

## Leistungsbeschreibung zum Servicevertrag Workplace Dienstleistungen 2026

<b>1. Auftraggeber .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ausgangssituation / Ziel / Kurzbeschreibung .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Leistungsscheine, Produktkatalog, Serviceobjektklassen und Attribute .....</b>	<b>4</b>
3.1 Serviceobjektklassen und Attribute .....	4
3.1.1 Geräteklasse 1 .....	4
3.1.2 Geräteklasse 2 .....	4
3.1.3 Geräteklasse 3 .....	4
3.1.4 Beistellware .....	4
<b>4 Leistungsübersicht Allgemeines zum Service .....</b>	<b>5</b>
4.1 Initialsetup und Transitionsphase .....	5
4.2 Gehostete Umgebungen .....	6
4.3 Installations-/Betankungsstraße .....	6
4.4 Projektleistungen .....	6
4.5 Jour Fixe .....	7
4.6 Reporting und SLA .....	7
4.7 Asset- und Ticketschnittstelle .....	7
4.8 Tool-gestützte Prozesse .....	7
4.9 Sprachniveau .....	7
4.10 Basis Pauschale .....	7
4.11 Terminplanungstool und Hotline Pauschale .....	7
<b>5 Leistungsübersicht Allgemeines zu Serviceobjekten .....</b>	<b>8</b>
5.1 Übersicht der Leistungen .....	8
5.2 Hardwarebestand .....	8
5.3 Leistungsorte .....	9
5.3.1 Leistungserbringung EU-Ausland .....	9
5.4 Warenlager (Poolbildung und Poolpflege) .....	9
5.5 Anlieferung und Prüfungspflicht und Einlagerung .....	10
5.6 Verpackungen .....	10
<b>6 Leistungen zu Serviceobjekten im Einzelnen .....</b>	<b>10</b>
6.1 Ausstattungen .....	10
6.1.1 Einzelausstattung .....	10
6.1.2 Rollout .....	10
6.2 Incident (Störungsbeseitigung / SWAP) .....	11
6.3 Umzug (Quer-Transport) .....	11
6.4 Abbau (inkl. Rückversand/Rückholung) .....	11
6.5 Sonstige Leistungen .....	11
6.5.1 Bedarfsabhängige Auf- bzw. Umrüstungen (ADD) .....	11
6.5.2 Austausch (Change) .....	11

6.5.3	Sonderausstattungen - Beratung und Betrieb .....	11
6.5.4	Remarketing und Entsorgung .....	11
6.5.5	Hotline für abhandengekommene Serviceobjekte .....	11
6.6	SLA-Festlegung .....	12
6.6.1	IMAC – Standard in der Bundesrepublik Deutschland .....	12
6.6.2	Wiederherstellung (Incident) .....	13
<b>7</b>	<b>Besondere Unterstützungsleistung / Beratung .....</b>	<b>13</b>
7.1	IT-Experte T0 (Rollout Techniker) .....	14
7.1.1	Typisch geforderte Fachkompetenz .....	14
7.1.2	Typische Aufgaben .....	14
7.1.3	Verfügbarkeit.....	14
7.2	IT-Experte T1 (System Techniker).....	14
7.2.1	Typisch geforderte Fachkompetenz .....	14
7.2.2	Typische Aufgaben .....	14
7.2.3	Verfügbarkeit.....	15
7.3	IT-Experte T2 (Systemengineer) .....	15
7.3.1	Typisch geforderte Fachkompetenz .....	15
7.3.2	Typische Aufgaben .....	15
7.3.3	Verfügbarkeit.....	15
7.4	IT-Experte T3 (Senior Systemengineer) .....	15
7.4.1	Typisch geforderte Fachkompetenz .....	15
7.4.2	Typische Aufgaben .....	16
7.4.3	Verfügbarkeit.....	16
7.5	IT-Experte F1 (IT-Consultant) .....	16
7.5.1	Typisch geforderte Fachkompetenz .....	16
7.5.2	Typische Aufgaben .....	16
7.5.3	Verfügbarkeit.....	16
7.6	IT-Experte F2 (Senior IT-Consultant) .....	16
7.6.1	Typisch geforderte Fachkompetenz .....	16
7.6.2	Typische Aufgaben .....	16
7.6.3	Verfügbarkeit.....	17
<b>8</b>	<b>Datenschutz und IT-Sicherheit.....</b>	<b>17</b>
8.1	Auftragsdatenverarbeitung gem. §80 (2) SGB X .....	17
8.2	Homeoffice (oder mobiles Arbeiten) .....	17
8.3	Versiegelung von Serviceobjekten mit eingebauten Speichermedien .....	17
8.4	Labeln von Serviceobjekten.....	17
8.5	Transport von Serviceobjekten / Speichermedien .....	17
8.6	Datenschutzkonformer Transport und Löschung von Serviceobjekten mit Speichermedien .....	18
8.7	Vernichtung von Serviceobjekten / Speichermedien .....	18
8.8	Protokollierung .....	18
8.9	Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen .....	19
<b>9</b>	<b>Anlagen.....</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>Glossar .....</b>	<b>19</b>

## 1. Auftraggeber

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist eine bundesweite Krankenkasse mit über 12 Millionen Versicherten. Als gesetzliche Krankenversicherung ist die TK eine Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung.

## 2. Ausgangssituation / Ziel / Kurzbeschreibung

In den bundesweit verteilten Standorten der TK sind zurzeit die unterschiedlichsten IT-Arbeitsplatzkomponenten (im Folgenden „Serviceobjekte“) wie z. B. PC, Notebooks, Tablets, Smartphones, VR-Brillen und Zubehör (Monitore, Mäuse, Tastaturen, Headsets, etc.) mit unterschiedlichen Betriebssystemen (Windows / iOS / iPadOS / macOS) im Einsatz.

Um den künftigen Bedarf der TK an IT-Arbeitsplatzkomponenten zu decken, werden für die verschiedenen Gerätetypen jeweils **separate Kaufrahmenverträge** mit unterschiedlichen Laufzeiten abgeschlossen, die nicht Teil dieser Ausschreibung sind. Die von der TK beschafften Serviceobjekte werden durch den jeweiligen Kaufvertragspartner der TK direkt dem Auftragnehmer (AN) zur Verfügung gestellt. Nach Bedarf erfolgt von dort aus nach Vorgabe der TK die Vorkonfiguration und Auslieferung an die bundesweiten Dienststellen der TK.

Die zugelieferten Serviceobjekte sind ggf. mit einer verlängerten Herstellergarantie versehen. Für diese Geräte ist die Gewährleistungs- oder Garantieabwicklung hinsichtlich der Ersatzteilversorgung mit dem Hersteller durchzuführen. Grundsätzlich erfolgt die Reparatur in den Räumlichkeiten des AN (vgl. Incidentprozess Ziffer 6.2).

Der AN hat durch geeignete Zertifizierungen sicherzustellen, dass er berechtigt ist, für die bei der TK im Einsatz befindlichen Serviceobjekte eine Reparatur inkl. Garantieabwicklung durchzuführen. Diese Zertifizierung ist auch für zukünftige Serviceobjekte und Hersteller, die heute noch nicht bei der TK im Einsatz sind, sicherzustellen.

Mit diesem Vertrag übernimmt der AN für die Vertragslaufzeit sämtliche Serviceleistungen (wie z.B. Ausstattung, Gerätetausch, Garantieabwicklung, Service, etc.) für die bestehenden und noch zu beschaffenden IT-Arbeitsplatzkomponenten.

