

Leistungsverzeichnis

Pflege der Schul-IT
an den folgenden Schulen des Kreis Steinburg:

Los 1

Detlefsengymnasium

Glückstadt

Dänenkamp 5
25348 Glückstadt
(04124/91640)

Sophie-Scholl-Gymnasium

Am Lehmwohld 41
25524 Itzehoe
(04821/75021)

Steinburg-Schule Itzehoe

Einhardstraße 39 und Juliengar-
deweg 13 (Außenstelle)
25524 Itzehoe
(04821/73790)

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 6, 8, 9 u. 14) sind auszufüllen.

Betriebssysteme:

Die Schulen arbeiten grundsätzlich mit den Betriebssystemen von Microsoft.
Mobile Endgeräte verfügen zusätzlich über Android und iOS Betriebssysteme.

Ausnahmen vom Wartungs- und Pflegevertrag:

Die Betreuung der I-Serv Server (Sophie-Scholl-Gymnasium u. Steinburg-Schule) wird durch die Firma „Reese IT“ übernommen (Administrative Tätigkeiten z.B. neue User erstellen, neue Endgeräte mit aufnehmen, etc. werden durch den Auftragnehmer durchgeführt). Die Pflege/Wartung der Clientsysteme im Verwaltungsnetzwerk wird durch „Data-port“ übernommen.
Es wurden keine weiteren Ausnahmen definiert.

Möglichkeit der Fernwartung:

Eine Fernwartung ist über drei Möglichkeiten realisierbar:

- 1. VPN Zugang**
- 2. Teamviewer**
- 3. Integriertes Fernwartungstool im RMM (Remote Management)**

Eine verschlüsselte Verbindung muss sichergestellt sein.

Wartungsintervalle:

In Absprache mit den Schulen wird ein monatlicher Stundensatz für Wartungsintervalle vorgegeben. Die Wartungsintervalle sollten zweimal bzw. einmal pro Woche stattfinden. Die Arbeiten sind vor Ort an den Schulen zu erbringen. Arbeiten, die aus der Überwachung (RMM) der Systeme heraus entstehen, können sofern möglich per Fernwartung durchgeführt werden. Nicht benötigte Stunden aus den Intervallen werden auf ein nachfolgendes Intervall angerechnet, bzw. können im Einvernehmen mit dem Auftraggeber schulübergreifend genutzt werden. Mehr benötigte Stunden werden in Absprache einzeln beauftragt bzw. mit den nicht benötigten Stunden aus vorherigen Wartungsintervallen verrechnet, vorausgesetzt, dass die Stunden auch bereits schulübergreifend in dem jeweiligen Intervall erschöpft sind. Die Aufgaben innerhalb der Wartungsintervalle sind in Absprache mit den Schulen durchzuführen. Die ausstehenden und erfüllten Aufgaben innerhalb der Intervalle sind zu dokumentieren.

Sonstige Vereinbarungen:

Das Detlefsengymnasium setzt die „UCS“ Lösung ein. Hier wird eine Administrationsschulung des Auftragnehmers vorausgesetzt, um das System für die Schule(n) pflegen und warten zu können. Die Schulung muss bis spätestens 3 Monate nach Auftragsvergabe absolviert werden inkl. Nachweis an den Auftraggeber.

Das Sophie-Scholl-Gymnasium und die Steinburg-Schule setzen „IServ“ als Lösung ein. Hier wird eine Administrationsschulung des Auftragnehmers vorausgesetzt (kann durch die IT Verantwortlichen in den Schulen erfolgen), um das System für die Schulen pflegen und warten zu können. Die Wartung des IServ-Servers (Hardware, Betriebssystem) verbleibt bei Reese IT. Alle administrativen Tätigkeiten (Pflege des IServ) innerhalb des IServ-Systems, die auch bereits durch die IT Verantwortlichen der Schulen durchgeführt werden können und dürfen, übernimmt der Auftragnehmer (z.B. User anlegen und löschen, Backup Überwachung, neue Geräte mit ins System aufnehmen, etc.).

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auch, die Kommunikation zu und mit Reese IT (IServ) bzw. zu und mit Univention GmbH (UCS) zu übernehmen, sollte hier Support bzw. eine Unterstützung notwendig sein.

