
CONFIDENTIAL

I. Allgemeine Angaben

1. Auftraggeberin

Die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH ist eine weltweit tätige Dienstleisterin der internationalen Zusammenarbeit für nachhaltige Entwicklung und internationalen Bildungsarbeit mit 24.530 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die GIZ hat mehr als 50 Jahre Erfahrung in unterschiedlichen Feldern, von der Wirtschafts- und Beschäftigungsförderung über Energie und Umweltthemen bis hin zur Förderung von Frieden und Sicherheit. Das Geschäftsvolumen liegt bei rund 4 Milliarden Euro. Als gemeinnütziges Bundesunternehmen unterstützt die GIZ die Bundesregierung, insbesondere das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, sowie viele öffentliche und private Auftraggeber in knapp 120 Ländern dabei, ihre Ziele in der internationalen Zusammenarbeit zu erreichen. Dafür entwickelt die GIZ mit ihren Partnern wirksame Lösungen, die Menschen Perspektiven bieten und deren Lebensbedingungen dauerhaft verbessern.

2. Ausgangssituation und Zielsetzung

Die GIZ nutzt in einigen Besprechungsräumen noch ca. 30 Polycom Group 500 Videosysteme, die nicht Microsoft Teams fähig sind, da diese nur mit den Protokollen H.323 und SIP kommunizieren können. Damit diese Videosysteme auch für MS Teams Meeting genutzt werden können, betreibt die GIZ eine Polycom RealConnect Service Subscription Lizenz CVI Dienst, der mit dem GIZ Teams Tenant verbunden ist. Die Infrastruktur und der CVI-Dienst ermöglichen es ebenfalls externen Partnern und GIZ-Videosystemen in der Außenstruktur der GIZ, die nicht an der GIZ Infrastruktur registriert sind, die Einwahl in GIZ gehosteten MS Teams Meetings.

Da dieser CVI-Dienst, und der Support für die Polycom Clarity zum 31.07.2026 eingestellt wird, benötigt die GIZ eine Lösung, die die derzeitigen Funktionen wieder bereitstellen kann.

Folgende Funktionen müssen bereitgestellt werden:

1. Registration der Polycom Group 500 an einem SIP und H.323 Registrar.
2. Teilnahme dieser Polycom Group 500 an einem GIZ gehosteten MS Teams Meeting.
3. Teilnahme von externen Partnern mit H.323 oder SIP fähigen Videosystemen an einem GIZ gehosteten MS Teams Meeting.
4. Teilnahme von GIZ-Videosystemen per H.323, die nicht an der GIZ-Infrastruktur registriert sind, an einem GIZ gehosteten MS Teams Meeting.
5. 10 gleichzeitige Verbindungen von H.323 und SIP Videosystemen in ein MS Teams Meeting.

Service Level Anforderungen (SLA)

1. Servicezeiten

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die vereinbarten Leistungen innerhalb der nachfolgend definierten Servicezeiten erbracht werden.

Reguläre Servicezeiten:

Montag bis Freitag, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Leistungsort der Auftraggeberin.

Sofern erforderlich, ist für Störungen der Priorität „kritisch“ außerhalb der regulären Servicezeiten eine geeignete Rufbereitschaft vorzuhalten.

2. Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer hat die nachfolgend definierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Systeme und Services sicherzustellen.

Die Verfügbarkeit beschreibt den prozentualen Anteil der Zeit innerhalb des vereinbarten Betriebszeitraums, in dem die vertragsgegenständlichen Leistungen uneingeschränkt nutzbar sind.

Die monatliche Mindestverfügbarkeit beträgt:

Service	Mindestverfügbarkeit
Produktivsysteme	99,5 % pro Kalendermonat
Kritische Kernsysteme	99,9 % pro Kalendermonat

Nicht als Ausfallzeiten gelten:

- mit der Auftraggeberin abgestimmte Wartungsfenster,
- geplante und rechtzeitig angekündigte Wartungsarbeiten,
- Ausfälle infolge höherer Gewalt,
- Störungen außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers.

Geplante Wartungsarbeiten sind der Auftraggeberin mindestens fünf Werktage im Voraus anzukündigen und möglichst außerhalb der regulären Nutzungszeiten durchzuführen.

3. Störungsannahme und Ticketbearbeitung

Der Auftragnehmer hat Störungsmeldungen der Auftraggeberin über ein geeignetes Ticketsystem, per E-Mail oder telefonisch entgegenzunehmen und zu dokumentieren.

Jede Störungsmeldung ist mit einer eindeutigen Ticketnummer zu versehen. Der Bearbeitungsstatus muss für die Auftraggeberin nachvollziehbar sein.

4. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer und der qualifizierten Aufnahme der Bearbeitung.

Der Auftragnehmer hat Reaktionszeiten nach Tabelle 1 sicherzustellen.

Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der vereinbarten Servicezeiten.

5. Wiederherstellungszeiten

Die Wiederherstellungszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung und der Wiederherstellung des vereinbarten Betriebszustands.

Der Auftragnehmer hat Wiederherstellungszeiten nach Tabelle 1 sicherzustellen.

