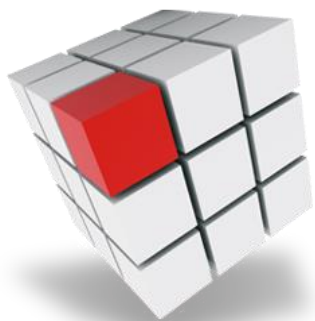


# Leistungsbeschreibung

## Aufstellung und Betreuung von Druckern und Multifunktionsgeräten

für die

**Stadt Überlingen**



# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
Vorbemerkungen.....	3
Eigentumshinweis.....	3
Bezeichnungen.....	3
1. Leistungsbeschreibung.....	4
1.1. Inhalt des angefragten Konzeptes.....	4
1.2. Technische Anforderungen.....	5
1.2.1. Gerätehardware.....	5
1.2.2. Funktionen.....	7
1.2.2.1..... Direkter Druck (Verwaltungsnetze Stadt / Schulen).....	7
1.2.2.2..... MFG OHNE Pull Printing (Verwaltungsnetze Stadt / Schulen).....	7
1.2.2.3..... Pull-Printing, Scan, Kopie, Fax (Verwaltungsnetz Stadt).....	7
1.2.2.4..... Pädagogische Netze der Schulen.....	9
1.2.2.5..... Hausdruckerei Geräteklasse MFG-M2.....	9
1.3. Administration der Geräte.....	9
1.4. Datenschutz und IT-Sicherheit.....	10
1.5. Teststellung.....	12
1.6. Betriebsvorbereitung.....	12
1.7. Rollout.....	12
1.8. Abnahme.....	15
1.8.1. Systemprüfung (Funktions- und Integrationsprüfung).....	15
1.8.2. Qualitätsanforderungen.....	16
1.8.3. Abnahme und Abnahmeprotokoll.....	16
1.8.4. Übernahme der Systeme.....	17
1.8.5. Notwendige Dokumentation – Softwareinstallation.....	17
1.9. Betriebsphase.....	17
1.9.1. Erhalt der Druckinfrastruktur.....	17
1.9.2. Optionale Leistungen.....	18
1.9.3. Kundenportal.....	20
1.9.4. Lieferung Verbrauchsmaterial / Wartungen.....	20
1.9.5. Qualitative Leistungsstörung.....	21
1.9.6. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.....	22
1.9.7. Reaktions - und Wiederherstellungszeiten (SLA).....	23
1.9.8. Reparatur und Wiederherstellung der Geräte.....	25
1.9.9. Ersatzgeräte.....	25
1.9.10. Zusatzbeschaffungen / Nachbestellungen.....	26
1.10. Gebrauchte Geräte.....	27
1.11. Modellwechsel.....	27
1.12. Umweltbestimmungen.....	28
1.13. Jährlicher Review-Termin.....	28

## **Vorbemerkungen**

### **Eigentumshinweis**

Die Vergabeunterlagen dürfen nur zur Erstellung des Angebotes verwendet werden. Eine Veröffentlichung (auch auszugsweise) oder Weitergabe an Dritte nach Ablauf der Angebotsfrist durch Bieter / AN ist ohne ausdrückliche Genehmigung nicht gestattet. Innerhalb der Angebotsfrist ist eine Weiterleitung der Unterlagen durch den Bieter an Mitglieder einer Bietergemeinschaft, Nachunternehmer oder Refinanzierer möglich.

Die Bieter sind verpflichtet, die Vergabeunterlagen nach Beendigung des Vergabeverfahrens auf eigene Kosten zu vernichten.

### **Bezeichnungen**

Die an der Ausschreibung teilnehmenden Unternehmen werden bis zum Abschluss des Verfahrens durch Zuschlagserteilung als Bieter bezeichnet. Für die Phase der Vertragsdurchführung wird das bezuschlagte Unternehmen als Auftragnehmer – abgekürzt AN – bezeichnet.

Der Auftraggeber wird in den Vergabeunterlagen mit AG bezeichnet.

## 1. Leistungsbeschreibung

### 1.1. Inhalt des angefragten Konzeptes

Das Projekt ist darauf ausgerichtet, die Druckinfrastruktur zu erneuern und wirtschaftlich zu optimieren. Die Stadt Überlingen plant, den Betrieb der Drucker und Multifunktionsgeräte im Rahmen einer Miete der Geräte und Softwarelösungen in Verbindung mit einer Betreuungsvereinbarung erbringen zu lassen.

Die zu liefernden Geräte sind in den aus den Anlagen "Anlage A.1 Geräteliste" ersichtlichen Standorten aufzustellen und einzurichten.

Die Ausführung der Reparaturen, Wartungseinsätze und Supportleistungen sind als Service Level Agreement (SLA) gemäß Leistungsbeschreibung spezifiziert. Die Anforderungen an die Geräte sind dem Leistungsverzeichnis nebst Anlagenkatalog zu entnehmen.

Folgende Leistungen sind Teil des Gesamtsystems:

- a) Lieferung, Bereitstellung und Konfiguration von Arbeitsplatzdruckern und Multifunktionsgeräten für den Druck-, Kopier-, Fax- und Scan-Bedarf als Monochrom- und Farbgeräte gemäß angefragter Mindestanforderungen, Optionen und Vorgaben des AG
- b) Bereitstellung, Installation, Konfiguration und Pflege der in der Ausschreibung spezifizierten Softwarekomponenten. Für die Geräte hat der AN die zum Betrieb im Netzwerk erforderliche Software inkl. jeglicher Lizenzen, die für den vertraglichen Gebrauch der Geräte erforderlich sind, bereitzustellen. Software muss teilweise auf mehreren verschiedenen Servern installiert werden (siehe auch Anlage A.2).
- c) Einweisung der IT-Administration in die Konfiguration und Funktion der gelieferten Geräte und Software
- d) Erstellung von anwenderorientierten Kurzanleitungen zur Nutzung der Geräte
- e) Schulung der Anwender während Rollout
- f) Realisierung eines Betriebsmodells gemäß Anforderungen an den Standorten des AG
- g) Installation und Konfiguration von Neugeräten gemäß Abnahmeprotokoll
- h) Automatisierte Lieferung von Verbrauchsmaterial
- i) Reparatur-, Wartungs- und Supportservices für Hard- und Software gemäß Anforderung
- j) Kostentransparenz über ein einfaches und klar strukturiertes Abrechnungsmodell
- k) Abbau, Löschung und Abholung der Geräte nach Vertragsende und bei Gerätetausch aufgrund nicht möglicher Reparatur oder Zurückgabe innerhalb der Vertragslaufzeit

# Leistungsbeschreibung

---

Die Zielsetzung ist die Implementierung eines wirtschaftlichen, einheitlichen und qualitativ hochwertigen Print Service unter Berücksichtigung aktueller Technologien. Die Geräte und deren Konfiguration sind zu standardisieren. Datenschutz und IT-Sicherheit der Geräte und Softwarekomponenten müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Der Bieter ist verantwortlich, das Gesamtsystem in einen betriebsbereiten Zustand zu bringen und über die gesamte Vertragslaufzeit zu halten.

