M 24-port 1GbE und 4-port SFP56 Switch • 1 x Aruba 3Y FC NBD Exch 6300M 24 SVC • 1 x HPE Aruba Networking X371 12VDC 250W 100-240V AC Power Supply • 2 x class transceiver • 1 x HPE Aruba 10G SFP+ to SFP+ 1m Direct Attach Copper Cable

Tabelle 7 – Lieferleistungen Netzwerkkomponenten lokaler Standort 2

	Stadt St. Ingbert	65 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

6.4.5 Zu erbringende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung im Rechenzentrum

6.4.5.1 Firewall

Für die zu liefernden Firewall Komponenten und Systeme muss der Auftragnehmer nachfolgende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung erbringen:

Zu erbringende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung der Firewall und Netzwerk Komponenten und Systeme
Erstellen eines Migrationskonzept auf Basis der Bestandsaufnahme und des Zielkonzept Abnahme durch den Kunden
Implementierung & Konfiguration auf Basis des Zielkonzept - Grundkonfiguration der Fortinet 90G Cluster im RZ - Einrichtung der Netzwerke/Zonen inkl. VLANs, Interfaces, Routing - Konfiguration der Firewall-Policies - NAT-Regeln - Logging & Monitoring - VPN (Site-to-Site oder Remote Access) - Integration in bestehende Infrastruktur (z. B. AD, Syslog, NTP, DNS) - Anpassung der Firewall-Policies zur Durchsetzung der Netzwerk-Segmentierung - ggf. DHCP, DNS, Monitoring-Anpassungen - Einbau und Verkabelung
Dokumentation - Technische Dokumentation (Netzwerkplan, Regelwerk, HA-Konzept) - Übergabegespräch / Schulung für Administratoren - Schulung und Einweisung
Abnahme - Funktionstests (Traffic-Flows, Failover, VPN, Policy-Checks) - Performance-Checks - Abnahme mit dem Kunden
Standby beim Wiederanlauf Konfigurationsanpassungen falls erforderlich

Tabelle 8 – Zu erbringende Dienstleistungen für die Implementierung der Firewall Komponenten

6.4.5.2 Netzwerkumgebung

Für die zu liefernden Netzwerk Komponenten und Systeme muss der Auftragnehmer nachfolgende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung erbringen:

Zu erbringende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung der Netzwerk Komponenten und Systeme
--

	Stadt St. Ingbert	66 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Erstellen eines Migrationskonzept auf Basis der Bestandsaufnahme und des Zielkonzept Abnahme durch den Kunden
Implementierung & Konfiguration auf Basis des Zielkonzept - Grundkonfiguration der HPE CX Core-Switch Umgebung - Einrichtung der VLANs auf Core- und Access-Switchen - Routing zwischen Segmenten (ggf. mit ACLs oder Firewall) - Einbringung und Verkabelung der HPE Core-Switch Infrastruktur
Dokumentation - Technische Dokumentation (Netzwerkplan, VLAN-Konfigurationen, HA-Konzept) - Übergabegespräch / Einweisung der Administratoren - Schulung und Einweisung
Abnahme - Funktionstests HA-Verfügbarkeit der Core-Umgebung - Performance-Checks - Abnahme mit dem Kunden
Standby beim Wiederanlauf Konfigurationsanpassungen falls erforderlich

Tabelle 9 – Zu erbringende Dienstleistungen für die Implementierung der Netzwerkkomponenten

6.4.6 Service Leistungen während der Betriebsphase

6.4.6.1 Firewall Betrieb

Für die zu liefernden Firewall Komponenten und Systeme muss der Auftragnehmer nachfolgende Serviceleistungen im Rahmen der Implementierung am Standort 1 (RZ) erbringen:

Managed Service Leistungen während der Betriebsphase zur Gewährleistung eines störungsfreien Firewall Betriebs
Managed Service Firewall - Serviceobjekte: 2x Firewall-Cluster - Vor Ort Unterstützung bei Rechenzentrumsbegehungen durch z.B. Servicetechnikern - Cluster-Monitoring & Health Checks; Proaktive Überwachung der Hardware - Geplantes monatliches Patch Management - Reporting

Tabelle 10 – Managed Service Leistungen Firewall Betrieb

6.4.6.2 Netzwerk Betrieb

Für die zu liefernden Netzwerk Komponenten und Systeme muss der Auftragnehmer nachfolgende Serviceleistungen im Rahmen der Implementierung erbringen:

	Stadt St. Ingbert	67 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Managed Service Leistungen während der Betriebsphase zur Gewährleistung eines ausfallsicheren Netzwerkbetriebes
Managed Service Netzwerk • Serviceobjekte: 3x Core-Switches und Management-Switches • Vor Ort Unterstützung bei Rechenzentrumsbegehungen durch z.B. Servicetechnikern • Proaktive Überwachung der Hardware • Geplantes monatliches Patch Management • Reporting

Tabelle 11 – Managed Service Leistungen Netzwerk Betrieb

6.5 Backup-Infrastruktur

Im Rahmen der Modernisierung der Backup-Umgebung setzt der Auftraggeber derzeit die Sicherungssoftware Veeam ein. Der Auftraggeber hat diesbezüglich kein Handlungsbedarf, die bestehenden Lizenzen werden Auftraggeberseitig beigestellt, um eine effiziente und kostenschonende Umsetzung zu gewährleisten.

Zur Gewährleistung und Sicherstellung der Auftraggeberseitig Sicherungsziele, sollen die bisherigen Synology NAS-Systeme durch hochsichere Fast LTA-Systeme ersetzt werden. Diese ermöglichen eine unveränderliche Speicherung der Backups (Immutable Storage), wodurch ein wirksamer Schutz vor Schadsoftware, Ransomware und Manipulationen sichergestellt wird.