Kann eine vollständige Fehlerbehebung innerhalb der Wiederherstellungszeit nicht erfolgen, ist mindestens ein geeigneter und mit der Auftraggeberin abgestimmter Workaround bereitzustellen.

6. Eskalationsmanagement

Der Auftragnehmer hat ein geeignetes Eskalationsverfahren vorzuhalten. Bei Überschreitung vereinbarter Service Levels ist die Auftraggeberin unverzüglich zu informieren.

7. Berichtswesen

Der Auftragnehmer hat der Auftraggeberin auf Anforderung geeignete Auswertungen zu Verfügbarkeiten, Störungen, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten und SLA-Einhaltung bereitzustellen.

8. Nachweisführung

Die Einhaltung der vereinbarten Service Levels ist durch den Auftragnehmer revisionssicher zu dokumentieren und der Auftraggeberin auf Verlangen nachzuweisen.

Tabelle 1.

Priorität	Beschreibung	Servicezeiten	Maximale Reaktionszeit	Maximale Wiederherstellungszeit
P1 – Kritisch	Vollständiger Ausfall eines produktiven Systems oder erhebliche Betriebsbeeinträchtigung	24/7 inkl. Rufbereitschaft	30 Minuten	4 Stunden
P2 – Hoch	Wesentliche Funktionen eingeschränkt, produktiver Betrieb beeinträchtigt	Mo.–Fr. 08:00–18:00 Uhr	2 Stunden	8 Stunden
P3 – Mittel	Teilweise Funktionseinschränkung ohne kritische Betriebsbeeinträchtigung	Mo.–Fr. 08:00–18:00 Uhr	8 Stunden	3 Werktage
P4 – Niedrig	Geringfügige Einschränkung, Serviceanfrage oder Informationsbedarf	Mo.–Fr. 08:00–18:00 Uhr	2 Werktage	5 Werktage

9. Geplante Umsetzung

Phase 1 (ab 31.07.2026 – Ende 2026):

- 10 Lizenzen
- Nutzung: Einwahl aller SIP/H.323-Systeme in Microsoft Teams Meetings

Phase 2 (ab 2027):

- Erweiterung um 15 zusätzliche Lizenzen
- Ziel:
 - Migration aller GIZ-Videosysteme in die Cloud
 - Abschaltung der On-Prem-Plattform

3. Vertragslaufzeit

Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Er kann anschließend einmal um jeweils weitere 12 Monate (Verlängerungsoption) verlängert werden, sodass sich eine maximale Vertragslaufzeit von zwei Jahren ergibt. Nach Ablauf dieser maximalen Laufzeit endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

Laufzeitstart: 31.07.2026

Mindestvertragslaufzeit: 30.07.2027

Maximales Laufzeitende: 30.07.2028

II. Auftragsgegenstand

Gegenstand der Vergabe ist die Beschaffung von Poly CloudConnect (powered by Pexip) Lizenzen inklusive Support.

Mengengerüst

Produkt	Anzahl Produkt	Anzahl Jahre
Poly CloudConnect (powered by Pexip) inklusive Support für das 1. Vertragsjahr (31.07.2026 – 30.07.2027)	10	1

III. Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten

Es werden personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet. Daher wird mit dem AN eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AuV) gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen. Dafür sind vor Vertragsschluss 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.

IV. Anforderungen an die Informationssicherheit

Siehe: Anlage Informationssicherheit

V. Option zum Nachkauf von Lizenzen im 1. Vertragsjahr

Die Auftraggeberin hat das einmalige Recht, innerhalb der Vertragslaufzeit zusätzlich bis zu 15 weitere Lizenzen zu den im Vertrag vereinbarten Konditionen nachzukaufen. Der genaue Zeitpunkt der Nachbestellung ist zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses noch nicht bekannt.

Die Laufzeit der nachzukaufenden Lizenzen richtet sich nach der verbleibenden Laufzeit der ursprünglich erworbenen Lizenzen und endet somit zeitgleich mit diesen (Co-Terminierung). Für die nachbestellten Lizenzen wird eine anteilige Lizenzgebühr für die Restlaufzeit der bestehenden Lizenzen berechnet.

Mengengerüst Nachkauf

Produkt	Anzahl Lizenzen
Poly CloudConnect (powered by Pexip) inklusive Support anteilig für das 1. Vertragsjahr (01.01.2027 – 30.07.2027)	15

VI. Verlängerungsoption um 2. Vertragsjahr

Der Vertrag kann einmalig um ein weiteres Jahr zu den gleichen Konditionen verlängert werden, sofern die Auftraggeberin dies dem Auftragnehmer mindestens 1 Monat vor Ablauf der Mindestlaufzeit schriftlich mitteilt. Danach endet der Vertrag automatisch ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Die Ausübung der Verlängerungsoption erfolgt nur für die Lizenzen, die zum Zeitpunkt der Verlängerung tatsächlich benötigt und bestellt werden.

Voraussichtliches Mengengerüst Verlängerungsoption

Produkt	Anzahl Lizenzen	Anzahl Jahre
Poly CloudConnect (powered by Pexip) inklusive Support	25	1