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 (JavaRuntime, FlashPlayer, Shockwave, Adobe Reader), sofern nicht bereits über vorhandene Softwareverteilung vor Ort vorhanden- Aktualisierung der vorhandenen Browser (z.B. Internet Explorer, Mozilla Firefox, ggf. incl. vorhandener Plugins)- Aktualisierung eines vorhandenen Office-Paketes (incl. ServicePacks; innerhalb einer Version)- Funktionskontrolle aller Komponenten der Rechner (incl. Maus, Tastatur, Monitor), ggf. Fehleranalyse- Funktionskontrolle ausgewählter installierter Software (Browser, Officeprogramme, ggf. Lernsoftware); ggf. Fehleranalyse- Funktionskontrolle vorhandener Netzwerkkomponenten, z.B. Internetfilter, NAS, Router, Drucker, Switches usw.; ggf. Fehleranalyse- Backup der Ordnerfreigaben<ol style="list-style-type: none">1. Auf eine NAS und ein externes Laufwerk2. Alternativ automatisiert auf ein externes Medium- Überwachung und Kontrolle der Backups			

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service	Betrag Pauschal	Stundensatz	Wartung/Pflege Monatlich/halbjährlich
	<ul style="list-style-type: none"> - Aktualisierung der Software des Internetfilters (wenn vorhanden) unter Beibehaltung der vorhandenen Konfiguration (ggf. vorheriges Backup) - ggf. Aktualisierung einer Netzwerkdokumentation - Beseitigung von Störungen - Pflege und Administration folgender Systeme: Hardware Firewall, Netzwerkkomponenten, Server für das Schulnetzwerk, Clientsysteme - Überwachungssystem (RMM) zur Feststellung von Störungen 			
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, Ticketsystem 			
3.	<u>Benutzerverwaltung</u> <ul style="list-style-type: none"> - Einlesen neuer Schülerdaten - Anlegen neuer User - Zuweisung der entsprechenden User-Berechtigungen - Aktivierung/Deaktivierung von Nutzern 			
4.	<u>Einrichtung neuer bzw. Austausch defekter Systemkomponenten</u> <ul style="list-style-type: none"> - Behebung von Hardwaredefekten - Einrichtung von neuen oder ausgewechselten Systemkomponenten - Ab- und Wiederaufbau bei Verlagerung von Systemkomponenten 			

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service	Betrag Pauschal	Stundensatz	Wartung/Pflege Monatlich/halbjährlich
	ten - Einbindung neuer oder ausgetauschter Komponenten in das Netzwerk - Den Hard- und Softwarebestand dokumentieren, pflegen und auf notwendige Aktualisierungen und Ersatzbeschaffungen hinweisen - Einholung und Auswertung von Hard- und Software Angeboten			
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.	Erstellung und Pflege eines Lizenzmanagements			
10.	Erstellung eines Pflegekonzeptes für die Software und regelmäßige Überprüfung auf dessen Praktikabilität			
11.	Einrichtung, Überwachung und Kontrolle einer regelmäßigen Datensicherung (Nachweis zur Kontrolle der Datensicherung, 1x pro Quartal)			
12.	Regelmäßiger Nachweis zur Einhaltung der BSI-Sicherheitsstandards			
13.	Unterstützung bei Fortschreibung des Medienentwicklungskon-			

Pos.	Bezeichnung der Leistung/Service	Betrag Pauschal	Stundensatz	Wartung/Pflege Monatlich/halbjährlich
	zeptes des Schulträgers			
14.	Entsorgung von ausgetauschten IT Produkten (unter Einhaltung der aktuellen Datenschutzrichtlinien, inkl. Nachweis zur fachgerechten Entsorgung)			

Vorgesehene Stundenansätze für die Wartungsintervalle

Schule/Los	Wartungsintervalle	Stundenzahl/Intervall
Detlefsengymnasium Glückstadt (Los 1)	2 x pro Woche	6,25 Std. pro Intervall/50 Std. pro Monat
Sophie-Scholl-Gymnasium Itzehoe (Los 1)	2 x pro Woche	6,25 Std. pro Intervall/50 Std. pro Monat
Steinburg-Schule Itzehoe (Los 1)	1 x pro Monat	2,50 Std. pro Intervall/10 Std. pro Monat

Anforderungen an das Personal des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zwei Mitarbeiter (Fachinformatiker/Systemintegration, IT-Systemelektroniker) als feste Ansprechpartner für den Auftraggeber und die drei Schulen zu benennen.