Ein zentrales Element dieser neuen Ausrichtung ist die Einführung eines überarbeiteten Backup-Konzepts, das neben der Standard-Sicherung auch eine andere Air-Gap-Variante vorsieht. Diese bietet die Möglichkeit einer lokal IT Betreuung sowie die Möglichkeit einer zusätzlichen Sicherheitsebene durch physische Trennung vom Netzwerk.

Zur Erhöhung der Resilienz und weiteren Stärkung der Ausfallsicherheit und Wiederherstellungsfähigkeit sind an den jeweiligen Standorten physische Backup-Server zu implementieren. Diese Systeme ermöglichen im Worst-Case-Szenario eine schnelle Wiederherstellung der produktiven Cluster-Systeme – unabhängig vom zentralen Sicherungsziel. Darüber hinaus übernehmen diese Server eine zentrale Rolle in der WAN-Optimierung, da diese als Veeam WAN-Beschleuniger fungieren, wodurch der Datenverkehr über Standortverbindungen signifikant reduziert und die Effizienz der Backup- und Replikationsprozesse gesteigert wird.

Der Auftraggeber stellt folgende Mindestanforderungen an die zukünftige Backup Infrastruktur:

	Stadt St. Ingbert	68 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Standortunabhängige Wiederherstellung im Notfall
- ⇒ Minimierung von Wiederanlaufzeiten (RTO) durch lokale Verfügbarkeit
- ⇒ Optimierter WAN-Traffic durch integrierte Veeam WAN-Beschleunigung
- ⇒ Erhöhte Ausfallsicherheit durch dezentrale Architektur
- ⇒ Kontinuität durch Weiterverwendung von Veeam
- ⇒ Erhöhte Datensicherheit durch unveränderliche Speicherung
- ⇒ Reduzierung von Risiken durch Air-Gap-Backup
- ⇒ Zukunftssicherheit durch skalierbare und wartungsfreundliche Infrastruktur

Hinweis:

Der Bieter muss ein Backup-Konzept erstellen (vgl. Kapitel 4.6.3.2).

6.5.1 Leistungsinhalte Backup-Management

Der „Leistungsschein – Backup-Management“ umfasst im Wesentlichen die im nachfolgend beschriebenen Umfänge. Der Auftraggeber stellt hierfür die nachfolgenden Anforderungen:

Serviceobjekte	■ Die Veeam Backup-Umgebung des Kunden bildet das zentrale Serviceobjekt dieses Leistungsscheins.
Leistungsbeschreibung	■ Tägliche Überprüfung und Dokumentation des Backup-Status der definierten Systeme. ■ Proaktive Ticket-Eröffnung bei Auffälligkeiten oder Fehlern zur unverzüglichen Störungsbehebung. ■ Im Falle von Wiederherstellungsanforderungen für Drittsysteme fungiert der Auftragnehmer als Single Point of Contact (SPOC) zu den jeweiligen Drittanbietern des Kunden.
Mitwirkungspflichten	■ Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer insbesondere bei der Planung und Durchführung von Umzügen der Netzwerkkomponenten.
Mitgeltende Dokumente	■ Backup-Konzept (maßgeblich für alle Konfigurationen und Wiederherstellungsprozesse), vgl. Kapitel 4.6.3.2
Annahmen und Voraussetzungen	■ Die Backup-Umgebungen an den Rechenzentrumsstandorten sowie alle Backup-Konfigurationen und Datenwiederherstellungen erfolgen gemäß dem gültigen Backup-Konzept, welches vom Auftragnehmer zu erstellen- und mit dem Auftraggeber abgestimmt werden muss.

	Stadt St. Ingbert	69 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

	■ Änderungen an Backup- oder Wiederherstellungsprozessen werden ausschließlich über Change-Prozesse oder durch den Service Manager angezeigt und im Backup-Konzept dokumentiert. ■ Die Unterstützung unternehmensspezifischer Software erfolgt auf Basis des „Best-Effort“-Prinzips.
Abgrenzung / Ausschluss	■ Die Bedienung der Air-Gap-Datensicherungskomponenten, obliegt im Serviceprozess ausschließlich dem Kunden.

Abbildung 9 – Leistungsschein Backup Management

6.5.2 Lieferleistungen Backup-Server

Benötigt werden insgesamt zwei Backup Server, welche keiner herstellerspezifischen Präferenz unterliegen.

Für die benötigten Backup-Server am Standort 1 können vergleichbare Komponenten werden, welche nachfolgende, dem Referenzgerät entsprechende Mindestanforderungen erfüllen:

Referenzprodukt: DELL PowerEdge R660-Server

Der Bieter muss seinem Angebot ein Datenblatt zu dem angebotenen Backup-Server-System beifügen **(A1.2)**. Die anzubietenden Komponenten und Systeme müssen inkl. der notwendigen Software / Lizenzierung geliefert werden bzw. diese enthalten.

- Mindestanforderungen an die Hardwareausstattung:

Hardware
• 4 x 16-GB-RDIMM, 5.600 MT/s, Single Rank • 4 x Hot-Plug-fähige, leseoptimierte 1,92-TB-2,5"-SAS-SSD, bis zu 24 Gbit/s, 512e, agnostisch • 2 x C13 zu C14, PDU Stil, 10 A, 2m (6,5 Fuß), Netzkabel • 1 x Smart Selection PowerEdge R660 • 1 x Trusted Platform Module 2.0 V6 • 1 x 2,5"-Gehäuse mit bis zu 8 Festplatten (SAS/SATA). Smart Flow, 1 CPU, PERC 11 • 1 x Intel Xeon Silver 4509Y, 2,6 GHz, 8C/16T, 16 GT/s, 22,5 MB Cache, Turbo, HT (125 W) DDR5-4400 • 1 x Standard-Kühlkörper für Konfiguration mit 1 CPUs (CPU maximal 185 W) • 1 x RDIMMs mit 5.600 MT/s • 1 x Nicht konfiguriertes RAID • 1 x PERC H755 SAS Front • 3 x Lüfter mit sehr hoher Performance für 1 CPUs • 1 x Duales, (1+1) redundantes, Hot-Plug-fähiges Netzteil, 700 W MM HLAC (NUR 200–240 V, • 1 x Riser-Konfiguration 8, flaches Profil, 1 x16 LP-Steckplatz (Gen3/Gen4), 1 CPU • 1 x Hauptplatine MLK unterstützt NUR CPUs bis 250 W Kein Upgrade auf CPUs ab 250 W möglich • 1 x Dual Port 10/25GbE SFP28, OCP NIC 3.0

