

Leistungsverzeichnis

Pflege der Schul-IT am Regionalen Berufsbildungszentrum des Kreis Steinburg AÖR Juliengardeweg 9, 25524 Itzehoe:

Das Leistungsverzeichnis beruht auf der Grundlage des Mustervertrages EVB-IT Vertrag Pflege S sowie dessen Anlagen. Dieser Vertrag ist Bestandteil des Leistungsverzeichnisses. Die darin gelb hinterlegten Textfelder (Seite 4 und 6) sind auszufüllen.

Laufzeit:

Der Vertrag soll die Laufzeit vom 1.01. 2025 bis 31.12.2027 haben.

Betriebssysteme:

Das rbz steinburg arbeitet grundsätzlich mit den Betriebssystemen von Microsoft. Server verwenden u.A. Linux (z.B. Zimbra Collaboration Suite) und FreeBSD (z.B. Firewall - OPNSense). Mobile Endgeräte verfügen zusätzlich über Android und iOS Betriebssysteme.

Ausnahmen vom Wartungs- und Pflegevertrag:

Die Pflege/Wartung der Clientsysteme im Verwaltungsnetzwerk wird durch „Dataport“ in Zusammenarbeit mit dem rbz-ITTeam übernommen. Es wurden keine weiteren Ausnahmen definiert

Möglichkeit der Fernwartung:

Eine Fernwartung ist über drei Möglichkeiten realisierbar:

1. VPN Zugang
2. Teamviewer
3. AnyDesk

Eine verschlüsselte Verbindung muss sichergestellt sein.

Wartungsintervalle:

In Absprache mit dem rbz steinburg wird ein monatlicher Stundensatz für Wartungsintervalle vorgegeben. Die Wartungsintervalle sollen dreimal pro Woche stattfinden.

Die Arbeiten sind vor Ort zu erbringen. Arbeiten, die aus der Überwachung der Systeme heraus entstehen, können sofern möglich per Fernwartung durchgeführt werden. Nicht benötigte Stunden aus den Intervallen werden auf ein nachfolgendes Intervall angerechnet. Mehr benötigte Stunden werden in Absprache einzeln beauftragt bzw. mit den nicht benötigten Stunden aus vorherigen Wartungsintervallen verrechnet, vorausgesetzt, dass die Stunden auch bereits in dem jeweiligen Intervall erschöpft sind. Die Aufgaben innerhalb der Wartungsintervalle sind in Absprache mit der Schule durchzuführen. Die ausstehenden und erfüllten Aufgaben innerhalb der Intervalle sind zu dokumentieren.

Sonstige Vereinbarungen:

Das rbz steinburg verwendet das „UCS@SCHOOL“ von Univention. Hier wird eine Administrationsschulung des Auftragnehmers vorausgesetzt, um das System pflegen und warten zu können. Die Schulung muss bis spätestens 3 Monate nach Auftragsvergabe inkl. Nachweis an den Auftraggeber absolviert werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auch, die Kommunikation zu und mit evtl. externen Anbietern von Dienstleistungen sowie Hard- und Software zu übernehmen, sollte hier Support bzw. eine Unterstützung notwendig sein.

Die Datenhoheit über erstellte Dokumentation und ggf. erhobene Daten bleibt beim rbz steinburg.

Bitte ausfüllen

Die nachfolgende Tabelle dient der Nachvollziehbarkeit der im Kalkulationsblatt eingetragenen Stundensätze/Pauschale.

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service	Betrag Pauschal	Stundensatz	Wartung/Pflege Monatlich/halbjährlich
1.	<u>Wiederherstellung und Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft</u> <ul style="list-style-type: none">- Einspielen der relevanten Sicherheitsupdates für das Betriebssystem, ggf. incl. ServicePacks- Aktualisierung systemnaher Komponenten, sofern nicht bereits über vorhandene Softwareverteilung vor Ort vorhanden.- Aktualisierung der vorhandenen Browser.- Aktualisierung der vorhandenen Office-Pakete.- Funktionskontrolle aller Komponenten der Rechner (incl. Maus, Tastatur, Monitor), ggf. Fehleranalyse- Funktionskontrolle ausgewählter installierter Software (Browser, Officeprogramme, ggf. Lernsoftware); ggf. Fehleranalyse- ggf. Aktualisierung einer Netzwerkdokumentation- Beseitigung von Störungen- Pflege und Administration folgender Systeme: OPNSense Firewall, Netzwerkkomponenten, MS Hyper-V Server mit darauf installierten UCS, Active Directory Domain Service, RDP- und Fileserver. Clientsysteme.- Erstellen und Kontrollieren von Backups der oben genannten Systeme.			
2.	<u>Hotline</u> <ul style="list-style-type: none">- Support bei Störungen und allgemeinen Fragen- Reaktionszeit bis zur Problemanalyse/Annahme des Falls: 4 Stunden (Der Eingang bzw. die Aufnahme der Störung muss seitens des Auftragnehmers per Mail samt Ticketnummer bestätigt werden)- Wiederherstellungszeitraum ist nach Dringlichkeit gestaffelt (24-72 Stunden bzw. bis zum nächsten Wartungsintervall)- Art der Störungsmeldung: Telefon, Mail, vorhandenes Ticketsystem des rbz.			
3.	<u>Benutzerverwaltung</u> <ul style="list-style-type: none">- Einlesen neuer Schülerdaten bei ca. 1500 neuen Schülern pro Jahr.- Anlegen neuer User- Zuweisung der entsprechenden User-Berechtigungen- Aktivierung/Deaktivierung von Nutzern			

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service	Betrag Pauschal	Stundensatz	Wartung/Pflege Monatlich/halbjährlich
4.	<u>Einrichtung neuer bzw. Austausch defekter Systemkomponenten</u> - Behebung von Hardwaredefekten - Einrichtung von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten - Ab- und Wiederaufbau bei Verlagerung von Systemkomponenten - Einbindung neuer oder ausgetauschter Komponenten in das Netzwerk - Den Hard- und Softwarebestand dokumentieren, pflegen und auf notwendige Aktualisierungen und Ersatzbeschaffungen hinweisen			
5.	<u>Internetzugang/Internetfilter:</u> - Einstellungen vornehmen und dokumentieren - genaue Fehleranalyse - Updates einspielen - Aktuelles Backup vorhalten			
6.	Dokumentation der zu leistenden Aufgaben			
7.	<u>Datenschutz:</u> Einhaltung und Beachtung der Datenschutzrichtlinien. Erstellung und Fortschreibung einer Netzwerkdokumentation			
8.	Inventarisierung von Hard- und Software (Einsatz einer automatischen Soft- und Hardware Inventarisierung)			
9.	Unterstützung bei Fortschreibung des Medienentwicklungskonzeptes des rbz steinburg.			
10.	Entsorgung von ausgetauschten IT Produkten (unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzrichtlinien, inkl. Nachweis zur fachgerechten Entsorgung)			

Vorgesehener Stundenansatz für die Wartungsintervalle:

Wartungsintervalle	Stundenzahl/Intervall
3x pro Woche + 1 x "Feuerwehr"	5 Std. pro Intervall/80 Std. pro Monat

Anforderungen an das Personal des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zwei Mitarbeiter (Fachinformatiker/Systemintegration, IT-Systemelektroniker) als feste Ansprechpartner für das rbz steinburg zu benennen.