Öffentliche Ausschreibung, UVgO

Bieter:

1. Allgemeines

Das Städtische Klinikum Braunschweig gGmbH (skbs) ist eines der größten Krankenhäuser Niedersachsens. Als Haus der Maximalversorgung und Akademisches Lehrkrankenhaus der Medizinischen Hochschule Hannover stellt es eine umfassende medizinische Versorgung der Menschen in der Region zwischen Harz und Heide auf hohem Niveau sicher.

22 Kliniken, 10 selbstständige klinische Abteilungen und 8 Institute decken nahezu das gesamte Spektrum der Medizin ab. Das Haus verfügt über 1.499 voll- und teilstationäre Planbetten. Das Klinikum hat einen Umsatz von rund 430 Millionen Euro pro Jahr. Mit über 4.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist das Klinikum Braunschweig einer der größten Arbeitgeber in der Region.

Medizinischer Fortschritt genießt am Klinikum Braunschweig einen hohen Stellenwert. Moderne Medizintechnik, innovative diagnostische und therapeutische Verfahren sowie engagierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten eine hochwertige Patientenversorgung rund um die Uhr.

Zum Klinikum Braunschweig gehören drei Tochtergesellschaften:

- Medizinisches Versorgungszentrum am skbs (MVZ)
- Klinikum Braunschweig Klinikdienste GmbH
- Klinikum Braunschweig Textilservice GmbH

Die klinischen Standorte des skbs:

- Klinikum Salzdahlumer Straße (S2), Fichtengrund 1, 38126 Braunschweig
- Klinikum Celler Straße (S3), Celler Straße 38, 38114 Braunschweig

2. Vorhaben

Beschaffung einer Softwarelösung zur automatisierten E-Mail-Archivierung und zur strukturierten Ablage geschäftlicher E-Mail-Kommunikation.

3. Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Beschaffung, Einführung, Konfiguration, Dokumentation, Wartung und der Support einer Softwarelösung zur zentralen E-Mail-Archivierung.

- Bereitstellung der Software einschließlich erforderlicher Lizenzen als eine hybride Software as a Service (SaaS) / Subskription Lösung (vgl. Ziffer 6.1.3 und 6.1.4) als Zielbild:
  Phase 1 (Startzustand): On-Premises / Hybrid
  Phase 2 (Zielzustand): Software-as-a-Service (SaaS) / Cloud
- Installation bzw. Bereitstellung, Konfiguration und Inbetriebnahme
- Integration in Microsoft Exchange On-Premises und Microsoft Exchange Online
- Nutzung aus Microsoft Outlook und Outlook Web App (OWA)
- Test, Pilotierung und produktive Einführung
- Technische und betriebliche Dokumentation sowie Schulung
- Support-, Wartungs-, Update- und Patchversorgung
- Mitwirkung bei Abnahme und Übergabe in den Regelbetrieb

4. Zielsetzung

Zur Entlastung der Exchange-Infrastruktur und zur Verbesserung von Verfügbarkeit, Informationssicherheit, Datenschutz und Recherchefähigkeit soll eine zentrale Lösung zur automatisierten E-Mail-Archivierung eingeführt werden. Diese soll E-Mails einschließlich derer Anhänge revisionsfähig archivieren, mindestens zehn Jahre aufbewahren und eine strukturierte sowie schnell durchsuchbare Ablage ermöglichen.

Mit der zu beschaffende Lösung sollen insbesondere folgende Ziele erreicht werden:

- Automatisierte, vollständige und nachvollziehbare Archivierung von E-Mails und Anhängen
- Aufbewahrung archivierter E-Mails für mindestens zehn Jahre

- Schnelles Auffinden mittels Volltextsuche über E-Mails und indizierbare Anhänge
- Erhalt bzw. nachvollziehbare Abbildung der Outlook-/OWA-Ordnerstruktur
- Automatische Klassifikation, Datenanreicherung und Zuordnung zur Kundenakte
- Reduzierung manueller Ablage- und Sortieraufwände
- Transparenz über Archivierungsaktivitäten, Fehler und Systemstatus
- Unterstützung eines sicheren, standardisierten und auditierbaren Archivierungsprozesses

5. Ausgangssituation

Die geschäftliche E-Mail-Kommunikation der Städtisches Klinikums Braunschweig gGmbH erfolgt derzeit über eine Microsoft-Exchange-On-Premises-Umgebung. Aufgrund sehr großer Postfachdatenbanken und Postfächer steigen die Anforderungen an Speicher, Betrieb, Datensicherung und Wiederherstellung.