	Stadt St. Ingbert	70 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

• 2 x Anschlüsse, 1 GbE, LOM
Software
• 1 x UEFI-BIOS-Startmodus mit GPT-Partition (800-BBDM) • 1 x Windows Server 2025 Standard, 16 Cores, werkseitig installiert, ohne Datenträger, keine CAL, mehrsprachig (634-CVGB) • 1 x Windows Server 2025 Standard, 16 Cores, digitales Recovery-Image, mehrsprachig (ohne Downgradeoption) (528-DHTW)

Tabelle 12 – Lieferleistungen Backup-Server

6.5.3 Dienstleistungen Backup-Server

Für die zu liefernden Backup-Server muss der Auftragnehmer nachfolgende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung erbringen:

Zu erbringende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung der Backup-Server
• Installation des Windows Betriebssystem inkl. aller Software-Patches auf den physischen Sicherungsservern gemäß Standardvorgaben • Netzwerkanbindung und Verbindungstest, um die Erreichbarkeit und Integration in die bestehende Infrastruktur sicherzustellen • Erstellung einer technischen Kurzdokumentation, die die Systemkonfiguration, Netzwerkanbindung und grundlegende Betriebsparameter nachvollziehbar festhält

Tabelle 13 – Implementierungsdienstleistungen Backup-Server

6.5.4 Dienstleistungen Veeam Backup

Für die zu liefernden Backup-Server muss der Auftragnehmer nachfolgende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung erbringen:

Zu erbringende Dienstleistungen Veeam Backup
Backup Konzept (vgl. Kapitel 4.6.3.2)
Installation von Veeam Backup & Replication • Installation und Konfiguration Veeam Backup & Replication • Installation und Konfiguration Veeam für O365 • Einrichtung der Veeam-Umgebung und den Backup-Zielen • Lizenzierung • Einrichtung der Backup-Jobs • Funktionstest
Migration von Alt-Daten • Integration und Übernahme von Bestandssicherungen in die bestehende Sicherungsumgebung
Ausbringung der Backup-Server in die RZ-Standorte • Einbringung der Server an den RZ-Standorten 1 +2 • Funktionstest

	Stadt St. Ingbert	71 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Abnahme • Funktionstest, VM- und dateibasierte Wiederherstellung durchführen • Abnahme und Übergabe Kunde
Dokumentation • Dokumentation der Backup-Umgebung • Anpassungen am Backup-Konzept vornehmen

Tabelle 14 – Dienstleistungen Veeam Backup

6.5.5 Backup-Betrieb

An den Backup-Betrieb im laufenden Betrieb stellt der Auftraggeber folgende Anforderungen:

Managed Service Leistungen während der Betriebsphase zur Gewährleistung eines ausfallsicheren Netzwerkbetriebes
Managed Service Backup • Tägliches Überprüfen der Backup-Jobs Leistungsbeschreibung Betrieb- und Wartung der Firewall-Systeme • Vor Ort Unterstützung bei Rechenzentrumsbegehungen durch z.B. Servicetechnikern • Proaktive Überwachung der Hardware • Geplantes halbjährliches Patch Management der Veeam Software • Reporting

Tabelle 15 – Zu erbringende Dienstleistungen für den laufenden Backup-Betrieb

6.6 Datensicherung FAST LTA Technologie

Die Datensicherung der Mittelstadt St. Ingbert erfolgt derzeit anhand Bandsicherungen. Im Rahmen der strategischen Neuausrichtung soll die Bandsicherung durch eine neue Technologie abgelöst werden, um dauerhaft signifikante Zeiteinsparungen im IT-Betrieb zu realisieren. Die Realisierung von Schutzmechanismen möglicher externer Angriffe, ist für den Auftraggeber hierbei oberste Priorität.

Zudem müssen Backupdaten schnell und sicher ausgelagert werden können, welche mit der Air-Gap Technologie von Fast LTA Systemen technisch möglich ist.

Um die spezifischen Sicherheitsanforderungen der Mittelstadt St. Ingbert dahingehend erfüllen zu können, sollen daher Systeme des Herstellers Fast LTA eingesetzt werden.

	Stadt St. Ingbert	72 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

6.6.1 Lieferleistungen Fast LTA Systeme

Die nachfolgend aufgeführten Systeme sind anhand eines Leitfabrikates angegeben. Die Mittelstadt St. Ingbert weist ausdrücklich darauf hin, dass jedes Leitfabrikat durch ein Produkt „gleichwertiger Art“ ersetzt werden darf, wenn das angebotene Produkt „gleichwertiger Art“ alle definierten Mindestanforderungen an die Produkteigenschaft erfüllt wird und weder funktional noch qualitativ eingeschränkt wird.

Referenzsystem: Silent Brick System gem. der unten aufgeführten Spezifikation.

Der Bieter muss seinem Angebot ein Datenblatt zu dem angebotenen Silent Brick System beifügen (**A1.5**). Die anzubietenden Komponenten und Systeme müssen inkl. der notwendigen Software / Lizenzierung geliefert werden bzw. diese enthalten.

