

Leistungsbeschreibung

Vector Open-Source

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmen.....	3
2. Kurzbeschreibung von Vector by Datadog	3
3. Leistungsgegenstand	3
4. Arbeitsergebnisse.....	6
5. Abruf der Unterstützungsleistungen	7
6. Anforderungen an das einzusetzende Personal (IT-Experte)	7

(Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet.)

1. Unternehmen

Das Unternehmen Techniker Krankenkasse (TK) ist eine bundesunmittelbare Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung mit ca. 12 Mio. Versicherten.

Die TK steht für eine qualitativ hochwertige und wirtschaftliche Versorgung, mit effizienten Strukturen und Prozessen, zum Vorteil unserer Versicherten. Dabei berücksichtigt die TK gesellschaftliche Veränderungen ebenso wie Innovationen und technischen Fortschritt.

2. Kurzbeschreibung von Vector by Datadog

Um das in der TK eingesetzte SIEM (Security Information and Event Management) zu entlasten und einen zentralen Punkt für Logs zu schaffen, wird die Open-Source-Software Vector by Datadog als Logmiddleware eingesetzt.

Zur Open-Source-Software Vector:

- Vector ist ein Open Source Tool zur Erfassung, Verarbeitung und Weiterleitung von Observability-Daten (Logs, Metriken, Events).
- Es dient als universeller, hochperformanter Log- und Daten-Collector, der Daten aus verschiedenen Quellen aufnehmen, transformieren und an verschiedene Ziele weiterleiten kann.

Zur Unterstützung des laufenden IT-Betriebs werden Dienstleistungen auf Abruf vom Auftragnehmer (AN) benötigt. Zu den Unterstützungsleistungen zählen u. a. Fehleranalyse und -behebung, laufende Optimierungen der Systemumgebung sowie Schwachstellenerkennung und -behebung.

Beim Auftragsgegenstand handelt es sich ausdrücklich nicht um das Auslagern wiederkehrender IT-Aufgaben an einen externen Dienstleister (Managed Service Provider).

3. Leistungsgegenstand

Für den laufenden IT-Betrieb der Vector Systemumgebung hat der AN auf Abruf durch die TK Unterstützungsleistungen von **insgesamt 540 Stunden innerhalb eines Leistungszeitraums von 36 Monaten** zu erbringen.

Die folgenden Kapitel beschreiben die durch den AN zu erbringenden Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb und der Weiterentwicklung der durch die TK selbst betriebenen Vector by Datadog Systemumgebung. Die durch den AN zu erbringenden Unterstützungsleistungen umfassen u. a.

- regelmäßige Health Checks samt Erstellung von Kurzberichten,
- die Unterstützung bei der Behebung identifizierter Findings,
- sowie Unterstützungsleistung bei fachlichen und technischen Fragestellungen im Regelbetrieb.

Grundsätzlich sind alle Tätigkeiten des AN remote durchzuführen. Vor-Ort-Einsätze sind möglich und werden im Einzelfall zwischen der TK und dem AN abgestimmt. Während der Remote-Tätigkeit hat der eingesetzte IT-Experte des AN grundsätzlich eine telefonische Erreichbarkeit in dem u. g. Zeitraum zu gewährleisten.

Die Unterstützungsleistungen werden im Zeitraum zwischen 8:00 bis 18:00 Uhr von Montag bis Freitag (mit Ausnahme der bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage) erbracht. Die Software für Remotesitzungen wird von der TK vorgegeben. Für den Zeitraum der Leistungserbringung erhält der AN von der TK ein VPN-fähiges Endgerät (Notebook) mit dem Zugang zu der Systemumgebung der TK. Die Nutzung von Kommunikationswegen und Tools (z. B. Ticketsystem, E-Mail, Videokonferenzen) wird von der TK vorgegeben.

