

De




Offenes Verfahren

Vergabenummer: AKDB-PCS-0326

Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung


Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern

München, 04.03.2026


	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			1 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

Inhalt

1 Vertragliche Regelungen und Rahmenbedingungen	3
1.1 Vertragliche Grundlagen	3
1.2 Vertragsbestandteile	3
1.3 Bestellabwicklung, Zahlung, Preise, Rechnungsstellung	4
1.3.1 Bestellabwicklung.....	4
1.3.2 Zahlungsbedingungen	4
1.3.3 Preisangaben.....	4
1.3.4 Rechnungsstellung	4
1.5 Gewährleistung.....	4
1.6 Organisatorische Rahmenbedingungen / Ansprechpartner	4
1.7 Technische Rahmenbedingungen	5
2 Gegenstand der Ausschreibung und Beschreibung der Leistung	6
2.1 Allgemeines	7
2.2 Ausbau	7
2.3 Startkonfiguration.....	8
2.4 Systembereitstellung.....	8
2.4.1 Allgemeine Lieferinformationen.....	8
2.4.2 Systemnutzungsdauer	9
2.4.3 Bereitgestellte Hardware	9
2.4.4 Preise	9
2.4.5 Service	10
2.4.6 Systemänderungen	11
2.4.7 Messung und Management.....	11
2.4.8 Installation	12
2.4.9 Abnahme / Inbetriebnahme.....	12
2.5 Kapazitätsmanagement.....	12
2.6 Serviceberichte	13
2.6.1 Zugewiesenes Team	13
2.6.2 Service/ Support Manager	13
2.7 Support Center	14

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			2 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

2.8 Elektronische Supportlösung/ Ticketsystem	14
2.9 Supportplanung	14
3 Systemservices	14
3.1 Regelmäßige Leistungen	14
3.2 Einmalige Services	16
4 Mitwirkung des Auftraggebers	17
4.1 Voraussetzungen für die Leistungserbringung	17
5 Ausschluss von Leistungsverpflichtung	20

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			3 Seite 22	
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern				
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status:		Final
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version:		2.0

1 Vertragliche Regelungen und Rahmenbedingungen

Im Folgenden werden die Rahmenbedingungen für die zu erbringenden Leistungen beschrieben. Diese sind im Vorfeld durch den Auftraggeber in mehreren Schritten geplant und ausgearbeitet worden und bedürfen keiner Überarbeitung mehr. Diese Rahmenbedingungen können vom Auftragnehmer als gesetzt angesehen werden.

1.1 Vertragliche Grundlagen

Durch die Abgabe seines Angebots akzeptiert der Bieter alle Festlegungen und Anforderungen aus den Verfahrens- und Vertragsunterlagen.

Mit Zuschlagserteilung wird mit dem zukünftigen Auftragnehmer ein Vertrag auf Grundlage des EVB-IT Cloudvertrages abgeschlossen. Herstellerseitige AGB werden auf Basis des EVB-IT Cloudvertrages bzw. gemäß der in der Anlage 09 - EVB-IT Cloudvertrags definierten Regelungen zugelassen.

Die Hauptbestandteile der Ausschreibung umfassen mindestens folgende Leistungen:

- ⇒ Abschluss einer Rahmenvereinbarung auf Grundlage eines EVB-IT Cloudvertrags zur
- ⇒ Bereitstellung, Inbetriebnahme und Betrieb der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen StaaS Lösung
- ⇒ Abschluss eines AV-Vertrages


1.2 Vertragsbestandteile

Die Ergänzend zu den Vergabeunterlagen (Verfahrens- und Vertragsunterlagen) gelten die deutschen Rechtsvorschriften.

Im Fall des Zuschlags werden die folgenden Dokumente Bestandteile des Vertrages:

- ⇒ Vergabeunterlagen nebst allen Anlagen
- ⇒ Anlage 09 - EVB-IT Cloudvertrag, Version 1.1 (Stand 01.03.2022)
- ⇒ Anlage 10 - EVB-IT Cloud AGB
- ⇒ das Angebot des Auftragnehmers
- ⇒ die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Leistungen (VOL/B)

Bei Widersprüchen gelten die Vertragsbestandteile in dieser Reihenfolge. Allgemeine Geschäfts-, Liefer- und Zahlungsbedingungen des Bieters sind ausgeschlossen und werden nicht zum Vertragsbestandteil.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			4 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

1.3 Bestellabwicklung, Zahlung, Preise, Rechnungsstellung

1.3.1 Bestellabwicklung

Die konkrete Bestellung erfolgt in Form eines Einzelauftrages, welche den Lieferort, die Rechnungsanschrift sowie die Inanspruchnahme gegebenenfalls vereinbarter Zusatzleistungen festlegt.

1.3.2 Zahlungsbedingungen und Zahlungsweise

Die Zahlung erfolgt nach erfolgter Abnahme der in Betrieb genommenen Speicherlösung durch den Auftraggeber und nach Vorlage einer prüffähigen Rechnung innerhalb von 30 Arbeitstagen ohne Abzug.

Hinweis zur Zahlungsweise:

Jährlich (zahlbar innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsstellung, wobei Minimum Payments im Voraus fällig sind und die Beträge für die Burst Nutzung (falls zutreffend) und für zusätzliche STaaS-Dienste (Additional STaaS Services) vierteljährlich im Nachhinein zu zahlen sind.

1.3.3 Preisangaben

In der Anlage 08 - Leistungs- und Preisblatt (Excel-Datei) sind im Preisblatt alle Preisangaben, wie gefordert, einzutragen. Die Preisangaben sind in Euro auszuweisen. Der Gesamtpreis errechnet sich automatisch.

