



UNIVERSITÄTS
KLINIKUM
HEIDELBERG

Vergabenummer: 2026 -119

Vergabeverfahren:

Rahmenvertrag für Cisco Unified Communications und
Collaborationssysteme (Videokonferenzsysteme)

Anlage 7

Umfang der zu erbringenden Managed Service Dienstleistung
durch den Auftragnehmer

Version 1.0 (21.05.2026)

Inhalt

Gender-Erklärung	2
1 AUSGANGSSITUATION	3
1.1 Durchführung des Vertrages	3
1.2 Systembeschreibung Tele-Neuro-Wagen / Tele-Neuro-Systeme	4
1.3 Verwendungszweck Tele-Neuro-Wagen / Tele-Neuro-Systeme	4
2 LEISTUNGSBESCHREIBUNG MANAGED SERVICE	5
2.1 Zusammenarbeitsmodell	5
2.2 Konkrete Leistungserbringung.....	5
2.3 Standorte der Leistungserbringung.....	6
2.4 Hersteller Rückversicherung	6
3 SERVICE LEVEL.....	6
3.1 Beschreibung der Reaktions-/ Wiederherstellungszeiten	6
3.2 Priorisierung	6
3.3 Reaktions-/Wiederherstellungszeiten innerhalb des Incident Management	7
3.4 Reporting	7
4 TRANSITION	7
4.1 Überführungsmodell.....	7
4.2 Zeitplan.....	8
4.3 Organisation	8
5 RÜCKABWICKLUNG UND BETRIEBSÜBERGABE	9
5.1 Grundlagen	9

Gender-Erklärung

Aus Gründen der Lesbarkeit und Übersichtlichkeit sowie in Orientierung an den grundsätzlichen Richtlinien der deutschen Rechtschreibung werden im vorliegenden Dokument nicht an allen Stellen explizit geschlechtsneutrale Begriffe verwendet. Soweit Begriffe, wie z. B. „der/die Benutzer“ (Singular/Plural) verwendet werden, wird darunter immer der Einbezug aller Geschlechter (m/w/d) verstanden.

1 AUSGANGSSITUATION

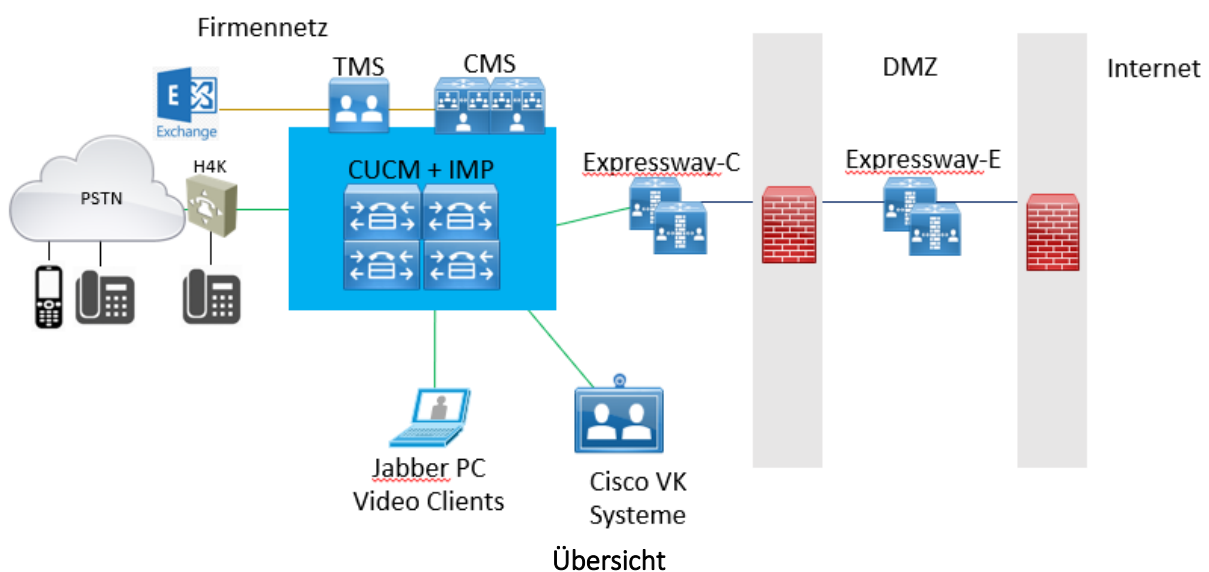
In diesem Leistungsverzeichnis ist die Zusammenarbeit zwischen den Parteien auf dem Gebiet des IT-Betriebs der Cisco Unified Communications und Collaborationsysteme (Videokonferenzsysteme) – Lösung (UC-Lösung) beschrieben.