Der AG stellt die für die Installation und den Betrieb der Softwarekomponenten notwendige Ressourcen (MS Windows-Server / aktuelle Version).

Das geforderte Pull Printing-Systems wird im Rechenzentrum der Stadt Überlingen installiert. Der AG möchte zukünftig Software as a Service (SaaS) nutzen. Es muss möglich sein, die geforderten Funktionen in der Vertragslaufzeit von On Premises in die Cloud auszulagern. Dieses darf keine zusätzlichen Lizenz- und Software Support-Kosten generieren. Die Aufwände des Transfers werden über die vereinbarte Consulting-Zeit (vgl. 1.9.2) eingekauft.

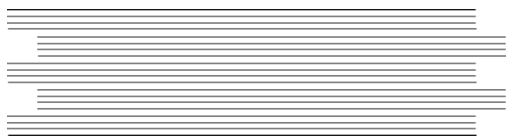
## 1.2. Technische Anforderungen

### 1.2.1. Gerätehardware

Alle Drucker und Multifunktionsgeräte dürfen von nur einem Hardware-Hersteller stammen. Es dürfen ausschließlich Originalverbrauchsmaterialien und Originalersatzteile geliefert und verbaut werden.

Für einen Teil der Multifunktionsgeräte werden **Finishing-Funktionen** gefordert. Diese sind:

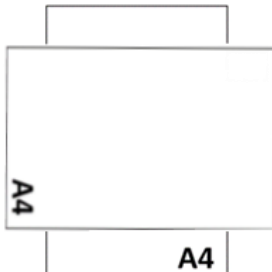
**Dokumententrennung durch Versatzablage:** Mehrfache Ausdrücke eines Druckauftrages werden gegeneinander versetzt ausgegeben, damit der Anwender die Einzeldokumente einfach trennen kann:



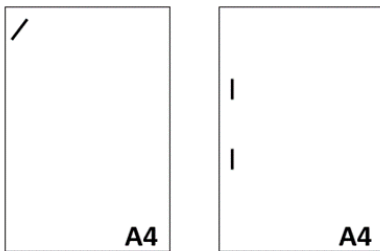
## Leistungsbeschreibung

---

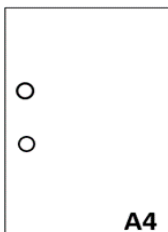
**Dokumententrennung durch kreuzweisen Ausdruck:** Mehrfache Ausdrücke eines Druckauftrages werden abwechselnd aus Papierfächern mit A4 quer und A4 längs gedruckt, damit der Anwender die Einzeldokumente einfach trennen kann. Diese Funktion kann in den Treibereinstellungen ausgewählt werden.



**Heften:** Die Seiten eines Dokumentes werden mit einer Klammer oben links oder mit zwei Klammern auf der linken Kante geheftet:



**Lochen:** Blätter können am linken Rand zweifach gelocht werden.



### Broschürendruck:

- Broschüren-Modul für mind. 20 Blatt A4 und/oder A3 (= 80 Seiten Broschüre DIN A5 bzw. A4)
- Faltung mit Mittelfalz (mind. A4 Papier auf A5 Broschüre)
- Heften für mind. 20 Blätter (80 Seiten Broschüre) 80 g/m<sup>2</sup> Papier mit und ohne Heftung in der Mittelfalz
- Zweifach-Lochung

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.2.2. Funktionen

### 1.2.2.1. Direkter Druck (Verwaltungsnetze Stadt / Schulen)

Innerhalb der Verwaltung der Stadt und in den Verwaltungsnetzen der Schulen erfolgt der direkte Druck (ohne Pull Printing) von Clients (virtuell und Hardware) mit MS Windows 10 (LTSC)- sowie MS Windows 11-Betriebssystem. Der Druckprozess erfolgt i.d.R. über MS Windows-Druckserver. Die Konfiguration im Rollout erfolgt durch den AN.

### 1.2.2.2. MFG OHNE Pull Printing (Verwaltungsnetze Stadt / Schulen)

Multifunktionsgeräte ohne Anbindung an das Pull Printing-System bieten folgende Funktionen:

- Direkter Druck (entsprechend Kapitel 1.2.2.1)
- Scan an Ordner
- Scan an Mail
- Einzelne Geräte werden mit einem Faxmodem ausgerüstet.

In einzelnen Geräten (z.B. Musikschule) können Druck und Kopie gesperrt werden. Die Nutzer erhalten vom Geräteverantwortlichen einen persönlichen PIN-Code um die Funktionen freizuschalten. Die Sperren werden von den Geräteverantwortlichen über das Display am Gerät konfiguriert. Die von den jeweiligen Nutzern gedruckten und kopierten Seiten werden, getrennt nach Farbe und Schwarzweiß, im Gerät gezählt. Die Geräteverantwortlichen können am Display des Gerätes den Ausdruck der Nutzerkennungen mit den jeweiligen Zählerständen auslösen.

Multifunktionsgeräte ohne Anschluss an das Pull-Printing-System müssen über eine maschinenbasierte OCR-Lösung verfügen. Gefordert sind mindestens PDF/A-1B (durchsuchbar), PDF, JPEG, TIFF.