Geschäftsrelevante E-Mails und Anhänge müssen langfristig, sicher und nachvollziehbar aufbewahrt werden. Die Ablage erfolgt derzeit überwiegend innerhalb individueller Outlook- bzw. OWA-Ordnerstrukturen. Eine durchgängige automatisierte Archivierung, Klassifikation und Zuordnung zu Kundenakten sind bislang nicht sichergestellt.

6. Mindestanforderungen (KO-Kriterien)

Alle folgenden, unter Kapitel 6, aufgeführten Kriterien sind Mindestanforderungen (KO-Kriterien). Diese sind zwingend zu erfüllen, bzw. mit „JA“ zu beantworten. Bitte jeweils durch ein „X“, in der entsprechenden Spalte, die Antwort angeben. **Wird auch nur ein Kriterium unter Kapitel 6 mit „Nein“ beantwortet, führt dies zum Ausschluss aus dem weiteren Vergabeverfahren. Nicht beantwortete Fragen werden als „NEIN“ gewertet.**

6.1 Mindesanforderungen (KO-Kriterien) – Leistungsumfang

Kriterium	JA	NEIN
6.1.1 Grundsätzlicher Leistungsumfang		
Erfassung und Archivierung eingehender und ausgehender E-Mails einschließlich Anhängen und Ordnerstruktur für 5500 User.		
Regelbasierte und automatisierte Verarbeitung		
Intelligente Klassifikation und Übernahme von Metadaten		
Volltextindexierung von E-Mails und Anhängen		
Strukturierte Ablage entsprechend der fachlichen Geschäftslogik		
Monitoring, Fehlerbehandlung, Reporting und revisionsfähige Protokollierung		
Deduplizierung und Reduzierung des Speicherbedarfs		
Freigabe von Daten für berechtigte Personen, z. B. Assistenzkräfte		
6.1.2 Unterstützte Zielplattformen		
Der Bieter muss gewährleisten, dass sämtliche im Rahmen der angebotenen Cloud-Lösung gespeicherten Daten ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) gespeichert und unter Einhaltung der geltenden Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verarbeitet werden. Dies umfasst insbesondere sämtliche produktiven Daten, personenbezogenen Daten, Metadaten, Protokolldaten, Sicherungskopien (Backups) sowie redundante Datenbestände und Replikationen. Eine Speicherung von Daten außerhalb der Europäischen Union ist ausgeschlossen. Der Bieter muss darüber hinaus die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen gemäß Art. 28 und Art. 32 DSGVO einschließlich geeigneter technischer und organisatorischer Schutzmaßnahmen gewährleisten. Diese Anforderungen gelten gleichermaßen für eingesetzte Unterauftragnehmer und Cloud-Dienstleister.		

Kriterium	JA	NEIN
Die Lösung muss mindestens Microsoft Exchange Server On-Premises, Microsoft Exchange Online, Microsoft Outlook und Outlook Web Access (OWA) unterstützen.		
Die Lösung muss die bei Leistungsbeginn aktuellen Versionen von Microsoft Exchange Server (lokal, im Clusterbetrieb), Exchange Online, Outlook und Outlook im Web (lokal und online) sowie bei direkter Benutzeranmeldung am Microsoft-Konto die Authentifizierung über Microsoft Authenticator unterstützen.		
6.1.3 Betriebsmodell		
Gesucht wird eine Softwarelösung zur GoBD- und DSGVO-konformen E-Mail-Archivierung, die einen flexiblen und technologischen Wandel der IT-Infrastruktur des Auftraggebers (AG) unterstützt. Die Bereitstellung hat zwingend in zwei sequenziellen Phasen zu erfolgen: • **Phase 1 (Startzustand): On-Premises / Hybrid** Die Bereitstellung der Archiv-Software erfolgt zur lokalen Installation auf der Infrastruktur des Auftraggebers (Eigenbetrieb). Die Anbindung erfolgt an die bestehende lokale Microsoft Exchange E-Mail-Infrastruktur. Voraussichtlich abgeschlossen bis 31.12.2027 • **Phase 2 (Zielzustand): Software-as-a-Service (SaaS) / Cloud** Im Zuge einer geplanten Cloud-Transformation muss die Archivlösung nahtlos in ein vollständig vom Auftragnehmer (AN) betriebenes SaaS-Modell (Public/Private Cloud) überführt werden können. Die Datenquelle ändert sich hierbei auf Microsoft 365 (Exchange Online). *Anforderung:* Der Bieter muss zusichern, dass der Wechsel von Phase 1 zu Phase 2 ohne Datenverlust, ohne Systemwechsel für die Endanwender und ohne erneute initiale Migrationsaufwände auf Archivebene durchgeführt werden kann.		