1.3.4 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung muss in Euro (€) erfolgen. Die Zahlungsweise erfolgt auf monatlicher Basis im Voraus. Innerhalb der Rechnung muss die Bestellnummer für die erfolgte Leistung angegeben werden.

1.5 Gewährleistung

Für die zu überlassende Speicherlösung gelten die Bestimmungen nach EVB-IT Cloud und die gesetzlichen Bestimmungen ergänzend nach BGB.

1.6 Organisatorische Rahmenbedingungen / Ansprechpartner


Die verantwortliche Stelle für die Beauftragung der Leistungen aus dieser Vergabe ist:

AKDB - Anstalt des öffentlichen Rechts Hauptverwaltung

Hansastr. 12-16

80686 München

Nach Vertragsschluss werden die zu erledigenden Aufgaben durch den Lead Expert Infrastructure und/oder Leiter Plattform & Cloud Services übernommen.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		5 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung	Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326	Version: 2.0	

Als Ansprechpartner stehen dem Auftragnehmer zur Verfügung:

Zentraler Ansprechpartner: Hr. Walram Dietzel
Telefon: +49 089 5903 1244
E-Mail: dietzel.walram@akdb.de

Postanschrift: AKDB - Anstalt des öffentlichen Rechts
Hauptverwaltung
Hansastr. 12-16 • 80686 München

Vertretung: Hr. Hannes Hummel
Telefon: +49 151 70108549
E-Mail: hummel.dietzel@akdb.de

Postanschrift: Christian-Ritter-v.-Langh. Str. 12
95448 Bayreuth

Entgegennahme und Freizeichnung von Rechnungen:

Fragen rund um den Vertrag:

Ansprechpartner: Hr. Oliver Harjung

Telefon: +49 89 5903-1398
E-Mail: Harjung.Oliver@akdb.de

Postanschrift: AKDB - Anstalt des öffentlichen Rechts
Hauptverwaltung
Hansastr. 12-16
80686 München


Anstelle einer Papierrechnung wird E-Rechnung akzeptiert als PDF-

Dokument an die E-Mail-Adresse: Rechnungseingang@akdb.de

1.7 Technische Rahmenbedingungen

Standort der Rechenzentren:

Standort	Adresse	Kürzel
----------	---------	--------

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		6 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung	Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326	Version: 2.0	

Standort1:	Bernecker Str. 74 95448 Bayreuth	RZ41
Standort2:	Gottlieb-Keim-Str. 65a 95448 Bayreuth	RZ42

Der Auftragnehmer plant, in den Rechenzentren am Standort Bayreuth eine Metro-Cluster Storage-Umgebung aufzunehmen.

2 Gegenstand der Ausschreibung und Beschreibung der Leistung

Die AKDB plant die Erweiterung der vorhandenen Storage-Systeme an den beiden Rechenzentrumsstandorten in Bayreuth mit einer STaaS-Lösung (Storage as a Service) auf Basis eines EVB-IT Cloudvertrages (Anlage 09).

Je Standort ist ein Metro Cluster über 2 Rechenzentren zu installieren.


Es wird von einer Laufzeit von 5 Jahren (60 Monate) ausgegangen.

Folgende Ziele sind zu erfüllen:

- Nahtloses, einheitliches Management
- Optimieren von Kosten durch Auswahl der Performance-Tier
- Integrierte Datensicherung und integriertes Tiering
- Garantierte Verfügbarkeit, Nachhaltigkeit und Performance
- Einheitliche Oberfläche für einheitliches Management
- Beschleunigen und Vereinfachen der Storage-Umgebung
- Möglichkeit zur flexiblen Nutzung

Mit der Beschaffung eines Systems auf Basis von Managed Service/ STaaS verfolgt die AKDB die Zielsetzung:

- Verlagerung der Kosten, Übergang von CAPEX zum OPEX-Model
- Entlastung der Mitarbeiter in der IT -Abteilung
- Vereinfachte und schnellere Bereitstellung (on Demand)

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		7 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung	Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326	Version: 2.0	

2.1 Allgemeines

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die in diesem Dokument und im EVB-IT Systemvertrag beschriebene Hard- und Software zur Verfügung und erbringt die dort und in diesem Dokument beschriebenen Dienstleistungen.

Die Leistungen im Überblick:

- Systembereitstellung
- Installation
- Systemservice & Support
- Relationship Management
- Kapazitätsmanagement

Der Einbau erfolgt in den Serverräumen der AKDB und umfasst die Anlieferung sowie den Auf- und Einbau der neuen Hardware. Die Aufteilung der Komponenten auf die einzelnen Serverräume wird, soweit sie sich nicht aus den Ausschreibungsunterlagen ergibt, umgehend nach Auftragserteilung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt.

Vom Auftragnehmer muss sichergestellt werden, dass die Anlieferung direkt an die beiden Standorte erfolgt.

Schränke, Stromversorgung, Kühlung, LAN- und SAN-Konnektivität werden vom Auftraggeber gestellt. Verpackungsmaterial ist vom Auftragnehmer zu entsorgen. Es darf ausschließlich Original- und Neuware des Herstellers angeboten werden. Renew- / Refurbished-Produkte sind nicht zulässig. Wird Hardware angeboten, die diese Voraussetzungen nicht erfüllt, wird das Angebot vom Verfahren ausgeschlossen!

Die Bereitstellung ist so zu planen, dass die Einrichtungs-Services bis zum 14.08.2026 erbracht sind, damit die weitere Implementierung durch den Auftraggeber und die Migration aller Kapazitäten aus dem Bestandssystem bis zum 01.11.2026 abgeschlossen werden kann.

Die dem Vertrag zu Grunde liegende installierte Kapazität ergibt sich aus der Stückliste (s. Anlage 2, Punkt 1.1.1).