### 1.2.2.3. Pull-Printing, Scan, Kopie, Fax (Verwaltungsnetz Stadt)

Es sind die folgenden Funktionen zur Authentifizierung, Autorisierung und Pull Printing zu implementieren. Es sollen auf von mehreren Anwendern genutzten Multifunktionsgeräten die Druckaufträge nach Anmeldung der Anwender zum Ausdruck angeboten werden. Zusätzlich werden mit der Authentifizierung Kopieren und die Scanfunktionen freigeschaltet. Die Anmeldung geschieht über RFID-Transponder EM4200 (UID) 125 kHz und alternativ per User ID/Passwort und individuellem PIN-Code.

Auf Druckern und Multifunktionsgeräten, welche direkt am Arbeitsplatz der Mitarbeiter stehen, wird weiterhin direkt und ohne Authentifizierung gedruckt, es sei denn, es werden auch von anderen Mitarbeitern dort vertrauliche Dinge ausgedruckt (z.B. Vorzimmer / Sekretariate). Sollte direkt gedruckt werden müssen, ist eine Anbindung an die Authentifizierungslösung (und somit ein Kartenleser) nicht notwendig.

## Leistungsbeschreibung

---

Das angebotene System muss mit minimalem Arbeitsaufwand seitens der IT des AG funktionieren. Die Verknüpfung von RFID-Transponder und User ID muss mit einem einfachen Prozess von den Anwendern selbst an Multifunktionsgeräten erfolgen (Self Service). Wenn ein Mitarbeiter nach Verlust oder Defekt einen neuen Transponder erhält und im Self-Service registriert, wird im Pull-Printing-System die ID des alten Transponders automatisch gelöscht.

Die Nutzerinformationen werden vom Pull Printing-System aus dem vorhandenen Verzeichnisdienst per LDAP bezogen. Dieses kann per periodischer Synchronisation der Datenbank des Systems oder über eine Abfrage bei jeder einzelnen Anmeldung der Anwender geschehen. Sollten die Nutzerinformationen in der Datenbank des Pull Printing Systems liegen und nach einem Zeitplan mit dem Active Directory synchronisiert werden, kann die IT des AG einen Nutzer vorab manuell entfernen.

Hinweis: In Zukunft kann das vorhandene AD durch Entra-ID ersetzt werden.

Nach Authentifizierung kann der Anwender alle eigenen Druckaufträge sehen, einzelne oder alle drucken und Aufträge löschen.

Auf den mit dem Pull Printing-System verbundenen MFGs werden die folgende Scanfunktion implementiert:

- Scan an Homefolder
- Scan an Ordner
- Scan an One Drive
- Scan an Sharepoint
- Scan an Mail
- Scan an enaio: Papierdokumente können per Scan auf den mit Anwender-Authentifizierung ausgerüsteten MFG den enaio Akten hinzugefügt werden. Dieses erfolgt direkt in die geöffneten Akten. Nach Authentifizierung am MFG werden die vom Nutzer am PC geöffneten enaio-Akten angeboten. Mit dem Scan in die ausgewählte Akte befindet sich das Dokument ohne weitere Arbeitsschritte im Ziel. Es müssen dem digitalen Dokument Metadaten wie User ID, Datum und Uhrzeit als Indexdatei bzw. als direkter Eintrag in enaio beigefügt werden. Die Scanparameter wie Auflösung (min. 300dpi), Farbscan etc. können vordefiniert werden.

Nutzer bekommen nach Authentifizierung nur ihre notwendigen Scanfunktionen angeboten. Die Steuerung erfolgt über Gruppen im Verzeichnisdienst.

Das angebotene Scansystem kann für alle Scanfunktionen digitalisierte Dokumente per Texterkennung (OCR) in durchsuchbare und editierbare Formate wandeln. Gefordert sind mindestens PDF/A-1B (durchsuchbar), PDF, JPEG, TIFF

## Leistungsbeschreibung

---

Als Datenbank muss MS SQL Server oder Oracle verwendet werden. Wenn MS SQL Server als Datenbank verwendet wird, muss dieses auf dem vorhandenen MS SQL Server-Cluster installiert werden.

### 1.2.2.4. Pädagogische Netze der Schulen

Der Druck in den pädagogischen Netzen erfolgt über paedML unter Linux. Clients sind Apple iPads (Druck via Airprint) und PCs mit MS Windows 11.

Die folgenden Scanfunktionen müssen konfigurierbar sein:

- Scan an Ordner
- Scan an Mail

Verantwortlich für die Verbindung von Clients mit Druckern und Multifunktionsgeräten sind die Beauftragten des jeweiligen Netzes.

### 1.2.2.5. Hausdruckerei Geräteklasse MFG-M2

Neben Standarddruckfunktionen, z.B. Duplex oder mehrere Seiten auf ein Blatt, sind die folgenden Funktionen zu ermöglichen:

- Druck von Briefumschlägen
- Broschüren-Modul für mind. 20 Blatt A4 und/oder A3 (= 80 Seiten Broschüre DIN A5 bzw. A4)
- Faltung mit Mittelfalz (mind. A4 Papier auf A5 Broschüre)
- Heften für mind. 20 Blätter (80 Seiten Broschüre) 80 g/m<sup>2</sup> Papier mit und ohne Heftung in der Mittelfalz
- Zweifach-Lochung

## 1.3. Administration der Geräte

Es wird vom AN eine zentrale Gerätemanagementsoftware geliefert, installiert und konfiguriert, um die in den Netzen der Stadtverwaltung und Schulverwaltungen installierte Geräteflotte zu administrieren. Verantwortlich für die Administration der Endgeräte in der Betriebsphase ist der AN. Die Software kann Geräte konfigurieren, Firmware updaten und Gerätezertifikate in den einzelnen Geräten installieren. Diese Funktion wird eventuell innerhalb der Vertragslaufzeit gefordert. Die Zertifikate würden vom AG gestellt.

Der AN erhält bei Bedarf einen Zugriff (z.B. per TeamViewer) auf die Geräteadministrations-Software und die mit dem Netz verbundenen Geräte.

## 1.4. Datenschutz und IT-Sicherheit

Der Stadt unterliegt dem KRITIS-Dachgesetz. Damit unterliegt auch die Druckinfrastruktur besonderen Anforderungen zum Schutz vor Gefahren.

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen für Datenschutz und IT-Sicherheit der Hardware und Software sind zu Beginn der Betriebszeit umzusetzen und bis Vertragsende zu erhalten.

