

Ausschreibung**IT Support**

Ausschreibung IT-Support	2
Leistungsumfang	3
Infrastruktur/Services	4
First-Level-Support bzw End-User-Support	4
Wartungsaufwand	4
Zeiten	5
Bereitschaftszeit	5
Präsenzzeiten	5
Reaktionszeiten	5
Vertragsbedingungen	5
Mehrleistungen	5
Vertragslaufzeit	5
Datenschutz	6
Verrechnung	6

Ausschreibung IT-Support

Gegenstand dieser Ausschreibung ist die entgeltliche Wartung und Instandhaltung bestehender IT-Infrastruktur, deren Erneuerung und Erweiterung im Bedarfsfall und laufende Betreuung (Anwendersupport).

Der Vertrag erstreckt sich über mehrere Rechtspersonen und Erfüllungsorte:

- NEOS Parlamentsklub (Löwelstraße 12, 1010 Wien)
- NEOS Lab (Neubaugasse 64-66, 1070 Wien)
- NEOS Bundesbüro (Neustiftgasse 73-75/7, 1070 Wien)
- NEOS Wien Rathausklub (Landesgerichtsstraße 10, 1010 Wien)

Unsere interne IT-Administration soll in Zukunft den First-Level-Support von Parlamentsklub, Lab und Bundesbüro selbst abwickeln, sowie die Inventarisierung und Bestellung von Leistungen verantworten. Der Auftragnehmer soll dagegen überwiegend Anschaffung, Instandhaltung, Aktualität und Verfügbarkeit nach unseren Bedürfnissen übernehmen und garantieren, sowie als Second-Level-Support unsere IT-Administration unterstützen. Darüberhinaus soll der Auftragnehmer auf Zuruf unserer IT-Administration den First-Level-Support unterstützen. Für den NEOS Wien Rathausklub soll der First-Level-Support grundsätzlich durch den Auftragnehmer durchgeführt werden und die damit verbundene Dokumentation und Inventarisierung sichergestellt werden.

Der angestrebte Vertrag soll als Rahmenvertrag ausgestaltet sein, der unsere IT Infrastruktur in der beschriebenen Art sicherstellt und somit eine wichtige Grundlage unserer Arbeit darstellt. Darüber hinaus sollen mit uns verbundene (Teil-)Organisationen, also weitere Rechtspersonen oder Erfüllungsorte, über Beitrittsverträge dem Vertrag beitreten können und damit dieselbe rechtliche Stellung wie der NEOS Wien Rathausklub erreichen. Diese Beitrittsverträge werden direkt zwischen dem Auftragnehmer und der betroffenen Entität abgeschlossen und verrechnet. Der Auftragnehmer hat dafür bei Bedarf weitere Ressourcen oder ist bereit diese kurzfristig zu schaffen. Diese weiteren Rechtspersonen oder Erfüllungsorte sind beispielsweise einzelne Landesbüros, Landtagsklubs oder verbundene Organisationen wie JUNOS und UNOS.

Leistungsumfang

Der Wartungsvertrag umfasst grundsätzlich:

- Instandhaltung der Hardware*
 - Überprüfung, Reinigung, Justieren und Austausch
 - Überwachung von Geräten, Servern, Netzwerk, Druckern, Internetanbindung, Telefonanlage, USV

- Einspielen von Sicherheits- und Funktionsupdates
- Feststellen von Ressourcenmängeln
- Datensicherung und -backup samt regelmäßiger Tests
- Problemanalyse
- Ersatzhardware im Bedarfsfall
- Instandhaltung der Software*
 - Einbindung der definierten kritischen Services in ein zentrales Monitoring System
 - Im Problemfall Eingrenzung der Ursache, Diagnose und Behebung inkl. Dokumentation
 - Installation neuer Programmversionen
 - Unterrichtung des Personals über abweichende Funktionen
 - Wartung und Pflege der installierten Systeme vor Ort nach terminlicher Abstimmung
- 1st und 2nd Level User Support (Windows und Mac)
 - E-Mail Ticketsystem des Auftraggebers (OTRS, vorhanden)
 - Telefonhotline
 - Auskunftserteilung und Verwaltung
- Weitere umfasste Leistungen:
 - User- und Accountverwaltung in der internen Infrastruktur inkl. E-Mail
 - Provisionierung von Privatgeräten
 - Zusammenarbeit mit dem IT-Sicherheitsbeauftragten des Auftraggebers. Gemeinsame Weiterentwicklung interner Sicherheitsstandards und -kriterien im Sinne einer permanent aktuellen, modernen, stabilen und sicheren Struktur in einer gemischten Landschaft aus Dienst- und Privatgeräten.
 - Unterstützung bei der laufenden Kontrolle der Systeme & Durchführung regelmäßiger Reviews, Weiterentwicklung des Sicherheitskonzepts, Incident & Recovery Management
 - Unterstützung und Koordination von Dienstleistungen Dritter
 - Aktualhalten der gemeinsamen Dokumentation

*auf Aufforderung des Auftraggebers sowie aufgrund eigener Wahrnehmung

Nicht umfasst vom Vertrag ist etwaiges Hosting, da dieses von unserem Hostingpartner abgewickelt wird.

Vor dem Vertragsabschluss ist eine Bestandsaufnahme sämtlicher Hard- und Software vorgesehen, die je eine Inventarliste für Hard- und Software ergibt. Diese Inventarlisten stellen den

Startpunkt für die Betreuungsleistung dar und werden zur Bemessung des notwendigen Umfangs herangezogen.