Kriterium	JA	NEIN
6.1.4 Lizenzmodell		
Der Auftraggeber fordert ein zukunftssicheres, nutzerbasiertes Lizenzmodell, das den oben beschriebenen Infrastrukturwechsel wirtschaftlich abbildet. - **Subskriptions- / Abo-Modell:** Die Lizenzierung hat als wiederkehrendes Abonnement (Subskription) pro aktivem Benutzer (*Named User*) zu erfolgen. Die Softwarepflege, Updates und der Support müssen im Preis der Subskription enthalten sein. - **Lizenz-Portabilität (Wandlungsfähigkeit):** Die erworbenen Benutzerlizenzen müssen beim Wechsel von Phase 1 (On-Premises) zu Phase 2 (SaaS) wertmäßig erhalten bleiben und in das SaaS-Modell übertragbar sein. Der Bieter hat im Preisblatt transparent auszuweisen, welche zusätzlichen Gebühren (z. B. für Cloud-Hosting, Speicher und Betrieb) in Phase 2 auf Basis der bestehenden Nutzerzahl hinzukommen. - **Inaktive Postfächer:** Die angebotene Lösung muss eine kostengünstige, lizenzreduzierte oder lizenzfreie Archivierung inaktiver Postfächer, insbesondere von ausgeschiedenen Mitarbeitenden, ermöglichen. ▪ Dabei muss gewährleistet sein, dass sämtliche bereits archivierten E-Mails und historischen Daten sowohl während der aktiven Nutzung als auch nach der Deaktivierung des jeweiligen Postfachs vollständig erhalten bleiben und weiterhin uneingeschränkt durch autorisierte Personen durchsucht und abgerufen werden können. ▪ Für die dauerhafte Archivierung inaktiver Postfächer darf keine fortlaufende Lizenzierung als aktives Benutzerpostfach erforderlich sein.		

6.2 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Fachlich

6.2.1 Grundfunktionen		
Automatisierte Archivierung von E-Mails einschließlich aller Anhänge und Ordnerstruktur		
Verarbeitung ein- und ausgehender E-Mails		

Kriterium	JA	NEIN
Revisionsfähige, vollständige und nachvollziehbare Archivierung		
Konfigurierbare Aufbewahrungsfristen (mindestens zehn Jahre Aufbewahrung)		
Nachvollziehbare Lösch- bzw. Löschfreigabeprozesse nach Fristablauf		
Protokollierung von Änderungen, Löschungen, Fehlern und unvollständigen Verarbeitungen		
6.2.2 Nutzung aus Outlook und OWA		
Recherche, Anzeige und Zugriff auf archivierte E-Mails und Anhänge aus Outlook und OWA		
Berechtigungsprüfung entsprechend Benutzer- und Rollenrechten		
6.2.3 Ordnerstruktur		
Übernahme oder fachlich gleichwertige Abbildung von Ordnerpfaden und Ordnerhierarchien aus Outlook bzw. OWA		
Nachvollziehbare Anzeige des ursprünglichen Ablageortes		
Suche unabhängig von der ursprünglichen Ordnerstruktur		
6.2.4 Klassifikation, Datenanreicherung und Kundenakte		
Automatische Klassifikation anhand von Absender, Empfänger, Betreff, Inhalt, Anhängen, Datum, Ordner und frei definierbaren Merkmalen		
Automatische Übernahme von E-Mail-Metadaten und Zuweisung zusätzlicher Indexwerte		
Erkennung und Verarbeitung von Kunden-, Akten-, Vorgangs- oder Referenznummern		
Strukturierte Ablage nach definierter Geschäftslogik ohne regelmäßige manuelle Sortierung		
Klärungs- und Nachbearbeitungsprozess für nicht eindeutig zuordenbare E-Mails		

Kriterium	JA	NEIN
Protokollierung automatischer und manueller Zuordnungen		
6.2.5 Indexierung und Volltextsuche		
Volltextsuche über E-Mail-Inhalte sowie sämtliche indizierbaren Anhänge		
Suche und Filter nach Absender, Empfänger, Betreff, Datum, Zeitraum, Ordner, Akte und Metadaten		
Kombinierbare Suchkriterien, Trefferanzeige und Vorschau		
Berechtigungsbasierte Suchergebnisse und leistungsfähige Recherche bei großen Datenvolumen		
6.2.6 Automatisierung, Monitoring und Transparenz		
Regelbasierte Archivierung anhand von Absender, Empfänger, Betreff, Inhalt, Datum, Ordner und weiteren Eigenschaften		
Zeit- und ereignisgesteuerte Verarbeitung, Ausnahmen und Wiederholungsmechanismen		
Übersicht über archivierte, verarbeitete und fehlerhafte E-Mails		
Monitoring von Verarbeitungsfehlern, Archivierungsaktivitäten, Statistiken und aktuellem Systemstatus		
Alarmierung und Eskalation bei Fehlern, Fristüberschreitungen oder Kapazitätsengpässen		
Exportierbare Berichte und Protokolle		