Die gelieferten Drucker und Multifunktionsgeräte müssen abgesichert werden. Ein besonderes Augenmerk liegt auf den Netzwerkprotokollen, der Zugriffsberechtigung und der Sicherung von Daten in nicht flüchtigen Speichern. Die Speicher oder alternativ die Daten (z. B. Nutzdaten) sind zu verschlüsseln. In der Test- und Betriebsvorbereitungsphase wird ein Fachmann des AN gemeinsam mit dem AG die Standardkonfigurationen der Gerätemodelle erarbeiten. Im Rollout sind die Geräte entsprechend den Vorgaben des AG auszuliefern.

Die angebotene Gerätemanagement- oder eine zusätzliche Software überprüft den Erhalt der Sicherheit der Geräteflotte periodisch und automatisch. Im Fall einer Abweichung gegenüber den erforderlichen Sicherheitseinstellungen werden diese automatisch wieder hergestellt. Weiterhin abweichende und korrigierte Geräte werden dem AG automatisch gemeldet.

Die Namen von anstehenden oder abgearbeiteten Druckaufträgen dürfen, ohne die Anmeldung mit administrativen Rechten, weder im Bedienfeld der Geräte noch über den integrierten Webserver (Jobprotokolle) sichtbar sein (Beispiel: ‚Kündigung Manfred Mustermann‘). Die einzigen Ausnahmen sind der Name des gerade verarbeiteten Druckauftrages auf Arbeitsplatzgeräten und die Liste der eigenen Druckaufträge nach Anmeldung am zentralen Multifunktionsgerät. Die Pull Printing-Software muss die Namen der Druckaufträge in der Adminkonsole anonymisiert anzeigen.

Die Kommunikation zwischen Hard- und Software zur Verwaltung, Überwachung und Datenerfassung muss verschlüsselt erfolgen, z.B. via https.

Die auf nichtflüchtigen Speichern temporär vorhandenen Nutzdaten (Druckaufträge, Scandateien etc.) sind nach dem Ende der Nutzung so zu löschen (z.B. Überschreiben der Datensegmente mit Zufallswerten, Löschung des kryptographischen Schlüssels), dass eine nachträgliche Rekonstruktion ausgeschlossen ist. Die in Geräten verbauten Festplatten sind zu verschlüsseln.

Die zur Speicherung und Verarbeitung von Nutzdaten verwendeten flüchtigen Speicher haben keine Pufferung, z.B. über eine Batterie, und verlieren beim Ausschalten des Gerätes alle Daten.

## Leistungsbeschreibung

---

Die mit Pull Printing ausgerüsteten Geräte müssen im Falle einer Störung, z.B. Papier leer, Papierstau oder Defekt, den Druckauftrag im Gerät nach einer definierten Zeit, z.B. 1 Minute, ohne Interaktion des Anwenders löschen. Nach Beseitigung der Störung dürfen keine weiteren Seiten der vom Nutzer angeforderten Druckaufträge gedruckt werden. Dies gilt nicht für Geräte, welche nicht mit der Pull-Printing-Lösung ausgestattet sind.

Am Ende der Betriebsphase und bei Austausch in der Betriebsphase sind nichtflüchtige Speicher (z.B. Prozessorplatinen mit eingelöteten Speichern, Festplatten, SSDs) vom AN so zu löschen oder physikalisch zu zerstören, dass eine Wiederherstellung von Daten ausgeschlossen ist. Ein Löschzertifikat wird für jedes Gerät und deren Speichermedien erstellt und innerhalb von zwei Wochen dem AG übersandt. Grundsätzlich ist eine Löschung/Vernichtung gem. Schutzklasse und Sicherheitsstufe BSI und EU-DSGVO gem. DIN 66399 nachzuweisen.

Das zu installierende Pull Printing-System ist betriebskritisch. Im Angebot ist ein Verfahren zu beschreiben, mit welchem ein Totalausfall des Systems vermieden werden kann.

Es müssen Geräte eines Hardwareherstellers angeboten werden, der neue Firmware und Treiberversionen als frei verfügbaren Download anbietet. Die Downloadlinks vom Webportal des Herstellers sind für die angebotenen Geräte im Angebot auszuweisen.

Der AN zeigt die Prozesse auf, mit dem die IT des AG über neue Firm- und Softwareversionen informiert wird. Im Fokus sind solche Korrekturen, welche zum Erhalt der Sicherheit erforderlich sind. Dazu gehören zeitgerechte Informationen, vom Bieter selbst oder über den Hardwarehersteller, über neue Firmware und Treiberversionen, damit über geschlossene Sicherheitslücken, Fehlerkorrekturen und Funktionserweiterungen automatisiert und ohne Aufforderung seitens des AG. Die Prozesse sind im Angebot zu beschreiben.

Im Fall von durch neuere Firmware zu behebbende Sicherheitslücken erfolgt das Upgrade der Geräte durch den AN nach Beauftragung durch den AG. Die Kosten für Firmwareupdates werden entsprechend dem optionalen Preis für Updates / Sicherheit / Konfigurationen nach Vertragsstart gesondert berechnet.

Drucker und Multifunktionsgeräte der Stadtverwaltung werden in ein eigenes VLAN eingebunden. Die Autorisierung via 802.1X muss nachrüstbar sein. Der AN muss mit einem automatischen Prozess die notwendigen Zertifikate installieren und erneuern können.

Die Gerätepassworte für den Zugriff auf die Geräteeinstellungen via integriertem Webserver und Bedienpanel sind der IT der Stadt mitzuteilen.

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.5. Teststellung

Der AG hält sich vor, zwei Bieter zu einer **beurteilenden** Teststellung einzuladen und ihre angebotenen Gesamtsysteme zu überprüfen und zu bewerten. Dazu ist nach Aufforderung des AG jeweils mindestens ein Gerät in geforderter Vollausstattung von jeder angebotenen Geräteklasse bereitzustellen. Lieferzeitpunkt und Zeitrahmen sind in den Vergabebedingungen festgelegt.

Die Geräte werden im Netzwerk des AG eingebunden. Parallel werden alle angebotenen Softwarekomponenten auf vom AG gelieferten Servern installiert. Der AG stellt die für den Test notwendigen Clients. Die für die Funktionalität notwendige Konfiguration der Geräte und Softwarekomponenten wird vom Bieter entsprechend den Forderungen des AG durchgeführt. Der AG begleitet und unterstützt, wo notwendig, und überwacht den Prozess. Mitarbeiter der IT des AG erhalten vom Bieter einen technischen Überblick über die eingesetzten Systemkomponenten.

Die Überprüfung und Bewertung erfolgten anhand des im Verfahren veröffentlichten Testplans.

## 1.6. Betriebsvorbereitung

Das Gesamtsystem ist in den für die Betriebsphase vorgesehenen Zustand zu bringen. Die Standardkonfiguration der Geräte wird vom AN erarbeitet und vom AG freigegeben. Die entsprechend den betrieblichen und sicherheitsrelevanten erarbeiteten Standardkonfigurationen bilden die Grundlage der Konfiguration aller Geräte im Rollout.

## 1.7. Rollout

Die Projektverantwortlichen des AG werden einen Verantwortlichen für den Rollout definieren. Dieser wird gemeinsam mit einem definierten Ansprechpartner beim AN den Rollout planen. Grundlage ist ein vom AG zur Verfügung gestellter, detaillierter Geräteplan. Die Anzahl an täglich zu installierenden Geräten und die zur Verfügung stehenden Zeitfenster werden zwischen AG und AN abgestimmt. Es wird erwartet, dass der AN sich über die örtlichen Gegebenheiten, Zugänge und besondere Problemstellungen vorab informiert. Kommt es zu einer grundsätzlichen Störung vieler Neugeräte, wird der Rollout gestoppt. Der AN wird den Rollout der Geräte maßgeblich durchführen. Der AG wird ihn entsprechend begleiten und unterstützen.

## Leistungsbeschreibung

---

Der Bieter hat in seinem Angebot seinen Bestell-/Rollout-Prozess darzulegen, indem er mindestens folgende Punkte beschreiben muss:

- Wie läuft der interne Bestellvorgang beim AN ab?
- Welche Daten / Informationen muss der AG liefern, damit beim Bieter eine interne Bestellung ausgelöst wird? Bitte nach Wichtigkeit / Notwendigkeit priorisieren.
- Welche Daten / Informationen muss der AG liefern, damit ein Rollout der Geräte geplant wird?
- Wie plant der Bieter den Rollout durchzuführen?
- Wie schätzt der Bieter den zeitlichen Ablauf (auf Grundlage der hier genannten Mengen und Standorte) ein? Welche Faktoren sind zu beachten?
- Bitte legen Sie eine exemplarische Version Ihrer Rollout-/Bestelllisten bei.

Nicht an allen Standorten kann der AG dem AN eine kleine Lagerfläche (z.B. temporäre Nutzung eines Besprechungsraumes) zur Verfügung stellen. Dieses ist individuell zu klären.

Der AN muss teilweise Geräte in Stockwerke bringen, welche nur über Treppen erreichbar sind. Er wird hierüber rechtzeitig informiert und hat dann entsprechende Vorkehrungen (z.B. Treppensteiger) zu treffen.

Der AN hat dafür zu sorgen, dass der zeitliche Verzug zwischen Abbau des Altgerätes und Neuaufstellung nicht länger als 1 Werktag dauert. Der AG strebt an, in den vorbereitenden Rollout-Gesprächen den jetzigen Lieferanten mit einzubeziehen, um hier eine optimale zeitliche Planung zu ermöglichen. Dies wird aber nicht garantiert.

Die Geräte werden mit der zwischen AG und AN abgestimmten Standardkonfiguration angeliefert. Dieses gilt auch für in der Betriebsphase nachbestellte Geräte.

Die Einbindung der Geräte in das Netzwerk geschieht mit einer DHCP-Reservierung. Der AN sendet mindestens drei Tage vor der Aufstellung eines Geräts die MAC-Adresse an den Rolloutverantwortlichen des AG.

Der AG ist dafür verantwortlich, dass an allen spezifizierten Stellplätzen sowohl Stromversorgung als auch eine Netzwerkdose zur Verfügung steht. Die Auslieferungstechniker nehmen eventuell vorhandene Altgeräte vom Netz und installieren das neue Gerät. Nach Start des Gerätes ist die Grundfunktionalität inklusive erfolgreicher Anbindung in das Netz zu testen. Die Stromkabel sowie Kabel für die Faxanbindung müssen vom AN gestellt werden. Hier sind Längen bis zu 2 m möglich. Darüber hinaus wird der AG Kabel stellen. Die Netzwerkkabel werden durch den AG bereitgestellt.

## Leistungsbeschreibung

---

Die Auslieferungstechniker des AN und die benannten Verantwortlichen des AN für die Einbindung in die Druckinfrastruktur haben den Installationsprozess so zu koordinieren, dass es zu minimalen Unterbrechungen der Betriebsabläufe des AG kommt. Etwaige Kosten für größere Unterbrechungen der Betriebsabläufe trägt der AN.

Der AG stellt dem AN feste Ansprechpartner innerhalb der IT des AG zur Verfügung. Diese führen über das Netzwerk die parallelen Schritte aus, welche zur Einbindung von Geräten in die IT-Infrastruktur notwendig sind.

Die Vertragsgeräte werden vom AN ausgeschaltet, vom Netz getrennt und an eine geeignete Stelle im Nahbereich des Stellplatzes verschoben. Ein Verbringen über Treppen, Aufzüge, in andere Stockwerke, Gebäude oder Lagerräume ist ausgeschlossen. Sie werden vom vorherigen AN abgeholt.

### Schulung

Als Vorbereitung des Rollouts müssen die Administratoren geschult werden. Hierfür muss eine entsprechende vor Ort-Schulung angeboten werden.

Themen:

- Vorstellen der eingesetzten Softwarelösungen
- Benutzen und Bedienen der Lösungen
- Vornehmen von Geräteeinstellungen und Updates per Administrationssoftware
- Vergabe von Rollen- und Rechten
- Authentifizierungslösungen
- Security-Einstellungen
- Weitere abzustimmende Themen

Die Schulung darf 1 Stunde nicht überschreiten.