3.1. Regelmäßiger Health Check der Systemumgebung

Der AN führt zu Vertragsbeginn einen initialen Health Check der Vector Systemumgebung durch. Alle weiteren Health Checks der Vector Systemumgebung hat der AN nach dem Bedarf der TK auf deren Abruf durchzuführen. Der konkrete Leistungszeitraum wird zwischen der TK und dem AN abgestimmt und im Einzelabruf festgelegt.

Leistungsinhalt:

Die Health Check der Vector Systemumgebung beinhalten folgende Leistungen des AN:

- Überprüfung der aktuellen Konfiguration und Systemarchitektur der Vector Systemumgebung.
- Analyse der Systemperformance, Auslastung und Skalierbarkeit.
- Kontrolle der Integrität und Funktionalität aller angebundenen Logquellen und -ziele.
- Überprüfung der Update- und Patchstände sowie der Einhaltung von Sicherheitsanforderungen.
- Identifikation von Schwachstellen, Fehlkonfigurationen und Optimierungspotenzialen.
- Dokumentation aller durchgeführten Prüfschritte und Ergebnisse.

Ziel:

Frühzeitige Erkennung und Vermeidung von Betriebsstörungen, Performance-Engpässen und Sicherheitsrisiken im laufenden Betrieb der Vector Systemumgebung.

Nach jedem durchgeführten Health Check erstellt der AN einen Kurzbericht, welcher der TK anschließend zur Verfügung gestellt wird.

Inhalte des Kurzberichts:

- Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse des Health Checks.
- Beschreibung identifizierter Probleme, Schwachstellen und Risiken.

- Konkrete Handlungsempfehlungen zur Behebung der Findings, priorisiert nach Kritikalität (z. B. kritisch, hoch, mittel, niedrig).
- Übersicht der bereits umgesetzten Maßnahmen seit dem letzten Bericht.

Ziel:

Transparente Dokumentation des Systemzustands und der empfohlenen Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Systemumgebung.

3.2. Unterstützung bei der Behebung der Findings

Der AN unterstützt die TK auf Abruf bei der Umsetzung der im Rahmen der Health Checks identifizierten und im Kurzbericht dokumentierten Maßnahmen.

Leistungsinhalt:

- Beratung zu Lösungsansätzen und Best Practices zur Behebung der Findings.
- Gemeinsame Erarbeitung und Umsetzung von Maßnahmen, z. B. Anpassung von Konfigurationen, Optimierung von Systemparametern, Nachziehen von Updates.
- Unterstützung bei der Validierung der Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen.
- Dokumentation der durchgeführten Arbeiten und Ergebnisse.

Ziel:

Sicherstellung eines stabilen, performanten und sicheren Betriebs der Vector Systemumgebung durch gezielte und nachhaltige Fehlerbehebung.

3.3. Unterstützungsleistung im Regelbetrieb (fachlich und technisch)

Der AN unterstützt die TK bei fachlichen und technischen Fragestellungen rund um die Vector Systemumgebung. Die Unterstützung erfolgt auf Abruf durch die TK.

Beispiele für Supportfälle:

- Die Annahme von Logs aus einer (neuen) Logquelle funktioniert nicht (mehr); die TK stellt eine Anfrage, der AN unterstützt bei der Analyse und Lösungsfindung.
- Die Skalierung der Vector Systemumgebung funktioniert nicht optimal; die TK stellt eine Anfrage, gemeinsam mit dem AN wird eine Lösung erarbeitet.
- Es treten hohe Latenzzeiten zwischen Logeingang und Logoutput auf; die TK stellt eine Anfrage, der AN unterstützt bei der Ursachenanalyse und Entwicklung einer Lösung.
- Es treten Probleme beim Update der Vector Systemumgebung auf; die TK stellt eine Anfrage, der AN begleitet das Update und unterstützt bei der Fehlerbehebung.

Leistungsinhalt:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Supportanfragen zum IT-Betrieb, Konfiguration, Fehleranalyse und Optimierung der Vector Systemumgebung.
- Beratung zu fachlichen und technischen Fragestellungen, z. B. Integration neuer Logquellen, Anpassung von Pipelines, Performance-Tuning.
- Unterstützung bei der Umsetzung von Änderungen und Erweiterungen der Vector Systemumgebung.
- Dokumentation der Supportfälle und bereitgestellten Lösungen.