Dafür werden Geräteklassen etabliert, in die die bestehenden IT-Arbeitsplatzkomponenten eingeordnet werden und in die auch bisher noch nicht bekannte IT-Arbeitsplatzkomponenten flexibel aufgenommen werden können (siehe 0).

Für die verschiedenen denkbaren Serviceobjekte werden modulare Leistungsscheine gebildet (Anhang Leistungsscheine). Diese stellen die durch den AN zu bearbeitenden Prozesse dar und bilden die Basis für die Abrechnung.

Die Regelung über die Vertragslaufzeit, die Kündigungsrechte und die Verlängerungsoption ergibt sich aus den §§ 3 und 4 des Vertrages.

### 3. Leistungsscheine, Produktkatalog, Serviceobjektklassen und Attribute

**Leistungsscheine** (Anlage V2.1 Leistungsscheine) beschreiben die konkret zu erbringenden Leistungen, sowie die damit verbundenen Prozesse und Abrechnungspositionen. Sofern Änderungen an den Leistungsscheinen erforderlich sind, sind diese zwischen der TK und dem AN abzustimmen. Die Änderung bedarf der ausdrücklichen Zustimmung der TK sowie des AN in Textform.

Aus dem **Produktkatalog** (siehe Anlage A1 Produktkatalog) ergeben sich alle abrechenbaren Serviceleistungen sowie deren Preise. Änderungen am Produktkatalog bedürfen einer Vertragsänderung.

Während der Vertragslaufzeit pflegt der AN den Produktkatalog und stellt der TK bei Änderungen die neue Version des Produktkatalogs zur Verfügung.

#### 3.1 Serviceobjektklassen und Attribute

Die Serviceobjekte werden derzeit in folgende **Kategorien** eingeordnet, wobei die Kategorien und Serviceobjekte im Laufe des Vertragslebens durch die TK erweitert oder reduziert werden können.

Serviceobjekte der folgenden Geräteklassen 1 und 2 sind für die Anlagenbuchhaltung relevant und werden auch im ITSM-System der TK verwaltet, Asset-Informationen sind über die Asset-Schnittstelle (vgl. 4.7) auszutauschen.

Bei Serviceobjekten der Gerätekategorie 3 sowie bei Beistellware spielt die Seriennummer eine untergeordnete Rolle in den vorher genannten Prozessen der TK.

##### 3.1.1 Gerätekategorie 1

- a. Desktop PC; Notebook / Convertible; macMini, MacBook, etc.
- b. Smartphones und Tablets
- c. Desktop Workstation
- d. VR-Brillen

##### 3.1.2 Gerätekategorie 2

Monitore

##### 3.1.3 Gerätekategorie 3

Zubehör wie beispielsweise:

- a. Dockingstation
- b. Headsets
- c. Tastaturen
- d. Mäuse
- e. Notebook-Taschen
- f. Displayschutzfolien für Smartphones

##### 3.1.4 Beistellware

Beistellware, zugehörig zu den o.g. Gerätekategorien, wie beispielsweise:

- a. Netzteile
- b. Anschluss-Kabel

Neue Geräteklassen, die durch innovative neue Produktkategorien am Markt entstehen, werden in beiderseitigem Einvernehmen und nach Vergleichbarkeit des Bearbeitungsaufwandes in bereits bestehende Kategorien und Positionen gem. Anlage A1 Produktkatalog eingeordnet.

Eine IT-Arbeitsplatz-Ausstattung besteht i.d.R. aus

- Gerät der Gerätekategorie 1 oder 2
- ggf. Zubehör gemäß Gerätekategorie 3
- und Beistellware zum Serviceobjekt

Die Zusammenstellung der IT-Arbeitsplatz-Ausstattungen werden während der Vertragslaufzeit zwischen dem AN und der TK regelmäßig abgestimmt. Grundlage dafür ist Anlage A1 Produktkatalog, die für die Beschreibung relevante Festlegung findet sich im Preisblatt.

## **4 Leistungsübersicht Allgemeines zum Service**

Die nachfolgenden Leistungen können wie in den Leistungsscheinen beschrieben abgerufen werden. In den Leistungsscheinen sind im ersten Teil die detaillierten Abläufe aus der LB und ergänzend Einzelmodule beschrieben. Diese Einzelmodule (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4) sind als Prozessbeschreibungen zu verstehen und kommen bei verschiedenen Abläufen zum Einsatz und können zum Teil auch eigenständig abgerufen werden.

### **4.1 Initialsetup und Transitionsphase**

Zu Beginn des Leistungszeitraumes erfolgt eine Abstimmung dieser Prozesse. In dieser Phase identifiziert der AN die Schnittstellen zwischen AN und TK, definiert die internen Abläufe beim AN und etabliert die in der Leistungsbeschreibung (und ihren Anhängen) definierten kaufmännischen (z.B. Rechnungslegung), logistischen und technischen Prozesse.

Das Initialsetup ist spätestens innerhalb von 12 Wochen nach Zuschlagserteilung abzuschließen. Sollten Teilprozesse nicht zeitgerecht funktional umgesetzt sein, sind übergangsweise pragmatische Umgehungsmaßnahmen zur Wahrung der Prozesse umzusetzen.

Fertige Prozesse können in beiderseitigem Einverständnis bereits früher als andere Prozesse in die Leistungsverpflichtung übergehen.

Nach Abschluss des Initialsetups – ggf. in Ausnahmefällen mit vereinzelt pragmatischen Umgehungsmaßnahmen – beginnt die Leistungserbringung in Bezug auf die Hauptleistungen zu dem zwischen den Vertragspartnern einvernehmlich festgelegten Termin.

Für die zeitliche Planung gilt zudem:

Insbesondere die IMAC- und Incident-Prozesse müssen innerhalb von 12 Wochen nach Zuschlagserteilung funktionieren. Innerhalb der ersten 12 Wochen sollen u.a. folgende Schritte (inkl. Test und Pilotierung) umgesetzt werden.

- Füllen der erforderlichen Warenlager
- Aufbau der Betankungsstraße inkl. der VPN-Anbindung an die TK und Test-Betankung
- Implementierung der Tool-gestützten Prozesse
- IMAC-Prozess
  - Abruf
  - Lieferung
- Asset- und Ticket-Schnittstelle
  - Ticket-Übermittlung via ITSM Tool über die Lomnido-Schnittstelle
  - SWAP auf Ticketbasis
  - Übermittlung von Lagerbeständen und Lieferinformationen

Der AN informiert die TK, wenn er die Prozesse nicht fristgerecht fertig stellen kann und stimmt mit der TK das weitere Vorgehen ab.

Der AN hat für die gesamte Vertragslaufzeit alle notwendigen Rollen bereitzustellen und der TK gegenüber zu benennen, insbesondere:

- Servicemanagement (Koordination)
- Accountmanagement
- Innendienst (Auftragsabwicklung)
- Technisch / fachliches Management (z.B. für Schnittstellen, Betankung und Prozesse)
- Zentraler Ansprechpartner (SPOC) für die ausführenden Techniker des AN sowohl für logistische als auch technische Fragestellungen während der Einsatzzeiten

#### **4.2 Gehostete Umgebungen**

Im Rahmen des Vertrags stellt der AN zur Erfüllung der Leistung über das Internet zugängliche Lösungen zur Verfügung (z.B. Terminplanungstool). Die hierfür bestehenden allgemeinen und spezifischen Anforderungen sind in der Anlage V2.1 Leistungsscheine, der Anlage V2.2 Schnittstellen Hard- und Software und in der Anlage V2.5 IT-Anforderungen beschrieben.