Mindestanforderungen an die Hardwareausstattung:

- ⇒ Ein Datenverlust muss nicht nur minimiert, sondern technisch ausgeschlossen werden können
- ⇒ Es muss eine objektbasierte, selbstheilende Speicherung möglich sein
- ⇒ Air Gap muss ohne Betriebsbruch möglich sein
 - Die Daten müssen nach dem Schreiben physisch und logisch nicht mehr veränderbar (immutabil) sein
- ⇒ Eine Langzeitarchivierung + Backup muss in einem System möglich sein
- ⇒ Hardwarebasierte Datensicherheit (nicht nur Software)

Benötigte Hard- und Softwaresysteme:

Hard- und Software
Standort 1 (RZ) • 1 x SH5040: Silent Brick Controller X5040 • 1 x SH72012 : Silent Brick SE 12/8TB • 1 x SH72024 Silent Brick SE 24/16TB • 1 x SH72048 Silent Brick Pro 48/32TB • 1 x SB850000: Silent Brick OS • 56 x SB860001: Silent Brick Capacity License 0-384 TB p. TB SB System: 56TB gesamt
Standort 2 (lokal) • 1 x SH5040: Silent Brick Controller X5040 10GbE SFP+ • 3 x SH72048 Silent Brick Pro 48/32TB • 1 x SB82240 Silent Brick Max 240/160 TB • 1 x SB850000: Silent Brick OS • 192 x SB860001: Silent Brick Capacity License 0-384 TB p. TB SB System: 192 TB gesamt

	Stadt St. Ingbert	73 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- 1 x | SAS Kabel 1m

Tabelle 16 – Lieferleistungen Fast LTA Systeme

6.6.2 Dienstleistungen Fast LTA Systeme

Für die zu liefernden Fast LTA Systeme muss der Auftragnehmer nachfolgende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung erbringen:

Zu erbringende Dienstleistungen im Rahmen der Implementierung der Backup-Server
• Einmalige Installationsdienstleistung für FAST LTA Storage-Systeme für FAST LTA Silent Bricks oder Silent Cubes • Vor-Ort Einbringung und Remote-Unterstützung durch zertifizierten Techniker • Inbetriebnahme der Hardware inklusive Grundkonfiguration • Einbindung in die bestehende IT-Infrastruktur • Funktionsprüfung • Kurze Einweisung in die Bedienung und Verwaltung des Systems • Service und Support über 5 Jahre nach erfolgreicher Inbetriebnahme inkl. Abnahme

Tabelle 17 – Implementierungsdienstleistungen Fast LTA Systeme

6.6.3 Wartungsleistungen Fast LTA Systeme

Die (Silent Bricks) Systeme sind jährlich in folgendem Intervall zu warten:

Hard- und Software
Standort 1 (RZ) • 1 x SH5040: Silent Brick Controller X5040 • 1 x SH72012 : Silent Brick SE 12/8TB • 1 x SH72024 Silent Brick SE 24/16TB • 1 x SH72048 Silent Brick Pro 48/32TB • 1 x SB850000: Silent Brick OS • 56 x SB860001: Silent Brick Capacity License 0-384 TB p. TB SB System: 56TB gesamt
Standort 2 (lokal) • 1 x SH5040: Silent Brick Controller X5040 10GbE SFP+ • 3 x SH72048 Silent Brick Pro 48/32TB • 1 x SB82240 Silent Brick Max 240/160 TB • 1 x SB850000: Silent Brick OS • 192 x SB860001: Silent Brick Capacity License 0-384 TB p. TB SB System: 192 TB gesamt • 1 x SAS Kabel 1m

Tabelle 18 – Lieferleistungen Fast LTA Systeme

	Stadt St. Ingbert	74 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

6.6.4 Zusätzliche Jahressicherungen

Zur Sicherstellung der Datenintegrität und -verfügbarkeit sollen zyklisch jedes eine zusätzliche Jahressicherung durchgeführt werden. Dies gewährleistet, dass die Speicherkapazität dem aktuellen Datenvolumen entspricht und zukünftiges Wachstum berücksichtigt wird.

Die Maßnahme dient ausschließlich der physischen Sicherung und folgt dem etablierten Rotationsprinzip.

Hinweis:

Sofern alle Netzwerk-Ports für die Erweiterung vorkonfiguriert sind, kann die Einbringung durch die interne IT erfolgen und es entstehen keine weiteren Aufwände

6.6.5 Wartung im laufenden Betrieb

Die Wartung des Silent Brick Systems ist gemäß der Herstellers FAST LTA Care auszuführen. Die Laufzeit beginnt im zweiten Monat nach erfolgter Lieferung, Inbetriebnahme und Abnahme des Silent Brick Systems mit einer Laufzeit von 5 Jahren.

Im FAST LTA Care sind Software-Updates, Telefon-Support, Überwachung des Messagings, Remote-Sessions, Hardware-Reparaturen vor Ort einschl. Ersatzteile enthalten. Fast LTA garantiert eine Auslegung aller Komponenten und Systeme auf mindestens 10 Jahre. Die anzubietenden Komponenten und Systeme müssen daher auf mindestens 10 Jahre Betrieb ausgelegt sein.

Der Bieter muss den jährlichen Preis für die Wartungsleistungen des Silent Brick Systems in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB - Preisblatt“ eintragen.

Funktion des Auftragnehmers:

Der Auftragnehmer fungiert hierbei als sogenannter „Neutral-Host“, d.h. der Auftragnehmer übernimmt in dieser Funktion alle notwendigen Aktionen, Arbeitsaufgaben sowie die Kommunikation mit dem Hersteller.

Der Auftraggeber kommuniziert ausschließlich mit dem Auftragnehmer, dieser ist als Vertragspartner aus dieser Rahmenvereinbarung alleiniger Ansprechpartner für den Auftraggeber.