Die Erfassung der Kapazitäten („Metering“) erfolgt täglich, sowie die Auswertung einschließlich Reporting monatlich durch einen Support-Mitarbeiter des Auftragnehmers. Die Rechnungstellung ergibt sich aus Anlage 2, Punkt 3.

2.2 Ausbau

Die Anforderungen der AKDB wurden im Vorfeld anhand des Bestandes erfasst und evaluiert. Folgenden Speicherklassen sind nach dem derzeitigen Stand ermittelt worden:


	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			8 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

Tabelle 2.2a, Speicherklassen

Service Level (IOPS/TB)	Value	Standard	Performance	Premium	Extreme	Ultra	Ultra+
	<=128	128-512	1024-2048	2048-4096	6.144-12.288	16.384-32.768	>32.768

Folgende Startkapazitäten (logisch) wurden ermittelt (Bestand):

Tabelle 2.2b, Start-Kapazitäten in TiB

Serviceklassen	Performance	Premium	Extreme
Kapazität	153TiB	243TiB	259TiB

Die angegebenen Einheiten beschreiben die genutzte Kapazität des jeweiligen Systems, unterteilt nach den jeweiligen Speicherklassen von Performance bis Ultra+.

Folgende Wachstumsraten sind zu erwarten:

Tabelle 2.2b prognostizierter Zuwachs

	Jahr1	Jahr2	Jahr3	Jahr4	Jahr5
Datenzuwachs (%)	25	25	25	25	200%

2.3 Startkonfiguration

Der Auftraggeber plant eine Startkonfiguration, die auf einer Hardwarekonfiguration basiert, welche perspektivisch die Anforderungen für die kommenden 5 Jahre erfüllt.

Diese Anforderung ist vom Anbieter bei der Konfiguration der zu liefernde Hardware, insbesondere unter dem Aspekt von Service und Support, zu berücksichtigen.


Es wird mit einer jährlichen Speicherzunahme nach Tab. 2.2b gerechnet. Die installierte Hardware muss durch Erweiterung in der Lage sein, das zu erwartende Speichervolumen zu bewältigen, ohne dass ein Komplett-Austausch der Geräte erforderlich ist.

Erweiterung müssen unterbrechungsfrei im laufenden Betrieb der Systeme möglich sein. Erforderliche Wartungsfenster mit Einschränkung der Performance sind auf ein Minimum zu begrenzen und sind immer mit dem Auftraggeber abzustimmen.

2.4 Systembereitstellung

2.4.1 Allgemeine Lieferinformationen

Voraussichtliches Service-Startdatum: 01.10.2026

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			9 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

Installationsort/Lieferadresse: siehe 1.2

Hardware und hardwarenahe Management Software

Startkonfiguration: Initialkonfiguration siehe 2.3/ Anlage 2 Punkt 1.1.3

2.4.2 Systemnutzungsdauer

Die Nutzungsdauer der einzelnen Systeme beginnt ab dem Datum, an dem der Auftraggeber dem Auftragnehmer schriftlich mitteilt, dass die Installation der Systeme an den vom Auftraggeber benannten Standorten abgeschlossen ist, die Software betriebsbereit ist und der Service genutzt werden kann. Die Nutzungsdauer beginnt also mit dem Service-Startdatum.

Die Nutzungsdauer für die bereitgestellte Hardware erstreckt sich über die gesamte Vertragsdauer. Sie verlängert sich nach Ablauf der festen Vertragslaufzeit um jeweils einen weiteren Monat, bis zur Kündigung. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Monatsende, frühestens zum Ende der festen Vertragslaufzeit.

2.4.3 Bereitgestellte Hardware

Der Auftraggeber ist berechtigt, die bereitgestellten Systeme für seine Geschäftszwecke zu nutzen.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber zur Leistungserbringung erforderliche Hardware nach seinem Ermessen zur Nutzung bereit. Die Hardware ist in den Rechenzentren RZ41 und RZ42 zu installieren

2.4.4 Preise

Alle Preise sind in Euro mit höchstens vier Nachkommastellen (s. auch Anlage 2, Punkt 2.2, Tabelle 2.2a als Anlage zum EVB IT Vertrag) im Leistungsverzeichnis im Sheet LV Storage einzutragen.


Die Preise (Einheitspreise, Pauschalpreise, Verrechnungssätze usw.) sind ohne

Umsatzsteuer anzugeben. Der Umsatzsteuerbetrag ist unter Zugrundelegung des geltenden Steuersatzes in den ggf. dafür vorgesehenen Feldern hinzuzufügen. Die Preise umfassen die Anlieferung, die Installation incl. sämtlicher Auslagen und Nebenkosten (z.B. Spesen,

Übernachtungs- und Fahrtkosten, Aufenthalts- und Bürokosten, die Ausgaben für Post und Telefon, Ausgaben für Büromaterial, Druck- und Versandkosten, etc.) sowie den Support während der gesamten Vertragslaufzeit.

Reisezeiten werden nicht vergütet. Alle Gebühren, Abgaben und sonstige Kosten, die vom Hersteller/Lieferanten an Dritte zu zahlen sind, müssen im Angebotspreis enthalten sein. Es werden nur Preisnachlässe gewertet, die ohne Bedingungen als Prozentsatz auf die Abrechnungssumme gewährt werden und an der im Angebotschreiben bezeichneten Stelle aufgeführt sind.

Nicht zu wertende Preisnachlässe bleiben Inhalt des Angebotes und werden im Fall der Auftragserteilung Vertragsinhalt.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			10 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

2.4.5 Service

Die Lösung soll auf effizientes Datenmanagement in Rechenzentrum setzen und bietet folgenden Vorteile:

- Implementierung geschäftskritischer Workloads mit einer Verfügbarkeit von 99,999 % für eine maximale Anzahl von Watt pro TiB für die Plattform
- Minimierung der CO2 Emissionen für File- und Block-Services zur Reduzierung der Auswirkungen der Aktivitäten auf die Umwelt mit kontinuierlicher Überwachung und Messung o Vorhersehbare Performance und Latenz (in Millisekunden pro Service- Level); die Messung für alle Volumes erfolgt täglich.


Zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft und Betriebssicherheit erbringt der Auftragnehmer grundlegende Serviceleistungen.

Folgende Garantien und Servicelevel sind standardmäßig enthalten, ohne dass dafür zusätzliche Kosten anfallen:

- Kapazitäts-Servicelevel: Es werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternommen, um während der Abonnementlaufzeit eine nutzbare Kapazität von 120% der zugesicherten Kapazität verfügbar zu machen.
- Leistungsservicelevel: Es werden kommerziell angemessene Anstrengungen unternommen, um die Ziel-IOPs/Logischen TiB bereitzustellen, die pro Volume zugewiesen werden. Gemäß den in der Keystone-Bestellung festgelegten Leistungsstufen für zugewiesene Kapazität bis zur Burst-Kapazitätsgrenze.
- Leistungsstufen für zugewiesene Kapazität bis zur Burst-Kapazitätsgrenze.
- Servicelevel Verfügbarkeit: Es werden kommerziell angemessene Anstrengungen unternommen, um Zugriff auf die nutzbare Kapazität mit einer durchschnittlichen monatlichen Betriebszeit aller eingesetzten AFF- und FAS-Speicherarrays pro Bestellung von mindestens 99,999 % während jeder monatlichen Abrechnungsperiode bereitzustellen.
- Technischer Support: Nach Eingang des Vorfallickets beim Support werden kommerziell angemessene Anstrengungen unternommen, um die folgenden Reaktionszeitziele (Time to Response, TTR) zu erreichen, basierend auf der vom Support zugewiesenen Vorfaltprioritätsstufe.

Priorität	Reaktionszeit	Servicefenster
P1	30 Minuten	24x7x365

Der Geschäftsbetrieb war erheblich beeinträchtigt.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			11 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

P2	2 Stunden	24x7x365
Der Geschäftsbetrieb verschlechterte sich		
P3	8 Stunden	8x5
Geringe oder keine Auswirkungen auf das Geschäft		07.00- 18.00h
P4	24 Stunden	8x5
Informations- oder Verwaltungsanfragen.		07.00- 18.00h

- Servicelevel für die Lieferung von Serviceteilen und den Austausch: Der Auftragnehmer liefert Service-Ersatzteile und schickt autorisierte Techniker innerhalb von vier (4) Stunden, sobald die Fehlerursache als eine defekte Komponente identifiziert wurde.
- Servicelevel für Nachhaltigkeit: Der Auftragnehmer gibt den Zielwert für den maximalen Wattverbrauch pro TiB und Leistungslevel für STaaS-Dienste an, die Flash-Speicher-Arrays bereitgestellt werden.

2.4.6 Systemänderungen

Der Auftraggeber kann Änderungen der oben genannten Systeme gem. Punkt 17 der EVB-IT System AGB verlangen. Beide Parteien stimmen einen Change-Management Prozess (CM) als Standardprozess für zukünftige Anpassungen der bereitgestellten Infrastruktur ab. Der CM-Prozess regelt den Zweck, den Ablauf, die Verantwortlichkeiten und die Zustimmungspflichten für die Anpassung der Kapazität der bereitgestellten Infrastruktur.


2.4.7 Messung und Management

Das System verfügt über eine Managementsoftware (Konsole), welche Konfiguration und Management über eine grafische Oberfläche unterstützt.

Storage-Aufgaben können dynamisch zugewiesen werden, um eine maximale Flexibilität zu erzielen. Die Zuordnung von Kapazitäten erfolgt Standort-übergreifend.

Die Management Software ermöglicht ein einheitliches, einfaches Management mit

Automatisierung für flexible Nutzung und Sicherung. Die Datenumgebung ist Standortunabhängig und fasst die gesamten Storage-Infrastruktur zusammen. Die Managementsoftware vereinfacht Vorgänge und gestaltet diese robuster.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			12 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

2.4.8 Installation

Bei Bedarf stimmen beide Parteien vor der Installation einen individuellen Termin- und Leistungsplan ab. Ein Experte des Auftragnehmers plant gemeinsam mit dem Auftraggeber die für die Bereitstellung der Services erforderlichen Leistungen (s. Anlage 2, Punkt 2.3)

Der Auftragnehmer sorgt für die Lieferung und Installation des Systems an den unter Punkt 1.2 angegebenen Installationsorten. Nach Abschluss der Installation gehen die Systeme in die Supportabdeckung über.

2.4.9 Abnahme / Inbetriebnahme

Die Abnahme / Inbetriebnahme des Gesamtsystems und deren Erweiterungen gilt als erteilt, sobald das System installiert ist und der Auftraggeber die vollständige Installation im Installationsbericht bestätigt hat. Die Funktionsprüfung des Gesamtsystems, bzw. des Einzelsystems, ist durch den Prompt auf der Systemkonsole nachgewiesen.

Abweichend zu EVB-IT Systemvertrag, Punkt 13 gilt:

Die Entgegennahme der Leistung als vertragsmäßig erfolgt durch Abnahme.

Die Abnahme der Liefer- und Installationsleistungen durch den Auftragnehmer erfolgt nach Abschluss der Funktionsprüfung.

Die Funktionsprüfung beginnt unmittelbar nach Installation der Hardware oder, soweit vom Auftragnehmer eine Integrationsleistung erbracht wird, am ersten Tag nach der erklärten Bereitstellung zur Abnahme. Nach Ablauf der Funktionsprüfung, spätestens jedoch 30 Kalendertage nach erklärter Bereitstellung zur Abnahme, gelten die Leistungen als abgenommen, es sei denn, der Auftraggeber hat der Abnahme ausdrücklich und begründet schriftlich widersprochen.