#### **4.3 Installations-/Betankungsstraße**

Der AN betreibt für die Betankung der Serviceobjekte während der Vertragslaufzeit eine Installations-/Betankungsstraße. Für die Umsetzung der technischen Anforderungen stellt der AN nach Vertragsbeginn die erforderlichen personellen Ressourcen.

Die Rahmenbedingungen für die Einrichtung der Installationsstraße sind in Anlage V2.1 Leistungsscheine und in der Anlage V2.2 Schnittstellen Hard- und Software beschrieben.

#### **4.4 Projektleistungen**

Während der Vertragslaufzeit können verschiedene Projekte (z.B. Vorbereitende Phase, Rollouts) anfallen.

Hierfür hat der AN ein Projektteam, mindestens bestehend aus den folgenden Rollen, bereit zu stellen:

- Projektleitung (organisatorisch und fachlich)
- Systemspezialisten (für die Implementierung der Betankungsstraße)
- Systemspezialisten für das Implementieren der Incident- und Assetschnittstelle (Anbindung TK-AN via Lomnido)
- Rolloutmanagement (Ansprechpartner bei Planung von Rollouts)
- Rolloutteam

Das Projektteam erbringt insbesondere folgende Leistungen

- bereitet die technische Durchführung vor,
- legt die Installationsprozesse auf Grundlage der TK-spezifischen Umgebung fest,
- erstellt und passt die für den AN relevanten Dokumentationen an (Prozessdefinitionen, Installationsanleitungen, Technikeranleitungen, etc.)
- stellt benötigte Ressourcen (z.B. Lager, Räumlichkeiten, etc.),
- legt die notwendigen Abläufe fest, testet und optimiert diese,
- plant und projiziert die Durchführung der Installationen sowie die Realisierung der geforderten Leistungen.
- Durchführung von Piloten und Qualitätssicherung der Prozesse. Beinhaltet ggf. auch Qualitätsoptimierungen im laufenden Verfahren.

Das Projektteam soll während der Vertragsdauer möglichst in den Rollen bedarfsorientiert bestehen bleiben. Einzelne Projekte werden zwischen der TK und dem AN mit einer hinreichenden Vorlaufzeit geplant.

#### **4.5 Jour Fixe**

Der AN verpflichtet sich zur Teilnahme an regelmäßigen Gesprächen. Diese finden regelmäßig als Online-Termine statt, nach Bedarf und auf Wunsch der TK auch als Präsenztermine.

Näheres siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine.

#### **4.6 Reporting und SLA**

Der AN stellt der TK die im Leistungsschein "Reporting" beschriebenen Reports inkl. SLA-Erfüllung zur Verfügung. Näheres siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine.

#### **4.7 Asset- und Ticketschnittstelle**

Zur Anbindung der Serviceprozesse sind die IT Servicemanagement Systeme der TK und des AN über die Plattform des Anbieters Lomnido zu verbinden. Bestimmte Statusänderungen der Serviceobjekte werden darüber der TK automatisiert mitgeteilt. Details dazu sind in den Leistungsscheinen (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 1.4) definiert.

Näheres siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine und Anlage V2.4 Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister.

#### **4.8 Tool-gestützte Prozesse**

Der AN stellt toolbasierte Prozessoptimierungen zur Verfügung. Näheres siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine und Anlage V2.2 Schnittstellen Hard- und Software.

#### **4.9 Sprachniveau**

Der AN verpflichtet sich, sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden, die im Rahmen dieses Vertrags in TK-Dienststellen oder im direkten Kontakt mit TK-Mitarbeitenden tätig werden, über mindestens das Sprachniveau C1 gemäß dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) verfügen.

Davon ausgenommen sind Spediteure, hier ist das Sprachniveau B1 ausreichend, sowie Rollout Techniker T0 (vgl. Ziff. 7.1), hier ist das Sprachniveau B2 ausreichend.

AN ist verpflichtet, in Ausnahmefällen auf Verlangen der TK geeignete Nachweise über das geforderte Sprachniveau der Mitarbeitenden vorzulegen. Dies kann durch Zertifikate, Sprachtests oder andere anerkannte Methoden erfolgen.

#### **4.10 Basis Pauschale**

Für die folgenden Serviceaufwände, die unabhängig von Eventpauschalen oder Abrufen anfallen, steht nach Vertragsbeginn die Abrechnungsgrundlage gem. Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3 Pos. 1 zur Verfügung.

- Initialsetup und Transitionsphase (vgl. Ziff. 4.1)
- Jour Fixe (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 1.2) und Servicemanagement-Kosten
- Reporting (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 1.3)

#### **4.11 Terminplanungstool und Hotline Pauschale**

Für anfallende Kosten zur Bereitstellung und Nutzung der folgenden Services steht nach abgeschlossener Initialsetup und Transitionsphase (vgl. Ziff. 4.1) die Abrechnungsgrundlage gem. Anlage A1 Produktkatalog Kat. 3 Pos. 2 zur Verfügung.

- Terminplanungstool (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 1.5.1)

- Hotline für abhandengekommene Serviceobjekte (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.7.5)

## 5 Leistungsübersicht Allgemeines zu Serviceobjekten

### 5.1 Übersicht der Leistungen

Der AN übernimmt für die in der TK im Einsatz befindlichen und zukünftigen Serviceobjekte bedarfsorientiert u.a. folgende Tätigkeiten:

- Einlagerung
- Installation, Konfiguration und Konfektionierung
- Auslieferung / Austausch als Einzelausstattung oder Rollout inkl. datenschutzkonformer Rückführung (inkl. Datenlöschung) der zu tauschenden Serviceobjekte
- Bedarfsabhängige Auf- bzw. Umrüstungen
- Serviceerbringung
  - Störungsannahme, SLA und Reporting
  - Störungsbeseitigung / SWAP
  - Erweiterter Service (Reparatur / Abwicklung Herstellergarantie)
  - Refresh (Wiederaufbereitung)
  - Vernichtung bei nicht mehr datenschutzgerecht möglicher Löschung
  - Besondere Unterstützungsleistung / Beratung
- Erforderliche Terminkoordination sowie die Organisation und Überwachung der Prozesse
- Übernahme und Remarketing alter Hardware nach Vorgabe der TK

Ziel ist es, über die Vertragslaufzeit die Gerätebasis der TK aktuell zu halten. Für alle Leistungen, die der AN erbringt und vorbereitet, gilt der Grundsatz, dass Störungen der Arbeitsabläufe in den TK-Standorten sowie im Home-Office zu vermeiden und wenn sie dennoch unvermeidbar sind, auf ein Minimum zu begrenzen sind.

Alle von der TK beauftragten Leistungen bzw. Serviceobjekte sind vom AN nach Terminabsprache mit den im Abruf genannten Mitarbeitenden (i.d.R. Empfänger:in der Leistung) an die jeweilige Anlieferadresse zu liefern und an den Arbeitsplätzen der TK zu erbringen.

Bei Abruf mit Technikereinsatz ist die Installation der Serviceobjekte durch diesen auszuführen.

Die Terminabsprache hat grds. über ein toolbasiertes Verfahren (siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 1.5) zu erfolgen, in Ausnahmefällen telefonisch oder per Mail.