	Stadt St. Ingbert	75 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Der Wartungsumfang beinhaltet Software-Updates, Telefon-Support, Überwachung des Messagings, Remote-Sessions, Hardware-Reparaturen vor Ort einschl. Ersatzteile enthalten.

	Stadt St. Ingbert	76 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

7 Managed Service Leistungen im Rahmen der Leistungserbringung

Der Bieter muss die gelieferte Hardware in die neue IT-Infrastruktur am Standort 1 (RZ) implementieren und in Betrieb nehmen sowie das Personal der IT-Abteilung in St. Ingbert in die Administration und Wartung der neuen IT-Infrastruktur einzuweisen und zu schulen. Hierbei sind die in den nachfolgenden Kapiteln beschriebenen Leistungen zu erbringen.

Um einen störungsfreien Betrieb gewährleisten zu können, werden für die zu erbringenden Dienstleistungen im lokalen Netzwerk sowie im RZ-Umfeld verbindliche Service Level Agreements (SLAs) herangezogen, welche vom künftigen Auftragnehmer zu erbringen sind. Wiederholte Verzögerungen (mehr als dreimal pro Vertragsjahr oder zweimal in Folge), berechtigen den Auftraggeber - nach einmaliger Abmahnung - zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages, vgl. auch ergänzend die Regelungen zu Schadenersatzansprüchen sowie den Bestimmungen zur Störungsbeseitigung in den sowie zum Verzug in den EVB-IT System- und EVB-IT Service AGB.

Die SLA's / Fehlerklassen sowie die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für die zu erbringenden „Service Leistungen“ sind im Kapitel 7.8 beschrieben.

Der Auftragnehmer ist darüber hinaus für Gewährleistung der Verfügbarkeit der System-Architektur und der darauf installierten Softwarebestandteile verantwortlich. Ihre Umsetzung ist wesentlicher Leistungsinhalt dieser Ausschreibung und muss vom künftigen Auftragnehmer sichergestellt werden.

Zur Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs muss der Auftragnehmer nach der Lieferung und den zu erbringenden Leistungen im Rahmen der Projektierung folgende Managed Service Leistungen über die Vertragslaufzeit der Rahmenvereinbarung erbringen (Dies gilt nur für eigenständige Systeme, jedoch nicht für einzelne Erweiterungen):

- ⇒ Erreichbarkeit über eine zentrale Rufnummer und E-Mail.
- ⇒ Telefonischer Support zu den üblichen Servicezeiten, von Montag bis Freitag, außer an Feiertagen, jeweils von 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr, in deutscher Sprache
- ⇒ Durchführung einer Problemdiagnose in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber zur Identifizierung der ausgefallenen Funktionskomponente.

	Stadt St. Ingbert	77 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ Datenträger und Festplatten müssen im Reparatur- Austauschfall aus datenschutzrechtlichen Gründen zwingend beim Auftraggeber verbleiben.
- ⇒ Im Reparaturfall werden alle notwendigen Materialien und Werkzeuge vom Auftragnehmer gestellt.
- ⇒ Der Auftragnehmer muss dem Auftraggeber nach Abschluss der Reparatur einen Reparaturbericht zur Verfügung stellen. Der Reparaturbericht muss die ggf. neuen Bestandsdaten (insbesondere bei Austausch eines Servers) beinhalten.
- ⇒ Falls die durch den Auftraggeber vor Ort mit telefonischer Unterstützung des Auftragnehmers durchgeführten Maßnahmen einschließlich der Integration von Ersatzkomponenten durch den Auftraggeber nicht zur Störungsbeseitigung führen, muss der Auftragnehmer einen sachkundigen Spezialisten zum Auftraggeber entsenden.

Hinweis:

Nach erfolgter Implementierung und Abnahme der bereitzustellenden Komponenten und Systeme im Rechenzentrumsstandort, sowie etwaigen weiteren Abrufen über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung, muss der Auftragnehmer die in den nachfolgenden Unterkapiteln beschriebenen Managed Service Leistungen über die Laufzeit der Rahmenvereinbarung erbringen:

Der Bieter muss den jährlichen Preis für die Managed Service Leistungen inklusive Hotline in der „Anlage 02 - Leistungs- und Preisblatt“ im Tabellenblatt „PB - Preisblatt“ eintragen.

7.1 Servicezeiten

Unter den Servicezeiten wird die Zeit verstanden, in welcher die in dieser Ausschreibung spezifizierten Services für Mitarbeiter des Auftraggebers in Form einer Hotline zur Verfügung stehen.

Die Supportleistungen sind während der üblichen Geschäfts- / Servicezeiten zu folgenden Zeiten zu erbringen (ausgenommen Feiertage im Bundesland Saarland):

- ⇒ Montag bis Freitag von **07:00 Uhr bis 18:00 Uhr**

7.2 Definition und Abgrenzung Managed Service Leistungen

Die Supportleistungen sind im generellen wie folgt definiert:

	Stadt St. Ingbert	78 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- ⇒ **1st Level Support** (Service Desk als Single Point of Contact)
- ⇒ **2nd Level Support** (Technical Support & Customer Care)
- ⇒ **3rd Level Support** (Herstellersupport, Fachspezialisten, Fachabteilung)

Der Bieter muss einen Service-/ Userhelpdesk in deutscher Sprache als Single Point of Contact bereitstellen, welcher zur Meldung und Bearbeitung von Incidents, Service Requests und Change Requests dient. Dieser Support muss sowohl per Telefon, per Mail als auch über ein Internet Portal erreichbar sein.