Teilleistungen / Teillieferungen bzw. die definierten Arbeitspakete werden getrennt abgenommen. Mit der Abnahme der letzten Teillieferung gilt die Gesamtleistung als abgenommen.

Eine wirtschaftlich sinnvolle und zweckgerichtete Nutzung der Leistung durch den Auftraggeber steht der Abnahme gleich.

Die Abnahme durch den Auftraggeber bedeutet die Hinnahme der Leistungen als im Wesentlichen vertragsgemäß. Der Auftraggeber wird die Abnahme nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigern.

2.5 Kapazitätsmanagement

In den regelmäßigen Besprechungen zur Supportplanung und zum Kapazitätsmanagement werden Auftraggeber und Auftragnehmer die Kapazitätsmessungen und Trends der Storage Nutzung gemeinsam überprüfen.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		13 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung	Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326	Version: 2.0	

Bei Bedarf installiert der Auftragnehmer zeitgerecht zusätzliche Kapazität in der relevanten Umgebung, um zu gewährleisten, dass dem Auftraggeber immer genügend Kapazität für seine Wachstumsanforderungen zur Verfügung steht.

Bei zunehmender Nutzung vereinbaren die Parteien, den zukünftigen Kapazitätsbedarf zu überprüfen und gegebenenfalls einen Änderungsauftrag auszuführen, um zusätzliche Systeme bereitzustellen.

Die Planung und Durchführung einer Installation wird im Rahmen eines abgestimmten Änderungsprozesses (Change-Management Prozess) durchgeführt.

2.6 Serviceberichte

Über ein Online-Portal werden Reports bereitgestellt. Auftraggeber-spezifische Berichte können gemeinsam vereinbart und zur Verfügung gestellt werden. Folgende Berichte werden vom Auftragnehmer standardmäßig bereitgestellt:

Kapazitätsnutzungsbericht: Nutzungsdaten aufsummiert für den jeweiligen Monat als Basis für die Abrechnung

Tagesbericht: Tägliche Kapazitätsnutzung pro Monat für die Berechnung der Nutzung von zusätzlicher Kapazität

2.6.1 Zugewiesenes Team

Nach der Installation des Systems stellt der Auftragnehmer ein zugewiesenes Account-Team zusammen, das nach dem Ermessen des Auftragnehmers entweder remote oder vor Ort agiert. Aufgaben sind:


Beaufsichtigung der Systemimplementierung:

Erfassung der monatlichen Nutzung, Erteilung von Empfehlungen und Ratschlägen
Unterstützung des Auftraggebers bei der Systemwartung
Zuständigkeit für den Change-Management-Prozess.

2.6.2 Service/ Support Manager

Der Auftragnehmer benennt dem Auftraggeber namentlich einen fest zugeordneten Service/ Support Manager, der für die Ausführung der Aufgaben nach Punkt 2.4.1/ Anlage 2 verantwortlich ist

Für den Support Manager ist auch ein Stellvertreter zu benennen, so dass dem Auftraggeber immer ein Ansprechpartner zur Verfügung steht. Der Auftragnehmer wendet integrierte, beschleunigte Eskalationsverfahren an, um abgedeckte komplexe Supportfälle schneller zu beheben. Für kritische Vorfälle wird die Rolle des Critical Event Manager (CEM) durch den Service/ Support Manager wahrgenommen.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			14 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

2.7 Support Center

Der Auftragnehmer stellt eine umfangreiche Onlineresource für sofortigen Zugriff auf angepasste Informationen, Tools und Services zur Verfügung. Diese IT-Website ist die zentrale Quelle für Self-Service-Tools zur Fehlerbehebung, für verlässliche personalisierte

Unterstützung, Onlinehilfe und -foren sowie für den direkten Zugriff auf umfassende Informationen zu IT-Plattformen verschiedener Hersteller.

2.8 Elektronische Supportlösung/ Ticketsystem

Die elektronische Remote-Supportlösung stellt zuverlässige Funktionen für

Fehlerbeseitigung und Reparatur bereit und kann Lösungen für den Remote-Systemzugriff umfassen. Sie bietet eine komfortable zentrale Administration sowie eine Gesamtansicht aller geöffneten Vorfälle und der Berichtshistorie. Ein Supportspezialist des Auftragnehmers nutzt den Remote-Systemzugriff nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Über den Remote-Systemzugriff kann der Supportspezialist möglicherweise effizienter nach Fehlern suchen und Probleme schneller beheben.

Ist die elektronische Remote-Supportlösung nicht anwendbar (Secure Site Standort), stimmen beide Parteien einen alternativen Support-Prozess ab. Dieser Prozess wird im Account-Supportplan dokumentiert.

2.9 Supportplanung

Der Service/ Support-Manager führt in den Zeitabständen, die unter Punkt 2.4.1 in Anlage 2 vereinbart sind, Besprechungen (Supportplanung Reviews) zur Supportplanung und Überprüfung durch. Das Ziel dieser regelmäßigen Reviews ist, den vom Auftragnehmer im vorherigen Zeitraum geleisteten Support und weitere wichtige Themen abzustimmen, basierend auf den Bericht zu Supportaktivitäten und dem Ergebnis der Aktivitäten des Service. Diese Review Meetings bieten auch die Gelegenheit, künftige Trends, aktuelle oder geplante Änderungen an der IT-Umgebung und den Geschäftsabläufen des Auftraggebers sowie die Auswirkungen dieser Änderungen auf die Supportanforderungen zu erörtern.


Zusätzliche Supportanforderungen können ebenfalls ermittelt und besprochen werden.