### 5.2 Hardwarebestand

Die TK stellt dem AN bei einem Auftragnehmerwechsel zu Vertragsbeginn eine Hardwarebestandsliste (vgl. Anlage V2.3 Bestand) zur Verfügung, aufgeteilt nach Pools (aufgeteilt z.B. nach IMAC, Incident, Rollout und Remarketing) und im Einsatz. Der AN übernimmt die Bewirtschaftung der im Einsatz befindlichen Serviceobjekte. Im Falle eines Auftragnehmerwechsels werden die in den Pools befindlichen Serviceobjekte zu Vertragsbeginn an den neuen AN ausgeliefert.

Die Serviceobjekte sind grundsätzlich transportfähig verpackt, das gilt auch für Zubehör und Beistellware und werden soweit möglich auf Europaletten bereitgestellt.

Bei Vertragsende ist der AN verpflichtet, die eingelagerten Serviceobjekte und Zubehör an einen von der TK festzulegenden Standort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland zu liefern. Die Abrechnung erfolgt auf Basis versendeter Europaletten gem. Anlage A1 Produktkatalog Kat. 2 Pos. 35.



### **5.3 Leistungsorte**

Die IMAC und Incidentleistungen sind frei Verwendungsstelle in Deutschland bundesweit durchzuführen, an den derzeit ca. 260 Standorten der TK (vgl. Anlage V2.3 Bestand) sowie im Home-Office der Mitarbeitenden als auch vereinzelt im europäischen Ausland (vgl. Ziff 5.3.1).

Während der Vertragslaufzeit können sich Anzahl und Lage der Standorte ändern. Aktualisierte Standortinformationen können dem AN während der Vertragslaufzeit jeweils zeitnah nach Änderungen zur Verfügung gestellt werden.

Die vor Ort zu erbringenden Leistungspflichten sind nicht auf die in der Standortliste enthaltenen Dienststellen begrenzt. Eine Standortliste der Home-Office Arbeitsplätze kann nicht zur Verfügung gestellt werden, die Adresse wird bei Übermittlung des Auftrags jeweils mitgeteilt.

#### **5.3.1 Leistungserbringung EU-Ausland**

In Einzelfällen hat die Bereitstellung von Serviceobjekten der Geräteklasse 1 im EU-Ausland zu erfolgen. Darüber hinaus hat auch in Einzelfällen die Störungsbehebung für Serviceobjekte der Geräteklasse 1 durch einen SWAP im EU-Ausland zu erfolgen. Der datenschutzkonforme Transport ist in allen Fällen sicherzustellen.

Das EU-Ausland ist wie folgt definiert:

EU-Ausland auf dem europäischen Festland inkl. Inseln mit fester Straßenverbindung (z.B. Rømø in Dänemark oder Krk in Kroatien). Zusätzlich sind die folgenden Inseln als EU-Ausland zu verstehen:

- Mallorca
- Kreta
- Kanaren (Gran Canaria, Teneriffa, Fuerteventura, Lanzarote)
- Sardinien
- Santorin
- Madeira
- Korsika
- Sizilien
- Ibiza

Die TK geht derzeit von ca. 20 Einsätzen in der Vertragslaufzeit aus, davon 50% mit Straßenanbindung und 50% verteilt auf die o.g. Urlaubsinseln.

Nachweislich angefallene Zollgebühren und Einfuhrabgaben, die im Zusammenhang mit der Lieferung ins Ausland entstehen, kann der AN der TK gegen Nachweis in Rechnung stellen. Der SLA findet in zutreffenden Einzelfällen keine Anwendung.

Details zu den Wiederherstellungszeiten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland sind in Ziff. 6.6.2.2 sowie den Leistungsscheinen (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.3.3.2) definiert.

### **5.4 Warenlager (Poolbildung und Poolpflege)**

Der AN richtet zentral von ihm verwaltete, für die Einlagerung der Serviceobjekte geeignete Lager (Pools) ein. Die verschiedenen Pools können sowohl physisch als auch virtuell angelegt werden und müssen eine gerätebezogene Unterscheidung zwischen IMAC, Incident, Rollout und Remarketing ermöglichen. Warenbewegungen zwischen den einzelnen Pools werden nicht gesondert vergütet.

Die Befüllung der Pools erfolgt nach Vorgabe der TK durch den AN.

Die Lagerung, Vorbereitung, Betankung und Reparatur der Serviceobjekte findet beim AN statt. Das dazugehörige Management und die erforderliche Dokumentation obliegen dem AN.

Die eingelagerten Geräte bleiben Eigentum der TK.

Die Lagerung der Serviceobjekte hat in hierfür geeigneten Räumlichkeiten zu erfolgen. Der AN muss in der Lage sein, die eingelagerten Serviceobjekte der TK unverzüglich zu identifizieren und auf Verlangen der TK zur Verfügung zu stellen. Der AN ermöglicht der TK nach terminlicher Abstimmung den stichprobenartigen Zugriff auf die eingelagerten Serviceobjekte zu (z.B. im Rahmen der Überprüfung nach § 80 SGB X).

Vgl. darüber hinaus den Leistungsschein "Poolbefüllung und Poolpflege" (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 2.1).

### **5.5 Anlieferung und Prüfungspflicht und Einlagerung**

Die Lieferung der Serviceobjekte an den AN erfolgt durch den jeweiligen Kaufvertragspartner der TK. Der Kaufvertragspartner der TK soll den AN mit angemessenem Vorlauf über den Inhalt und Umfang der bestellten Lieferung (inkl. Seriennummernliste; maschinenlesbar, vorzugsweise im Excel-Format) sowie über die Lieferfrist informieren.

Der AN hat die TK unverzüglich über einen eingetretenen Lieferverzug zu unterrichten.

Der AN hat die Lieferung unverzüglich nach Ablieferung auf Vollständigkeit zu überprüfen und die TK im Falle einer Abweichung vom Lieferumfang bzw. Lieferinhalt zu unterrichten und Minderlieferungen oder Falschlieferungen unverzüglich der TK anzuzeigen und dem Kaufvertragspartner der TK mitzuteilen. Eine verifizierte Gesamtübersicht der angelieferten Serviceobjekte wird der TK unverzüglich übermittelt.

Der AN ist berechtigt und verpflichtet, die Mängelprüfung und Mängelrügeobliegenheit gemäß § 377 HGB für die TK auszuüben, siehe auch § 7 des Vertrags. Gemäß § 377 HGB hat der AN die Ware dazu unverzüglich nach Anlieferung zu untersuchen, soweit dies nach ordnungsgemäßem Geschäftsgange tunlich ist. TK und AN sind sich einig, dass hierzu neben der Prüfung auf Lieferung der richtigen Ware im richtigen Lieferumfang (s.o.) eine Prüfung der äußeren Verpackung auf Transportschäden zählt und bei beschädigter Verpackung eine intensivere Untersuchung der Ware selbst auf Mängel zu erfolgen hat. TK und AN sind sich weiterhin einig, dass Ware mit unbeschädigter Verpackung lediglich stichprobenartig auf Mängel zu untersuchen ist und dass keine Rundumuntersuchung auf alle in Betracht kommenden Mängel erforderlich ist.

Ergänzend, siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 2.2 Anlieferung.

### **5.6 Verpackungen**

Serviceobjekte und Zubehör sind für Transporte umweltgerecht und nachhaltig, fachgerecht und sicher zu verpacken. Weitere Details siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 2.3.

## **6 Leistungen zu Serviceobjekten im Einzelnen**

### **6.1 Ausstattungen**

#### **6.1.1 Einzelausstattung**

Eine Einzelausstattung erfolgt auf Abruf.