Die Managed Service Leistungen sind je nach Location wie folgt abzugrenzen:

Standort 1 – Hauptstandort externes RZ:

- ⇒ Die auszulagernden Systeme am externen RZ (Hauptstandort) sind in Form eines 2nd- und 3rd-Level Supports vom zukünftigen Auftragnehmer zu erbringen. Die Services müssen im Wesentlichen die Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs, die Überwachung sowie die Störungsbeseitigung innerhalb der vereinbarten SLAs (vgl. Kapitel 7.7) definierten Zeiten beinhalten.
- ⇒ Der 1st-Level Support vom Auftraggeber übernommen, dies beinhaltet auch die Kategorisierung der Tickets am externen Rechenzentrumsstandort

Standort 2 – Notfall Standort lokal beim Auftraggeber:

- ⇒ Der 1st-Level Support inklusive der Kategorisierung der Tickets am lokalen Standort 2, werden vom hauseigenen Personal des Auftraggebers erledigt. Der Auftragnehmer muss im Bedarfsfall für erweiterte 2nd- oder 3rd Level Supportleistungen als „verlängerter Arm“ jedoch herangezogen werden können. Im Bedarfsfall müssen diese Leistungen vom Auftraggeber abgerufen werden können.

7.3 Leistungsinhalte Managed Service Leistungen

Die Leistungsinhalte können im Wesentlichen wie folgt zusammengefasst werden:

- ⇒ **1st- Level Support:** Service Desk, Ticketannahme, Kategorisierung und Weiterleitung an den 2nd-Level Support
 - Wird vom AG für dem Haupt- und Notfallstandort übernommen
- ⇒ **2nd- Level Support:** Auftragnehmer (GU)

	Stadt St. Ingbert	79 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

- vom Auftragnehmer am Standort 1 und Standort 2 zu erbringen

⇒ **3rd Level Support:** Auftragnehmer (GU), ggf. Herstellersupport

- vom Auftragnehmer am Standort 1 und Standort 2 zu erbringen

7.3.1 Service Desk

Der „Leistungsschein – Service Desk “ umfasst die im Folgenden beschriebenen Umfänge. Der Auftraggeber stellt hierfür die nachfolgenden Anforderungen:

Serviceobjekte	■ Der Service Desk-Support beinhaltet folgende Komponenten: - Standardisiertes Tickettool - Asset-Tool mit Datenbank
Leistungsbeschreibung	■ Service Desk als Single Point of Contact (SPOC) ■ 2nd- und 3rd. - Level Support ■ Umfasst alle durch den Enduser nutzbaren und durch die Auftraggeber bereitgestellten Services ■ Dokumentation im Ticketsystem ■ Nachverfolgung und Tracking aller Tickets - der Service Desk fungiert grundsätzlich als Ticket-Owner, auch über Dienstleistungsgrenzen hinweg ■ Statuspflege und Dokumentation aller Bearbeitungsschritte im Auftragnehmer-Ticketsystem ■ Routing 3rd. Level-Support (z.B. Herstellersupport, kundenseitige Drittanbieter) ■ Annahme und Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen (Incident Management, Service Request Management) ■ Vollständige Erfassung (inkl. aller zur Bearbeitung notwendiger Informationen) aller Incidents und Service Requests. ■ Vollständige Kategorisierung und Priorisierung der Tickets anhand abgestimmter Parameter ■ Für jede Anfrage sind alle relevanten Daten (Anforderungsdetails, Bearbeitungsschritte, Ergebnisse) gem. ISO 9001-Anforderung zu dokumentieren.
Mitwirkungspflichten des AG	■ Der Auftraggeber unterstützt Auftragnehmer bei der zeitnahen Terminierung (Findung eines Wartungsfensters) ■ Der Auftraggeber unterstützt bei einer Anfrage und stellt folgende Informationen bereit: - Informationen zum betroffenen Endgerät - Informationen zum Aufstellort - Alternativer Ansprechpartner bei Abwesenheit

	Stadt St. Ingbert	80 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Leistungserfüllung	■ Eine Anfrage gilt dann als abgeschlossen, sobald der dazugehörige Vorgang im Ticketssystem nach zehn Werktagen gelöst ist
---------------------------	---

Abbildung 10 – Leistungsschein Service Desk

7.3.2 Service Management

Der „Leistungsschein – Service Management “ umfasst die im Folgenden beschriebenen Umfänge. Der Auftraggeber stellt hierfür die nachfolgenden Anforderungen:

Serviceobjekte	■ Alle von Auftragsgeber beauftragten Services
Leistungsbeschreibung	■ Der Servicemanager ist zentraler Ansprechpartner für alle IT-Services des Kunden. ■ Monatliche Service Review Meetings sind verpflichtend. ■ Regelmäßige Berichte für: ■ Incident Management ■ Eskalationsmanagement ■ Qualitätsmanagement ■ Lizenzmanagement ■ Reporting
Mitwirkungspflichten des AG	■ Der Auftraggeber stellt einen festen IT-Ansprechpartner bereit ■ Der Auftraggeber nimmt an den den regelmäßigen vereinbarten Reviewmeetings ist verpflichtend.
Annahmen und Voraussetzungen	■ Kontinuierliche Überwachung der Service Levels (z. B. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten). ■ Der Auftragnehmer muss ein Monitoringsystem einsetzen. ■ Bei Tickets mit dem Status „onHold“ können SLA's ausgesetzt werden, sofern externe Parteien eingebunden sind.