Dem Auftragnehmer werden für die Durchführung der übertragenen Tätigkeiten sämtliche notwendigen Informationen, Kontakte, Dokumente, Zugangsdaten und physischen Zugänge übergeben.

Infrastruktur/Services

Folgende Dienste müssen im laufenden Betrieb durch Instandhaltung und Patches verfügbar gehalten werden.

- Telefonanlagen
- Exchange
- VPN
- OTRS

Weitere Dienste können nach Absprache Teil des Vertrages werden.

First-Level-Support bzw End-User-Support

Für unseren End-User-Support ist im Regelfall die Bereitstellung der folgenden Client-Anwendungen nötig:

- Firewall
- VPN
- E-Mail
- Office

Wartungsaufwand

Zu Beginn des Vertragsverhältnisses kann von der Betreuung von etwa 150 End-User Geräten, 6 physischen Servern, 15 Druckern, 17 LANs ausgegangen werden, wobei rund 2/3 dieser Infrastruktur aktiv durch unsere interne IT-Administration betreut werden. Daher ist vor Vertragsabschluss zu definieren, welcher Verfügbarkeitsgrad dieser Geräte durch den Auftragnehmer garantiert werden kann und welchen Verfügbarkeitsgrad unsere IT-Administration eigenständig sicherstellen muss.

Für Leistungen an dieser Infrastruktur und deren Wartung, die nicht vom Auftragnehmer garantiert werden, kann unsere IT-Administration Support beim Auftragnehmer abrufen, um dessen Unterstützung zuzuziehen. Wir denken hier an die Zeiten von besonders intensiven First-Level-Support-Anfragen oder besonders anspruchsvollen Tätigkeiten. Eine entsprechende

Integration des Auftragnehmers in unser internes Ticketing-System (OTRS) erscheint uns dafür zielführend.

Zeiten

Bereitschaftszeit

Die Bereitschaftszeit ist Montag bis Freitag werktags von 8:00 bis 18:00. Allfällige Aufschläge außerhalb dieser Zeit sowie Anfahrtspauschalen sind zu definieren.

Präsenzzeiten

Pro Vertragspartner werden Präsenzzeiten vereinbart, zu denen ein_e Mitarbeiter_in des Auftragnehmers vor Ort anwesend ist. Im Parlamentsklub ist fix der erste Plenartag im Monat als Präsenztage definiert. Für Partei, Lab und Rathausklub sind keine Präsenztage vorgesehen. Für weitere Vertragspartner können weitere Präsenztage definiert werden.

Reaktionszeiten

Innerhalb einer Stunde nach Eingang einer Störungsmeldung wird in einer ersten Rückmeldung reagiert. Ist eine sofortige Behebung nicht möglich, gelten folgende Störungsbehebungszeiten:

- 4h bei kritischen Störungen
- 24h bei wesentlichen Störungen
- 72h bei unkritischen Störungen

Falls die Behebung einer kritischen oder wesentlichen Störung mehr als 72h dauert, wird bei Bedarf eine Ersatzlösung bereitgestellt. Abgeschlossene Störungsbehebungen werden nachvollziehbar dokumentiert und umgehend kommuniziert.

Vertragsbedingungen

Mehrleistungen

Jede Mehrleistung über diesen Vertrag hinaus muss im Vorhinein auf Projektbasis beauftragt und freigegeben werden.

Vertragslaufzeit

Der Vertrag soll ab 16. März 2020 in Kraft treten, wobei eine 6-wöchige Übergabezeit definiert ist. Die Laufzeit endet jedenfalls ein Monat nach der jeweils folgenden Nationalratswahl. Bei Wiedereinzug kann eine Verlängerung vereinbart werden. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate,

danach ist eine Kündigung jeweils zum Monatsletzten unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist möglich.

Datenschutz

Für die Betreuung sind ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag und eine Vertraulichkeitsvereinbarung zu unterfertigen.

Verrechnung

Die Leistungen werden monatlich im Nachhinein gemäß einem jährlich zu vereinbarenden Schlüssel direkt an die Entitäten verrechnet.

Für die drei Entitäten mit eigenem First-Level-Support streben wir ein Verrechnungsmodell an, das alle garantierten Leistungen und vorhersehbaren Tätigkeiten aus Anschaffung, Instandhaltung, Aktualität und Verfügbarkeit des Auftragnehmers in einer Pauschale vergütet, die auch das damit übliche, verbundene Supportausmaß und Wegkosten abdeckt.

Für darüber hinaus erbrachte Leistungen, streben wir eine Einzelverrechnung an, die nach vordefinierten Stundensätzen und Wegkosten erfolgt. Ein attraktiver, reduzierter Stundensatz im Gegenzug zu zugesagten Mindestabnahmemengen einer Entität ist für uns vorstellbar. Für diese Leistungen ist jeweils eine Freigabe durch befugte Personen zu schaffen und mit jeder Entität ein Volumen zu definieren, bei dessen Erreichung eine Umsatzwarnung an befugte Personen ergeht, widrigenfalls eine Verrechnung solcher Leistungen nicht zulässig ist.

Sämtliche Projekte und Arbeiten, die nicht von der Wartungsvereinbarung abgedeckt werden, bedürfen vorheriger schriftlicher Freigabe durch befugte Personen.