Der Prozess ist in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.1 beschrieben.

#### **6.1.2 Rollout**

Ein Rollout erfolgt auf Basis von Abruf(en) mit vorheriger gemeinsamer Planung.

Die Prozesse sind in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.2 beschrieben.

## **6.2 Incident (Störungsbeseitigung / SWAP)**

Der Incidentservice erfolgt auf die Beauftragung über das Ticketsystem (Abruf). Eine Störungsbeseitigung erfolgt immer durch Austausch (SWAP) des defekten Gerätes.

Der Prozess ist in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.3 beschrieben.

## **6.3 Umzug (Quer-Transport)**

Der Umzug von Serviceobjekten erfolgt auf Abruf.

Der Prozess ist in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.4 definiert.

## **6.4 Abbau (inkl. Rückversand/Rückholung)**

Der Abbau von Serviceobjekten erfolgt auf Abruf.

Der Prozess ist in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.5 definiert.

## **6.5 Sonstige Leistungen**

### **6.5.1 Bedarfsabhängige Auf- bzw. Umrüstungen (ADD)**

Bedarfsabhängige Auf- bzw. Umrüstungen erfolgen auf Abruf.

Siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.7.1.

### **6.5.2 Austausch (Change)**

Ein Austausch erfolgt auf Abruf.

Der Austausch setzt sich zusammen aus einer Ausstattung und einer Rückholung, siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.7.2.

### **6.5.3 Sonderausstattungen - Beratung und Betrieb**

Der AN führt auf Basis von Abrufen an definierten Tagen Vorstellungen des Hard- und Softwareportfolios für arbeitsmedizinische Sonderausstattungen durch (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.7.3) und berät betroffene TK-Mitarbeitende. Für die definierten Tage werden Musterarbeitsplätze vom AN vorbereitet.

Die für die Musterarbeitsplätze benötigte Hardware wird von der TK bereitgestellt.

### **6.5.4 Remarketing und Entsorgung**

Der AN übernimmt für die TK die Veräußerung (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4.9) oder die nachhaltige Entsorgung (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4.8) nicht mehr benötigter Serviceobjekte. Etwaige Veräußerungsgewinne sind der TK als Gutschrift auf den Vertrag anzuwenden.

### **6.5.5 Hotline für abhandengekommene Serviceobjekte**

Der AN betreibt für abhandengekommene Serviceobjekte der TK eine Hotline.

Der Prozess ist in dem zugehörigen Leistungsschein (vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.7.5) beschrieben.

## 6.6 SLA-Festlegung

Die Frist zur Erledigung (SLA) bei den folgenden genannten Leistungen bezeichnet den Zeitraum, innerhalb derer der AN die Durchführung erfolgreich abzuschließen hat.

Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang des Auftrags (Abrufs/Incident) und läuft ausschließlich an Werktagen (Montag bis Freitag), ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie Heiligabend und Silvester.

Bei vorhersehbaren SLA-Überschreitungen trägt der AN eine kurze Begründung für die SLA-Überschreitung und den voraussichtlichen Termin in den das Incident / den Terminplanungsassistenten ein. Zusätzlich wird das entsprechende Update per E-Mail an den TK-Adressaten übermittelt.

Zur Sicherstellung der Einhaltung der Fristen und Service Levels erstellt der AN monatlich einen SLA-Report, der u. a. die Anzahl der Vorgänge, die Quote fristgerechter Erfüllungen, die Anzahl verspäteter Vorgänge sowie die durchschnittliche und maximale Überschreitung des SLA enthält. Der Report ist der TK spätestens bis zum 10. Kalendertag des Folgemonats zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich führt die TK regelmäßig eine interne Lieferantenbewertung des AN durch, die regelmäßig mit dem AN abgestimmt und zur gemeinsamen Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen, die vom AN dargestellt werden, genutzt wird.

Die Einhaltung der SLA ist ein wesentlicher Faktor im Lieferantenbewertungssystem der TK. Eine fortlaufende negative Lieferantenbewertung wird im Rahmen der Eskalationsmatrix eskaliert und kann dazu führen, dass der AN bei künftigen Ausschreibungen der TK ausgeschlossen wird.

Bei einer konstant positiven Lieferantenbewertung ist eine Voraussetzung für eine Entscheidung zu einer Referenznennung.

Grundsätzlich gilt:

100 % aller Vorgänge sind innerhalb der Frist des SLA durchzuführen.

Die SLA kann nur dann als erfüllt gelten, wenn der Lieferumfang auch dem definierten Auftrag entspricht (z.B. Monitor inkl. Anschlusskabel).

Liegt der Erfüllungsgrad innerhalb des Betrachtungsmonats unter 95 %, gilt folgendes:

Der AN ist verpflichtet, auf Basis der eingerichteten Kontrollen sowie der Ergebnisse der internen Lieferantenbewertung konkrete, nachvollziehbare und realistisch erfüllbare Maßnahmen zur Wiedererreichung eines Erfüllungsgrades von 100 % auszuarbeiten und schriftlich zu dokumentieren.

Verfehlt der Auftragnehmer den SLA-Zielwert in drei aufeinanderfolgenden Monaten, ist er verpflichtet, innerhalb von zehn (10) Kalendertagen eine Ursachenanalyse und einen Maßnahmenplan (mit Fristen) zur Verbesserung der SLA-Zielwerte vorzulegen.

Die Umsetzung wird dann im Rahmen eines gesonderten Eskalationsmeetings mit der TK (operative Ebene → Management → ggf. Sondergremium) überwacht.

Verfehlt der Auftragnehmer den SLA-Zielwert, ist er verpflichtet, unverzüglich zusätzliche personelle und organisatorische Ressourcen einzusetzen, um die Einhaltung der SLA sicherzustellen. Hierzu zählen insbesondere die Priorisierung der Vorgänge der TK, ohne dass hierdurch Mehrkosten für die TK entstehen.

Wird der Erfüllungsgrad der Fristen in mindestens drei Monaten hintereinander unterschritten, gelten die in § 12 des Vertrags geregelten Vertragsstrafen.

### 6.6.1 IMAC – Standard in der Bundesrepublik Deutschland

Die SLA-Festlegung für IMAC-Aufträge gilt im Detail für:

- Einzelausstattung, siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.1
- Umzug (Quer-Transport), siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.4
- Abbau, Austausch (Change), siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.5 und Ziff. 3.7.2
- Rückversand/Rückholung, siehe Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.6

Bei Auftragseingang für IMAC-Warenbewegungen von Serviceobjekten, die beim AN **betankt** werden müssen, hat die Durchführung innerhalb von **maximal 5 Arbeitstagen** (Montag bis Freitag) zu erfolgen.

Sofern der AN in Anlage A3 Fragenkatalog eine schnellere Erfüllung zusagt, gilt diese Angabe als Standard.

#### **6.6.1.1 IMAC – Auslieferungszeitraum Express in der Bundesrepublik Deutschland**

Bei Auftragseingang bis 14:00 Uhr hat die Ausstattung bis zum Ende des nächsten Arbeitstages (Next Business Day, montags bis freitags) zu erfolgen.

Bei Auftragseingang nach 14:00 Uhr hat die Ausstattung bis zum Ende des übernächsten Arbeitstages (Over Next Business Day) zu erfolgen.

Siehe auch Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.1.3.2.