6.3 Mindestkriterien (KO-Kriterien) – Technisch

Kriterium	JA	NEIN
6.3.1 Skalierbarkeit und Mandantenfähigkeit		
Das Archivsystem muss als eigenständige, plattformunabhängige Archiv-Engine arbeiten. Eine Speicherung der archivierten Daten innerhalb der primären Mailbox-Datenbanken (weder lokal noch im M365 Tenant) ist unzulässig. Ziel ist eine dauerhafte Entlastung des produktiven E-Mail-Speichers in beiden Phasen.		
Auslegung für große Datenvolumen und hohes E-Mail-Aufkommen (verarbeite Mails von und nach extern größer 400.000 pro Monat)		
Erweiterbarkeit von Speicher- und Verarbeitungskapazität		
Geeignete Skalierungs- und Lastverteilungsmechanismen		
Bei SaaS-/Multi-Tenant-Betrieb: nachweisbare Mandantentrennung		

6.4 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Sicherheit, Datenschutz und Compliance

6.4.1 Informationssicherheit		
Die Lösung muss nach „Security by Design“ und „Security by Default“ betrieben werden können.		
Rollenbasiertes Berechtigungskonzept und Trennung administrativer und operativer Rollen		

Kriterium	JA	NEIN
Schutz privilegierter Konten und starke Authentisierung für administrative Zugriffe		
Sichere Standardkonfiguration und Deaktivierung nicht benötigter Dienste		
Verschlüsselte Kommunikation und sichere Speicherung schutzbedürftiger Informationen		
Revisionsfähige Protokollierung kritischer Änderungen und administrativer Zugriffe		
Schwachstellen-, Patch-, Update-, Notfall- und Wiederherstellungsmanagement		
6.4.2 ISO 27001, NIS-2 und DSGVO		
Die angebotene Lösung muss die Umsetzung der Anforderungen an ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) gemäß ISO/IEC 27001 sowie der relevanten NIS-2-Sicherheitsmaßnahmen unterstützen. Dies umfasst insbesondere Risikomanagement, Sicherheitsvorfallmanagement, Business Continuity und Notfallmanagement, Lieferkettensicherheit, Schwachstellenmanagement sowie Identitäts- und Zugriffsmanagement.		

Kriterium	JA	NEIN
Die angebotene Archivierungslösung muss die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) – insbesondere die Grundsätze der Zweckbindung und Datenminimierung (Recht auf Vergessenwerden / Löschpflichten) – systemseitig wie folgt unterstützen: • **Flexibles Retention Management (Fristenverwaltung):** Das System muss die Definition von automatisierten Aufbewahrungs- und Löschregeln auf Ordnungs-, Kategorie- oder Benutzerebene ermöglichen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten (z. B. nach GoBD) müssen mit datenschutzrechtlichen Löschfristen harmonisiert werden können. • **Recht auf Löschung vs. Revisionssicherheit:** Die Lösung muss in der Lage sein, personenbezogene Daten (z. B. Bewerbungsunterlagen oder gezielte Anfragen nach Art. 17 DSGVO) vor Ablauf der Regelfristen DSGVO-konform und nachweisbar (Vier-Augen-Prinzip / Protokollierung) physisch aus dem Archiv zu löschen, ohne die allgemeine Revisionssicherheit des Gesamtsystems zu gefährden. • **Protokollierung und Auditierung:** Jeder Zugriff auf das Archiv, insbesondere durch Administratoren oder Auditoren, sowie manuelle Lösch- oder Exportvorgänge, muss revisionssicher und nachvollziehbar protokolliert werden.		

6.5 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Einführung, Test und Abnahme

6.5.1 Test und Freigabe		
Vor der produktiven Inbetriebnahme ist eine Pilotphase vorzusehen.		
Pilot- und Produktivbetrieb müssen kontrolliert getrennt werden können; Änderungen, Updates und Konfigurationsanpassungen sind testbar zu gestalten.		