3 Systemservices


3.1 Regelmäßige Leistungen

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber im Rahmen des Managed Service die folgenden Services

gegen eine monatliche Pauschale erbringen:

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		15 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern		
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung	Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326	Version: 2.0	

Leistungsmodul	Beschreibung
Systempflege-Planung	<ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung der herstellerseitig vorhandenen Patches und Updates -Integration der jeweiligen Monitoring-Meldungen - Prüfung der Interoperabilität mit den angeschlossenen Systemen und Komponenten -Erstellung einer Systempflege-Checkliste und eines Maßnahmenplans - Konkrete Terminierung mit dem Kunden -Die Leistung wird alle 3 Monate durchgeführt
Care Management/ Umsetzung Systempflege	Durchführung der Maßnahmen aus der Planung Abrechnung erfolgt nach Aufwand
Monatlicher Systemcheck	<ul style="list-style-type: none"> - Manuelle Überprüfung folgender Parameter und ggf. Erstellung von Handlungsempfehlungen -Überprüfen der (Volumen und Aggregat)-Füllstände - Überprüfen des Spiegel-Zustandes - Überprüfen des Metrocluster Status - Überprüfen der HW-Komponenten - Überprüfen des Pfad-Zustandes - Überprüfen der Snapshot Status - Überprüfen der Zertifikatslaufzeiten - Die Leistung wird monatlich durchgeführt - Falls sich Handlungsbedarf oder -empfehlungen ergeben, werden Tickets in Rücksprache mit dem Kunden erstellt. - Die Umsetzung der Maßnahmen wird nach Aufwand abgerechnet.
Monitoring	- Proaktive Überwachung (Monitoring) der Systeme über das Monitoringsystem des Auftragnehmers


	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			16 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

	-Bewertung der Monitoring-Events und ggf. Erstellung eines Tickets im Ticketsystem Die Bearbeitung der Tickets wird nach Aufwand abgerechnet
Ticket-System	Während der Servicezeiten Mo-Fr 8:00 bis 17:00 Uhr (ohne Feiertage) können Tickets eröffnet werden Reaktionszeit 1 Stunde Lösungszeit best effort Die Bearbeitung der Tickets erfolgt nach Aufwand
Service Management	Für die Leistungen im Service Management ist ein Aufwand von 1 Std. pro Monat inkludiert

3.2 Einmalige Services

Im Rahmen der Inbetriebnahme wird der Auftragnehmer folgende Leistungen erbringen:

Leistungsmodul	Beschreibung
Onboarding organisatorisch	<ul style="list-style-type: none"> • Definition der Ansprechpartner • Aufbau der Kommunikationsmatrix • Anlage der Services im System • Klärung der Zugänge • Organisation der erstmaligen Systempflege • Definition und Abstimmung des Reportings und der Abrechnung
Onboarding technisch	<ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme der Systeme ins Factsheet • Einrichtung der technischen Zugriffe • Sichtung der kundenseitigen Dokumentationen • Einrichtung Monitoring • Initiale Überprüfung der Systemzustände und des NetApp CARE! Reports • Planung der erstmaligen Systempflege zur Herstellung eines aktuellen Systems
Erstmalige Systempflege/ Überprüfen des Snapshot Status	<ul style="list-style-type: none"> • Herstellung einer Baseline für ein aktuelles, betreibbares System • Abrechnung erfolgt nach Aufwand

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			17 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	


4 Mitwirkung des Auftraggebers

4.1 Voraussetzungen für die Leistungserbringung

Der Auftraggeber unterstützt der Auftragnehmer bei den vereinbarungsgemäß zu erbringenden Dienstleistungen. Dabei schafft er unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebsphäre, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind.

Insbesondere wird der Auftraggeber die folgenden Pflichten erfüllen:

- Kostenfreie Zurverfügungstellung eines physikalischen Servers oder einer virtuellen Maschine mit Microsoft Windows Server Betriebssystem, auf der der Auftragnehmer die Messtechnologie Tools installiert.
- Unterstützung bei der Sicherstellung der korrekten Verbrauchserfassung durch geeignete Maßnahmen vor Nutzung der Systeme.
- Ist eine automatisierte Erfassung und Übergabe der erforderlichen Mess- und Abrechnungsdaten nicht möglich (Secure Site Standort), sichert der Auftraggeber die Übermittlung an den Auftragnehmer, mindestens einmal wöchentlich, in dem vorab definierten Format, auf elektronischem Weg (E-Mail) und in Eigenverantwortung zu.
- Angemessene Zuweisung von fachlich qualifiziertem Personal, einschließlich:
 - einem Projekt Manager für die Dauer der Leistungserbringung
 - Systeme und Tools innerhalb von 30 Tagen nach Anlieferung installiert werden können und für die Genehmigung von Änderungen.
 - Einem zentralen Ansprechpartner für den physischen und logischen Zugang zu den Systemen und für weitere Informationen die der Auftragnehmer zur Erbringung der Dienstleistungen benötigt.
 - Einem EDV-Ansprechpartner, der die zur Reparatur notwendige Informationen zur Verfügung stellt oder während der Implementierung neuer Systeme und zur Vorbereitung einer zeitnahen Inbetriebnahme solcher Systeme unterstützt.
- Sofern nicht anderweitig vereinbart, Bereitstellung aller zur Leistungserbringung benötigten geschäftlichen und technischen Daten, Dokumentationen und anderen Informationen oder Unterstützung, innerhalb von 2 Werktagen.
- Der Auftraggeber wird eine angemessene Anzahl an Mitarbeitern benennen, die sich in den Bereichen System- und Netzwerkadministration bzw. -management, sowie Diagnose Tests auskennen und Zugriff auf das Support Callcenter und die online Help Tools erhalten.
- Diese Mitarbeiter müssen, die bei Initiierung der Supportleistungen übergebene Zugriffsberechtigung bereithalten.