#### **6.6.1.2 IMAC – Auslieferungszeitraum für unbetankte Serviceobjekte ohne Technikereinsatz in der Bundesrepublik Deutschland**

Bei Auftragseingang zur Ausstattung aller Serviceobjekte ohne Technikereinsatz, welche **nicht** beim AN **betankt** werden müssen, hat die Ausstattung innerhalb von **maximal 3 Arbeitstagen** (Montag bis Freitag) zu erfolgen.

#### **6.6.1.3 IMAC – Auslieferungszeitraum ohne Technikereinsatz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland**

Bei Auftragseingang für IMAC-Warenbewegungen von Serviceobjekten ohne Technikereinsatz ins EU-Ausland (vgl. Ziff. 5.3.1) hat die Durchführung innerhalb von **maximal 5 Arbeitstagen** (Montag bis Freitag) zu erfolgen.

### **6.6.2 Wiederherstellung (Incident)**

Details zu den Fristen zur Wiederherstellung finden sich in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 3.3.

#### **6.6.2.1 Wiederherstellungszeit in der Bundesrepublik Deutschland**

Bei Eingang der Störungsmeldung bis 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung bis zum Ende des nächsten Arbeitstages (Next Business Day, montags bis freitags) zu erfolgen.

Bei Eingang der Störungsmeldung nach 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung bis zum Ende des übernächsten Arbeitstages (Over Next Business Day, montags bis freitags) zu erfolgen.

Eine schnellere Störungsbeseitigung in der Unternehmenszentrale der TK wird positiv bewertet.

Sofern der AN in Anlage A3 Fragenkatalog eine schnellere Erfüllung zusagt, gilt diese Angabe als Standard.

#### **6.6.2.2 Wiederherstellungszeiten außerhalb der Bundesrepublik Deutschland**

Bei Eingang der Störungsmeldung bis 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung bis zum Ende des übernächsten Arbeitstages (Over Next Business Day, montags bis freitags) zu erfolgen.

Bei Eingang der Störungsmeldung nach 14:00 Uhr hat die Wiederherstellung innerhalb von drei Werktagen (montags bis freitags) zu erfolgen.

Kann die Leistungserfüllung in Einzelfällen aufgrund von überregionalen Logistikprozessen absehbar und nachweislich nicht innerhalb der SLA erfolgen, hat der AN die TK unverzüglich zu informieren. Es ist transparent und begründet darzustellen, wann die Erbringung verbindlich erfolgen kann. In Absprache mit der TK kann in solchen Einzelfällen die SLA angepasst oder nicht angewendet werden.

## **7 Besondere Unterstützungsleistung / Beratung**

Besondere Unterstützungsleistungen und Beratungen erfolgen auf Abruf und werden nach Maßgabe des Produktkatalogs (vgl. Anlage A1 Produktkatalog Kat. 4 Pos. 1 bis 12) gesondert abgerechnet.

Ca. 80% der besonderen Unterstützungsleistung (bundesweite Rollouts davon ausgenommen) ist in der Unternehmenszentrale der TK oder nach Vereinbarung remote zu erbringen. Die übrigen ca. 20% sind bundesweit zu erbringen.

Sie werden nach Arbeitsstunden oder Personentagen 8 Stunden / Tag abgerechnet.

Bei der Beauftragung der zu erbringenden Leistung werden die nachstehenden Qualifikationen für einen deutschsprachigen Techniker und Systemingenieur erwartet.

Die Qualifikationsprofile der Techniker und Systemingenieure sind vom AN nach Abruf auf Verlangen der TK vorzulegen.

Unter besondere Unterstützungsleistungen fallen bspw. Testaufwände für Firmware- und Treiberanpassungen im TK-Umfeld (Microsoft Evergreen) und Planungs-, Koordination- und Steuerungsaufwände eines Rolloutmanagers.

## **7.1 IT-Experte T0 (Rollout Techniker)**

### **7.1.1 Typisch geforderte Fachkompetenz**

- Technische Affinität
- Einsatz in Kundenlokation z.B. im Client-Umfeld (z. B. PC, Notebook)
- Sicherer Umgang mit Client Hardware im Umfeld von Umzügen und Rollouts
- Strukturierte Aufgabenbearbeitung

### **7.1.2 Typische Aufgaben**

- Installation und Test von Serviceobjekten
- Übernahme von einfachen Arbeitspaketen nach Einweisung / Anleitung durch den AN
- Einfache Fehleranalyse bei Client-Hardware-Störungen (z.B. Verkabelung)

### **7.1.3 Verfügbarkeit**

Nach übermitteltem Abruf hat die Leistungserbringung grundsätzlich am übernächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) zu erfolgen.

## **7.2 IT-Experte T1 (System Techniker)**

### **7.2.1 Typisch geforderte Fachkompetenz**

- Abgeschlossene Berufsausbildung und mindestens 2 Jahre Berufserfahrung
- Einsatz in Kundenlokation z.B. im Client-Umfeld (z. B. PC, Notebook)
- Sicherer Umgang mit Client Hardware im Umfeld von Reparaturen, Umzügen und Rollouts
- Systemadministration von IT-Standardprodukten
- Grundlegende Analyse-Skills für Anforderungen aus dem Betrieb von IT-Standardprodukten
- 2nd Level Support
- Sicheres Auftreten und Erfahrung im Kundenumgang

### **7.2.2 Typische Aufgaben**

- Rollout-Koordination und Rollout-Teamlead vor Ort
- Installation, Konfiguration, Test und Betrieb von Serviceobjekten
- Übernahme von einfachen Arbeitspaketen in Projekten

- Fehleranalyse bei Client-Hardware-Störungen
- Unterstützung nach Vorgabe bei Basisinstallationen, Konfigurationen und Dokumentationen von Standardtechnologien, z. B. Microsoft Windows, iOS, macOS, Client Management
- Vorstellung des durch die TK definierten Hard- und Softwareportfolios im Zuge einer Beratung bezogen auf arbeitsmedizinische Sonderausstattungen, vgl. Ziff. 6.5.3.
  - Inkl. Vorbereitung und Zusammenstellung von Service-Objekten zur Erfüllung der Bedarfe

### 7.2.3 Verfügbarkeit

Nach übermitteltem Abruf hat die Leistungserbringung grundsätzlich am übernächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) zu erfolgen.

## 7.3 IT-Experte T2 (Systemengineer)

### 7.3.1 Typisch geforderte Fachkompetenz

- Technisches Studium oder Ausbildung oder vergleichbare Ausbildung und mindestens 2 Jahre Berufserfahrung sowie Kenntnisse in Systemlandschaften
- Kenntnisse und Erfahrungen über Aufbau und Betrieb von IT-Infrastrukturen und Netzwerktechnologien sowie dazugehörige Komponenten
- Kenntnisse in:
  - Betriebssystemen
  - Virtualisierungslösungen
  - Midrange-Storageprodukten

### 7.3.2 Typische Aufgaben

- Rolloutmanagement (gesamtes Rollout)
- Eigenverantwortliche Entwicklung, Implementierung und Konfiguration von Lösungen in Technologieprojekten mit den Schwerpunkten z. B. Client- oder Serverdesign, Deployment und Migration
- Einführung und Integration von Technologien in bestehende IT-Infrastruktur
- Analyse und Troubleshooting in Netzwerken sowie Ermittlung potenzieller Probleme in Computersystemen
- Erstellung und Pflege der Dokumentation der Konfiguration von Systemen, z. B. Linux, Microsoft Windows (Client / Server), macOS, Netzwerk Technologien, Datenbank Lösungen

### 7.3.3 Verfügbarkeit

Nach übermitteltem Abruf hat die Leistungserbringung grundsätzlich innerhalb von 2 Kalenderwochen zu erfolgen.

