Anlage „Leistungsbeschreibung“

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber die folgenden Leistungen:

1 Leistungsgegenstand

1.1 Systemadministration und Support zu folgender technischer Infrastruktur

1.1.1 Netzwerkinfrastruktur

- Betreuung aktiver LAN- und WLAN-Infrastruktur inkl. Netzwerkzugangskontrolle (IEEE 802.1x)
- Betreuung BGP-Router
- Betreuung von Switches, Access Points und WAN
- Betreuung von Load Balancern zur Hochverfügbarkeit
- Betreuung externer DNS-Server und DNS-Security
- Bereitstellung und Betrieb von DHCP-Diensten
- Bereitstellung von Remote Access Poins (RAP)
- Bereitstellung von Site-to-Site VPN
- Monitoring Netzwerk

1.1.2 Netzwerksicherheit

- Verwaltung von Firewalls (inklusive Security Funktionen)
- Absicherung via Reverse Proxy, Web Application Firewall (WAF) und Forward Proxy (inkl. Antivirus, Browser Isolation, Sandboxing)
- Angriffs- und Einbruchserkennung (SWS)
- User and Entity Behaviour Analytics (UEBA)
- Verwaltung externer SSL-Zertifikate
- Administration von Remotezugängen via SSL-VPN

1.1.3 Microsoft 365 / Cloud-Dienste

- Betreuung von M365-Tenants und Azure-Ressourcen
- Betreuung von AzureAD Connect
- Beratung zu Cloud-Diensten (Bsp.: Intune)
- Koordination Azure-Ressourcen und -Verbräuche
- Betrieb Express Route Azure
- Betreuung/Umsetzung Azure Landing Zone Architektur
- Betreuung/Beratung/Best Practices Azure Security (z. B. Security allgemein, Defender-Suite mit allen Bestandteilen, MFA)

1.1.4 Kollaboration & Kommunikation

- Betreuung Microsoft Teams/optimiertes Teams-Management
- Betreuung Teams-Telefonie/SBC
- HCL Domino
- Betreuung der E-Mail-Umgebung (Exchange, Outlook, AntiSpam, AntiVirus, Verschlüsselung, Disclaimer)
- Betreuung Mailgateway (Fortimail) --> Zukünftige Umsetzung/Alternativen zum Status quo
- Betrieb und Betreuung von SharePoint (on-premises und Online) inkl. Entwicklung (Power-Platform, Flows)
- Betreuung/Betrieb/Erfahrung Copilot

1.1.5 Verzeichnisdienste & Identitätsmanagement

- Bereitstellung und Betreuung Active Directory (Domänen-Controller, interne DNS, Gruppenrichtlinien)
- Härtungskenntnisse nach NIS2 / BSI
- Bereitstellung und Betreuung von RADIUS- und PKI-Services

1.1.6 Client-Management & Softwareverteilung

- Endpoint Management auf Basis baramundi (Softwarepaketierung, Jobverteilung)
- Patch- und Schwachstellenmanagement (Software, Treiber, Betriebssysteme)
- Bereitstellung von Betriebssystemen (Windows 10 / 11) inkl. Inplace-Upgrades
- Verwaltung und Erweiterung von Gruppenrichtlinien (Endgeräte, Microsoft Office)

1.1.7 Server-Infrastruktur & Betrieb

- Bereitstellung und Betrieb von Web-Servern
- Betreuung von Terminalserverumgebungen (Citrix, Windows Terminal Services) inkl. Citrix ADC/Netscaler mit MFA und Citrix Cloud
- Monitoring von Windows- und Linux-Systemen (Checkmk)
- Bereitstellung und Betreuung Printservices (Windows Printing)

1.1.8 Datenbankbetrieb

- Patchmanagement, Überwachung, Performance-Tuning und Backup von MS-SQL-Datenbankservern
- Upgrade, Überwachung, Performance-Tuning, Backup und Recovery von Oracle, MySQL und MariaDB

1.1.9 Job-Scheduling & Automatisierung

- Betreuung, Upgrade und Überwachung des Job-Scheduling-Systems (Redwood RunMyJobs)
- Installation und Konfiguration von OS-Agenten sowie SAP-Anbindungen
- Fehleranalyse und Scripting

Vertraulichkeit: Eingeschränkt

2 Vorgaben

2.1 Leistungsbeginn

Der Auftraggeber beabsichtigt, unmittelbar nach Vertragsschluss Einzelabrufe zu tätigen. Deren Ausführungsbeginn wird frühestens zwei Wochen nach Vertragsschluss liegen. Der Auftragnehmer hat sich für den Beginn der Ausführung zu diesem Zeitpunkt bereit zu halten.

Soweit nachfolgend von „Kunden“ die Rede ist, sind die Kunden des Auftraggebers gemeint.

2.2 Ort der Leistungserbringung

Soweit im Einzelvertrag nicht etwas Abweichendes geregelt ist, erbringt der Auftragnehmer die Leistung nach Wahl des Auftraggebers vor Ort beim Kunden, in den Räumen des Auftraggebers oder remote, also z.B. in den Räumen des Auftragnehmers.

2.3 Leistungszeiten

Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen grundsätzlich an Werktagen (zur Definition siehe Rahmenvertrag).

Grundsätzlich ist die Leistung während der üblichen Bürozeiten der Kunden zu erbringen.

In Ausnahmefällen muss die Leistung auch am Wochenende und an Feiertagen sowie außerhalb der Bürozeiten des Kunden erbracht werden. Solche Ausnahmen können insbesondere eintreten bei Produktivsetzungen aufgrund regulatorischer Änderungen oder bei dringenden Projekten beim Kunden.

2.4 Sprachkenntnisse

Der Auftragnehmer setzt nur Berater ein, die mindestens Deutsch auf dem Niveau des C2-Levels des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen beherrschen.

2.5 Kategorien von Systemadministratoren

Der Auftragnehmer setzt als Berater der entsprechenden Personalkategorien nur Personen ein, die über die nachfolgend aufgeführten Mindestqualifikationen verfügen:

- Junior Systemadministrator: zwei bis vier Jahre einschlägige Berufserfahrung
- Professional Systemadministrator: Über vier bis maximal sieben Jahre einschlägige Berufserfahrung
- Senior Systemadministrator: Über sieben Jahre einschlägige Berufserfahrung
- Solution Architect: Über zehn Jahre einschlägige Berufserfahrung

Vertraulichkeit: Eingeschränkt