



MUSTER-LEISTUNGSBESCHREIBUNG · IT-DIENSTLEISTUNG

# Muster-Leistungsbeschreibung IT-Dienstleistung

Modulare Vorlage mit fünf Leistungsbausteinen für die Beschaffung von IT-Dienstleistungen durch öffentliche Auftraggeber. Erstellt auf Basis der Auswertung realer Leistungsbeschreibungen aus dem [Vergabe-Archiv](#).

**48.000+**

Vergabeverfahren ausgewertet

**100.000+**

Vergabeunterlagen analysiert

**350+**

reale IT-LBs in Datenbasis

**IT-Leistungsverzeichnisse.DE (kurz "IT-LV")**

**Version:** 1.0 · Datenstand Mai 2026

**Nutzung:** Diese Vorlage dient als Ausgangspunkt für eigene Ausschreibungen. Inhalte sind vor Verwendung zu prüfen und an den konkreten Anwendungsfall anzupassen.

---

## Zweck dieses Dokuments

---

Dieses Muster unterstützt öffentliche Auftraggeber bei der Beschaffung von IT-Dienstleistungen. Es ist als modulare Vorlage gedacht: Aus fünf Leistungsbausteinen wählen Sie die Bausteine aus, die zu Ihrem konkreten Beschaffungsvorhaben passen, und passen die enthaltenen Anforderungen an Ihre Organisation an.

## Anwendungsempfehlungen

---

Die in dieser Muster-Leistungsbeschreibung aufgeführten Anforderungen müssen in der Vorbereitungsphase mit dem Zielbild Ihrer Organisation für die konkreten Leistungsbestandteile abgeglichen und entsprechend angepasst werden. Die Vorlage ist **kein Ersatz** für die rechtliche Prüfung der konkreten Vergabeunterlagen.

Vor der Veröffentlichung Ihrer Ausschreibung sollten Sie insbesondere prüfen:

- Mengengerüst und Skalierung an Ihre Organisation anpassen (Nutzerzahl, Standorte, Volumen)
- Service-Level und Reaktionszeiten an Ihr Geschäftsrisiko ausrichten
- Mitwirkungspflichten klar abgrenzen, was Sie als Auftraggeber selbst leisten
- Schwellenwerte beachten: GWB / VgV (EU-weit) oder UVgO (national)
- BSI IT-Grundschutz-Bezug auf Ihre Schutzbedarfsklasse anpassen
- Produktneutralität wahren: keine Hersteller-Namen ohne Begründung und ohne „oder gleichwertig“

**Hinweis:** Diese Vorlage stellt ein beispielhaftes Musterdokument dar. Die darin enthaltenen Inhalte und Empfehlungen müssen stets vor einer Ausschreibung für den konkreten Anwendungsfall der betreffenden Organisation geprüft und angepasst werden. IT-Leistungsverzeichnisse.DE übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der Angaben.

## Datengrundlage

---

Die in den Bausteinen aufgeführten Anforderungen basieren auf der Auswertung von über 48.000 öffentlichen Vergabeverfahren in unserem [Vergabe-Archiv](#), davon über 2.800 IT-relevante Verfahren mit insgesamt rund 350 ausgewerteten Leistungsbeschreibungen aus dem öffentlichen Sektor.

Ergänzend wurden folgende Standards ausgewertet:

- BSI IT-Grundschutz-Bausteine OPS.1.1.3 (Patch- und Änderungsmanagement) und OPS.2.1 (Outsourcing für Kunden)
- EVB-IT-Vertragsmuster des Bundes-CIO (Dienstvertrag, Pflege, Cloud)
- § 31 VgV (Leistungsbeschreibung) und § 121 GWB
- UVgO § 23 (Leistungsbeschreibung im Unterschwellenbereich)

---

## Inhaltsverzeichnis

---

Zweck dieses Dokuments	2
Anwendungsempfehlungen	2
Datengrundlage	2
Beschaffungsgegenstand und Vorgehensmodell	4
<b>Baustein 1: IT-Service-Management &amp; Support</b>	5
Zentrale Leistungsbestandteile	5
Optionale Leistungsbestandteile	6
Zentrale Prozesse und Use Cases	6
Technische Unterstützung	7
Service Level Agreement (SLA)	8
<b>Baustein 2: Betriebsführung Infrastruktur</b>	9
Netzwerk, Firewall, WLAN	9
Server, Storage, Virtualisierung	10
Endgeräte-Management	11
Patch- und Backup-Management	11
Service Level Agreement (SLA)	12
<b>Baustein 3: Anwendungs-Wartung &amp; Pflege</b>	13
Wartung und Pflege	13
Release- und Update-Management	14
Customizing und Schulung	15
<b>Baustein 4: Cloud-Services &amp; Migration</b>	16
Cloud-Services und Hosting	16
Datenmigration und Übergabe	17

Sicherheit und Compliance in der Cloud	18
<b>Baustein 5: Sicherheits-Audits &amp; Compliance</b>	19
Informationssicherheit und BSI-Bezug	19
Datenschutz nach DSGVO	20
Audits und Nachweise	21
Allgemeine Vertragsregelungen	22
Marktdaten-Anhang	23
So geht es weiter	24
Impressum und Quellen	25

---

## Beschaffungsgegenstand und Vorgehensmodell

---

Die Beschaffung von IT-Dienstleistungen ist komplex und folgt unterschiedlichen Bedarfslagen der Auftraggeber. Manche Organisationen schreiben ein Komplettpaket aus (Full Service: Service-Management, Betrieb, Anwendungen, Sicherheit aus einer Hand), andere benötigen nur spezifische Teilleistungen. Diese Muster-Leistungsbeschreibung ist daher modular aufgebaut: Sie können Bausteine entnehmen, die zu Ihrem konkreten Beschaffungsvorhaben passen.

### Schritt 1: Bedarf klären

In der Vorbereitungsphase Ihrer Beschaffung sollten Sie klären:

- Welche Leistungen werden derzeit intern erbracht, welche sollen ausgelagert werden?
- Welche Tools (Ticketsystem, Monitoring, Backup) sind bereits vorhanden, welche soll der Dienstleister mitbringen?
- Wie viele Anwenderinnen und Anwender, Standorte, Endgeräte sind betroffen?
- Welches Schutzbedarfsniveau gilt für die betroffenen Verfahren (BSI: normal, hoch, sehr hoch)?
- Welche Service-Zeiten und Reaktionszeiten sind betriebskritisch?

### Schritt 2: Bausteine auswählen

Wählen Sie aus den fünf Bausteinen diejenigen aus, die zu Ihrem Beschaffungsvorhaben passen:

- **Baustein 1 (Service-Management & Support):** Wenn ein Service Desk oder Anwender-Support beschafft wird.
- **Baustein 2 (Infrastruktur):** Wenn Netzwerk, Server, Storage oder Endgeräte-Betrieb beschafft werden.
- **Baustein 3 (Anwendungen):** Wenn Wartung, Pflege oder Customizing einer Fachanwendung beschafft werden.
- **Baustein 4 (Cloud & Migration):** Wenn ein Cloud-Service beschafft oder eine Migration ausgeschrieben wird.
- **Baustein 5 (Sicherheit & Compliance):** Wenn Audits, Penetrationstests oder DPO-Leistungen Teil der Beschaffung sind.

### Schritt 3: Anforderungen anpassen

Die in den Bausteinen aufgeführten Anforderungen sind aus realen Vergabeverfahren extrahiert und stellen typische Marktpraxis dar. Sie sollten:

- Anforderungen streichen, die für Ihren Anwendungsfall nicht relevant sind
- Mengen- und Skalierungsangaben (Nutzer, Tickets, GB) konkretisieren
- Produktneutrale Formulierungen erhalten, also keine Hersteller-Namen ohne Begründung
- Mitwirkungspflichten Ihrer Organisation explizit benennen (Testdaten, Ansprechpartner, VPN)

**Praxishinweis:** Je klarer und standardisierter die ausgeschrieben Leistungen sind, desto wirtschaftlicher kann ein Anbieter sein Angebot kalkulieren. Eine modulare Leistungsbeschreibung mit konkretem Mengengerüst senkt die Streuung der eingehenden Angebote spürbar.

# IT-Service-Management & Support

Beschaffung eines Service Desk inkl. First- und Second-Level-Support für Anwender, Vorgangserfassung im Ticketsystem, Eskalations- und Lösungsprozesse nach ITIL.

**Datenbasis:** 257 der ausgewerteten Leistungsbeschreibungen (70%) enthalten Anforderungen aus diesem Bereich. Häufigste Begriffe: Ticketsystem (176×), Reaktionszeit (139×), Service Desk (105×), Lösungszeit (99×).

## AUSZUG AUS EINER REALEN LEISTUNGSBESCHREIBUNG (ANONYMISIERT)

„Außerhalb der Servicezeit erbringt die Auftragnehmerin Serviceleistungen nur nach vorheriger Abstimmung. Als Servicezeit gilt der Zeitraum von Montag bis Donnerstag 08:00 – 16:00 Uhr und Freitag (bzw. vor Feiertagen) 08:00 Uhr – 14:00 Uhr, mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage sowie des 24.12. und 31.12. eines Jahres. Dem Bedarfsträger steht während der Servicezeit eine zentrale, telefonische, deutschsprachige Hotline zur Verfügung. Außerhalb der Servicezeit stehen eine Service-Mail-Adresse sowie eine deutschsprachige Hotline-Nummer mit Anrufaufzeichnung zur Verfügung. Die Qualifizierung und Bearbeitung der außerhalb der Servicezeit gemeldeten Tickets erfolgt mit Beginn bzw. innerhalb der nächsten Servicezeit.“

Quelle: IT-Vergabe einer öffentlicher Auftraggeber, ausgewertet im [Vergabe-Archiv](#).

## Zentrale Leistungsbestandteile

Im Folgenden werden zentrale Leistungsbestandteile beschrieben, die je nach Umfang Ihres Beschaffungsvorhabens variieren können:

- **Anfragen- und Störungsmanagement:** Zentrale Anlaufstelle für die Bearbeitung von Service-Anfragen und Störungen über Telefon, E-Mail und Self-Service-Portal. Erfassung, Klassifizierung, Priorisierung im Ticketsystem.
- **First-Level-Support:** Erstdiagnose und Lösung einfacher Anliegen direkt durch den Service Desk. Eskalation an Second Level bei komplexeren Problemen.
- **Second-Level-Support:** Tiefere technische Analyse durch spezialisierte Mitarbeitende oder Drittanbieter (z. B. Hersteller).
- **Remote-Support / Fernwartung:** Bearbeitung von Anliegen über sichere Remote-Verbindung zum Endgerät der Anwenderin oder des Anwenders.
- **Dokumentation:** Lückenlose Erfassung aller Vorgänge im Ticketsystem, mit Bearbeitungsstatus, Lösungstexten und Zeitstempeln.
- **Reporting:** Regelmäßige Berichte zu Vorgangszahlen, Reaktions- und Lösungszeiten, SLA-Erfüllung, Kategorien-Verteilung.

## Optionale Leistungsbestandteile

Folgende Leistungen können je nach Bedarf zusätzlich vereinbart werden. Diese erfordern in der Regel weitere Spezialisierung des Personals und wirken sich auf die Preisgestaltung aus:

- **Change- und Release-Management:** Unterstützung bei der Kommunikation und Umsetzung geplanter Änderungen an IT-Systemen.
- **Wissensmanagement / Self-Service-Portal:** Aufbau und Pflege einer durchsuchbaren Wissensdatenbank für Anwenderinnen und Anwender.
- **User-Account-Management:** Erstellung, Aktualisierung und Deaktivierung von Benutzerkonten in Active Directory oder Identity-Provider.
- **Asset Management:** Erfassung und Pflege der Asset-Daten (Hardware, Software, Lizenzen) in einer CMDB.
- **Patch- und Update-Management:** Unterstützung beim Einspielen von Updates auf Endgeräten und im Hintergrund.
- **Mobile Device Management:** Unterstützung bei Geräte-Enrollment, Profil-Verteilung, Sicherheitsrichtlinien.

## Zentrale Prozesse und Use Cases

Für den Service Desk sind verschiedene Prozesse relevant. Für die Prozessgestaltung wird eine Orientierung am ITIL-Framework empfohlen:

- **Incident Management:** Erfassung, Klassifizierung, Priorisierung und Lösung von Störungen. Eskalation an höhere Supportebenen, wenn die Erstlösung nicht möglich ist.
- **Problem Management:** Identifikation und nachhaltige Beseitigung von Ursachen wiederkehrender Incidents. Dokumentation in einer Known-Error-Datenbank.
- **Service Request Management:** Standardisierte Bearbeitung von Anfragen, die nicht aus einer Störung resultieren (Passwort-Reset, Softwareinstallation, Berechtigungsänderungen).
- **Change Management:** Bewertung, Genehmigung und kontrollierte Umsetzung von Änderungen an IT-Systemen, einschließlich Kommunikation an betroffene Anwender.
- **Knowledge Management:** Erfassung von Lösungen und bewährten Verfahren in einer Wissensdatenbank zur Wiederverwendung und für Self-Service.

## Unterstützende Prozesse und Use Cases

- **Asset Management:** Erfassung, Verfolgung und Aktualisierung von Asset-Daten zur Unterstützung anderer Prozesse.
- **Configuration Management:** Pflege der Configuration Items (CIs) und ihrer Beziehungen in einer CMDB.
- **Reporting und Service-Reviews:** Regelmäßige Auswertungen und Service-Review-Meetings mit dem Auftraggeber.

## Technische Unterstützung

Für einen effektiven Service Desk sind verschiedene Tools erforderlich. Es ist im Vorfeld zu klären, ob die Tools vom Auftragnehmer oder vom Auftraggeber bereitgestellt werden:

- **Ticketssystem:** Zentrale Plattform für Erfassung, Kategorisierung, Priorisierung und Verfolgung aller Vorgänge. Anbindung an E-Mail-Eingang und Web-Portal. (In den ausgewerteten LBs in 176 Vorkommen explizit benannt.)
- **Fernwerkzeuge:** Software zur sicheren Remote-Verbindung auf Endgeräte, mit Audit-Logging und Zustimmungsdialog.
- **Telefonanlage / Call-Routing:** ACD-System für die Verteilung eingehender Anrufe an freie Agenten.
- **Reporting-Tool:** Auswertungsmöglichkeit für Vorgangszahlen, SLA-Erfüllung, Trends.
- **Wissensdatenbank:** Such- und kategorisierbare Plattform für Lösungstexte und Anleitungen.
- **Schnittstelle zum Active Directory / Identity-Provider:** Für User-Account-Anlage, Passwort-Reset, Berechtigungsänderungen.

## Service Level Agreement (SLA)

Das SLA definiert die Leistungsziele und -verpflichtungen des Service Desk. Die Festlegungen wirken sich direkt auf die Preisgestaltung des Anbieters aus, insbesondere bei Servicezeiten und Reaktionszeiten. In den ausgewerteten LBs werden folgende SLA-Bestandteile besonders häufig vereinbart (Häufigkeit in Klammern):

<b>Servicezeiten (121×)</b>	Zeiträume, in denen der Service Desk verfügbar ist. Typische Festlegung in den ausgewerteten LBs: Montag bis Freitag 7:00 bis 18:00 Uhr (35 Vorkommen). Ausschlüsse für Feiertage und Wartungsfenster sind zu definieren.
<b>Erreichbarkeit</b>	Maximale Wartezeit für die Kontaktaufnahme. Beispiel: 80 % aller Anrufe binnen 30 Sekunden, maximale Warteschleife 3 Minuten.
<b>Reaktionszeit (139×)</b>	Zeitspanne, innerhalb derer der Service Desk auf eine Meldung reagiert. Üblich nach Priorität gestaffelt: P1 (System steht) 30 Minuten, P2 (Funktion gestört) 4 Stunden, P3 (Anfrage) 1 Werktag.
<b>Lösungszeit (99×)</b>	Zeitspanne, innerhalb derer eine Lösung bereitgestellt wird oder eine Workaround-Lösung umgesetzt ist. Übliche Staffel: P1 4 Stunden, P2 1 Werktag, P3 5 Werktage.
<b>Eskalationsverfahren</b>	Definierte Eskalationsstufen mit benannten Ansprechpartnern bei Nichteinhaltung der vereinbarten Zeiten.
<b>Pönalen</b>	Beispiel: 0,5 % der Monatsvergütung je angefangene Stunde Reaktionszeit-Überschreitung, gedeckelt auf 10 % der Monatsvergütung.
<b>Vertragsüberprüfung</b>	Quartalsweise oder halbjährliche Service-Reviews mit Anpassung des SLA bei Bedarf.

**Hinweis aus der Datenauswertung:** Die Begriffe „Reaktionszeit“ (139×) und „Lösungszeit“ (99×) gehören zu den am häufigsten in IT-Dienstleistungs-LBs verwendeten SLA-Begriffen. Eine konkrete Festlegung mit Zahlen ist Pflicht, nicht nur ein Verweis auf branchenübliche Werte.

# Betriebsführung Infrastruktur

Beschaffung der laufenden Betriebsleistungen für Netzwerk, Server, Storage, Endgeräte und unterstützende Tools. Patch- und Backup-Management, Monitoring und Hochverfügbarkeit.

**Datenbasis:** 340 ausgewertete LBS (93%) enthalten Anforderungen aus diesem Bereich — der mit Abstand häufigste Themenkomplex. Häufigste Begriffe: Netzwerk (551×), Server (680×), Client (247×), Monitoring (175×), Backup (86×).

## AUSZUG AUS EINER REALEN LEISTUNGSBESCHREIBUNG (ANONYMISIERT)

„Das Wi-Fi Zertifikat (siehe <https://www.wi-fi.org/product-finder>) zum Nachweis WPA 3 ist dem Angebot beizulegen • WPA3-Personal • WPA3-Enterprise Die entsprechenden Zertifikate werden den Ausschreibungsunterlagen beigelegt und vom RZF geprüft. Bei einer guten 5 GHz -Signalstärke von 80% oder besser - Ausgabe von netsh wlan show interfaces – verbindet sich das WLAN - Modul automatisch mit dem 5 GHz-Band (IEEE 802.11ac). Bei einer guten 6 GHz -Signalstärke von 80% oder besser - Ausgabe von netsh wlan show interfaces – verbindet sich das WLAN - Modul automatisch mit dem 6 GHz-Band (IEEE 802.11ax oder 802.11be). Die WLAN -und ggf. zusätzlich vorhandene NFC / Bluetooth- Funktionalität ist im BIOS deaktivierbar. Die entsprechenden WLAN -MAC-Adressen werden dem Auftraggeber übergeben.“

Quelle: IT-Vergabe einer kommunaler IT-Dienstleister, ausgewertet im [Vergabe-Archiv](#).

## Netzwerk, Firewall, WLAN

- **Planung, Einrichtung und Wartung:** Aufbau und laufender Betrieb des Netzwerks (LAN, WAN, WLAN) inklusive Switch-Konfiguration, VLAN-Segmentierung und Routing.
- **Firewall-Betrieb (46×):** Verwaltung der Firewall-Regelwerke, IDS/IPS, Schnittstellen zu Internet- und Standort-VPNs.
- **WLAN-Betrieb:** Verwaltung der Access Points, SSIDs, Authentifizierung (EAP-TLS, WPA3-Enterprise), Roaming, Gäste-WLAN.
- **Bandbreiten-Management:** Überwachung der Auslastung, QoS-Konfiguration für VoIP und Video.
- **Sicherheits-Monitoring:** Prüfung auf Anomalien, Eindringversuche und Malware. Logging und Auswertung.
- **Anomalie-Erkennung:** Alarmierung bei abweichendem Verhalten (z. B. ungewöhnliches Verkehrsaufkommen, neue Geräte).

## Server, Storage, Virtualisierung

- **Server-Administration (680x):** Konfiguration, Hardening, laufende Wartung von Servern (Windows, Linux). Anmeldungs- und Berechtigungsverwaltung.
- **Virtualisierung:** Betrieb der Virtualisierungsplattform (VMware, Hyper-V, Proxmox, KVM). Snapshots, Live-Migration, Ressourcen-Allokation.
- **Storage-Betrieb:** Verwaltung SAN/NAS, RAID-Pflege, Kapazitätsplanung, Snapshot- und Replikations-Management.
- **Datenbank-Administration:** Konfiguration und Tuning der Datenbankserver (SQL Server, Oracle, PostgreSQL), Index-Pflege, Statistik-Aktualisierung.
- **Hochverfügbarkeit und Redundanz:** Cluster-Konfiguration, Failover-Tests, USV-Anbindung.

---

## Endgeräte-Management

- **Rollout und Einrichtung (247x):** Initialkonfiguration neuer Endgeräte (PCs, Notebooks, Tablets, Smartphones) gemäß Standard-Image.
- **Konfiguration und Hardening:** Anwendung der Sicherheits-Baseline (z. B. CIS-Benchmark), Härtung der Standardkonfiguration.
- **Software-Verteilung:** Zentrale Bereitstellung von Standard-Anwendungen über Software-Verteilungswerkzeug (SCCM, Intune, Ansible).
- **Mobile Device Management:** Konfiguration, Profil-Verteilung, Compliance-Prüfung bei mobilen Endgeräten.
- **Hardware-Lifecycle:** Inventarisierung, Garantie- und Service-Verträge, kontrollierte Außerbetriebnahme inkl. Datenträger-Vernichtung.

## Patch- und Backup-Management

- **Patch-Management (7x):** Regelmäßige Einspielung von Sicherheitspatches und Firmware-Updates gemäß BSI IT-Grundschutz OPS.1.1.3. Test-Phase vor Produktiv-Rollout.
- **Backup-Strategie (86x):** Tägliche inkrementelle Sicherung, wöchentliche Voll-Sicherung, Aufbewahrungsdauer definiert. 3-2-1-Regel als Mindeststandard (3 Kopien, 2 Medien, 1 offsite).
- **Wiederherstellungstests:** Quartalsweise Test-Restore zur Verifikation der Backup-Integrität. Dokumentation der Ergebnisse.
- **Monitoring (175x):** Überwachung der Backup-Jobs, Alarmierung bei Fehlern, Reporting an den Auftraggeber.
- **Disaster Recovery:** Wiederanlauf-Konzept mit definierten RTO und RPO je System-Kritikalität.

## Technische Unterstützung

Folgende Tools sind für eine effektive Infrastruktur-Betreuung erforderlich. Es ist zu klären, ob diese vom Auftragnehmer oder Auftraggeber gestellt werden:

- **Monitoring-Tool:** Überwachung der Verfügbarkeit, Performance und Auslastung von Netzwerk, Servern und Diensten.
- **Patch- und Asset-Management-Tool:** Zentrale Verteilung von Patches und Pflege des Asset-Inventars.
- **Backup-Software:** Sicherung und Restore aller produktiven Systeme und Datenbestände.
- **Konfigurations-Management:** Versionierung der Konfigurationen (z. B. via Git oder Konfigurations-Management-Tools).
- **Logging und SIEM:** Zentralisierte Sammlung und Auswertung sicherheitsrelevanter Ereignisse.

## Service Level Agreement (SLA)

<b>Verfügbarkeit Produktiv-Systeme</b>	Beispiel: 99,5 % im Service-Fenster, 99,0 % außerhalb. Höhere Werte erfordern Redundanz-Architektur und höhere Kosten.
<b>Reaktionszeit kritische Störung</b>	Beispiel: 30 Minuten für P1 (Komplettausfall), 2 Stunden für P2 (Teilausfall).
<b>Wartungsfenster</b>	Geplante Wartungsfenster außerhalb der Hauptbetriebszeit, mit 5 Werktagen Vorlauf angekündigt.
<b>Patch-SLA</b>	Sicherheitspatches mit CVSS $\geq 7,0$ werden binnen 14 Tagen produktiv eingespielt; kritische binnen 72 Stunden.
<b>Backup-Erfolgsquote</b>	Mindestens 98 % erfolgreiche Backup-Jobs pro Monat, mit dokumentierter Nachbereitung der Fehlläufe.
<b>RTO / RPO</b>	Je System-Kritikalität: kritisch RTO 4 h / RPO 1 h, normal RTO 24 h / RPO 24 h, niedrig RTO 5 Werktage.

# Anwendungs-Wartung & Pflege

Wartung, Pflege und Weiterentwicklung von Fachanwendungen und Standard-Software.  
Release- und Update-Management, Customizing, Lizenzmanagement und Schulungen.

**Datenbasis:** 296 ausgewertete LBS (81%). Häufigste Begriffe: Dokumentation (663×), Lizenz (650×), Pflege (525×), Wartung (520×), Schulung (502×).

## AUSZUG AUS EINER REALEN LEISTUNGSBESCHREIBUNG (ANONYMISIERT)

„Die geschulten Personen beurteilen den Schulungserfolg mittels einer Schulungsevaluierung. Derzeit ist von folgender Zahl zu schulender Personen auszugehen: • 1 Administratoren • 2 Key-User • 4 Anwender • 20 App-User Die Schulungen haben bevorzugt vor Ort beim Kunden als Präsenzs Schulung zu erfolgen. Sofern Präsenzs Schulungen nicht geboten sind, können die Schulungen in Abstimmung mit dem Kunden auch remote durchgeführt werden. Für die jeweils an den Schulungen teilnehmenden Anwendergruppen sind aussagekräftige Schulungsunterlagen je Person in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen. Es wird erwartet, das Schulungsmaterial eigenständig und unabhängig für eigene Schulungen weiterentwickeln zu können.“

Quelle: IT-Vergabe einer Stadtverwaltung, ausgewertet im [Vergabe-Archiv](#).

## Wartung und Pflege

- **Software-Pflege (525×):** Korrigierende Wartung (Bugfixes), präventive Wartung (Anpassung an geänderte Rahmenbedingungen), perfektionierende Pflege (kleine Verbesserungen).
- **Wartung Hardware-nahe Komponenten (520×):** Treiber-Pflege, Firmware-Updates, Anpassung an neue Betriebssystem-Versionen.
- **Anpassungen an gesetzliche Änderungen:** z. B. bei Steuerrechtsänderungen, neuen DSGVO-Auslegungen, geänderten Vergabevorschriften.
- **Performance-Tuning:** Optimierung der Antwortzeiten, Indexpflege bei Datenbanken, Cache-Strategien.
- **Datenbank-Wartung:** Reorganisation, Aktualisierung der Statistiken, Wiederherstellungstests.

## Release- und Update-Management

- **Update-Strategie (270x):** Definition Wartungs-Versionen vs. Major-Releases, Test-Umgebung vor Produktiv-Rollout.
- **Release-Planung (202x):** Roadmap des Anbieters, Ankündigung von Major-Releases mit Vorlaufzeit, Migrationspfad bei Breaking Changes.
- **Test-Phase:** Bereitstellung Testumgebung, definierter Testfall-Katalog vor Produktiv-Übernahme.
- **Rollback-Konzept:** Wiederherstellbarkeit auf vorherige Version bei kritischen Problemen nach Update.
- **Versionspflege:** Mindest-Unterstützungsdauer aktueller Versionen, klare End-of-Support-Daten.

---

## Customizing und Konfiguration

- **Customizing-Leistungen (51x):** Anpassung der Standard-Software an spezifische Prozesse des Auftraggebers, in der Regel als separat zu beauftragende Position mit Aufwands-Schätzung.
- **Schnittstellen-Konfiguration:** Anbindung an bestehende Identity-Provider, Fachverfahren, externe Webdienste.
- **Formular- und Berichts Anpassung:** Anpassung von Formularvorlagen, Auswertungen und Berichten an die Organisation.
- **Workflow-Definition:** Konfiguration von Genehmigungs- und Freigabe-Workflows.
- **Migration und Upgrades:** Datenmigration aus Altsystemen, Versions-Upgrades mit Validierung der Konsistenz.

## Schulung und Dokumentation

- **Anwender-Schulungen (502x):** Präsenz- oder Online-Schulungen für Endanwender mit definierter Stundenzahl pro Rolle.
- **Administrator-Schulungen:** Vertiefte Schulungen für die zentralen Administratoren beim Auftraggeber.
- **Train-the-Trainer:** Schulung interner Multiplikatoren, die Anwender im laufenden Betrieb unterstützen.
- **Anwender-Dokumentation (663x):** Bereitstellung von Bedienungsanleitungen, FAQs, Video-Tutorials.
- **Administrator-Dokumentation:** Technische Dokumentation der Konfiguration, Schnittstellen, Notfall-Verfahren.
- **Schulungsunterlagen:** Druckfähige und digitale Unterlagen, die nach der Schulung verbleiben.

## Lizenzmanagement

- **Lizenzbereitstellung (650x):** Beschaffung und Bereitstellung der erforderlichen Lizenzen, mit Nachweispflicht.
- **Lizenzmodell:** Klare Festlegung pro Nutzer, pro Endgerät, pro Standort oder per Volumen.
- **Lizenz-Pool-Verwaltung:** Übersicht freier und genutzter Lizenzen, Empfehlungen zur Optimierung.
- **Compliance-Nachweis:** Jährliche Bestätigung der ordnungsgemäßen Lizenznutzung.
- **Lizenzverlängerung:** Frühzeitige Information über auslaufende Verträge, Verlängerung in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

## Service Level Agreement

<b>Bearbeitungszeit Bugfix kritisch</b>	Erstanalyse 1 Werktag, Workaround 5 Werktage, finaler Fix mit nächstem Release.
<b>Release-Zyklus</b>	Major-Release jährlich, Minor- und Maintenance-Releases mindestens quartalsweise.
<b>Schulungstage</b>	Beispiel: 2 Tage Endanwender-Schulung je 10 Personen, 5 Tage Administrator-Schulung im Vertragsumfang.
<b>Dokumentation</b>	Aktualisierung bei jedem Release. Mindest-Sprachen: Deutsch, Englisch (optional).

# Cloud-Services & Migration

Bereitstellung von Cloud-Services (SaaS, IaaS, PaaS) mit Datenresidenz, Sicherheitsnachweisen und kontrollierter Migration aus bestehenden On-Premises-Systemen.

**Datenbasis:** 145 ausgewertete LBS (40%) enthalten Cloud- oder Migrationsanforderungen. Häufigste Begriffe: Migration (173×), Hosting (83×), Public Cloud (58×), SaaS (53×), ISO 27001 (43×).

## AUSZUG AUS EINER REALEN LEISTUNGSBESCHREIBUNG (ANONYMISIERT)

„Aufgabe im Audit ist es, die Umsetzung der IT-Grundschatz-Methodik gemäß BSI-Standard 200-1, BSI-Standard 200-2 und des IT-Grundschatz-Kompendiums zu überprüfen, sowie die Anwendung der ISO 27001 zu bestätigen. B12.13 - 0668/24/VV : 1 Los 1; Los 2 Seite 4 von 17 Für die Vergabe eines ISO 27001-Zertifikats auf der Basis von IT-Grundschatz muss der Auditbericht der Zertifizierungsstelle im BSI zur Überprüfung vorgelegt werden. Die Zertifizierungsstelle prüft den eingereichten Auditbericht auf Grundlage des vorliegenden Zertifizierungsschemas und des zugehörigen Auditierungsschemas für ISO 27001-Audits auf der Basis von IT-Grundschatz. Die Überprüfung des Auditberichts wird als Prüfbegleitung des Auditberichts bezeichnet. Bei positivem Prüfergebnis erteilt die Zertifizierungsstelle für den Informationsverbund des Antragstellers ein ISO 27001-Zertifikat auf der Basis von IT-Grundschatz.“

Quelle: IT-Vergabe einer öffentlicher Auftraggeber, ausgewertet im [Vergabe-Archiv](#).

## Cloud-Services und Hosting

- **Service-Modell:** Klare Festlegung als SaaS (53×), PaaS oder IaaS. Verantwortlichkeit für Patches, Updates und Konfiguration je Service-Modell definieren.
- **Datenresidenz:** Server-Standort in Deutschland oder EU. Bei besonders schutzbedürftigen Daten Klarstellung, dass kein Zugriff durch Drittstaaten erfolgt.
- **Hochverfügbarkeit:** Definition Verfügbarkeit pro Monat (z. B. 99,9 %), Wartungsfenster außerhalb der Hauptnutzungszeit.
- **Skalierung:** Möglichkeit der Anpassung an gestiegene oder gesunkene Nutzungszahlen ohne langfristige Festlegung.
- **Sicherheits-Zertifizierungen:** ISO 27001 (43× in den ausgewerteten LBs verlangt), BSI C5 Type 2 (7×) oder vergleichbare Nachweise.
- **Hosting (83×):** Bei Private Cloud / dediziertem Hosting Festlegung Rechenzentrums-Klassifizierung (z. B. nach BSI Hochverfügbarkeitsstufen).

## Datenmigration und Übergabe

- **Migrationsstrategie:** Big-Bang oder stufenweise Migration. Bei stufenweiser Migration Definition der Parallelbetriebsphase.
- **Datenübernahme (173×):** Quell- und Zielsysteme, Datenformate, Umfang, Validierungsschritte.
- **Pilotphase:** Definierter Pilotnutzerkreis und Pilotzeitraum vor Vollumstellung, mit Abbruchkriterien.
- **Migrations-Werkzeuge:** Bereitstellung und Konfiguration durch den Auftragnehmer.
- **Datenvalidierung:** Stichproben-Validierung und automatische Vergleichsläufe zwischen Alt- und Neusystem.
- **Cutover-Plan:** Detaillierte Vorgehensbeschreibung mit Zeitfenster, Verantwortlichkeiten und Rollback-Kriterien.

## Sicherheit und Compliance in der Cloud

- **Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO:** Abschluss eines AV-Vertrags mit dem Cloud-Anbieter. Liste der Sub-Auftragsverarbeiter ist offenzulegen.
- **Verschlüsselung:** Transport-Verschlüsselung (mindestens TLS 1.2) und ruhende Daten (AES-256). Schlüsselmanagement und Recovery-Verfahren regeln.
- **Zugriffskontrolle:** Rollen- und Berechtigungskonzept, Multifaktor-Authentifizierung für administrative Zugriffe.
- **Audit-Logging:** Erfassung sicherheitsrelevanter Ereignisse, Aufbewahrungsdauer, Bereitstellung für Audit-Zwecke.
- **Datenexport bei Vertragsende:** Vereinbarung Format und Frist der Datenrückgabe, anschließende Löschung mit Nachweis.
- **Vendor-Lock-in vermeiden:** Standard-APIs und offene Datenformate bevorzugen, Migrationspfad zum Vertragsende dokumentieren.

## Schnittstellen und Integration

- **Identity-Integration:** Anbindung an Microsoft Entra ID, klassisches Active Directory oder SAML 2.0 / OpenID Connect.
- **API-Verfügbarkeit:** REST- oder GraphQL-API für die Integration in bestehende Fachverfahren.
- **Datenexport-Möglichkeiten:** Periodische und Ad-hoc-Exporte in maschinenlesbare Formate (CSV, JSON, XML).
- **Single Sign-On:** Nahtloses SSO für die im Auftraggeber verwendete Identity-Lösung.

## Service Level Agreement

<b>Verfügbarkeit</b>	99,5 % bis 99,95 % monatlich, je nach Geschäftskritikalität.
<b>Wartungsfenster</b>	Außerhalb der Hauptbetriebszeit, Ankündigung 10 Werkzeuge vorab.
<b>Reaktion bei Sicherheits-Vorfällen</b>	Information an Auftraggeber binnen 24 Stunden bei meldepflichtigen Vorfällen nach Art. 33 DSGVO.
<b>Datenexport-Frist nach Vertragsende</b>	Bereitstellung binnen 30 Tagen, Löschung mit Nachweis binnen weiterer 30 Tage.
<b>Audit-Recht</b>	Jährliches Recht des Auftraggebers auf Vor-Ort-Audit oder Vorlage aktueller Zertifikate (ISO 27001, BSI C5 Type 2).

# Sicherheits-Audits & Compliance

Beschaffung von Sicherheitsleistungen und Compliance-Nachweisen: BSI IT-Grundschatz, KRITIS, Penetrationstests, ISO-27001-Audits und DSGVO-Begleitung.

**Datenbasis:** 258 ausgewertete LBS (70%). Häufigste Begriffe: Datenschutz (453×), Zertifizierung, KRITIS (154×), DSGVO (142×), Informationssicherheit, IT-Grundschatz (59×).

## AUSZUG AUS EINER REALEN LEISTUNGSBESCHREIBUNG (ANONYMISIERT)

„Hierzu wird ein Dokument „Konkretisierung“ erstellt und fortgeschrieben. Generelle Anforderungen an den Dienstleistungsprozess Im folgenden Abschnitt werden generelle Anforderungen an den Dienstleistungsprozess „Prüfbegleitung“ und die ISO 27001 Zertifizierung auf der Basis von IT-Grundschatz beschrieben. Grundlage für die Vergabe eines ISO 27001-Zertifikats auf der Basis von IT-Grundschatz ist die Durchführung eines Audits durch einen unabhängigen externen, beim BSI zertifizierten Auditor. Das Ergebnis des Audits ist ein Auditbericht, der der Zertifizierungsstelle vorgelegt wird, die über die Vergabe des ISO 27001-Zertifikats auf der Basis von IT-Grundschatz entscheidet. Antragsprüfung im BSI wo ?Prüfbegleitung im BSI Prüfbegleitung im GS-CertLab  
Zertifizierungsentscheidung im BSI B12.13 - 0668/24/VV : 1 Los 1; Los 2 Seite 6 von 17 Überblick über die Prüfgrundlagen Um die erfolgreiche Umsetzung von IT-Grundschatz nach außen transparent machen zu können, hat das BSI ein Zertifizierungsschema für Informationssicherheit entwickelt.“

Quelle: IT-Vergabe einer öffentlicher Auftraggeber, ausgewertet im [Vergabe-Archiv](#).

## Informationssicherheit und BSI-Bezug

- **BSI IT-Grundschatz (59×):** Umsetzung der für die Leistung relevanten Bausteine. Bei Outsourcing maßgeblich: OPS.2.1 (Outsourcing für Kunden) und OPS.1.1.3 (Patch- und Änderungsmanagement).
- **KRITIS-Anforderungen (154×):** Bei KRITIS-Betreibern Nachweise nach § 8a BSIG, regelmäßige Prüfungen, Meldepflichten an das BSI.
- **Sicherheitskonzept:** Erstellung und Pflege eines Sicherheitskonzepts auf Basis des IT-Grundschatz-Kompodiums.
- **Risikoanalyse:** Strukturanalyse, Schutzbedarfsfeststellung, Modellierung gemäß BSI 200-2.
- **ISO 27001 (44×):** Bei höheren Anforderungen ISO 27001 Zertifizierung des Auftragnehmers, jährliche Re-Zertifizierungs-Audits.
- **Verschlüsselung und Schlüsselmanagement:** Verschlüsselungsverfahren nach Stand der Technik, dokumentiertes Schlüsselmanagement.

## Datenschutz nach DSGVO

- **Auftragsverarbeitungsvertrag (28× explizit benannt):** Abschluss eines AV-Vertrags nach Art. 28 DSGVO mit Festlegung der TOM (Art. 32 DSGVO).
- **Datenschutz-Folgenabschätzung:** Unterstützung des Auftraggebers bei der DSFA für verarbeitungsintensive oder risikoreiche Verfahren.
- **Betroffenenrechte:** Unterstützung bei Auskunfts-, Berichtigungs-, Löschungs- und Datenübertragbarkeits-Begehren.
- **Datenpannen-Verfahren:** Meldewege und Fristen nach Art. 33 DSGVO, Eskalations-Hotline 24/7.
- **Sub-Auftragsverarbeiter:** Offenlegung der Liste, Genehmigungsverfahren für neue Sub-Auftragsverarbeiter, geografische Standorte der Datenverarbeitung.
- **Internationaler Datenverkehr:** Bei Datenverarbeitung außerhalb der EU Standardvertragsklauseln oder Angemessenheitsbeschluss nachweisen.

## Audits, Nachweise, Penetrationstests

- **Penetrationstest (21x):** Beauftragung externer Pentests in definierten Abständen (z. B. jährlich, vor Major-Releases). Methodik (Black-Box, Grey-Box, White-Box) festlegen.
- **Schwachstellen-Management:** Regelmäßige Schwachstellen-Scans (CVSS-basiert), Behebungsfristen je Risikoklasse.
- **Audit-Rechte:** Recht des Auftraggebers auf jährliches Audit (vor Ort oder remote), alternativ Vorlage anerkannter Zertifikate.
- **Compliance-Reporting:** Quartalsweise oder halbjährliche Compliance-Berichte mit Status der Sicherheitsmaßnahmen.
- **Notfall- und Incident-Management:** Notfallplanung mit dokumentiertem Vorgehen, Übungen mindestens jährlich.
- **Schulungen Sicherheitsbewusstsein:** Unterstützung des Auftraggebers bei Mitarbeiter-Schulungen (Awareness-Trainings, Phishing-Simulationen).

## Berechtigungs- und Identitätsmanagement

- **Rollen- und Berechtigungskonzept:** Dokumentation aller Rollen mit Zugriffsrechten, Need-to-know-Prinzip.
- **Privileged Access Management:** Strenge Kontrolle privilegierter Zugriffe, mit Session-Aufzeichnung und 4-Augen-Prinzip bei kritischen Operationen.
- **Mehrfaktor-Authentifizierung:** Pflicht für administrative Zugriffe und externe Anbindungen.
- **Joiner-Mover-Leaver-Prozess:** Verfahren für Neuanlage, Rollenwechsel und Deaktivierung von Benutzerkonten.
- **Audit-Logging:** Vollständige Protokollierung sicherheitsrelevanter Ereignisse, manipulationssicher abgelegt.

## Service Level Agreement

<b>Meldung Sicherheitsvorfall</b>	Information an Auftraggeber binnen 24 Stunden nach Kenntnis, schriftliche Erstmeldung binnen 48 Stunden.
<b>Behebungsfristen Schwachstellen</b>	Kritisch (CVSS $\geq 9,0$ ): 72 Stunden. Hoch (CVSS 7,0 bis 8,9): 14 Tage. Mittel: 30 Tage. Niedrig: nächster Release-Zyklus.
<b>Audit-Frequenz</b>	Jährliche externe Audits, quartalsweise interne Reviews.
<b>Notfall-Übung</b>	Mindestens einmal jährlich Notfall-Übung mit Dokumentation der Erkenntnisse.
<b>Zertifikats-Aktualität</b>	ISO-27001-Zertifikat oder vergleichbar nicht älter als 12 Monate während der gesamten Vertragslaufzeit.

---

## Allgemeine Vertragsregelungen

---

### Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die für die Leistungserbringung erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und in geeigneter Form zur Verfügung:

- Bereitstellung anonymisierter Testdaten innerhalb vereinbarter Fristen
- Benennung fachlicher und technischer Ansprechpartner mit definierter Verfügbarkeit
- Bereitstellung von VPN-Zugängen, Zugangsdaten, Räumen für Vor-Ort-Termine
- Sicherheitsfreigaben, Datenschutz-Folgenabschätzung, Genehmigungen

### Abnahme

Die Abnahme erfolgt nach erfolgreichem Abnahmetest entlang eines vorab definierten Testfall-Katalogs und mit schriftlichem Abnahmeprotokoll. Bei Werkleistungen gilt § 640 BGB. Die Abnahme erfolgt im Beisein des Fachbereichs und des IT-Sicherheitsbeauftragten.

### Datenschutz (DSGVO)

Sobald personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AV-Vertrag) nach Art. 28 DSGVO abzuschließen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Einhaltung der DSGVO sowie zur Umsetzung der erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM).

### BSI IT-Grundschatz

Der Auftragnehmer setzt die für die Leistungserbringung relevanten BSI-Grundschatzanforderungen um. Bei Outsourcing-Konstellationen gilt der Baustein OPS.2.1 (Outsourcing für Kunden); der Auftraggeber bleibt für die Informationssicherheit verantwortlich und definiert die Anforderungen.

### Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit beträgt {{Festlaufzeit, z. B. 36 Monate}} mit {{Verlängerungsoption}}. Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt {{Frist, z. B. 6 Monate zum Vertragsende}}. Außerordentliche Kündigungsrechte richten sich nach EVB-IT-Vertragsmuster.

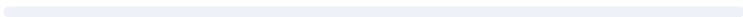
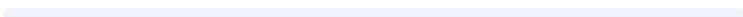
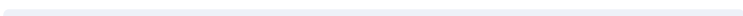
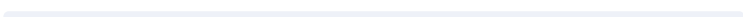
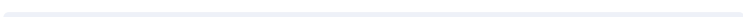
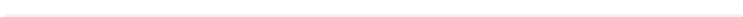
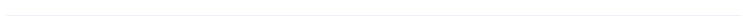

### Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung erlangten Informationen vertraulich zu behandeln. Mitarbeitende des Auftragnehmers werden auf das Datengeheimnis sowie auf BSIg, Telekommunikationsgesetz und gegebenenfalls weitere bereichsspezifische Vorschriften verpflichtet.

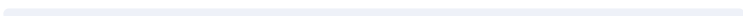
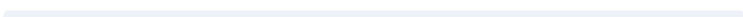
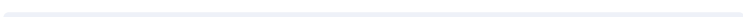
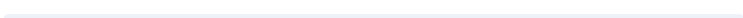
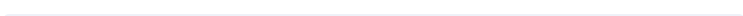
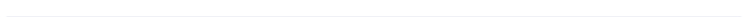

## Marktdaten-Anhang: Was öffentliche Auftraggeber ausschreiben

Die folgende Auswertung basiert auf über 48.000 Vergabeverfahren mit insgesamt mehr als 100.000 Vergabeunterlagen in unserem [Vergabe-Archiv](#). Aus dieser Datenbasis wurden über 2.800 IT-relevante Verfahren identifiziert, davon rund 350 mit beigefügter Leistungsbeschreibung im Volltext ausgewertet.

### Top-Themen in IT-Vergaben

Software & Lizenzen		<b>722</b>
IT-Sicherheit & Cyber		<b>641</b>
Server & Storage		<b>351</b>
Hardware & Endgeräte		<b>194</b>
Digitalisierung & Fachverfahren		<b>286</b>
Netzwerk & Infrastruktur		<b>164</b>
Cloud & Hosting		<b>54</b>
Telekommunikation & VoIP		<b>45</b>

### Top-Auftraggeber-Typen

Stadt- und Gemeindeverwaltungen		<b>273</b>
Bundesbehörden und Ministerien		<b>227</b>
Hochschulen und Universitäten		<b>201</b>
Kreis- und Landkreisverwaltungen		<b>151</b>
Kliniken und Krankenhäuser		<b>96</b>
Landesbehörden		<b>69</b>
Schulen und Bildungseinrichtungen		<b>53</b>
Kommunale IT-Eigenbetriebe / Rechenzentren		<b>9</b>

## Beispiele aus dem Vergabe-Archiv

Anonymisierte Auszüge realer IT-Vergabeverfahren mit beigefügter Leistungsbeschreibung. Vergabestellen-Namen wurden entfernt, nur Region und Thema sind sichtbar. Vollständiger Zugriff auf alle Unterlagen über das [Vergabe-Archiv](#).

### **Support, Wartung, Ersatzbeschaffung von Mitschnittsystemen des Herstellers Artec**

Region: Berlin

### **Rahmenvereinbarung über die Organisation, Pflege und Betreuung des Netzwerkes Verstärker für die ...**

Region: siehe Leistungsbeschreibung

### **Lieferung von Beamertechnik**

Region: Neubrandenburg

### **Server mit Visualisierungssoftware/Gebäudeleittechnik und Zubehör**

Region: München

### **Beschaffung von 2 Sophos Firewalls**

Region: Unna

### **Vergabe zu: 1001850271 GeoIP Datenbank TD 42.3**

Region: Düsseldorf

## So geht es weiter

Diese Muster-Leistungsbeschreibung ist Teil eines vollständigen Angebots für die vergabekonforme IT-Beschaffung. Drei aufeinander abgestimmte Wege, das Risiko von Bieterfragen, Rügen und Nachträgen weiter zu reduzieren:

**VA**

### VERGABE-ARCHIV

#### 100.000+ reale IT-Vergabeunterlagen durchsuchbar

Das durchsuchbare Archiv mit allen Leistungsbeschreibungen, Wertungsmatrizen und Preisblättern aus abgeschlossenen öffentlichen Vergabeverfahren ab 2020. Filtern nach Auftraggeber, Region, Themenbereich und Vergabejahr. KI-Zusammenfassungen für die schnelle Sichtung. Ab 79 EUR netto pro Monat im Pro-Tarif.

[it-leistungsverzeichnisse.de/produkte/vergabe-archiv](https://it-leistungsverzeichnisse.de/produkte/vergabe-archiv) →

**LV**

### MUSTER-LEISTUNGSVERZEICHNISSE

#### 22 vergabekonforme Excel-Vorlagen für IT-Sicherheit und Infrastruktur

Fertige Leistungsverzeichnisse für SIEM, SOC, EDR, MFA, IAM, MDM, Vulnerability Management und 15 weitere IT-Themen. Direkt in Excel editierbar, BSI-orientiert, GWB- und VgV-konform. Lieferung in 5 Werktagen nach Zahlung. Ab 449 EUR netto je Vorlage.

[it-leistungsverzeichnisse.de/produkte/muster-leistungsverzeichnisse](https://it-leistungsverzeichnisse.de/produkte/muster-leistungsverzeichnisse) →

**AM**

### AUSSCHREIBUNGSMANAGEMENT

#### Begleitung von der Bedarfsaufnahme bis zur Wertungsmatrix

Wir unterstützen Vergabestellen über das gesamte Verfahren: Bedarfsanalyse, Markterkundung, Leistungsbeschreibung, Eignungs- und Wertungskriterien, Bieterfragen, Angebotsprüfung. GWB-, VgV- und UVgO-konform, mit Erfahrung aus realen Verfahren des öffentlichen Sektors.

[it-leistungsverzeichnisse.de/leistungen](https://it-leistungsverzeichnisse.de/leistungen) →

**Direkt-Kontakt:** Eine Frage zu dieser Vorlage oder zu einer konkreten Beschaffung? Schreiben Sie an [info@it-lv.de](mailto:info@it-lv.de) — wir antworten in der Regel binnen eines Werktags.

---

## Impressum, Kontakt und Quellen

---

### Herausgeber

Domain	IT-Leistungsverzeichnisse.DE
Trägersgesellschaft	Kriterer UG (haftungsbeschränkt)
Sitz	Gustav-Herbster-Straße 8, 65307 Bad Schwalbach
Kontakt	info@it-lv.de
Version / Datenstand	1.0 · Mai 2026

### Verwendete Quellen

1. Bundesministerium der Justiz: § 31 VgV Leistungsbeschreibung, [gesetze-im-internet.de](https://www.gesetze-im-internet.de), 2024.
2. Bundesministerium der Justiz: § 121 GWB Leistungsbeschreibung, [gesetze-im-internet.de](https://www.gesetze-im-internet.de), 2024.
3. Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz: UVgO Unterschwellenvergabeordnung, [bundeswirtschaftsministerium.de](https://www.bundeswirtschaftsministerium.de), 2024.
4. CIO Bund: EVB-IT- und BVB-Vertragsmuster, [cio.bund.de](https://www.cio.bund.de), 2024.
5. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik: IT-Grundschutz-Baustein OPS.2.1 Outsourcing für Kunden, [bsi.bund.de](https://www.bsi.bund.de), 2022.
6. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik: IT-Grundschutz-Baustein OPS.1.1.3 Patch- und Änderungsmanagement, [bsi.bund.de](https://www.bsi.bund.de), 2023.
7. PD/Schul-IT-Navigator: Muster-Leistungsbeschreibung Dienstleistungen IT-Service-Management, [schul-it-navigator.de](https://www.schul-it-navigator.de), 2024 (strukturelles Vorbild).

**Lizenz und Haftung:** Diese Vorlage darf zur Erstellung eigener Ausschreibungen verwendet werden. Eine Weitergabe an Dritte zu kommerziellen Zwecken ist nicht gestattet. Die Kriterien UG übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder rechtliche Verwendbarkeit der Inhalte. Eine rechtliche und fachliche Prüfung des konkreten Anwendungsfalls vor der Veröffentlichung der Ausschreibung wird vorausgesetzt.