## 7.4 IT-Experte T3 (Senior Systemengineer)

### 7.4.1 Typisch geforderte Fachkompetenz

- Technisches Studium oder Ausbildung oder vergleichbare Ausbildung und mindestens 4 Jahre Berufserfahrung sowie Kenntnisse in Systemlandschaften
- Detaillierte Kenntnisse und Erfahrungen über Planung, Aufbau und Betrieb von IT-Infrastrukturen und Netzwerktechnologien sowie dazugehörige Komponenten
- Vertieftes Verständnis komplexer IT-Systeme
- Detaillierte Kenntnisse in:
  - Betriebssystemen
  - Virtualisierungslösungen
  - Midrange-Storageprodukten



#### **7.4.2 Typische Aufgaben**

- Eigenverantwortliche Entwicklung, Implementierung und Konfiguration von Lösungen in komplexen Technologieprojekten mit den Schwerpunkten z. B. Client- oder Serverdesign, Deployment und Migration
- Analyse und Troubleshooting in komplexen Netzwerken sowie Ermittlung potenzieller Probleme in Computersystemen
- Unterstützung in komplexen Technologiefragen
- Durchführung und Präsentationen oder Workshops, z. B. Linux, Microsoft Windows (Client / Server), macOS, Netzwerk Technologien, Datenbank Lösungen

#### **7.4.3 Verfügbarkeit**

Nach übermitteltem Abruf hat die Leistungserbringung grundsätzlich innerhalb von 4 Kalenderwochen zu erfolgen.

### **7.5 IT-Experte F1 (IT-Consultant)**

#### **7.5.1 Typisch geforderte Fachkompetenz**

- Fachkompetenz in Bezug auf den Vertragsgegenstand (Workplace-Service)
- Implementierungs-Know-how von IT-Infrastruktur
- Methodenkompetenz in der Analyse komplexer Sachverhalte und Zusammenhänge
- Technisches Studium und mehrjährige Berufserfahrung (ab ca. 2 Jahren) sowie Kenntnisse und Erfahrung in dedizierten Systemlandschaften und Technologien

#### **7.5.2 Typische Aufgaben**

- Konzeptionelle Aufgaben in Bezug auf IT Infrastruktur Anforderungen und Lösungen im Bereich Workplace (Analyse, Konzeption, Weiterentwicklung, Aufbau, Evaluation und Einführung)
- Leitung von Workshops im angefragten Themengebiet, z. B. Virtualisierung, Automatisierung, M365, Datenbanken, Cloud & Collaboration, Netzwerk & Security

#### **7.5.3 Verfügbarkeit**

Nach übermitteltem Abruf hat die Leistungserbringung grundsätzlich innerhalb von 2 Kalenderwochen zu erfolgen.

### **7.6 IT-Experte F2 (Senior IT-Consultant)**

#### **7.6.1 Typisch geforderte Fachkompetenz**

- Hohe Fachkompetenz in Bezug auf den Vertragsgegenstand (Workplace-Service)
- Hohes Implementierungs-Know-how von IT-Infrastruktur
- Hohe Methodenkompetenz in der Analyse komplexer Sachverhalte und Zusammenhänge
- Schwerpunkte im Design und Deployment sowie in der Migration, dem Management und der Security von z. B. Clientlösungen
- Technisches Studium und mehrjährige Berufserfahrung (ab ca. 5 Jahren) sowie Kenntnisse und Erfahrung in dedizierten Systemlandschaften und Technologien

#### **7.6.2 Typische Aufgaben**

- Konzeptionelle, ganzheitliche und fachübergreifende Aufgaben in Bezug auf komplexe IT Infrastruktur Anforderungen und Lösungen im Bereich Workplace (Analyse, Konzeption, Weiterentwicklung, Aufbau, Evaluation und Einführung)



- Leitung von Workshops – auch mit strategischem Schwerpunkt - im angefragten Themengebiet, z. B. Virtualisierung, Automatisierung, M365, Datenbanken, Cloud & Collaboration, Netzwerk & Security

### **7.6.3 Verfügbarkeit**

Nach übermitteltem Abruf hat die Leistungserbringung grundsätzlich innerhalb von 4 Kalenderwochen zu erfolgen.

## **8 Datenschutz und IT-Sicherheit**

### **8.1 Auftragsdatenverarbeitung gem. §80 (2) SGB X**

Bei der Erbringung der Leistung verarbeitet der AN Sozialdaten bzw. personenbezogene Daten im Auftrag der TK. Der AN akzeptiert insoweit die "Regelungen zur Auftragsverarbeitung", die als Anlage V3 Vertragsbestandteil werden.

### **8.2 Homeoffice (oder mobiles Arbeiten)**

Bestandteil dieser Dienstleistung ist auch der Transport und die Zwischenlagerung von Serviceobjekten und zugehörigen Speichermedien aus privaten Räumlichkeiten der TK-Mitarbeitenden.

Sofern der Incident/IMAC-Auftrag das Homeoffice des TK-Mitarbeitenden betrifft, werden seitens der TK die privaten Kontaktdaten der TK-Mitarbeitenden übermittelt. Diese Kontaktdaten dürfen nur für den Zweck der Dienstleistung genutzt und/oder verarbeitet werden. Nach 90 Tagen (beginnend nach Auftragsabschluss Incident/IMAC), spätestens jedoch zum Vertragsende, sind die privaten Kontaktdaten zu löschen. Darüber hinaus gilt § 28 des Vertrags.

### **8.3 Versiegelung von Serviceobjekten mit eingebauten Speichermedien**

Bei sämtlichen Serviceobjekten mit eingebauten Speichermedien ist spätestens im Rahmen der Kommissionierung bzw. vor der Auslieferung das Vorhandensein und die Unversehrtheit eines Sicherheitsmerkmals (z.B. TK-Eigentumsaufkleber auf relevanter Gehäuseschraube, Lacksiegel, o.ä.) zu prüfen. Im Falle einer Beschädigung oder Nichtvorhandensein des Merkmals ist dieses neu anzubringen und die TK zu benachrichtigen.

Die Umsetzung, Art und Position des Sicherheitsmerkmals auf dem jeweiligen Serviceobjekt wird zeitnah nach Vertragsbeginn zwischen dem AN und der TK festgelegt.

Siehe auch Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4.2.

### **8.4 Labeln von Serviceobjekten**

Kennzeichnen durch Aufkleber für unterschiedliche Einsatzzwecke, vgl. Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4.2.

Die Umsetzung, Art und Position der Label auf dem jeweiligen Serviceobjekt wird zeitnah nach Vertragsbeginn zwischen dem AN und der TK festgelegt.

### **8.5 Transport von Serviceobjekten / Speichermedien**

Je nach Auftrag baut der AN die Serviceobjekte / Altgeräte oder deren Speichermedien ab, holt sie ab und transportiert sie datenschutzkonform zur Datenlöschung bzw. zur Entsorgung / Vernichtung (s.u.). Die Rückhol-Logistik stellt bei Gebrauchtgeräten hohe Anforderungen an Sorgfalt und Sicherheit. Es handelt sich in

der Regel um unverpackte Geräte. Des Weiteren muss der Schutz von ggf. auf den Geräten vorhandenen Daten gewährleistet sein.

