

PUBLIC

Land:	Kostenstelle:
Deutschland	V000097
Ausgeschriebene Leistung:	Vorgangsnummer:
Microsoft Unified Enterprise Support für die GIZ	10048442

0.	Abkürzungsverzeichnis	2
1.	Kontext.....	3
1.1	Das Unternehmen	3
1.2	Ausgangslage für die Beauftragung.....	3
2.	Gegenstand der Beschaffung	3
2.1	Laufzeit	4
2.2	Unternehmens- und Systemlandschaft für den Support.....	4
2.3	Leistungsblock A – Foundational Services	5
2.4	Leistungsblock B – Enhanced Solutions: Enhanced Designated Engineering	5
2.5	Gemeinsame Anforderungen an beide Leistungsblöcke.....	6
2.5.1	Erbringungsstandort.....	6
2.5.2	Sprache und Kommunikation	6
2.5.3	Zugriffe und Änderungen an GIZ-Systemen	6
2.5.4	Erbringungszeiten sowie Remote- und Vor-Ort-Leistungen	7
2.5.5	Serviceplanung und Vertragsübergang	7
2.5.6	Dokumentation und Reporting.....	7
2.5.7	Mitwirkungsleistungen der Auftraggeberin	7
2.5.8	Vertragsende und geordnete Übergabe	7
3.	Datenschutz.....	8
4.	Kalkulatorische Vorgaben	8
5.	Vorgaben zum Format des Angebots	9

PUBLIC

0. Abkürzungsverzeichnis

AG	Auftraggeberin / Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
AN	Auftragnehmende Partei
BMZ	Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
DIGITS	Digitale Transformation und IT Solutions (IT-Bereich der GIZ)
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
EDE	Enhanced Designated Engineering
EU	Europäische Union
EVB-IT	Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen
EUR	Europäischer Wirtschaftsraum
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
ToR	Leistungsbeschreibung (Terms of Reference)
USSD	Unified Enterprise Support Services Description

PUBLIC

1. Kontext

1.1 Das Unternehmen

Die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH ist ein weltweit tätiger Dienstleister der internationalen Zusammenarbeit für nachhaltige Entwicklung. Die GIZ hat mehr als 50 Jahre Erfahrung in unterschiedlichsten Feldern, von der Wirtschafts- und Beschäftigungsförderung über Energie- und Umweltthemen bis hin zur Förderung von Frieden und Sicherheit. Das vielfältige Know-how des Bundesunternehmens GIZ wird rund um den Globus nachgefragt – von der deutschen Bundesregierung, Institutionen der Europäischen Union, den Vereinten Nationen und Regierungen anderer Länder. Der Hauptauftraggeber ist das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ). Intensiv kooperiert die GIZ mit der Privatwirtschaft und trägt so zu einem erfolgreichen Zusammenspiel von entwicklungspolitischem und außenwirtschaftlichem Engagement bei.

Alle diese Auftraggeber vertrauen der GIZ, Ideen für politische, gesellschaftliche und wirtschaftliche Veränderungen für sie zu entwickeln, konkret zu planen und umzusetzen. Als gemeinnütziges Bundesunternehmen steht die GIZ für deutsche und europäische Werte. Dies macht sie zu einem vertrauenswürdigen und zuverlässigen Dienstleister. Gemeinsam mit den Partnern arbeitet sie flexibel an wirksamen Lösungen, die Menschen Perspektiven bieten und deren Lebensbedingungen dauerhaft verbessern.

Die GIZ hat ihren Sitz in Bonn und Eschborn. Unser Geschäftsvolumen betrug im Jahr 2024 rund 4 Milliarden Euro. Von den 24.530 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in rund 120 Ländern sind rund 66 Prozent als Nationale Mitarbeitende vor Ort tätig. Als anerkannter Träger des Entwicklungsdienstes entsenden wir derzeit 224 Fachkräfte im Entwicklungsdienst. Darüber hinaus hat die GIZ im Jahr 2024 105 Integrierte und Rückkehrende Fachkräfte an lokale Arbeitgeber in den Einsatzländern vermittelt beziehungsweise finanziell oder durch Beratungs- und Serviceleistungen unterstützt¹.

1.2 Ausgangslage für die Beauftragung

Der Bereich DIGITS (Digitale Transformation und IT Solutions) unterstützt die Bereiche und Stabsstellen der GIZ dabei, ihre Abläufe und die zentralen organisationsübergreifenden Geschäftsprozesse durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien wirksam und wirtschaftlich zu gestalten.

Die GIZ nutzt Microsoft-365- und Microsoft-Azure-Clouddienste sowie hybride und lokale Microsoft-Komponenten als Bestandteil ihrer zentralen IT-Services.

Zur Unterstützung der Verfügbarkeit, Stabilität und kontinuierlichen Betriebsbereitschaft dieser Systeme sollen Leistungen des **Microsoft Unified Enterprise Support** beschafft werden.

Die Leistungen ergänzen den internen IT-Betrieb der GIZ insbesondere dort, wo spezialisierte Microsoft-Expertise, vertiefte technische Analyse oder zusätzliche Unterstützungskapazität erforderlich ist. Die interne GIZ-Organisation bleibt für Betrieb, fachliche Steuerung, Priorisierung, Freigaben und die Entscheidung über Änderungen an den GIZ-Systemen verantwortlich.

2. Gegenstand der Beschaffung

Gegenstand der Ausschreibung sind Leistungen des Microsoft Unified Enterprise Support. Der geschuldete Leistungsumfang gliedert sich in folgende Leistungsblöcke:

¹ Personal- und Geschäftszahlen: Stand 31.01.2024.
10048442– ToR

PUBLIC

- Leistungsblock A – Foundational Services
- Leistungsblock B – Enhanced Solutions: Enhanced Designated Engineering (EDE)

Die vorgenannten Leistungen sind standardisiert in der dem EVB-IT Dienstvertrag als Anlage 6 beige-fügten „Unified Enterprise Support Services Description (USSD)“, deutsche Fassung (Stand: November 2025) spezifiziert. Die offizielle Microsoft-Übersichtsseite ist unter folgendem Link erreichbar: [Microsoft Unified Support Services Description](#)

Die USSD gilt ergänzend für die nähere Ausgestaltung der o.g. Leistungsblöcke, insbesondere hinsichtlich Service Levels, Schweregraden, Reaktionszeiten und Leistungsbedingungen.

Die AN stellt sicher, dass die Leistungserbringung unter Nutzung der originären Microsoft-Support- und Eskalationsstrukturen erfolgt. Eine vorgelagerte oder substituierende Supportleistung ohne entsprechenden Herstellerzugriff ist nicht zulässig.

2.1 Laufzeit

Die voraussichtliche Laufzeit des Vertrags beträgt 33 Monate. Der avisierte Beginn der Leistungserbringung ist der 01.01.2027. Die endgültige Laufzeit und der Leistungszeitraum werden im Zuschlagsschreiben festgelegt.

2.2 Unternehmens- und Systemlandschaft für den Support

Die AG nutzt Microsoft-365- und Microsoft-Azure-Clouddienste sowie hybride und lokale Microsoft-Komponenten für die Bereitstellung ihrer IT-Services in Deutschland, in der EU und in ihrer weltweiten Außenstruktur. Die Umgebung und die Nutzung der IT-Services entwickeln sich während der Vertragslaufzeit weiter.

Der für die Leistungserbringung relevante fachliche Umfang bezieht sich insbesondere auf Microsoft-Technologien und Microsoft-Dienste aus den Bereichen Identität, Zusammenarbeit, Kommunikation, Messaging, Datei- und Informationsmanagement, Endpoint- und Clientmanagement, Security, Compliance, Serverbetrieb, Plattformdienste, Monitoring und Automatisierung. Hierzu gehören insbesondere:

- Microsoft 365 einschließlich Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive, Microsoft Teams und weiterer Microsoft-365-Dienste,
- Microsoft Entra ID, Active Directory sowie verbundene cloudbasierte, lokale und hybride Identitäts-, Authentifizierungs- und Berechtigungsfunktionen,
- Microsoft Azure einschließlich Azure-Subskriptionen, Plattformdiensten, Governance-, Monitoring- und Sicherheitsfunktionen,
- Microsoft Defender- und Microsoft-Purview-Dienste, soweit sie im Verantwortungsbereich der GIZ eingesetzt werden,
- Windows-Clients sowie Microsoft Intune und Microsoft Configuration Manager für Endpoint-, Client- und Gerätemanagement,
- Windows-Server-Systeme einschließlich zugehöriger Administrationskomponenten,
- Exchange Server und weitere lokale oder hybride Microsoft-Komponenten,
- System Center Operations Manager sowie weitere Monitoring-, Analyse- und Betriebswerkzeuge im Microsoft-Kontext,
- Power Platform sowie weitere während der Vertragslaufzeit eingesetzte Microsoft-Technologien und Microsoft-Dienste, soweit sie dem vereinbarten Leistungsgegenstand zugeordnet werden können.

PUBLIC

Die vorstehende Aufzählung beschreibt die für die Leistungserbringung relevante Systemlandschaft der GIZ. Der konkrete Umfang der durch die Foundational Services unterstützten Produkte und Onlinedienste richtet sich nach den im Microsoft-Arbeitsauftrag aufzuführenden Lizenzvereinbarungen, Lizenzbeitritten und Abrechnungskonten sowie den ergänzenden Regelungen der USSD.

Die für die Preiskalkulation erforderlichen Informationen zu den bestehenden Lizenzvereinbarungen, Lizenzbeitritten und Abrechnungskonten stellt die AG den Bietern nach Abschluss der Teilnahmephase im Rahmen der Einladung zur Angebotsabgabe zur Verfügung.

2.3 Leistungsblock A – Foundational Services

Leistungsblock A umfasst die im Microsoft-Arbeitsauftrag entsprechend abzubildenden Foundational Services des Microsoft Unified Enterprise Support aus den Service-Bereichen Problem Resolution Services und Success Management Services.

Der konkret geschuldete Umfang ergibt sich aus den nachfolgend aufgeführten Leistungspaketen:

- Enterprise Problem Resolution Hours, as-needed (Problem Resolution Support)
- Enterprise Reactive Support Management (Service Delivery Management)
- Enterprise Service Delivery Management (Service Delivery Management)
- Enterprise Webcasts As-Needed (Webcast)
- Reactive Enabled Contacts (Problem Resolution Support)
- 100 × On-Demand Assessment Setup and Configuration Service pro Vertragsjahr, as-needed (On-Demand Assessment Remote)
- Enterprise Advisory Support Hours, as-needed (Advisory Services)
- Enterprise Azure Problem Resolution Hours, as-needed (Problem Resolution Support)
- Enterprise On-Demand Assessment (On-Demand Assessment)
- Enterprise On-Demand Education (On-Demand Education)
- Enterprise Online Support Portal (Administrative)
- Success Programs (Service Delivery Management)

Die AN erbringt die im Microsoft-Arbeitsauftrag als „as-needed“ bezeichneten Foundational Services nach Bedarf der AG innerhalb des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs und nach Maßgabe der USSD.

Die AG priorisiert Supportanfragen im Einklang mit den in der USSD festgelegten Schweregraden.

2.4 Leistungsblock B – Enhanced Solutions: Enhanced Designated Engineering

Leistungsblock B umfasst EDE Leistungen für die in Kapitel 2.2 beschriebene Microsoft-Systemlandschaft der GIZ, die als EDE-Stunden durch die AG bei Bedarf zur Unterstützung durch die AN abgerufen werden können. Hierzu zählen insbesondere Microsoft 365, Microsoft Azure, Microsoft Entra ID, Microsoft Security- und Compliance-Lösungen, Endpoint- und Clientmanagement, Windows-Plattformen, Power Platform sowie hybride und lokale Microsoft-Komponenten.

Die AG legt die fachlichen Schwerpunkte und Prioritäten im Rahmen der laufenden Serviceplanung fest und kann diese entsprechend dem tatsächlichen Bedarf innerhalb der genannten Technologiegebiete anpassen. Eine feste Aufteilung der Stunden auf einzelne Produkte oder Technologiegebiete erfolgt nicht. Die vom Leistungsumfang erfassten Produkte und Technologien sind im Microsoft-Arbeitsauftrag entsprechend abzubilden.

PUBLIC

Leistung	Stunden	Leistungszeitraum
Enhanced Designated Engineering	900	01.01.2027* – 31.12.2027
Enhanced Designated Engineering	900	01.01.2028 – 31.12.2028
Enhanced Designated Engineering	675	01.01.2029 – 30.09.2029

* Beginn der Leistungserbringung ab 01.01.2027 bzw. ab Zuschlagserteilung.

Nicht verbrauchte EDE-Stunden eines Vertragsjahres werden in das unmittelbar folgende Vertragsjahr übertragen und können dort gemäß den Anforderungen der AG genutzt werden. Bei Abschluss eines unmittelbar anschließenden Folgevertrags über entsprechende Microsoft-Unified-Support- beziehungsweise EDE-Leistungen können zum Vertragsende noch nicht verbrauchte EDE-Stunden in den Folgevertrag übernommen werden, sofern dies im Folgevertrag beziehungsweise im zugehörigen Microsoft-Arbeitsauftrag ausdrücklich vereinbart wird. Ein Anspruch auf Abschluss eines Folgevertrags entsteht hierdurch nicht.

2.5 Gemeinsame Anforderungen an beide Leistungsblöcke

Die nachfolgenden Anforderungen gelten für Leistungsblock A und Leistungsblock B, soweit sie für die jeweilige Leistung einschlägig sind.

2.5.1 Erbringungsstandort

Regelmäßige Service-Management-, Beratungs- und EDE-Leistungen sollen grundsätzlich aus der Europäischen Union oder dem Europäischen Wirtschaftsraum erbracht werden.

Soweit im Einzelfall für die Bearbeitung von Supportfällen oder die Einbindung spezialisierter Microsoft-Ressourcen ein Zugriff oder eine Verarbeitung außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums erforderlich ist, ist dies nur zulässig, wenn die GIZ dies für einen konkreten Supportfall ausdrücklich veranlasst und die Anforderungen der AuV sowie des Kapitels V DSGVO eingehalten werden.

Die AN stellt die hierfür eingesetzten Leistungserbringer, Unterauftragnehmer, Verarbeitungsländer und wesentlichen Änderungen hieran gegenüber der AG transparent dar.

2.5.2 Sprache und Kommunikation

Die vertragliche und kaufmännische Kommunikation sowie die regelmäßige Service-Management-Kommunikation mit der AG erfolgen in deutscher Sprache.

EDE-Leistungen und reaktive Supportleistungen sollen grundsätzlich in deutscher Sprache erbracht werden, soweit geeignete deutschsprachige Ressourcen verfügbar sind. Für technische Spezialfälle und die Einbindung internationaler Microsoft-Engineering-Ressourcen ist Englisch zulässig.

Wesentliche Ergebnisse, Empfehlungen, nächste Schritte, Risiken, erforderliche Mitwirkungshandlungen und Kostenwirkungen sind der AG auf Anforderung in deutscher Sprache nachvollziehbar darzustellen.

2.5.3 Zugriffe und Änderungen an GIZ-Systemen

Die AN darf Änderungen an Systemen, Konfigurationen, Berechtigungen, Richtlinien, Tenants, Subskriptionen oder Diensten der AG nur nach vorheriger dokumentierter Freigabe durch die AG durchführen oder veranlassen. Technische Empfehlungen und Änderungsvorschläge bleiben zulässig.

PUBLIC

Zugriffe erfolgen nach dem Least-Privilege-Prinzip rollenbasiert, zweckgebunden, zeitlich begrenzt und nachvollziehbar nach Maßgabe der vereinbarten Zugriffs-, Datenschutz- und Informationssicherheitsanforderungen. Dauerhafte oder uneingeschränkte Administratorrechte werden nicht eingeräumt.

Hoch privilegierte Rollen, einschließlich Global-Administrator-Rechten, dürfen nur eingesetzt werden, wenn dies technisch erforderlich ist, ausdrücklich freigegeben, zeitlich begrenzt und protokolliert ist. Die Berechtigung ist nach Abschluss der Tätigkeit unverzüglich zu entziehen.

2.5.4 Erbringungszeiten sowie Remote- und Vor-Ort-Leistungen

Reaktive Supportleistungen erbringt die AN entsprechend den in der USSD festgelegten Service- und Reaktionszeiten. EDE-Leistungen werden grundsätzlich remote und während der in der USSD vorgesehenen Geschäftszeiten erbracht. Abweichende Erbringungszeiten oder Vor-Ort-Leistungen können im Rahmen der Serviceplanung vereinbart werden, soweit geeignete Ressourcen verfügbar sind.

2.5.5 Serviceplanung und Vertragsübergang

Zu Beginn der Vertragslaufzeit führen die AG, die AN und die für die Leistungserbringung vorgesehenen Microsoft-Ansprechpartner eine gemeinsame Serviceplanung durch. Dabei werden insbesondere die fachlichen Prioritäten, Ansprechpartner, Kommunikations- und Eskalationswege sowie die Einsatzplanung für das EDE-Stundenkontingent abgestimmt und dokumentiert.

Die AN stellt sicher, dass die vertraglich vereinbarten Foundational Services ab Beginn der Vertragslaufzeit genutzt werden können. Hierzu gehört insbesondere die Einrichtung beziehungsweise Fortführung der erforderlichen Supportzugänge, die Benennung der Ansprechpartner sowie die Bereitstellung der vereinbarten Support- und Eskalationswege.

2.5.6 Dokumentation und Reporting

Die AN stellt der AG regelmäßig eine Übersicht über die Leistungserbringung zur Verfügung. Diese enthält mindestens den Stand des EDE-Stundenkontingents, die im Vertragsjahreszeitraum erbrachten und geplanten EDE-Leistungen, wesentliche offene Supportfälle und Eskalationen sowie erkennbare Risiken für die rechtzeitige Nutzung der vereinbarten Leistungen.

Der Verbrauch von EDE-Stunden ist von der AN zeitnah und nachvollziehbar zu dokumentieren. Die Dokumentation weist mindestens Leistungsdatum, Leistungsgegenstand, zugeordnetes Technologiegebiet und verbrauchte Stunden aus. Wesentliche technische Empfehlungen, Entscheidungen und Ergebnisse aus EDE-Leistungen sind in einer für die AG nachvollziehbaren Form bereitzustellen. Dies kann in Form eines Online-Portals oder über andere Wege erfolgen.

2.5.7 Mitwirkungsleistungen der Auftraggeberin

Die AG benennt die für Support, Serviceplanung und Eskalationen erforderlichen Ansprechpartner und stellt die zur Leistungserbringung notwendigen Informationen sowie freigegebenen Zugänge im erforderlichen Umfang bereit. Bei Supportfällen mit hoher Kritikalität stellt die AG der AN geeignete technische Ansprechpartner zur Verfügung.

Mitwirkungsleistungen der AG begründen keine Erweiterung der Zugriffsrechte der AN.

2.5.8 Vertragsende und geordnete Übergabe

Spätestens acht Wochen vor dem Ende der Vertragslaufzeit führen die AG und die AN eine gemeinsame Abschlussplanung durch. Diese umfasst insbesondere den Status noch offener Supportfälle, den Stand verfügbarer oder eingeplanter EDE-Stunden, die Übergabe ausstehender Dokumentationen und Arbeitsergebnisse, die Überführung erforderlicher Informationen in einen unmittelbar anschließenden Folgevertrag sowie die Beendigung nicht mehr benötigter Zugänge und administrativer Rollen.

PUBLIC

3. Datenschutz

Es werden personenbezogene Daten im Auftrag der AG verarbeitet. Daher wird mit der AN eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AuV) gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen. Dafür sind vor Vertragschluss die technisch-organisatorischen Maßnahmen (TOM) zur Einhaltung der Datenschutzvorgaben darzulegen. Sollte das Unternehmen in der Vergangenheit von der GIZ bereits geprüft worden sein, ist dennoch eine Aktualisierung gemäß DSGVO zu senden. Nach positiver Prüfung wird der Vertrag mit der Anlage AuV abgeschlossen.

4. Kalkulatorische Vorgaben

Die Preise für die Leistungsblöcke sind im Einklang mit der Tabelle unten in der Anlage Preisblatt und in der Anlage Arbeitsauftrag anzugeben. Die für die Preiskalkulation erforderlichen Informationen zu den bestehenden Lizenzvereinbarungen, Lizenzbeitritten und Abrechnungskonten stellt die AG den Bietern nach Abschluss der Teilnahmephase im Rahmen der Einladung zur Angebotsabgabe zur Verfügung.

Bitte weichen Sie in Ihrem Preisangebot nicht von den Vorgaben dieser ToR ab. Diese sind Bestandteil des Wettbewerbs und dienen der Ermittlung objektiv vergleichbarer Wertungsangebote. Gegenstand der Preisauswertung ist die im Preisblatt angegebene Gesamtsumme für den Leistungszeitraum 2027 - 30.09.2029.

Für die beiden Leistungsblöcke sind jeweils getrennte Netto-Pauschalpreise für folgende Leistungszeiträume anzugeben:

1	Leistungsblock A: Foundational Services	Preis in € (netto) pro Einheit
1.1	Foundational Services des Microsoft Unified Enterprise Support für den Leistungszeitraum 2027	Pauschalpreis
1.2	Foundational Services des Microsoft Unified Enterprise Support für den Leistungszeitraum 2028	Pauschalpreis
1.3	Foundational Services des Microsoft Unified Enterprise Support für den Leistungszeitraum 2028	Pauschalpreis
2	Leistungsblock B: Enhanced Designated Engineering (EDE)	Preis in € (netto) pro Einheit
2.1	Enhanced Designated Engineering (EDE) des Microsoft Unified Enterprise Support für den Leistungszeitraum 2027 (900 Stunden)	Pauschalpreis
2.2	Enhanced Designated Engineering (EDE) des Microsoft Unified Enterprise Support für den Leistungszeitraum 2028 (900 Stunden)	Pauschalpreis
2.3	Enhanced Designated Engineering (EDE) des Microsoft Unified Enterprise Support für den Leistungszeitraum 01.01.2029 bis 30.09.2029 (675 Stunden)	Pauschalpreis

PUBLIC

Das Preisblatt weist die Preise je Leistungsblock und Leistungszeitraum sowie den Gesamtpreis für die gesamte Vertragslaufzeit aus.

5. Vorgaben zum Format des Angebots

Das Angebot ist in deutscher Sprache einzureichen.