Ziel:

Frühzeitige und kompetente Unterstützung der TK im laufenden IT-Betrieb, Minimierung von Ausfallzeiten und Optimierung der Systemnutzung.

4. Arbeitsergebnisse

Der AN hat im Rahmen der Leistungserbringung unterschiedliche Formen der Ergebnisdokumentation entsprechend den von der TK beauftragten Arbeitspaketen zu erstellen (u.a. Health Checks und Unterstützungsleistung im Regelbetrieb). Zur Vervollständigung der Ergebnisdokumentation stellt der AN, soweit der Sache zweckdienlich, ergänzende Dokumente im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Arbeitspakete zur Verfügung (z.B. Detailbetrachtungen, vorbereitende Dokumente).

Im Rahmen der Beauftragung kann eine Präsentation der Arbeitsergebnisse erforderlich sein. Dies wird im Rahmen des Abrufs näher spezifiziert. Die Präsentation muss mindestens die folgenden allgemeinen Anforderungen erfüllen:

- Die Präsentation hat eine übersichtlich gestaltete Gliederung.
- Die Präsentation weist ein übersichtliches Foliendesign auf.
- Den Zuhörern und/oder Lesern wird das Verständnis der Arbeitsergebnisse durch den sinnvollen Einsatz kreativer Elemente (Grafik, Bilder, Karikaturen etc.) erleichtert.
- Bei Bedarf die Herausarbeitung von Problematisierungsaspekten und Handlungsempfehlungen, die besonders über ergänzende Fragestellungen und mitunter dem Einsatz von Arbeitsmaterialien herauszustellen sind.

Grundsätzlich muss jegliche Ergebnisdokumentation eine kohärente Struktur aufweisen, einen roten Faden, der die Art des Themas, die verwendeten theoretischen Ansätze und die methodische Herangehensweise darlegt und sinnvoll miteinander verknüpft.

Ziel:

Transparente Ergebnisdokumentation über den Leistungsstand, Nachvollziehbarkeit aller Maßnahmen und effiziente Zusammenarbeit zwischen TK und AN.

5. Abruf der Unterstützungsleistungen

Im Einzelabruf wird von der TK das jeweilige Arbeitspaket vorgegeben und umfasst mindestens folgende Beschreibung:

- Art der Unterstützungsleistung und Aufgaben
- Leistungsumfang (Anzahl der Stunden)
- Leistungsbeginn/-ende
- Einsatzzeiten

Das Arbeitspaket wird von der TK elektronisch dem AN übermittelt.

Der AN prüft die übermittelten Auftragsdaten des Arbeitspakets und stimmt diese bei Bedarf mit der TK ab. Im Anschluss erfolgt der verbindliche elektronische Abruf des Arbeitspakets durch die TK. Der AN stellt die Leistungserbringung der Unterstützungsleistung zum abgestimmten Zeitpunkt sicher.

Bei absehbaren Verzögerungen informiert der AN die TK schnellstmöglich und proaktiv über Art und Dauer der Verzögerung.

6. Anforderungen an das einzusetzende Personal (IT-Experte)

Das vom AN zur Leistungserbringung eingesetzte Personal (IT-Experte) muss mindestens über folgende Qualifikationen und Erfahrungen verfügen:

- a. Praktische Erfahrung bei der Beratung, Analyse und Lösungserarbeitung von technischen Konfigurationsoptionen in einer Vector Systemumgebung.
- b. Praktische Erfahrung im Erstellen von IT-Dokumentationen.
- c. Praktische Erfahrung in der eigenständigen Bearbeitung von Supportanfragen auf Basis eines Ticketsystems inkl. telefonischer Kontaktaufnahme zu Kunden-Mitarbeitern.
- d. Fachkundige Deutsch- oder Englischkenntnisse schriftlich und mündlich entsprechend dem Sprachniveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER)