

Germany-Wiesbaden: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 198/2023 13/10/2023

Contract award notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Land Hessen, vertreten durch die Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Postal address: Mainzer Straße 29

Town: Wiesbaden

NUTS code: DE7 Hessen

Postal code: 65185

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@hzd.hessen.de

Telephone: +49 611/340-0

Fax: +49 611/340-1150

Internet address(es):

Main address: <https://vergabe.hessen.de>

I.2. Information about joint procurement

The contract is awarded by a central purchasing body

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Unterstützung Sicherheitskomponenten

Reference number: VG-3000-2023-0066

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Beschaffung von Unterstützungsleistungen zur Sicherung von Netzübergängen im LAN- und WAN-Umfeld durch Sicherheitsgateways zur Verbindung von verschiedenen internen und externen Netzbereichen.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 5 194 615,60 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE7 Hessen

Main site or place of performance: Die Orte der Leistungserbringung sind grundsätzlich alle Dienststellen des Landes Hessen, alle derzeitigen und zukünftigen Standorte der HZD in Wiesbaden, Mainz und Hünfeld sowie der Standort der FITKO in Frankfurt am Main. Nach Genehmigung des Auftraggebers oder soweit sich dies ausdrücklich aus dem Wortlaut von Einzelabrufen ergibt, können die Leistungen auch am Standort des Auftragnehmers erbracht werden.

II.2.4. Description of the procurement

Ziel ist der Abschluss eines Rahmenvertrages (über eine Gesamtlaufzeit von 4 Jahren) über Unterstützungsleistungen zur Sicherung von Netzübergängen im LAN- und WAN-Umfeld durch Sicherheitsgateways zur Verbindung von verschiedenen internen und externen Netzbereichen (Hessennetz, Fremdnetze und Internet). Das Gesamtausschreibungsvolumen beläuft sich bei einer Gesamtlaufzeit von vier Jahren auf 9.850.000,00 € (netto). Die Sicherheitsgateways sind nach den Anforderungen durch die Sicherheitsrichtlinien der jeweiligen Netzübergänge unterschiedlich ausgeprägt. Neben Sicherheitsgateways, die nur aus einem Firewall-Cluster bestehen, sind zur Abtrennung von besonderen Sicherheitszonen zu Fremdnetzen und zum Internet komplexere Sicherheitsgateways in Betrieb. Diese Sicherheitsgateways bestehen u.a. aus komplexen Architekturen mit Firewallsystemen, Netzwerkkomponenten sowie Servern, welche grundlegende Infrastrukturdienste (z.B.: http-Proxy DNS, Mail-Relaying und Systeme mit Antispam und Antivirusprüfung) für die Kommunikation mit internen und externen Netzen zur Verfügung stellen. Insgesamt bestehen bei den zu vergebenen Leistungen hohe Sicherheitsanforderungen an Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Kommunikation. Ein effizientes und umfassendes Störungsmanagement unterstützt die durchgängige Verfügbarkeit und Sicherheit der verwendeten Komponenten. Zur Erfüllung dieser Aufgaben sucht die HZD einen Servicepartner, der die HZD beim Betrieb der Sicherheitsgateways unterstützt. Der Betrieb der Komponenten erfolgt durchgängig an 7 Tagen die Woche jeweils 24 Stunden. Der Bestand ist, bedingt durch den Bedarf der Endkunden, ständigen Veränderungen unterworfen. Der Auftragnehmer muss in der Lage sein, im Rahmen der beschriebenen Randbedingungen, den Veränderungsbedarf fristgerecht und zu den angebotenen Bedingungen umzusetzen. Prognosen zum künftigen Bedarf sind Schätzungen und führen zu keinerlei Abnahmeverpflichtung, sondern geben lediglich Hinweise auf die derzeit erwartete Bedarfsentwicklung während der Vertragslaufzeit. Vorliegende Sicherheitskomponenten: 1. Firewalls - Checkpoint - Genuscreen 2. Webgateway - Broadcom ProxySG (BlueCoat) - CISCO Web Security Appliance (WSA) - Squid Proxy auf Basis von Linux Appliances 3. DNS-Server - Bind DNS auf Basis von Linux Appliances 4. Mailrelayserver mit AntiSpam- und AntiViruskomponenten - Mailrelaysysteme auf Basis von Linux Appliances 5. Netzwerkkomponenten Aktuelle Servicelösung: Im Folgenden wird die Servicelösung, die die HZD (im folgenden auch Auftraggeber genannt, Kurzform AG) gegenüber ihren Kunden (Dienststellen des Landes) erbringt, näher dargestellt und erläutert. Die Service-Leistungen beinhalten die Beratung und Beschaffung, die Einbindung in die bestehende Netzstruktur, die

Implementierung von Sicherheits-Policys und Regelwerken sowie den täglichen Betrieb und die Überwachung der Sicherheits- und Infrastruktur-Komponenten. Die Leistungserbringung erfolgt durch die HZD mit Unterstützung des Auftragnehmers an bis zu 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche. Verantwortlicher Vertragspartner gegenüber dem Kunden ist die HZD. Der Auftragnehmer nutzt zur aktiven Netzwerküberwachung und Störungseingrenzung ausschließlich die von der HZD zur Verfügung gestellten zentralen Managementwerkzeuge und unterliegt somit vollständig der Kontrolle durch die HZD. Art und Umfang der Störungsdokumentation werden seitens der HZD im Rahmen von standardisierten Serviceprozessen vorgegeben. Die HZD betreibt die Services und deren Komponenten in verschiedenen Service Level, die sich durch die Art der Fernüberwachung durch die HZD bzw. den Auftragnehmer unterscheiden. Der Kunde hat die Möglichkeit zwischen folgenden Services zu wählen. Die Leistungen werden in Form von Leistungs-Paketen mit jeweils unterschiedlichen Service-Levels angeboten. Serviceklassen: - "Betriebszeit": Basis Mo-So 00:00-24:00 Uhr; 24*7 Incident Mo-So 00:00-24:00 Uhr; Premium Mo-So 00:00-24:00 Uhr - "Servicezeit": Basis Mo-Do 08:00-16:00, Fr 08:00-14:30; 24*7 Incident Mo-So 00:00-24:00 Uhr; Premium Mo-So 00:00-24:00 Uhr - "Call-Annahme": Basis Mo-So 00:00-24:00 Uhr; 24*7 Incident Mo-So 00:00-24:00 Uhr; Premium Mo-So 00:00-24:00 Uhr - "Wartungsfenster": Basis 4h je Woche, Di 18:00-22:00 Uhr; 24*7 Incident 4h je Woche, Di 18:00-22:00 Uhr; Premium 4h je Woche, Di 18:00-22:00 Uhr - "Reaktionszeit": - Basis PRIO A: 4 Std., PRIO B: 4 Std., PRIO C: 8 Std., PRIO D: 12 Std.; - 24*7 Incident PRIO A: 1 Std., PRIO B: 2 Std., PRIO C: 4 Std., PRIO D: 12 Std. - Premium PRIO A: 1 Std., PRIO B: 2 Std., PRIO C: 8 Std., PRIO D: 12 Std. - "max. Vor-Ort-Zeit (HWTausch)": Basis 24h während der "Servicezeit Basis"; 24*7 Incident 24h während der "Servicezeit Basis"; Premium 4 h während der "Servicezeit Premium"

Leistungsübersicht: Der Auftraggeber erwartet die Betriebsunterstützung durch den Auftragnehmer für die Sicherheitskomponenten. Die geforderten Dienstleistungen des Auftragnehmers sind so zu gestalten und zu verzahlen, dass die mit den HZD-Kunden vereinbarten Zusagen jederzeit eingehalten werden können. Der Auftragnehmer wird eigene Serviceprozesse entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers anpassen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich das jeweils in der HZD genutzte Trouble Ticket System (z.Zt. Remedy) in seine Infrastruktur zu integrieren. Die HZD beabsichtigt, während der Vertragslaufzeit Remedy durch Cherwell zu ersetzen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für diese Umstellung keine zusätzlichen Kosten zu berechnen. Er verpflichtet sich weiterhin, die organisatorischen Voraussetzungen zur Umsetzung der Melde-/Informationswege in seiner Supportstruktur zu schaffen. Dies ist bei Angebotsabgabe durch eine Einverständniserklärung (Datei: "Einverstaendniserklaerung") zu belegen. Der Einsatz von Kommunikations- bzw. Administrationssystemen des Auftragnehmers zur Erbringung der Leistungen wird ausgeschlossen. Mit Abgabe seines Angebots verpflichtet sich der Auftragnehmer verbindlich die geforderten Leistungen nach Bereitstellung des technischen Zugriffes und einer Einweisung von maximal 4 Wochen, spätestens in vollem Umfang zum 01.11.2023 zur Verfügung zu stellen. Aufgrund der Dynamik in diesem Umfeld und der langfristigen Bindung von mindestens zwei Jahren ist davon auszugehen, dass es zu Release-/Versionswechseln oder dem Einsatz von Nachfolgeprodukten oder Produkten anderer Hersteller bei den betroffenen Systemen kommen wird. Der Auftragnehmer muss deshalb in der Lage sein, sowohl die jeweils aktuellen Versionsstände der eingesetzten Software bzw. die aktuellen Produkte als auch ggf. alte Versionsstände zu unterstützen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine Mitarbeiter beim Einsatz neuer Produkte entsprechend zu schulen, sodass die Leistungserbringung weiterhin möglich ist. Es ist davon auszugehen, dass es während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung zu Veränderungen (Erweiterungen als auch Verringerungen) des Leistungsspektrums in den oben dargestellten Varianten durch neue Release-/Versionswechsel oder dem Einsatz von Nachfolgeprodukten oder Produkten anderer

Hersteller bei den betroffenen Systemen kommen kann. Beispielhaft steht derzeit der Wechsel des Webgateway Produktes ProxySG des Herstellers Broadcom auf das in der Funktion vergleichbare Produkt Secure Web Appliance des Herstellers CISCO an. Die dazu durch den Bieter zu erbringenden Leistungen sind identisch. Der Auftragnehmer sichert mit der Abgabe seines Angebotes zu, dass er fachlich, personell und zeitlich in der Lage ist, Unterstützungsleistungen durch fachlich qualifizierte (zertifizierte) Mitarbeiter zu den Leistungen, wie nach Aufgabe und Umfang in diesem Leistungsverzeichnis beschrieben, zu gewährleisten. Der Auftragnehmer versichert außerdem, dass die in dieser Ausschreibung aufgeführten Systeme mindestens noch fünf Jahre nach Vertragsbeginn von ihm unterstützt werden. Die HZD bietet ihren Kunden den Betrieb von Sicherheitsgateways an. Diese Dienstleistung beinhaltet u.a. den 1st und 2nd Level Support bei Störungen. Der Auftraggeber orientiert sich bei der Durchführung des Infrastrukturbetriebes an den IT Servicemanagement Prozessen nach ITIL. Maßgeblich für die Erbringung der Serviceleistungen sind dabei im Wesentlichen die IT-Service-Support Prozesse. Der Auftraggeber erwartet die Unterstützung durch den Auftragnehmer in den folgenden Bereichen: • 1st und 2nd Level Support für die Sicherheitskomponenten • Hardwaretausch und Remoteinbetriebnahme • Ersatzgerätemanagement und Vor-Ort Hardwaretausch • Herstellerrückversicherung • Systembetrieb • Backup • Change Management • Problem Management • Release Management Die geforderten Dienstleistungen sind so zu gestalten und zu verzahnen, dass sie mit den Servicezeiten vereinbar sind. Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen liegen hauptsächlich im Bereich Incident Management und im Bereich Operative Tätigkeiten. Bei der Serviceklasse 24x7 Incident an den Kunden werden die Dienstleistungen zwischen HZD und Auftragnehmer aufgeteilt. Die HZD erbringt die Leistungen zur Servicezeit der Serviceklasse Basis. Außerhalb dieser Zeiten wird eine Serviceklasse "IM Night" relevant für den Auftragnehmer definiert. Zu dieser Zeit übernimmt der Auftragnehmer die Dienstleistungen. Unter das Incident Management fallen: 1st Level Support, 2nd Level Support, Hardwaretausch und Vor-Ort Inbetriebnahme Die Orte der Leistungserbringung sind grundsätzlich alle Dienststellen des Landes Hessen, alle derzeitigen und zukünftigen Standorte der HZD in Wiesbaden, Mainz und Hünfeld sowie der Standort der FITKO in Frankfurt am Main. Die Leistungen können u.U. auch am Standort des Auftragnehmers erbracht werden.

II.2.5. Award criteria

Price

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Die Leistungen aus der Rahmenvereinbarung können bis zu einem Höchstwert von 9.850.000,00 Euro (netto) bei einer maximalen Laufzeit von vier Jahren abgerufen werden. Ist dieser Höchstwert erreicht, endet diese Rahmenvereinbarung, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 146-465104](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Unterstützung Sicherheitskomponenten

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

15/09/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Controlware GmbH

Postal address: Waldstrasse 92

Town: Dietzenbach

NUTS code: DE7 Hessen

Postal code: 63128

Country: Germany

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 9 850 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 5 194 615,60 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Landes Hessen beim Regierungspräsidium Darmstadt

Postal address: Wilhelminenstraße 1 - 3

Town: Darmstadt

Postal code: 64283

Country: Germany

E-mail: vergabekammer@rpda.hessen.de

Telephone: +49 6151/126603

Fax: +49 611327/648534

Internet address: www.rp-darmstadt.hessen.de

VI.5. Date of dispatch of this notice

10/10/2023