Kriterium	JA	NEIN
Rollback- und Wiederherstellungsverfahren müssen vorhanden und kurzfristig umsetzbar sein.		
Die Abnahme erfolgt nach erfolgreicher Installation, Konfiguration, Testung, Dokumentation, Einweisung und betriebsbereiter Übergabe.		
Erfolgreiche Integration in Exchange, Outlook, OWA gemäß Angebot		
Nachweis (in der Pilotphase) der automatisierten Archivierung, Kundenaktenzuordnung, Volltextsuche und Berechtigungsprüfung		
Nachweis (in der Pilotphase) der Sicherheits- und Protokollierungsfunktionen		
Nach Abschluss der vollständigen und erfolgreichen Implementierung ist durch den Bieter eine technische und betriebliche Dokumentation innerhalb von 4 Wochen einzureichen, spätestens jedoch 7 Monate nach Auftragsvergabe.		
Einweisung der zuständigen Mitarbeitenden sowie Übergabe eines Support- und Eskalationskonzeptes		
6.5.2 Update- und Patchfähigkeit		
Die angebotene Lösung muss ein geregeltes Patch- und Updatemanagement unterstützen. Dies umfasst insbesondere die regelmäßige Bereitstellung von Updates, die zeitnahe Behandlung sicherheitskritischer Schwachstellen, die Kommunikation relevanter Sicherheitsupdates sowie die Berücksichtigung möglicher Auswirkungen auf Verfügbarkeit und Betrieb. Darüber hinaus müssen erforderliche Test- und Freigabeverfahren sowie die Planung und Durchführung notwendiger Wartungs- und Ausfallzeiten unterstützt werden.		

Kriterium	JA	NEIN
6.5.3 Backup und Wiederherstellung		
Die angebotene Lösung muss eine geregelte Datensicherung und Wiederherstellung sowohl in lokalen IT-Infrastrukturen (On-Premises) als auch in Cloud-Umgebungen unterstützen. Dies umfasst insbesondere die Sicherung und Wiederherstellung sämtlicher betriebsrelevanter Daten, Systemkonfigurationen und Protokolle sowie die Bereitstellung geeigneter Wiederherstellungsverfahren. Darüber hinaus muss die Lösung die Festlegung definierter Wiederanlaufzeiten sowie die Wiederherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs nach einem Systemausfall unterstützen.		

6.6 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Datenschutz und Informationssicherheit

6.6.1 Allgemeine Anforderungen		
Die Informationssicherheitsanforderungen des skbs an Lieferanten, Dienstleister und Dritte sind verbindlicher Bestandteil der Ausschreibung und der späteren vertraglichen Vereinbarung. Der Bieter hat zu bestätigen, dass die einschlägigen Anforderungen an Informationssicherheit und Datenschutz eingehalten werden.		
6.6.2 Nachweise		
Der Bieter muss für die angebotene Lösung verbindliche technische und organisatorische Informationssicherheitsmaß-nahmen implementiert haben und deren Einhaltung gewährleisten. Diese umfassen insbesondere eine geregelte Sicherheits-organisation mit definierten Rollen und Verantwortlichkeiten, den Schutz administrativer Zugänge, die Protokollierung sicherheits-relevanter Ereignisse, ein geregeltes Schwachstellen-, Patch- und Updatemanagement sowie etablierte Verfahren für das Notfall-management und den Umgang mit Sicherheitsvorfällen. Darüber hinaus müssen die Schulung und Verpflichtung ein-gesetzter Mitarbeitender, die sicherheitskonforme Einbindung von Unter-auftragnehmern, eine abgesicherte Fernwartung, geeignete kryptografische Verfahren sowie geregelte Prozesse für den Ausstieg aus der Lösung (Exit-Management) und die sichere Löschung von Daten gewährleistet sein.		

Kriterium	JA	NEIN
6.6.3 Fernzugriffe		
Sämtliche Fernzugriffe, auf den im SKBS gehosteten Teil der angebotenen Lösung, müssen über das vom Auftraggeber bereitgestellte Privileged-Access-Management-System (PAM) in Verbindung mit der vom Auftraggeber vorgegebenen Microsoft-Authentifizierung erfolgen. Die angebotene Lösung muss die vollständige Integration in diese bestehende Sicherheits-infrastruktur unterstützen. Fernzugriffe unter Umgehung dieser Sicherheitsmechanismen dürfen nicht erforderlich sein.		
Der Bieter muss gewährleisten, dass sämtliche administrativen, technischen und supportbezogenen Fernzugriffe auf die angebotene Cloud-Lösung sowie auf die darin gespeicherten und verarbeiteten Daten ausschließlich von Standorten innerhalb der Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) erfolgen. Dies umfasst insbesondere Zugriffe im Rahmen der Systemadministration, Fernwartung, Fehleranalyse, Störungsbehebung und des technischen Supports. Fernzugriffe aus Drittstaaten außerhalb der EU sind grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt ausdrücklich auch für temporäre Zugriffe, Zugriffe über VPN-Verbindungen sowie Zugriffe durch eingesetzte Unterauftragnehmer und Cloud-Dienstleister. Der Bieter muss die Einhaltung dieser Anforderungen durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen sicherstellen und unberechtigte Zugriffe aus Drittstaaten wirksam verhindern.		

6.7 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Einführung, Projektumsetzung und Abnahme

Kriterium	JA	NEIN
6.7.1 Projektplanung		
Der Bieter muss gewährleisten, dass das Projekt innerhalb von maximal sechs Monaten nach Auftragsvergabe vollständig umgesetzt und die angebotene Lösung betriebsbereit in den Regelbetrieb des Auftraggebers übergeben wird. Dies umfasst sämtliche erforderlichen Leistungen zur Installation, Konfiguration, Integration, Inbetriebnahme sowie die erfolgreiche Durchführung der vereinbarten Abnahme und Aushändigung der vollständig geforderten Dokumentation.		
6.7.2 Abnahme		
Der Bieter muss gewährleisten, dass die Abnahme der angebotenen Lösung erst nach vollständiger Installation, Konfiguration, erfolgreicher Testdurchführung, Bereitstellung sämtlicher erforderlicher Dokumentationen, Einweisung der zuständigen Mitarbeitenden und betriebsbereiter Übergabe erfolgt. Voraussetzung für die erfolgreiche Abnahme sind die vollständige Erfüllung sämtlicher MUSS-Anforderungen, der erfolgreiche Abschluss aller vereinbarten Funktionstests, die vollständige Bereitstellung der technischen und betrieblichen Dokumentation, der erfolgreiche Nachweis der geforderten Sicherheits- und Protokollierungsfunktionen sowie die Übergabe eines verbindlichen Support- und Eskalationskonzeptes. Der Bieter muss diese Abnahmekriterien als verbindliche Voraussetzung für die Abnahme durch den Auftraggeber anerkennen.		

6.8 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Dokumentation und Schulung

Kriterium	JA	NEIN
6.8.1 Dokumentation		
Der Bieter muss eine vollständige, strukturierte und in deutscher Sprache verfasste Gesamtdokumentation der angebotenen Lösung bereitstellen. Diese muss sämtliche Informationen zur Installation, Konfiguration, Administration und zum Regelbetrieb sowie das Sicherheits- und Berechtigungskonzept, das Patch-, Update- und Wartungsmanagement, die Datensicherung und Wiederherstellung (Backup und Restore), die Fehler- und Störungsbehandlung sowie die Beschreibung sämtlicher relevanter Schnittstellen umfassen. Alle genannten Inhalte müssen in einem zentralen, einheitlichen und elektronisch bereitgestellten Dokument zusammengefasst und spätestens zur Übergabe in den Regelbetrieb vollständig und aktuell verfügbar sein.		
6.8.2 Schulung		
Der Bieter muss eine vollständige, leicht verständliche und in deutscher Sprache verfasste Anwenderdokumentation für die angebotene Lösung bereitstellen. Diese muss sämtliche für die bestimmungsgemäße Nutzung relevanten Funktionen, Bedienabläufe und Anwendungsmöglichkeiten verständlich und nachvollziehbar beschreiben. Die Anwenderdokumentation muss in elektronischer Form vorliegen und spätestens zur Übergabe in den Regelbetrieb vollständig und aktuell zur Verfügung stehen.		

Kriterium	JA	NEIN
6.8.3 Support und Service		
Der Bieter muss für die angebotene E-Mail-Archivierungslösung ein verbindliches Service Level Agreement (SLA) gewährleisten, dass mindestens folgende Servicezeiten, Reaktionszeiten und Leistungen umfasst:		
Priorität 1 – Kritische Störung - Vollständiger Ausfall der E-Mail-Archivierung, der Archivsuche oder des Zugriffs auf archivierte E-Mails. - Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Niedersachsen. - Maximale Reaktionszeit: **4 Stunden**. - Unverzüglicher Beginn der Störungsbehebung und kontinuierliche Bearbeitung bis zur Wiederherstellung der wesentlichen Funktionen.		
Priorität 2 – Erhebliche Störung - Wesentliche Funktionen der E-Mail-Archivierung sind beeinträchtigt, der Betrieb ist jedoch eingeschränkt möglich. - Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Niedersachsen. - Maximale Reaktionszeit: **4 Stunden**. - Priorisierte Störungsbearbeitung bis zur Wiederherstellung der betroffenen Funktionen.		
Priorität 3 – Geringfügige Störung - Einzelne Funktionen sind eingeschränkt, ohne den wesentlichen Betrieb der E-Mail-Archivierung zu beeinträchtigen. - Servicezeiten: Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Niedersachsen. - Maximale Reaktionszeit: **1 Arbeitstag**. - Störungsbehebung im Rahmen des regulären Supportprozesses.		

Kriterium	JA	NEIN
Weitere verbindliche Serviceanforderungen - Bereitstellung eines zentralen Ticketsystems sowie telefonischer und elektronischer Störungsmeldewege. - Verbindliche Eskalationsverfahren bei kritischen Störungen und Sicherheitsvorfällen. - Regelmäßige Statusinformationen bei kritischen Störungen. - Bereitstellung sicherheitskritischer Patches und erforderlicher Hotfixes. - Bei cloudbasiert bereitgestellten Diensten: garantierte monatliche Verfügbarkeit von mindestens **99,9 %**, bezogen auf die vom Anbieter verantworteten Archivierungs- und Zugriffsfunktionen. Geplante Wartungsfenster sind vorab anzukündigen. - Die vereinbarten SLA-Leistungen müssen sowohl für On-Premises-Installationen als auch für cloudbasierte Komponenten der angebotenen Lösung gelten, soweit die jeweilige Leistung anwendbar ist. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung über einen der vereinbarten Meldewege und endet mit dem Beginn einer qualifizierten technischen Bearbeitung. Eine automatisierte Eingangsbestätigung gilt nicht als qualifizierte Reaktion. Die genannten Serviceleistungen und Reaktionszeiten müssen während der gesamten Vertragslaufzeit verbindlich gewährleistet sein.		

6.9 Mindestkriterien (KO-Kriterien) - Exit- und Übergabekonzept

Kriterium	JA	NEIN
6.9.1 Exit- und Übergabekonzept		
Der Bieter muss bei Vertragsende oder einem Produkt- bzw. Herstellerwechsel einen geordneten, sicheren und nachvollziehbaren Übergang gewährleisten. Dies umfasst insbesondere den geregelten Entzug sämtlicher Zugriffsberechtigungen, den vollständigen Export und die Übergabe aller relevanten Daten in einem gängigen, weiterverarbeitbaren Format sowie die Bereitstellung sämtlicher erforderlicher Systemkonfigurationen und Dokumentationen. Darüber hinaus müssen die datenschutzkonforme Rückgabe oder nachweislich sichere Löschung sämtlicher Daten und Unterlagen sowie eine angemessene technische und organisatorische Unterstützung bei der Migration auf eine Nachfolgelösung oder beim Wechsel des Herstellers gewährleistet sein.		

7. Fragestellungen und Ansprechpartner

Fragen zum Vergabeverfahren und zur Leistungsbeschreibung sind stets über das Vergabeportal der Deutschen eVergabe zu richten.

Die Beantwortung aller Fragen erfolgt ebenfalls **ausschließlich** über das Vergabeportal der Deutschen eVergabe und zwar in der Form, dass Frage(n) und Antworten gleichlautend an alle Bieter gleichzeitig versandt werden, jedoch anonym, sowie es den/ die Fragesteller betrifft.

Fragen können letztmalig zum **16.11.2026, um 23:59 Uhr** gestellt werden. Maßgeblich hierfür ist der zeitgerechte Eingang der Fragen im Vergabeportal. Sie werden bis zum **20.11.2026, 23:59 Uhr** in der oben erläuterten Weise beantwortet.

8. Hinweise zum Angebot

Für dieses Vergabeverfahren ist nur die **elektronische** Angebotsabgabe vorgesehen und ist über https://root.deutsche-evergabe.de einzureichen.

Bitte melden Sie sich auf der Bekanntmachungsplattform unter http://root.deutsche-evergabe.de mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort an. Danach geben Sie auf der Startseite den Titel der Ausschreibung über die Direktsuche als Suchbegriff ein und starten die Abfrage. Klicken Sie auf den Projektsafe des gewählten Verfahrens, um nach erfolgter Aktivierung über den Angebotsassistenten direkt zum eVergabe-System zu gelangen.

Sollten Sie technische Unterstützung im Angebotsverfahren benötigen, wenden Sie sich bitte an die Deutsche eVergabe. Zur Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst wechseln Sie bitte ins Portal (Schaltfläche „zum Portal für Unternehmen“). Dort finden Sie eine Kontakt-Schaltfläche.

Die Angebotspreise gelten als Festpreise (Anlage 1 –Preisblatt).

Die Auftragsabwicklung und Abrechnung sind kostenfrei.

Nebenangebote sind ausgeschlossen.

9. Zuschlagskriterien und Angebotsfrist

Zuschlagskriterien	
Preis	**100 %**

Angebotsfrist (Abgabe Angebot)	**26.11.2026**
Angebotsbindefrist	**31.01.2027**

10. Preisblatt

Die Preise sind im entsprechenden Preisblatt (Anlage 1_Preisblatt) vollständig einzutragen. Das Preisblatt ist mit dem Angebot einzureichen. Einzupreisen sind ebenfalls die laufenden Kosten der 48 Monate initiale Vertragslaufzeit.