Das Universitätsklinikum Heidelberg betreibt aktuell eine Cisco UC-Lösung, welche diese schwerpunktmäßig für die Video-Kommunikation einsetzt. Neben den Videosystemen des Universitätsklinikum Heidelberg und Client-Software „Jabber“ für die Anwender, sind an diese Lösung auch Tele-Neuro-Wagen/-Systeme von Kooperationskliniken angebunden. Die Tele-Neuro-Wagen/-Systeme befinden sich im Eigentum der Kooperationskliniken.

Alle Tele-Neuro-Wagen/-Systeme müssen an der UC-Lösung des Universitätsklinikum Heidelberg registriert sein, um Leistungen aus diesem Servicevertrag zu erhalten.

Derzeit sind 9 Kooperationskliniken mit 12 Videokonferenzsystemen am Callmanager registriert.

Für Basiskonfigurationen (Anlegen, Ändern, Löschen von Usern / Endstellen / Videoendpunkten) sieht sich aktuell das Universitätsklinikum Heidelberg mitverantwortlich.



1.1 Durchführung des Vertrages

Der Auftragnehmer (AN) führt die Tätigkeiten für die definierten Leistungsscheine selbstständig und in eigener Verantwortung durch.

Der Auftragnehmer wird die in ihrer Verantwortung befindlichen Systeme und Prozesse des Kunden kontinuierlich betreiben.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, entsprechend den spezifischen Anforderungen, qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen. Die Mitarbeiter sind fest bei dem AN angestellt und sollen möglichst langfristig bei dem Kunden eingesetzt werden.

Die zwischen den Parteien vereinbarten Qualitätsziele werden auf strategischer Ebene in regelmäßigen Abständen zwischen der Leitung des AN sowie der IT-Leitung des Kunden, neu abgestimmt.

Diese Qualitätsziele sind:

- Gemeinsame Weiterentwicklung der Service- und Leistungsstrukturen
 - Stetige Optimierung von Prozessen und Infrastruktur durch aktive Zusammenarbeit
 - Kontinuierliche Optimierung und Entwicklung der zu erbringenden IT Services
 - Erstellung von Dokumentationen und Arbeitsanweisungen
- In den einzelnen Leistungsscheinen/ Servicelevelvereinbarungen sind spezifische Qualitätsziele definiert.

1.2 Systembeschreibung Tele-Neuro-Wagen / Tele-Neuro-Systeme

Der „Tele-Neuro-Wagen“ bzw. - im Falle einer vom Geräteträgerwagen losgelösten stationären Implementation als „Tele-Neuro-System“ bezeichnet - stellt eine Lösung des Auftraggebers zur Durchführung von Videotelefonaten über eine bestehende Cisco Unified Communication Manager („CUCM“) Infrastruktur des Auftraggebers dar.

Die Komponenten des „Tele-Neuro-Wagens“ bzw. des „Tele-Neuro-Systems“ bestehen aus einer Videokonferenzanlage des Herstellers Cisco, einer schwenk-, neig- und zoombaren angeschlossenen Pan-Tilt-Zoom-Kamera („PTZ“), einem HDMI-Bildschirm des Herstellers Acer, einem Tablet zur Funktionssteuerung des Herstellers Cisco, Kabelmikrofonen des Herstellers Cisco sowie einem Geräteträgerwagen des Herstellers SIC. Die maßgebliche Komponentenliste nach Standort ist als Anhang zum übergeordneten EVB-IT-Vertrag angehängt.

Der Tele-Neuro-Wagen bzw. das Tele-Neuro-System ist kein Medizinprodukt im Sinne des Medizinproduktegesetzes. Die Systeme geben keine Diagnose- oder Behandlungsvorschläge, lassen sich nicht zum Datenabgleich verwenden und greifen nicht auf sonstige Art und Weise in die Begutachtung durch den Arzt ein.

Der Tele-Neuro-Wagen bzw. das Tele-Neuro-System wird nach vorheriger telefonischer Anforderung von einem diensthabenden Internisten des Kooperationspartners beim Uniklinikum Heidelberg durch einen diensthabenden Neurologen mittels der Software Cisco Jabber angerufen. Die Bereitstellung, der Betrieb, die Wartung und das Troubleshooting der installierten Software von Cisco liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Uniklinikum Heidelberg.