Abbildung 11 – Leistungsschein Service Management

7.3.3 Monitoring

Der „Leistungsschein – Monitoring“ umfasst die im Folgenden beschriebenen Umfänge. Der Auftraggeber stellt hierfür die nachfolgenden Anforderungen:

Serviceobjekte	Das Monitoring umfasst: ■ Nutanix Cluster-Systemen ■ Firewall-Komponenten ■ Netzwerk-Komponenten ■ Backup-Umgebung ■ Services
-----------------------	--

	Stadt St. Ingbert	81 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

	■ Zertifikate
Leistungsbeschreibung	■ Bereitstellung und Betrieb der Monitoring-Lösung inklusive aller Lizenzen. ■ 24/7 automatisierte Überwachung aller registrierten IT-Systeme. ■ Kontinuierliche Optimierung der Überwachungslogik (Messpunkte und Schwellwerte). ■ Flexible Integration neuer Systeme oder Anpassung bestehender Systeme.
Annahmen und Voraussetzungen	■ Die Auswahl des Monitoring-Tools liegt bei Auftraggeber

Abbildung 12 – Leistungsschein Service Management

7.4 Ticketsystem

Der Auftraggeber verfügt über ein eigenes Ticketsystem (gehostet), welches derzeit am lokalen Standort bereits eingesetzt wird. Für die zu erbringenden Managed Service Leistungen ist daher auch zukünftig das Ticketsystem des Auftraggebers einzusetzen. Somit können Tickets, die auf Störungen des RZ Betriebs zurückzuführen sind, unkompliziert über das bestehende Ticketsystem an den Auftraggeber übermittelt werden. Der Auftraggeber muss über dieses jederzeit (24/7) einen notwendigen Support anfordern können.

Aus dem Ticketsystem muss der Serviceaufwand des Auftragnehmers jederzeit einsehbar sein und ausgewertet werden können.

Die Kategorisierung der Tickets wird vom Auftraggeber im Rahmen der 1st-Level Support sowohl für den Standort 1 (RZ), als auch für den Notfallstandort selbst vorgenommen, die Tickets werden hierbei in drei Stufen (Kritischer Incident Standard Incident, unkritischer Incident) kategorisiert. Im Bedarfsfall muss der Auftragnehmer hierzu am Rechenzentrumsstandort (Standort 1) unterstützen bzw. diese Leistungen am externen Standort erbringen.

Für eine Supportanfrage muss zusätzlich eine Telefonnummer des Auftragnehmers zur Verfügung gestellt werden, diese ist in der Anlage „Leistungs- und Preisblatt“ der im Tabellenblatt „allgemeine Anforderungen“ vom Auftragnehmer einzutragen.

Es muss zudem möglich sein, im Zuge der kundenseitigen Erstellung von Tickets diese mit Prioritäten (nach „Kritikalität“, s. Kap. 7.7) zu versehen, die Auswirkung auf die Zeitspanne bis zum Bearbeitungsbeginn des Tickets haben.

	Stadt St. Ingbert	82 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Die Ticketbearbeitungszeiten lehnen sich je nach Priorität der Störung an die in Kapitel 7.7 beschriebenen SLA's an.

Die Tickets sind wie folgt zu kategorisieren:

- ⇒ Kritischer Incident
 - schwerwiegender Störfall mit Auswirkungen für den gesamten Standort
- ⇒ Standard Incident:
 - Störfall mit mittleren Auswirkungen für einzelne Benutzer / Anwendungen
- ⇒ Unkritischer Incident:
 - Leichte Störung, unkritische Auswirkung auf den Standort
- ⇒ Change- und Service Request / Geplante Anfrage (vgl. auch Beschreibung in Kapitel 7.6):
 - geplante Serviceanfrage / Unterstützungsanfrage für die Anpassung der bestehenden Umgebung

Die enthaltenen Daten müssen mindestens folgende Informationen enthalten:

- ⇒ Meldedatum, -uhrzeit
- ⇒ Störungsstufe (Priorität, Dringlichkeit, Auswirkung)
- ⇒ SLA
- ⇒ Lösungszeit
- ⇒ Anzahl der Störungen
- ⇒ Meldende Personen
- ⇒ Betroffene Services (Kategorien)
- ⇒ Art der Störungsübermittlung
- ⇒ Einstufung: Kritischer Incident, Standard Incident, Unkritischer Incident, Service Request oder Change
- ⇒ Sonstige Supportaufwände

Hinweis:

	Stadt St. Ingbert	83 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Die Eingabemaske zur Erfassung der Tickets muss die Möglichkeit zur Erfassung der o.g. Kategorien ermöglichen.

7.5 Incident- und Problem Management

Als Störungen (Incidents) gelten alle Beeinträchtigungen der Funktionalität der in den RZ sowie der lokal beim AG laufenden Services. Sie treten ungeplant auf, sind individuell und müssen aufgrund ihres Risikopotenzials schnellstmöglich angegangen werden.

Das Incident Management muss mindestens die Fehleranalyse und Störungsbeseitigung, ggf. Einbindung von Herstellersupport, inkl. Remote- und Vor-Ort-Service beinhalten.

Die Incident-Kategorien werden in „Kritisch“, „Standard“ und „Unkritisch“ unterschieden. Diese Kategorien gelten gleichermaßen für die nachfolgenden Störungsarten- / Fälle:

Sicherheitsvorfälle:

Dazu gehören Verstöße gegen die IT-Sicherheit und/oder den Datenschutz, wie Malware-Infektionen, Datenlecks und Cyberangriffe.

IT-Service-Störungen:

Dies bezieht sich auf Störungen der IT-Lösung, wie Fehlermeldungen, langsame Antwortzeiten, Abbrüche.

Netzwerkstörung:

Dies bezieht sich auf Störungen mit der Netzwerkinfrastruktur, wie Verbindungsprobleme, Latenz und Ausfälle.

Software-Störung:

Hierzu gehören Fehler in Anwendungssoftware, Betriebssystemen und anderen Softwarekomponenten.

Hardware-Störung: Dies umfasst Störungen an Computern, Servern, Netzwerken, Druckern und anderen physischen Geräten.