# Leistungsbeschreibung

---

Mit der Auslieferung der einzelnen Geräte sind die anwesenden Personen der Bedarfsstelle über die Grundfunktionalitäten der aufgestellten Drucker und Multifunktionsgeräte zu unterrichten. Dieses wird durch Auslieferungstechniker oder zusätzlichen Kräften geschehen. Zielsetzung ist ein reibungsloser Übergang von Alt- auf Neugeräte. Die Einweisung geschieht auf Deutsch und darf 15 Minuten pro Einweisung nicht übersteigen. Themen sind:

- Inbetriebnahme
- Einbau von Verbrauchsmaterialien, Toner / Heftklammern, Auffüllen von Papier etc.
- Aufbau und Nutzung des Bedienfeldes
- Nutzung der Basisfunktionalitäten: Display, Authentifizierung, Druck, Kopie, Scan, Fax
- Beheben von Papierstaus und kleineren Fehlern

Die Anwender dürfen Fragen stellen. Mehrere Geräte in einer Liegenschaft können zusammen eingewiesen werden.

Weitere Informationen:

Der AN erstellt eine deutschsprachige Anleitung pro Modell zur Nutzung der Basisfunktionalitäten. Die Anleitung ist ein durchsuchbares PDF. Der AN hat dieses spätestens zwei Wochen vor Rollout-Beginn zur Verfügung zu stellen.

Konflikte bei der Auslieferung sind der Projektleitung der Bedarfsstelle umgehend zu melden. Eine Diskussion seitens der Mitarbeiter des AN ist nicht erforderlich.

Das beim Rollout anfallende Verpackungsmaterial wird vom und auf Kosten des AN entsorgt.

Der AN stellt die Informationen zu den installierten Geräten dem AG als csv-Datei zur Verfügung. Die Daten enthalten das Gerätemodell, die Seriennummer, die MAC-Adresse, Zertifikatsinformationen, das Installationsdatum, den Standplatz des Gerätes (Liegenschaft, Etage, Raumnummer) und den Namen des Arbeitsplatzes und des Druckerbeauftragten.

Sämtliche Aufwände des AN für den Rollout sind im Angebot beinhaltet.

## **1.8. Abnahme**

### **1.8.1. Systemprüfung (Funktions- und Integrationsprüfung)**

Der Auftragnehmer (AN) hat sämtliche gelieferten und installierten Geräte, Systeme und Softwarelösungen nach Fertigstellung einer vollständigen Systemprüfung zu unterziehen.

Die Terminabstimmung zur Durchführung der Systemprüfung erfolgt rechtzeitig und einvernehmlich mit dem Auftraggeber (AG).

# Leistungsbeschreibung

---

Für die Systemprüfung stellt der AN qualifiziertes und deutschsprachiges Fachpersonal. Die Prüfung umfasst insbesondere:

- Funktionsprüfung der Hardware (Drucker, MFP, Zusatzmodule)
- Prüfung der Softwarelösungen sowie der jeweiligen Schnittstellen
- Integration in die bestehende Systemumgebung des AG
- Test der Netzwerk- und Benutzeranbindung
- Überprüfung der Sicherheitseinstellungen gemäß vereinbarten Standards
- Erbringung aller vereinbarten Funktionsnachweise

Alle Testergebnisse sind durch den AN vollständig zu dokumentieren.

## **1.8.2. Qualitätsanforderungen**

Es werden ausschließlich technisch, handwerklich und funktional einwandfreie Leistungen abgenommen. Leistungen, die nicht vertragsgemäß oder unsachgemäß ausgeführt wurden, sind durch den AN unverzüglich, vollständig und kostenfrei nachzubessern oder zu entfernen und vertragsgerecht herzustellen. Mängel sind so zu beseitigen, dass sowohl die technische Funktion als auch die vertraglich vereinbarte Qualität sicher erfüllt werden.

## **1.8.3. Abnahme und Abnahmeprotokoll**

Die Abnahme erfolgt durch den AG. Auf Wunsch des AG kann diese gemeinsam mit dem AN durchgeführt werden. Über die Abnahme ist ein Abnahmeprotokoll anzufertigen.

Das Protokoll enthält mindestens:

- Datum und Ort der Abnahme
- Identifikation der geprüften Geräte/Software
- Dokumentation aller festgestellten Mängel
- Fristen zur Mängelbeseitigung
- Bestätigung der ordnungsgemäßen Durchführung der Abnahmeprüfung

Das Protokoll ist von beiden Parteien (AG und AN) zu unterzeichnen.

Eine Abnahme findet erst statt, wenn sämtliche im Protokoll festgehaltenen Mängel vollständig und fachgerecht beseitigt wurden.

Für abgenommene Hardware erfolgt die Vergütung gemäß den vertraglichen Regelungen.

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.8.4. Übernahme der Systeme

Der AG übernimmt die Systeme erst nach vollständiger Beseitigung aller im Abnahmeprotokoll dokumentierten Mängel.

Bis zu diesem Zeitpunkt ist der AN verpflichtet, die gelieferten Geräte und Softwarelösungen:

- instand zu halten,
- funktionsfähig zu halten,
- zu warten und
- erforderliches Verbrauchsmaterial bereitzustellen, sofern dieses für die Durchführung der Tests notwendig ist.

## 1.8.5. Notwendige Dokumentation – Softwareinstallation

Der AN stellt dem AG nach Abschluss der Systemprüfung und vor finaler Abnahme sämtliche technische und anwenderbezogene Dokumentationen in deutscher Sprache bereit.

Mindestens folgende Dokumente sind erforderlich:

- Installationsprotokolle aller Systeme und Komponenten
- Installationshandbuch
- Administrationshandbuch
- Anwenderhandbuch (Endanwenderdokumentation)
- Beschreibung der Systemarchitektur und Schnittstellen
- Backup-/Restore-Anleitung (falls relevant)
- Dokumentation zu Konfigurationen, Treibern und Policies

Die Dokumentation ist in digitaler Form (PDF) und zusätzlich in gedruckter Form zu übergeben.

## 1.9. Betriebsphase

### 1.9.1. Erhalt der Druckinfrastruktur

Der AN hat die vereinbarte Funktion und Qualität der Druckinfrastruktur und die Funktionsfähigkeit der Softwarelösungen in der gesamten Laufzeit des Vertrages zu erhalten. Die Kosten sind im Angebotspreis eingeschlossen.