1.3 Verwendungszweck Tele-Neuro-Wagen / Tele-Neuro-Systeme

Ausschließlicher Verwendungszweck im Sinne des übergeordneten EVB-IT-Vertrags des Tele-Neuro-Wagens bzw. des Tele-Neuro-Systems ist die Herstellung einer Video- und Audioverbindung zwischen zwei Endpunkten innerhalb der CUCM Infrastruktur des Uniklinikum Heidelbergs zur bidirektionalen audiovisuellen Kommunikation zwischen dem Uniklinikum Heidelberg und seinen Kooperationspartnern im Rahmen der Mitgliedschaft im Teleneurologischen Schlaganfallnetzwerk Heidelberg.

Der Tele-Neuro-Wagen bzw. das Tele-Neuro-System darf ausdrücklich nur für die beratende Unterstützung eines Internisten des Kooperationsnetzwerks durch einen diensthabenden Neurologen des Uniklinikum Heidelbergs im Rahmen der Kooperation innerhalb des Teleneurologischen Schlaganfallnetzwerks verwendet werden.

Während einer laufenden Video- und Audioverbindung zwischen diensthabendem Teleneurologen des Uniklinikum Heidelbergs und des diensthabenden Internisten des Kooperationspartners kann die installierte PTZ-Kamera durch eine entsprechende Funktion der Software Cisco Jabber durch den diensthabenden Teleneurologen des Universitätsklinikums Heidelberg aus der Ferne geneigt, geschwenkt oder im Zoom-Faktor verändert werden.

Das System dient nicht zur medizinischen Befundung, sondern unterstützt diese nur durch die Herstellung eines audiovisuellen Kommunikationskanals zwischen dem Uniklinikum Heidelberg und seinen Kooperationspartnern.

Die Verwendung des Tele-Neuro-Wagens bzw. des Tele-Neuro-Systems erschöpft sich in der Übertragung von Bild- und Tonsignalen. Eine Berührung mit dem Körper findet nicht statt.

Spezifische Expositionen gegenüber dem menschlichen Körper liegen nicht vor.

Medizinische Systeme von Drittherstellern dürfen nicht an den Tele-Neuro-Wagen bzw. das Tele-Neuro-System angeschlossen werden, weder an die externe Stromversorgung, noch an eventuell vorhandene Input-Anschlüsse (Netzwerk, HDMI, etc.).

2 LEISTUNGSBESCHREIBUNG MANAGED SERVICE

Der Auftragnehmer (AN) orientiert sich bei der Leistungserbringung an der ITIL Prozesslandschaft und im speziellen an den ITIL Phasen, Transition' und Operation'.

Servicemodell Managed Service

Im Managed Service" erfolgt die Leistungserbringung remote oder im Bedarfsfall vor Ort durch den Auftragnehmer. Vor Ort bezieht sich im Wesentlichen auf nötige Onsite-Einsätze für den Systembetrieb im Falle von Bereitstellungen, Austausch von Systemen etc. Pro Standort wird entschieden, ob die Leistungen durch den Auftragnehmer oder durch den Auftraggeber erbracht werden. Diese Unterstützungsleistung durch den Auftraggeber wird von dem Auftragnehmer koordiniert.

2.1 Zusammenarbeitsmodell

Auf das Zusammenarbeitsmodell hinsichtlich Leistungsabschnitte und Verantwortung wird anhand der nachfolgenden Darstellung eingegangen. Der Auftragnehmer integriert sich in die IT-Organisation und agiert als Managed Service Dienstleister mit definierten Schnittstellen und Service Level. Dabei tritt der Auftragnehmer primär als 2nd und 3rd Level Einheit auf.

2.2 Konkrete Leistungserbringung

Der Auftragnehmer (AN) stellt ein Team von Technikern zusammen, die auf die technischen Lösungen und Prozesse der jeweiligen Kundenumgebung eingearbeitet werden und im Sinne der Kontinuität und Wirtschaftlichkeit langfristig bei dem Kunden eingesetzt werden. Bei dem Auftragnehmer-Team handelt es sich um erfahrene Techniker, die mehrere Cisco Zertifizierungen vorweisen.

Sie führen die wesentlichen Tätigkeiten im Betrieb durch.

Dieser Ansatz hat für den Kunden den Vorteil, dass

- Montag bis Freitag dedizierte Mitarbeiter für den Betrieb verantwortlich sind.
- Der Auftragnehmer flexibel auf Lastspitzen reagieren kann und zusätzliche Techniker beistellen kann.
- bei Störungen mit der Priorität 1 und 2 kurze Kommunikationswege bestehen.