Das Incident-Management des Auftragnehmers muss die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebes bei minimaler Störung des Geschäftsbetriebes des Auftraggebers gewährleisten. Der Auftragnehmer soll zudem über ein effizientes Problemmanagement verfügen, um die Ursachen für Incidents zu identifizieren und künftige Incidents zu vermeiden.

	Stadt St. Ingbert	84 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

7.6 Change- und Service Request

1. Definition Change Request:

Das Change Management zielt darauf ab, nötige / gewünschte Änderungen an IT-Systemen kontrolliert und effizient umzusetzen, um Risiken zu minimieren und die Stabilität der IT-Services zu gewährleisten.

2. Definition Service Request:

Der Service Request stellt keine Störung (Incident) dar, sondern eine formelle, standardisierte Anfrage nach einer bestimmten Leistung oder Information.

Hinweis:

Change- / Service Requests, wie z.B. „die Inbetriebnahme neuer PCs“ oder auch „Passwortzurücksetzung“ verbleiben beim Auftraggeber.

7.7 Service Level Agreement (SLA's)

Die im Folgenden beschriebenen Inhalte regeln die Service Prozesse im zu den gewöhnlichen Betriebszeiten.

Die Referenz für den jeweiligen Startpunkt ist immer der Zeitpunkt der Ticketanlage und Einreichung, welche durch die IT-Mitarbeiter (und definierte Stellvertreter) des Auftraggebers erfolgt. Die angegebenen Zeiten gelten nur für die Services, die der Auftragnehmer verantwortet. Für jede Art von Problem mit Kundensoftware, bei der ein externer Dienstleister des Kunden mit einbezogen werden muss, werden keine angestrebten und maximalen Lösungszeiten zugesichert.

Bei der vom AG bereitgestellten Hardware in den RZ und am Standort St. Ingbert ist der AG für Herstellergarantien verantwortlich. Daraus ggf. resultierende Verzögerungen gehen nicht zu Lasten des AN.

Für alle weiteren Leistungsumfänge definiert der Auftraggeber folgende „allgemein gültigen SLA's“ für den Regelbetrieb:

	Stadt St. Ingbert	85 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

SLA	Kritikalität	Beispielhafte Beschreibung
SLA1	Kritischer Incident (entspricht Betriebsverhindernde Störung)	Betriebsverhindernde Störung der zentralen Services in den RZ sowie der lokalen am Standort St. Ingbert laufenden Services, wie z.B.: Ausfall von betriebsrelevanten Komponenten, Daten, Systemen (Software, die zur Aufrechterhaltung des Kerngeschäfts wesentlich und notwendig ist) und Funktionalitäten. Der Zugriff auf relevante Systeme (z.B. Server) und Daten ist maßgeblich oder vollständig unterbrochen, es bedarf einer umgehenden Behebung der Störung. Die Kernprozesse der Infrastruktur sind stark beeinträchtigt oder nicht mehr verfügbar. - z.B. Kompletter Ausfall einer kritischen Komponente, Anwendungssoftware oder Funktionalität
SLA2	Standard Incident (entspricht Betriebsbehindernde Störung)	Betriebsbehindernde Störung der zentralen Services in den RZ sowie der lokalen am Standort St. Ingbert laufenden Services, wie z.B.: Teil-Ausfall von betriebsrelevanten Komponenten, Daten, Systemen und Funktionalitäten. Der Zugriff auf relevante Komponenten, Systeme, Daten und Funktionalitäten ist teilweise unterbrochen, es handelt sich um eine betriebskritische Störung. - z.B. Ausfall einer hinsichtlich des Kerngeschäfts nicht betriebsrelevanten Komponente, Anwendungssoftware oder Funktionalität
SLA3	Unkritischer Incident (entspricht Leichte Störung)	Leichte Störung der zentralen Services in den RZ sowie der lokalen am Standort St. Ingbert laufenden Services mit unkritischer Auswirkung auf den Standort St. Ingbert. Die Störungen sind unkritisch und ohne direkte Auswirkung auf die Produktion. Kein Bedarf einer kurzfristigen Behebung. - z.B. Ausfall einzelner nicht betriebsrelevanter Komponenten

Tabelle 19 – Allgemein gültige Service Levels im Regelbetrieb

7.8 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Definition:

Reaktionszeit:

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.

Bearbeitungszeit:

Die Bearbeitungszeit stellt den Zeitraum zwischen der Ticketeinstellung bis zur Störungsbehebung dar.

Wiederherstellungszeit:

	Stadt St. Ingbert	86 Seite 86
	Rahmenvereinbarung zur Erneuerung und Outsourcing der IT-Infrastruktur der Mittelstadt St. Ingbert	
	Vertragsunterlagen und technische Leistungsbeschreibung	
	Vergabenummer: 2026-01	

Die Wiederherstellungszeit ist die Zeit, in welcher der Auftragnehmer die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft (Störungsbeseitigung) sicherzustellen-, bzw. das Gesamtsystem in der Funktion vollständig wiederherzustellen hat. Die Wiederherstellungszeit wird gemessen ab dem Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer (Reaktionszeit) bis zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.

Anforderungen	Service Level
Servicezeiten	Mo - Fr von 07.00 Uhr - 18.00 Uhr (gemäß Kapitel 7.1)
Reaktionszeiten	Kritischer Incident: max. 1 Stunde Standard Incident: max. 4 Stunden Unkritischer Incident: max. 8 Stunden Service Request: max. 6 Stunden Change Request: max. 6 Stunden
Wiederherstellungszeiten	Kritischer Incident: max. 4 Stunden Standard Incident: max. 1 Arbeitstag Unkritischer Incident: max. 3 Arbeitstage Service Request: gemäß Anforderung Change Request: gemäß Anforderung
Vor-Ort-Service	Max. 2 Stunden bei kritischen Incidents
Supportsprache	Deutsch

Tabelle 20 – Reaktions- und Wiederherstellungszeiten