11. Vertragslaufzeit

Der Vertrag wird für einen Zeitraum von **48 Monaten** geschlossen. Vertragsbeginn ist das Datum der Zuschlagserteiliung über die Deutsche eVergabe.

Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Vertragsende von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

Eine außerordendliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

12. Besondere Vertragsbedingungen

12.1 EVB-IT Vertrag

Vertragsgrundlage ist der EVB- IT Cloudvertrag in der neuesten Fassung. Ein Entwurf ist den Vergabeunterlagen beigefügt. Der EVB-IT Vertrag wird vor Vertragsabschluss zwischen Auftragnehmer und Anftraggeber final abgestimmt und mit Vertragsabschluss vereinbart/unterzeichnet. Dieses Vorgehen wird durch den Bieter mit Angebotsabgabe akzeptiert.

12.2 AV-Vertrag

Bei Vertragsabschluss wird entsprechend ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag Vertragsbestandteil. Der Entwurf eines AV-Vertrages des skbs ist den Vergebaunterlagen als Anlage beigefügt. Der Auftragnehmer kann optional mit den Angebotsunterlagen einen eigenen AV-Vertrag als ***„Anlage J_AV-Vertrag“*** beifügen. Auftragnehmer und Auftraggeber stimmen vor Vertragsabschluss im gegenseitigen Einvernehmen ab, welcher AV-Vertrag Anwendung finden soll. Der AV-Vertrag wird analog des EVB-IT Vertrages mit Vertragsschluss vereinbart / unterzeichnet. Dieses Vorgehen wird durch den Bieter mit Angebotsabgabe akzeptiert.

12.3 Rechnungslegung

Die Berechnung der Dienstleistung (Preisblatt Nr. 3 und 4) erfolgt einmalig nach Erbringung der vollständig beauftragten Leistung gemäß LV. Lizenzen und Wartung (Preisblatt Nr. 1 und 2) werden jährlich im Voraus abgerechnet. Die Rechnungen werden an rechnungseingang@skbs.de versendet. Aus den Rechnungen muss die SAP-Auftragsnummer des AG hervorgehen.

12.4 Sonstiges

Die Bedingungen der Ausschreibung können mit Rücksicht auf die Unübersehbarkeit der wirtschaftlichen Entwicklung und etwaiger Änderungen gesetzlicher (behördlicher) Bestimmungen nicht erschöpfend und umfassend sein. Deshalb sichern sich die Vertragspartner gegenseitig zu, eine angemessene Lösung herbeizuführen, wenn sich bei der Durchführung des Auftrages aus vorgenannten Gründen für den einen oder anderen Partner eine Härte ergeben sollte. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dieses die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie von beiden Partnern schriftlich anerkannt sind.

AGBs des Auftragnehmers sind ausgeschlossen.

13. Anlagenverzeichnis

13.1 Verbindlich geforderte Anlagen

(sind mit dem Angebot einzureichen)

Nachweise, Bescheinigungen, Erklärungen	Bitte beifügen als Anlage_
Dieses Leistungsverzeichnis, vollständig ausgefüllt	**A**
Preisblatt vollständig ausgefüllt	**B**
Angebotsschreiben, vollständig ausgefüllt und unterschrieben	**C**
Nachweiskatalog Eignung Bieter, vollständig ausgefüllt	**D**
Tariftreueerklärung, unterschrieben	**E**
Code of supplier skbs, unterschrieben	**F**
Vordrucke 234, 235, 236 zu Bietergemeinschaften, bzw. Unterauftragnehmern (müssen nur eingereicht werden, sofern zutreffend)	**(G)**
Handelsregisterauszug	**H**
Haftpflicht-Versicherungspolice mit marktüblichen Deckungssummen	**I**
AV-Vertrag des Bieters (optional) ➔ gemäß Kapitel 12.2	**J**
Anlage „Sonstige Kosten“ (nur sofern erorderlich) ➔ gemäß Ziffer 5 / Anlage 1 Preisblatt	**sonstige Kosten**

13.2 Vom Auftraggeber beigefügte Unterlagen

Nr.	Nachweise, Bescheinigungen, Erklärungen
-	Dieses Leistungsverzeichnis
1	Preisblatt
2	Angebotsschreiben
3	Nachweiskatalog Eignung Bieter
4	Tariftreueerklärung
5	Code of supplier skbs
6	Allgemeine Vertragsbedingungen des skbs
7	Informationssicherheitsanforderungen an Lieferanten, Dienstleister und Dritte des skbs
8	EVB-IT Cloudvertrag - Entwurf
9	AV-Vertrag skbs - Entwurf
10a-c	Vordrucke 234, 235, 236 zu Bietergemeinschaften, bzw. Unterauftragnehmern (müssen nur eingereicht werden, sofern zutreffend)