	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			18 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

- Der Auftraggeber wird alle benötigten Betriebssystemlizenzen, Virtualisierungs- und Container-Softwarelizenzen und die zugehörigen Software Support Lizenzen selbst beschaffen und auf Nachfrage im Original nebst Lizenzschlüsseln und ergänzenden Informationen bereitstellen, falls diese Lizenzen nicht im Rahmen der Vereinbarung bereitgestellt werden.

Sofern nicht anders vereinbart, gilt bei datenspeichernden Komponenten die vom Auftragnehmer als Leih-, Miet- oder Leasingprodukt zur Verfügung gestellt wurden, dass die Komponenten bei Ablauf oder Kündigung des Supportvertrags unverzüglich zurückzugeben sind. Vor der Rückgabe der geliehenen, gemieteten oder geleasten Komponenten oder Produkten, ist der Auftragnehmer für das sichere Löschen der vertraulichen Daten verantwortlich und wird hierüber nach Aufforderung einen entsprechenden Nachweis erbringen.

Der Auftraggeber stellt folgende Rechenzentrumseinrichtungen für die Infrastruktur bereit:


- Räumlichkeiten, Elektrizität, Kühlung, Unterbrechungsfreie Stromversorgung
- Verkabelung mit zugehörigem Patch-Plan (zur Installation durch den Auftragnehmer, wenn am Standort verfügbar).
- Physische und logische Sicherheit: alle Räume für Server, Speicher, Netzwerk und Umgebungseinrichtungen sind physisch durch elektronische Sicherheitssysteme abgesichert. Nur befugtes Personal kann die sicheren Räume betreten. Die Befugnis unterscheidet sich je nach Raum.
- Versicherung der in den Systemscheinen genannten Produkte
- Netzwerkverbindung zwischen den in den Systemscheinen genannten Standorten und der Auftragnehmer für die Übertragung der Verbrauchsdaten über einen vom Auftraggeber bereitgestellten SMTP-Server und Information an dem Auftragnehmer über Änderungen, die eine Mailweiterleitung, Netzwerkport oder Proxy Einstellung des Servers mit den Messtechnologie Tools beeinflussen könnte.
- Mitarbeiter dritter Parteien erhalten nur Zutritt zu gesicherten Räumen, wenn sie von autorisierten Mitarbeitern des Auftraggebers begleitet werden.
- Jede erteilte Autorisierung wird protokolliert.
- Regeln zur physischen Sicherheit werden der Auftragnehmer vor Abschluss des Vertrages zur Verfügung gestellt und gemeinsam vereinbart.
- Logische Sicherheit wird (durch Protokollierung) durch den Auftraggeber verwaltet und gesteuert.
- Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die Wand- und Deckenhalterungen,
- Kabelführung und Stromanschlüsse den einschlägigen gesetzlichen und fachlichen Vorgaben entsprechen.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			19 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

- Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Aktualität der Kontaktdaten der Ansprechpartner, die im Störfall hinterlegt sind.
- Ausfälle und andere als kritisch eingestufte Probleme sind ausdrücklich als kritisch zu melden.

Weitere technische- und organisatorische Mitwirkungspflichten:

- Der Auftraggeber benennt den Auftragnehmer als Vertreter und bevollmächtigt den Auftragnehmer, im Rahmen der unten aufgeführten, eingeschränkten Tätigkeiten für ihn und in seinem Namen zu handeln:
- Kontaktaufnahme mit unabhängigen Anbietern, um eine Serviceanfrage bezüglich Remote-Unterstützung für Ihr Produkt bereitzustellen o Direkte Interaktion mit dem unabhängigen Anbieter, bis der Vorfall behoben ist
- Organisation der Kommunikation zwischen dem unabhängigen Anbieter und anderen
- Dienstleistern im Zusammenhang mit Ihrem Netzwerk oder zwischen dem unabhängigen Anbieter und der Auftragnehmer bei der Fehlerisolierung und Problembehebung
- Bereitstellung von Telefonnummern und Anrufprotokollierungsanweisungen zu jedem Anbieter, den der Auftragnehmer in Ihrem Namen kontaktieren soll
- Bereitstellung von Vertragsinformationen mit einer Beschreibung des Service-Levels, das der Auftraggeber vom Anbieter erhält
- Falls der Auftraggeber die vorgenannten kundenseitigen Verantwortlichkeiten nicht erfüllt, ist der Auftragnehmer oder ein vom Auftragnehmer autorisierter Serviceanbieter nicht verpflichtet, die Services in der festgelegten Art und Weise bereitzustellen.
- Stimmt der Auftraggeber elektronischem Remote Support (Teleservice) mit Zugriff auf seine Systeme zu, gelten die folgenden Mitwirkungspflichten:
- Bereitstellung eines Remote-Zugangs sowie notwendiger Passwörter.
- dem Auftragnehmer wird gestattet, sog. Frühwarn-Systeme (Support Tools, z.B. Diagnose- oder Wartungsprogramme für Systeme) zu installieren, zu nutzen und betriebsbereit zu halten.
- Der Auftraggeber unterstützt bei Remote-Behebung die Einleitung von Selbsttests, sowie die
- Installation und Ausführung notwendig werdender Diagnose Tools und liefert anderweitige angemessene Unterstützung, die der Identifizierung und Behebung des Problems dient (bspw. Zurverfügungstellen von Systemdump Files oder Implementierung von Übergangslösungen).
- Installation der vom Auftraggeber zu installierenden Firmware-Aktualisierungen und Patches.

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			20 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

- Durchführung des Austausches der vom Auftragnehmer als CSR-Teile (Customer Self Repair) (wie Tastatur, Maus, bestimmte Festplattenlaufwerke) klassifizierten Teilen oder eines kompletten Ersatzprodukts.
- im Reparaturfall unverzüglicher Zugang zum Reparatur-Ort.
- Die Systeme sind in einem vom Auftragnehmer supporteten Zustand zu halten (z.B. Release-stand, Patchlevel) und unter den vom jeweiligen Hersteller empfohlenen Umgebungsbedingungen zu betreiben.
- Rechtzeitige Information über Änderungen an den Systemen (z.B. in der Konfiguration, Hardware, Betriebssystem - Software) und Umsetzung von Maßnahmen zur Verhinderung kritischer Probleme.
- Regelmäßige Datensicherung und deren Überprüfung entsprechend der Datenklassifizierung.
- Der Auftragnehmer ist berechtigt, eine Überprüfung des Aufstellungsorts und der Geräte vorzunehmen
- Falls die Leistungserbringung auf 24x7 Basis beauftragt ist, muss auch die Erfüllung der Beistellpflichten rund um die Uhr sichergestellt sein. Werden Mitwirkungspflichten schuldhaft nicht oder nicht rechtzeitig erbracht, ist der Auftragnehmer berechtigt, die hieraus nachweislich entstehenden Mehrkosten in Rechnung zu stellen. der Auftragnehmer hat Verzögerungen, die aufgrund der Nichterbringung/ nicht rechtzeitigen Erbringung der Mitwirkungspflichten eintreten, nicht zu vertreten.


Sollte der reaktive Support für Systeme gem. Startkonfiguration über einen gesonderten Wartungsvertrag oder über eine Warranty sichergestellt sein, so müssen diese, um den weiteren Leistungsbezug zu ermöglichen, nach Ende der Gewährleistungsperiode oder

Auslaufen der Supportvereinbarung über eine Vertragsänderung um den reaktiven Supportanteil ergänzt werden.

Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass während der gesamten Laufzeit des vorliegenden Vertrages für Hardware oder Software von Dritten, die in der Startkonfiguration aufgeführt ist, ein Supportvertrag über telefonische Unterstützung besteht. Der Auftraggeber stellt sicher, dass der Auftragnehmer berechtigt ist, im Namen des Auftraggebers während der gesamten Laufzeit des vorliegenden Vertrages Supportanfragen an die Supportlieferanten zu richten und auf die vertraglichen Supportleistungen zuzugreifen. Sofern der Service Level eines solchen Supportvertrages niedriger ist als der nach dem vorliegenden Vertrag und es dadurch zu Verzögerungen in der Leistungserbringung kommt, gehen diese nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

5 Ausschluss von Leistungsverpflichtung

Der Auftragnehmer wird von seiner Leistungsverpflichtung in den nachfolgenden Fällen befreit, soweit die Störung nicht durch den Auftragnehmer verursacht, wurde:

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			21 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

- Den Herstellerangaben widersprechende Umgebungseinflüsse (bspw. Temperatur, Feuchte, Vibrationen, Über- oder Unterspannung), Bedienfehler oder unsachgemäße Produkthanwendung,
- Systemveränderungen innerhalb der Hardware, die nicht vom Auftragnehmer freigegeben und deren Umsetzung nicht vom Auftragnehmer überprüft wurde
- Betrieb mit nicht dokumentierter und nicht mit dem Auftragnehmer ausdrücklich vereinbarter Hardware-Konfiguration,
- Defekte an nicht in diesem Vertrag enthaltenen Produkten (bspw. Datenbanken oder Anwendung) oder Kompatibilitätsprobleme mit Systemen die nicht zur Systemliste gehören, Reparaturarbeiten oder Änderungen an den Systemen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers.
- Verzögerungen bei der Fehlerbehebung, die der Auftraggeber zu verantworten hat oder Leistungen, die erforderlich werden, weil der Auftraggeber die vom Auftragnehmer genannten Tätigkeiten zur Fehlerbehebung nicht durchgeführt hat (bspw. nicht eingespielter Patch, nicht durchgeführte Modifikation)
- Fremdeinwirkungen (z. B. Fahrlässigkeit, Vandalismus, Sabotage) oder Fälle höherer Gewalt (z.B. Feuer, Hochwasser, Unruhen).

Wünscht der Auftraggeber die Behebung derartiger Störungen, wird er den Auftragnehmer entsprechend beauftragen. Die Vergütung richtet sich dann - soweit nicht anderweitig vereinbart nach der jeweils gültigen der Auftragnehmer Preisliste.


Jegliche Rechte bei Mängeln entfallen, sofern ein etwaiger Mangel darauf beruht, dass der Auftraggeber oder ein Dritter ohne Zustimmung des Auftragnehmers Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder Produkte nicht den Hersteller-Richtlinien gemäß installiert, betrieben und gepflegt worden sind.

Die nachfolgend aufgeführten Services sind nicht im Leistungsumfang enthalten:

- Systemverwaltung und Systembetrieb
- Backup- und Wiederherstellungsservice

Implementierungsservices, die über die in Anlagen 1 und 2 zum EVB-IT Systemvertrag beschriebenen Umfang hinausgehen

- Testabläufe der Umgebung
- Anbindung von Speichersystemen an weitere Hostserver
- Weiterführende Konfigurationen

	Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			22 Seite 22
	Bereitstellung und Implementierung einer STaaS-Lösung zur Erweiterung der vorhandenen Storage-Infrastruktur für die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern			
	2. Vertragsunterlagen und Leistungsbeschreibung		Status: Final	
	Vergabenummer: AKDB-PCS-0326		Version: 2.0	

- Individuelle Anbindung an die Netzwerkumgebung des vertraglich vereinbarten Standorts Sicherstellung der Netzwerkfunktionalität zur Messung der Kapazitätsdaten.