## Leistungsbeschreibung

---

Dazu gehören insbesondere:

- Fehlerbeseitigung der Geräte und Softwarelösungen
- Upgrades der installierten Softwarekomponenten
- Installation der Neugeräte nebst Zubehör & Software im initialen Rollout und bei Zusatzbeschaffungen
- Abbau von Geräten und Systemkomponenten innerhalb und am Ende der Vertragslaufzeit inklusive der Datenlöschung / Übergabe der eingebauten Festplatten, SSDs und Abholung

Der AN erhält bei Bedarf einen Remotezugriff (z.B. per TeamViewer) auf die Pull Printing-Software, die Geräteadministrationssoftware und die mit dem Netz verbundenen Geräte. Geräte, welche nicht über den o.g. Remotezugriff erreichbar sind, werden vom AN durch vor Ort Einätze administriert.

### **1.9.2. Optionale Leistungen**

Diese Leistungen werden gesondert bestellt und in Rechnung gestellt:

#### **Updates / Sicherheit / Konfigurationen nach Vertragsstart**

- Updates der Systemkomponenten, insbesondere Software, Firmware. Dieser Punkt beinhaltet nicht „nur“ den Rollout der Updates durch den Auftragnehmer, sondern vielmehr kann der ganze Prozess des Change-Managements (Evaluation, vorgeschaltete Tests, Validation der Updates) teil der Anforderung werden und muss vom Auftragnehmer erledigt werden können.
- Reaktion auf Gefahren für die IT-Sicherheit durch zusätzliche Härtung von Software und Geräten während der Vertragslaufzeit.
- Änderungen von Standardkonfigurationen von Geräten und Softwarekomponenten im Auftrag der Bedarfsstelle nach Vertragsstart oder Updates der Systemkomponenten insbesondere Software, Firmware.

Hierzu werden Bedarfsstelle und AN sich im Vorfeld abstimmen und schriftlich festhalten, welche Schritte zu welchem Zeitpunkt durchzuführen sind und welche Partei welche Schritte durchführen muss. Zusätzlich werden Mitwirkungspflichten beider Parteien definiert.

# Leistungsbeschreibung

---

## Technisches Consulting

Technische Dienstleistungen für in dieser Leistungsbeschreibung nicht aufgeführte Themen und Themen, die in der Vorbereitung des Beschaffungsverfahrens nicht identifiziert wurden, können angefordert werden. Ein Beispiel sind Anpassungen für spezielle Applikationen oder der Transfer der On Premises-Lösung in die Cloud. Die Bedarfsstelle wird bei Bedarf beim Auftragnehmer einen qualifizierten technischen Mitarbeiter auf Stundenbasis buchen, um Themen vor Ort oder remote zu bearbeiten.

Hierzu werden Bedarfsstelle und AN sich im Vorfeld abstimmen und schriftlich festhalten, welche Schritte zu welchem Zeitpunkt durchzuführen sind und welche Partei welche Schritte durchführen muss. Zusätzlich werden Mitwirkungspflichten beider Parteien definiert.

## Umzüge

Dem AG wird mit Abgabe seines Angebotes durch den AN ausdrücklich gestattet, dass er Geräte der Klassen MD1, CD1, MFG-C1 selbstständig und auf eigene Gefahr umziehen darf. Der AG wiederum verpflichtet sich in diesem Fall, die geänderten Adressdaten im Kundenportal (siehe Punkt „Kundenportal“ der Leistungsbeschreibung) umgehend und selbstständig einzutragen.

Geräte der Klasse MFG-M1, MFG-M2, MFG-C2 werden nach Beauftragung durch den AG ausschließlich durch den AN umgezogen. In diesem Fall ist der AN verpflichtet die Adressdaten umgehend und selbstständig einzutragen.

Für die Umzugskosten sind in der Anlage A.4 Preismatrix separate Preispositionen zum Thema „Umzüge“ auszufüllen. Umzugsleistungen des AN beinhalten:

- Abbau des Gerätes am alten Standort
- Sichern der Geräte gegen Transportschäden (Verpackungen, Luftpolsterfolie o.ä.)
- Transport zum neuen Standort
- Anschließen der Geräte
- Pflege und Update der Standortdaten

Für die Umzugskosten sind in der Anlage A.4 Preismatrix separate Preispositionen zum Thema „Umzüge“ auszufüllen.

Da sich die Auslastung einzelner Geräte zukünftig verändern kann, muss es möglich sein, dass Geräte im Laufe des Vertrages getauscht werden können. Durch Überprüfung der Geräteauslastungen kann der AN Empfehlungen an den AG geben, an welchen Stellplätzen Vertragsgeräte getauscht werden sollten. Beispiel: Gerät A an Standort A ist unterlastet, während Gerät B an Standort B überlastet ist.

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.9.3. Kundenportal

Der AN stellt ein 24/7 erreichbares Kundenportal zur Verfügung, welches aktuelle Informationen zur Geräteflotte bereithält:

- Gerätedaten (Modell / Seriennummer / Ausstattung usw.)
- Aktuelle gedruckte Seiten, getrennt nach Schwarzweiß und Farbe, A4 und A3, Fax, Scan, Kopie, Duplex →exportierbar in min. csv-Format
- Aktuelle Füllstände von Verbrauchsmaterialien und restliche Reichweiten von Wartungskomponenten
- Einsehen der Bestell- und Lieferstati von Geräten und Zubehör.
- Möglichkeit zur Sendungsverfolgung der Lieferungen von Verbrauchsmaterial
- Adressinformationen (inkl. Liegenschaft, Etage, Raumnummer, Stellplatz) für jedes einzelne Gerät

Auf Basis der Informationen werden Verbrauchsmaterialien an die angegebene Adresse gesendet (siehe auch Punkt 1.9.4) und Wartungs- und Reparatursätze gesteuert. Die Daten werden vom AN im Rollout initial erfasst. Der AG stellt die notwendigen Informationen zur Verfügung.

- Manuelles Bestellen von Verbrauchsmaterialien
- Auslösen der Leergutentsorgung
- Möglichkeit zur manuellen Übermittlung von Zählerständen
- Report über die Erfüllung der SLAs bzw. Status der Tickets

## 1.9.4. Lieferung Verbrauchsmaterial / Wartungen

Der AN hat ein System oder mehrere Systeme in der Infrastruktur des AG zu installieren, welche die Bestellung und Lieferung von Verbrauchsmaterial und Wartungseinsätzen automatisiert.

