



## Leistungsbeschreibung IT-Dienstleistungen

---

### 1. Zielsetzung

Die Tourismus, Freizeit und Kultur GmbH Kühlungsborn beabsichtigt, einen externen IT-Dienstleister zu beauftragen, der die Betreuung und Weiterentwicklung der bestehenden IT-Infrastruktur übernimmt.

Ziel ist die Sicherstellung eines stabilen, sicheren und effizienten IT-Betriebs, die zeitnahe Unterstützung der Mitarbeitenden bei Störungen sowie die kontinuierliche Optimierung der Systeme im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Sicherheit.

### 2. Leistungsbereiche und Mindestanforderungen

#### 2.1 Support & Erreichbarkeit

Der Auftragnehmer stellt sicher:

- Telefon- und Fernwartungssupport während der regulären Geschäftszeiten (Mo–Fr, 08:00–17:00 Uhr)
- E-Mail-Support für Anfragen und Störungsmeldungen
- telefonische Notfall-Hotline an Wochenenden (Sa–So, 08:00–17:00 Uhr) für kritische Systemausfälle
- schnelle und nachvollziehbare Rückmeldung zu Supportanfragen

#### 2.2 IT-Administration & Systembetreuung

- Betreuung und Administration der Windows-Server-Umgebung (inkl. Domain Controller)
- Verwaltung und Betreuung der Microsoft 365-Umgebung einschließlich Entra ID, Exchange Online (E-Mail-Konten), SharePoint Online und Microsoft Teams
- Einrichtung, Verwaltung und Pflege von Benutzerkonten, Gruppen sowie Rollen- und Rechtemanagement
- Betreuung der Netzwerkkomponenten (Switches, Router, Firewall)
- Einrichtung, Konfiguration und Inbetriebnahme von Hardware, Endgeräte, Drucker und WLAN-Infrastruktur



- Wartung und technische Betreuung der Branchensoftware (DATEV, Feratel Deskline, ProfiCash, Adobe Creative Cloud, Sophos Endpoint Protection)
- Wartung Cloud-Telefonanlage (Telekom)
- Unterstützung der Mitarbeitenden im First- und Second-Level-Support
- Analyse und Behebung von Fehlersituationen

## 2.3 Monitoring & IT-Sicherheit

- Proaktives Monitoring aller Server-, Client- und Netzwerksysteme
- Kontrolle und Aktualisierung des Viren- und Malware-Schutzes
- Überwachung der Firewall und Umsetzung definierter Sicherheitsrichtlinien
- Sicherstellung der regelmäßigen Datensicherung
- tägliche Sicherung
- jährliche Testwiederherstellung
- Durchführung regelmäßiger Software- und Sicherheitsupdates (Patchmanagement)

## 2.4 Reporting & Vor-Ort-Leistungen

- Monatlicher Statusbericht mit Informationen zu
  - Systemverfügbarkeit
  - sicherheitsrelevanten Ereignissen
  - Backup-Status
  - durchgeführten Wartungen
- mindestens ein Vor-Ort-Termin pro Quartal (nach Absprache)
- optional: quartalsweises Strategiemeeting (online oder vor Ort) zur Analyse und Weiterentwicklung der IT-Struktur

## 3. Erweiterte Leistungen

- Einrichtung und Pflege von Benutzerkonten, Gruppen und Zugriffsrechten
- Beratung und IT-Consulting bei IT-Erweiterungen, Modernisierungen und der strategischen Weiterentwicklung der IT-Struktur
- Mitarbeiterschulungen zu IT-Sicherheit und Awareness (z. B. Phishing, Passwortschutz)
- Unterstützung bei Digitalisierungsprojekten und Workflow-Optimierungen

#### **4. Optionale Leistungen (nicht Bestandteil der Grundpauschale)**

Die folgenden Leistungen sind nicht Teil des verbindlichen Leistungsumfangs, können jedoch bei Bedarf separat beauftragt werden.

Der Auftragnehmer benennt hierfür separate Preise.

- Durchführung von IT-Schulungen und Awareness-Trainings (z. B. IT-Sicherheit, Phishing, Passwortschutz, Microsoft 365 Grundlagen)
- Schulungen erfolgen auf Wunsch vor Ort oder online
- Die Kosten sind pro Schulungseinheit und für eine Gruppengröße von bis zu 10 Teilnehmenden anzugeben
- Inhalte werden bei Beauftragung mit dem Auftraggeber abgestimmt

#### **5. Sonderleistung: IT-Audit zu Beginn der Zusammenarbeit**

Zu Beginn der Vertragslaufzeit führt der Auftragnehmer ein strukturiertes IT-Audit durch, das folgende Punkte umfasst:

- Analyse des aktuellen Systembestands
- Erhebung der Bedarfe der einzelnen Abteilungen (Einzelgespräche)
- Identifikation von Optimierungspotenzialen und Digitalisierungsansätzen

Das Ergebnis wird in einem kurzen Maßnahmenbericht dokumentiert.

Für diese Sonderleistung ist im Angebot ein separater Zeitaufwand (in Stunden) und ein Preisansatz anzugeben.

#### **6. Service-Level-Agreements (SLA)**

- Reaktionszeit bei Störungen (innerhalb Geschäftszeiten): max. 2 Stunden
- Lösungszeit bei kritischen Störungen: max. 8 Stunden
- Bearbeitung von Standardanfragen: innerhalb von 24 Stunden
- Proaktive Information an den Auftraggeber bei sicherheitsrelevanten Vorfällen oder längerem Systemausfall

Bei wiederholter Nichteinhaltung der SLAs ist der Auftraggeber berechtigt, eine angemessene Vergütungsreduktion vorzunehmen.



## 7. Qualifikationsanforderungen an den Auftragnehmer

- nachweisbare Erfahrung in der Administration von Windows Server- und Microsoft 365-Umgebungen
- Kenntnisse in Netzwerktechnik und IT-Sicherheit (Switches, Router, Firewalls)
- Erfahrung mit Backup- und Notfallstrategien
- strukturierte Vorgehensweise bei Störungsmanagement und Dokumentation
- serviceorientiertes Arbeiten mit klarer Kommunikation

## 8. Vertragsrahmenbedingungen

- Vertragslaufzeit: mindestens 12 Monate, mit jährlicher Verlängerungsoption
- Abrechnung: monatliche Pauschale für definierte Maintenance-Leistungen + gesonderte Stundensätze für Initialaufwände und Sonderaufgaben
- Kündigungsfrist: 3 Monate zum Vertragsende
- Vertragsänderungen bei Leistungsanpassungen sind einvernehmlich abzustimmen
- Die vertragliche Pauschale umfasst ausschließlich die Maintenance-Leistungen gemäß Abschnitt 2.
- Initialaufwände (z. B. Erstaufnahme, Dokumentation, Neueinrichtung) und Sonderaufgaben werden separat vergütet.
- Die hierfür gültigen Stundensätze sind im Angebot anzugeben.