Darüber hinaus stehen für komplexe Störungen und Problemstellungen erfahrene Consultants und Senior Consultants bereit.

Für den Kunden wird ein dedizierter Senior Consultant die Funktion des Technical Leads übernehmen, welcher wesentliche Aufgaben im Projekt erfüllt.

Die Koordination des Teams zur Erbringung des Betriebs erfolgt über einen konkret zu benennenden Service Delivery Managers des Auftragnehmers.

Der Service Delivery Manager ist für die Leistungserbringung verantwortlich und steht dem Team der Mitarbeiter vor, die für Kunden eingesetzt werden.

2.3 Standorte der Leistungserbringung

Da sich der Managed Service Vertrag auf die zentralen Komponenten des Videokonferenzsystems bezieht, findet die Leistungserbringung in den Rechenzentren des Uniklinikums Heidelberg statt

2.4 Hersteller Rückversicherung

Grundlage für den vorliegenden Vertrag zum Betrieb der Umgebung sind die Rückversicherungsverträge für die Hard- und Softwarekomponenten mit Cisco Systems sowie ggf. mit weiteren Herstellern.

Die Produkte werden dabei zentral in einem Vertragsmanagement gepflegt. Informationen über diese Komponenten (Produktbezeichnung, SLAs, Service-Laufzeiten sowie produktspezifische Informationen des Herstellers) werden auf Anfrage in einer aktuellen Übersicht bereitgestellt (Komponentenliste). Bei Defekt einer Komponente wird innerhalb der vereinbarten SLAs ein identisches Ersatzgerät bzw. bei Teildefekt (z.B. Interfacekarte) ein funktionsfähiges Ersatzelement bereitgestellt.

Weitergehend sind aktuelle Software-Updates und -Upgrades für Ihre Komponenten direkt per Download von www.cisco.com enthalten.

Die Hersteller Rückversicherungen sind nicht Bestandteil des Managed Services, sondern werden separat über die zugehörigen Servicepositionen im Preisblatt beauftragt.

3 SERVICE LEVEL

3.1 Beschreibung der Reaktions-/ Wiederherstellungszeiten

Die Reaktionszeiten des Auftragnehmers berechnen sich für alle Serviceleistungen, diese sind in den Leistungsscheinen geregelt. Störungen der Priorität 1 und 2 müssen generell telefonisch gemeldet.

Diese werden im Ticketsystem des Auftragnehmers angelegt und sofort per E-Mail bestätigt.

Bei der Kontaktaufnahme einer Kooperationsklinik des Universitätsklinikum Heidelberg mit dem Serviceanlaufpunkt des Auftragnehmers weist der Störungsmelder proaktiv darauf hin, dass es sich um eine Kooperationsklinik des Universitätsklinikum Heidelberg handelt.

Störungen, die über das Event Management eröffnet werden, werden umgehend nach initialer Prüfung an den Service Desk des Kunden gemeldet.

Die Reaktionszeit ist die Dauer zwischen Eingang der Störungsmeldung und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung der Störung bzw. des Service Requests.

Die Wiederherstellungszeit ist die Dauer zwischen Eingang der Störungsmeldung und Wiederherstellung des Services. Die Wiederherstellung kann kurzfristig durch einen Workaround oder ein redundantes System realisiert werden.

Etwaige Wartezeiten aufgrund fehlender Informationen auf Kundenseite werden herausgerechnet.

3.2 Priorisierung

Störungen werden nach Schweregrad eingeordnet und priorisiert.

Priorität Beschreibung

1 - High Ein kritischer Service ist nicht mehr verfügbar und Geschäftsprozesse sind erheblich eingeschränkt.

2 - Medium

Ein kritischer Prozess ist nur teilweise verfügbar und die Arbeitsabläufe können nicht zufriedenstellend aufrechterhalten werden.

3- Low Zentrale Geschäftsprozesse sind nicht beeinträchtigt.

Die Priorisierung erfolgt im gegenseitigen Einverständnis und kann durch den Auftraggeber entsprechend gesetzt werden.

3.3 Reaktions-/Wiederherstellungszeiten innerhalb des Incident Management

Prio	Servicezeiten	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
1	Mo - So; 00:00 - 24:00 Uhr	30 min	8 h
2	Mo - So; 00:00 - 24:00 Uhr	1 h	16 h
3	Mo - Fr; 09:00 - 17:00 Uhr*	4 h	Innerhalb von 24h

*ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage

3.4 Reporting

Der Auftragnehmer führt für Kunden ein bedarfsgerechtes Reporting. Dazu wird ein Basis-Reporting definiert, welches halbjährig durchgeführt und im Rahmen eines Service Review Meetings besprochen wird.

Ziel ist hierbei, einen grundsätzlichen Überblick zu Ticketmengen, Reaktions- und Umsetzungszeiten und Verfügbarkeit zu erhalten.

Aufgrund eines aktuellen Anlasses kann dieser temporär ausgeweitet oder bei Verdachtsmomenten durch ein spezielleres Reporting erweitert werden.

In der Transitionsphase wird durch den Service Delivery Manager das Reporting abgestimmt. Dabei werden Informationen aus verschiedenen Datenquellen zusammengeführt und in ein einheitliches Format überführt.

4 TRANSITION

4.1 Überführungsmodell

Zur Vorbereitung der Betriebsübernahme der UC-Lösung durch den Auftragnehmer wird ein Transitionsprojekt aufgesetzt. Diese Transition dient dazu, die Übernahme des operativen Betriebes vorzubereiten.

Kernthemen dabei werden sein:

Dokumentation und Prozessanalyse/-optimierung zum Betrieb.

Der erfolgreiche Abschluss der Migration wird durch folgende Vorgehensweisen bzw. Methoden umgesetzt:

- Ganzheitliches Projektmanagement in Abstimmung mit Kunden, mit den Aufgaben der
- Planung (Projektplan), Durchführung, Überwachung, Steuerung der einzelnen Arbeitspakete
- sowie Controlling und Qualitätsmanagementfunktionen

- Definition der Projektziele gemeinsam mit dem Kunden
- Festlegen von Art und Umfang der Dokumentation
- Bestimmung der Abgrenzung und Schnittstellen zu anderen Projekten und Bereichen
- Ergebnispräsentation und Abnahme durch den Kunden

Die Transitionsphase zur Vorbereitung beginnt rechtzeitig vor Beginn des Managed Service Vertrages, sodass eine reibungslose Übernahme gewährleistet ist.

4.2 Zeitplan

Die Betriebsübernahme wird durch folgende Transitionsschritte im Wesentlichen sichergestellt und als feste Pauschale abgerechnet:

Die Aufgaben des Auftragsnehmers können grob wie folgt umrissen werden:

- Kick-Of Workshop
- Abstimmung, Dokumentation und Konfiguration des Remote Zugangs und Übergabe der Admin Accounts an den Auftragnehmer
- Überführung und Analyse der technischen Dokumentation
- Definition der Prozesse
- Austausch defekter Hardware
- IP-Adressen Vergabe
- Notwendige ITIL Prozesse
- Definition und Abstimmung zum Reporting
- Konfiguration des Monitorings und Event Managements
- System Management: Konfiguration
- Bewertung und Analyse der eingesetzten Hard- und Software
- Abstimmung der Teilnehmer der Gremien und Terminplanung
- Überführung in die Tools des AN
- Abstimmung, Dokumentation und Konfiguration des remote Zugangs

Der Transitionsplan mit allen Aufgaben wird von Auftragnehmerseite geführt.

4.3 Organisation

Initial führt der Auftragnehmer einen Kickoff Workshop durch, in dem alle erforderlichen Aufgaben dargestellt und erforderliche Zuarbeit definiert wird. Die Kommunikation erfolgt direkt zwischen der entsprechenden Fachabteilung der Uniklinik Heidelberg und des Auftragsnehmers. Auf Projektmanagementebene werden alle Themen geklärt und im Bedarfsfall eskaliert. Änderungen am Zeitplan oder Inhalt des Projektes müssen im jeweiligen Unternehmen an das Projektmanagement berichtet werden.

5 RÜCKABWICKLUNG UND BETRIEBSÜBERGABE

5.1 Grundlagen

Bei Vertragsbeendigung durch Auslaufen des Vertrages oder Kündigung wird der Auftragnehmer die Übergabe der Services an dem Kunden oder an einen vom Kunden ausgewählten Nachfolger in angemessenem Rahmen unterstützen.

Unter angemessener Unterstützung verstehen die Vertragsparteien die volle Kooperation und Ansprechbarkeit in Bezug auf alle Anfragen zu Daten, Informationen und Dokumentationen bezüglich der Serviceleistung.

Darüber hinaus geht in die Beurteilung der Angemessenheit auch ein, welcher Aufwand mit der Erfüllung der Anfrage verbunden ist.