Sofern im Rahmen der Erfüllung von Leistungen eine Zwischenlagerung von Geräten oder Datenträgern, welche bereits im Einsatz bei der TK waren, durch den AN zwingend erforderlich ist, so darf diese nur auf einem gesicherten und überwachten Betriebsgelände in für diesen Zweck geeigneten, ausgewiesenen Räumlichkeiten des AN erfolgen. Der AN hat dafür Sorge zu tragen, dass die Räumlichkeiten über eine wirkungsvolle Zutrittskontrolle und angemessene einbruchshemmende Maßnahmen verfügen. Ferner trägt der AN dafür Sorge, dass nur autorisiertes Personal Zugang zu den betroffenen Komponenten hat und die Komponenten bis zum Zeitpunkt der rückinformationssicheren Bereinigung nicht mit Chargen anderer Auftraggeber verwechselt oder vermengt werden können.

Die Prozesskette des datenschutzkonformen Transports, der Zwischenlagerung sowie des Zurücksetzens der betroffenen Speichermedien und ggf. Systeme (sofern diese solche Komponenten enthalten), ist lückenlos, nachvollziehbar und manipulationssicher zu dokumentieren. Dies gilt von der Übernahme durch den AN über den Transport bis hin zur Weiterverwendung oder der endgültigen Entsorgung / Vernichtung. Der entsprechende Prozess muss von dem AN nachvollziehbar im Sicherheitshandbuch dargelegt werden.

#### **8.6 Datenschutzkonformer Transport und Löschung von Serviceobjekten mit Speichermedien**

Der AN baut die Geräte ab, holt sie ab und transportiert sie gesichert und datenschutzkonform zur sicheren Datenlöschung, bevor die Geräte ggf. repariert und dem Refresh- / Wiedereinlagerungsprozess oder dem Remarketing zugeführt werden.

Die Kommissionierung und der Transport sind in der Anlage V2.1 Leistungsscheine beschrieben.

Der AN ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Datenlöschung wie im Folgenden beschrieben. Es müssen alle permanent speichernden Datenmedien sicher vernichtet oder sicher gelöscht werden. Dies gilt neben mobilen Datenträgern (z.B. USB-Sticks) insbesondere auch für Festplatten und vergleichbare Massenspeicher, welche u.a. in Arbeitsplatz-PC, Notebooks und Tablets zum Einsatz kommen. Eine Weitergabe oder Rückgabe an Dritte, ausgenommen zur professionellen Löschung bzw. Vernichtung, darf nicht stattfinden. Dies gilt auch für defekte Massenspeicher wie z.B. Festplatten, unabhängig von möglichen Gewährleistungsbedingungen. Hier wird im Zweifelsfall der Verlust der Gewährleistung in Kauf genommen.

Bei allen funktionsfähigen Datenträgern muss eine elektronische sichere Löschung durchgeführt werden.

Das Löschverfahren ist in Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4.7.2 beschrieben.

Die zur Löschung eingesetzte Software (z.B. Blancco) muss mindestens die in der Anlage V2.1 Leistungsscheine Ziff. 4.7.2 beschriebene Richtlinie unterstützen. Ferner muss die Software Löschprotokolle erstellen. Ein revisionssicherer Nachweis zur Entlastung der verantwortlichen Stellen durch BSI-konforme Datenlöschung ist erforderlich.

#### **8.7 Vernichtung von Serviceobjekten / Speichermedien**

Bei allen Speichermedien, für die keine sichere Löschung nach oben benanntem oder höherwertigen (anerkannten) Verfahren möglich ist (z.B. bei Defekt), hat der AN eine sichere physikalische Vernichtung nach DIN 66399-2, Stufe H-5 (Partikelgröße bis 320mm<sup>2</sup>) oder höherwertig durchzuführen bzw. durchführen zu lassen.

#### **8.8 Protokollierung**

Unabhängig vom gewählten technischen Verfahren zur Löschung respektive Vernichtung ist die datenschutzkonforme Entsorgung / Vernichtung der Komponenten in Löschprotokollen (mit Bestätigung der erfolgreichen, sicheren Löschung inkl. Geräteseriennummer, Speichermedien-Seriennummer, Löschmethodik, Da-

tum und Uhrzeit der Löschung/Vernichtung) durch den AN nachzuweisen. Die Protokolle sind der zuständigen Fachabteilung der TK monatlich zu übermitteln und auch beim AN für mindestens 12 Monate vorzuhalten.

## 8.9 Meldung von Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfällen

Der AN hat Datenschutz- und Informationssicherheitsvorfälle unverzüglich der TK an beide nachstehende Kontaktdaten zu melden:

Providermanagement:  
it-einkauf@tk.de

Datenschutz:  
datenschutz@tk.de

## 9 Anlagen

V2.1 Leistungsscheine

V2.2 Schnittstellen Hard- und Software

V2.3 Bestand

V2.4 Verfahrensbeschreibung zur Anbindung externer Dienstleister

V2.5 IT-Anforderungen

## 10 Glossar

Begriff	Erklärung
Beistellware	Essenzielles Zubehör eines Serviceobjekts und fester Bestandteil dessen. Z.B. Netzteil eines Notebooks oder Anschlusskabel eines Monitors.
Serviceobjekt	Alle Geräte der Geräteklassen 1-3, die <ul style="list-style-type: none"><li>• der AN für die TK lagert,</li><li>• die TK abrufen kann,</li><li>• eine SLA-Relevanz haben (im Rahmen von u.a. Austausch / Lieferung / Rückführung von Geräten).</li></ul>
Incident	Störung an/mit einem zutreffenden Serviceobjekt, die von der TK über die Lomnido-Schnittstelle an den AN übermittelt wird. Incidents werden ausschließlich im ITSM der TK erstellt.
IT-Ticket	Synonym zu Incident
Call-Ticket	Synonym zu Incident
SMAX-Ticket	Synonym zu Incident
Ticket	Synonym zu Incident
UZ	Unternehmenszentrale der TK in Hamburg
DST	Dienststellen der TK, rund 260 bundesweit (teilw. mehrere DSTen pro postalischen Standort)
SLA	Service Level Agreement

SCB	Service Control Board, regelmäßiges kaufmännisches Meeting zwischen AN und TK
ITSM	IT Service Management
KVA	Kostenvoranschlag
Seriennummernrelevant(z)	Bei Geräteklassen mit der Kennzeichnung Seriennummernrelevanz (SN) ist jedes einzelne CI immer anhand der SN identifizierbar. Bei anderen CIs ist grundsätzlich die Mengenangabe relevant.
Open-Book“-Kalkulation	Der AN legt der TK seine Kalkulation, Kostenstrukturen und Preisbestandteile transparent offen.
Grading-Tabelle	Standardisierte Bewertungstabelle, die den Zustand von Serviceobjekten in Kategorien (z.B. Grade A–D) einteilt.
SWAP	Austausch eines defekten Notebooks gegen ein funktionsfähiges Ersatzgerät durch den AN. Dadurch wird die Arbeitsfähigkeit am TK-Arbeitsplatz sofort wiederhergestellt, anstelle einer Reparatur oder Wiederherstellung vor Ort.
AN	Auftragnehmer
Next-Business-Day	Folge-Arbeitstag bis 18 Uhr
Over- Next-Business-Day	Übernächster Arbeitstag bis 18 Uhr
Homeoffice	Arbeitsplatz von TK-Mitarbeitenden außerhalb einer TK-Dienststelle
Service-Point	Büro / Raum in einem TK-Standort. Der AN betreibt dort bedarfsweise den Service-Point zur Geräte-Ausgabe / - Rückgabe. Als Option in Standorten, wo mehr als 50 Serviceobjekte zu tauschen sind.