Das serverbasierende System nimmt mit dem Bestellsystem des AN über eine verschlüsselte Verbindung via Internet den Kontakt auf und sendet die erforderlichen Gerätedaten. Die alternative Bestellung muss mindestens per Webinterface und alternativ per Telefon oder E-Mail ermöglicht werden. Die für die automatisierte Versorgung genutzten Schwellwerte müssen für jeden Drucker und jedes Multifunktionsgerät individuell konfigurierbar sein. Der AN gibt Empfehlungen zum Schwellenwert ab, der AG kann jedoch Änderungen in zumutbarem Umfang von diesen verlangen. Der AN wird die Änderung selbst, z.B. zur Minimierung von Ausfallzeiten oder auch auf Wunsch des AG, durchführen.

## Leistungsbeschreibung

---

Einzelne Geräte können möglicherweise nicht über das Netz erreicht werden. Bestellungen von Verbrauchsmaterial, Wartungsmeldungen und Meldung der Zählerstände erfolgen manuell per E-Mail, Eingabe in ein webbasierendes Kundenportal oder telefonisch.

In den Schulverwaltungs- und pädagogischen Netzen kann in der Regel keine Software zur automatischen Bestellung von Verbrauchsmaterial und Wartung installiert werden. Dieses gilt auch für einzelne Standorte der Stadtverwaltung. Die automatische Bestellung erfolgt in diesen Fällen über eine im jeweiligen Netz vom AN gelieferte und installierte Hardwarekomponente oder direkt aus den Geräten heraus via https oder E-Mail (SMTP).

Die Verbrauchsmaterialien werden an die vom AG vorgegebenen Adressen gesendet. Eine Sammellieferung von Verbrauchsmaterialien verschiedener Standorte an einen Standort (z.B. alle in einem Paket verpackt) ist **nicht** erlaubt! Die Lieferadresse der Verbrauchsmaterialien ist nicht immer gleich der Stellplatzadresse der Geräte. Der jeweilige Adressaufkleber auf dem Paket beinhaltet die Kennzeichnung des jeweiligen Gerätes (min. Modell, ggf. interne Gerätebezeichnung, Seriennummer, interne Lieferadresse).

Der AN stellt dem AG die Paketdaten, z.B. die Sendungsnummer des beauftragten Logistikunternehmens, zur Verfügung. Damit muss der AG jederzeit den Sendungsstatus und die Übergabe einzelner Lieferungen nachverfolgen können.

Der Wechsel der Verbrauchsmaterialien (Tonerkartuschen und Resttonerbehälter) erfolgt durch die Mitarbeiter des AG. Der AN liefert Sammelbehältnisse für leeres Verbrauchsmaterial an vorgegebene Stellplätze. In den Sammelbehältnissen dürfen Tonerkartuschen, aber auch sämtliche Verpackungsmaterialien, welche in der Lieferung der Verbrauchsmaterialien enthalten waren, entsorgt werden. Weitere Kosten oder Zusatzzahlungen hierfür werden nicht akzeptiert!

Wartungseinsätze werden von Technikern des AN durchgeführt. Die Öffnungszeiten der jeweiligen Organisation (Verwaltung, Schulen etc.) sind zu beachten.

Material, Arbeitsstunden und Reisekosten sind im jeweiligen Angebotspreis enthalten.

### **1.9.5. Qualitative Leistungsstörung**

Wird die Liefer- und Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat der AN dies zu vertreten, so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den AG innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen.

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.9.6. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems oder von Systemkomponenten ist vereinbart. Hierzu gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des AN. Dies umfasst z.B. Instandsetzungsleistungen für Hardware (z.B. Drucker) und Pflegeleistungen für Software zur Beseitigung von Störungen.

Liegt eine Störung in den Softwarelösungen vor, gilt Folgendes:

- Der AN ist während der Vertragslaufzeit verpflichtet, einen verfügbaren, die Störung beseitigenden Programmstand bereitzustellen.
- Ist ein die Störung beseitigender Programmstand nicht verfügbar, hat der AN eine Umgehungslösung bereitzustellen.
- Zusätzlich hat er sich beim Hersteller der Standardsoftware für die baldmögliche Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes einzusetzen. Auf Verlangen des AG wird der AN hierüber Auskunft erteilen.

Zur Übernahme einer neuen Systemkomponente ist der AG nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, weil die neue Systemkomponente wesentlich von der vereinbarten Ausführung abweicht.

Übernimmt der AG eine neue Systemkomponente aus diesem Grunde nicht, wird der AN auf Wunsch des AG eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist.

Übernimmt der AG eine neue Systemkomponente, gilt Folgendes:

- Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente höhere Kosten als zuvor, gehen diese zu Lasten des AN.

Ist die Störung erwiesenermaßen auf den AG, durch z.B. Fehlbenutzung, zurückzuführen, so hat der AN eine umgehende schriftliche Information mit einem Kostenvoranschlag des AN vor Durchführung der Reparatur zu schicken. Wird die Reparatur vor der Information und Entscheidung des AG ausgeführt, wird der AN keine Kostenerstattung verlangen.

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.9.7. Reaktions - und Wiederherstellungszeiten (SLA)

Der First Level-Support des AN ist deutschsprachig.

Die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten werden mit dem AN verbindlich vereinbart:

1. *Betriebsverhindernder Mangel*, die Nutzung des Gesamtsystems ist unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt (z.B. Totalausfall der Pull Printing-Funktion): sofortiger Start der Problemlösung unter Einbeziehung von Spezialisten des AN bzw. Eskalation zum Geräte-/Softwarehersteller. **Reaktionszeit spätestens 2 Stunden nach Störungsmeldung bei Meldung bis 15:00 Uhr (Montag bis Freitag)**
2. *Betriebsbehindernder Mangel*, die Nutzung des Gesamtsystems ist erheblich eingeschränkt, z.B. die Reaktionszeit beim Pull Printing ist deutlich erhöht: **Wiederherstellung der Funktionen spätestens am nächsten Arbeitstag nach Störungsmeldung.**  
Ein betriebsbehindernder Mangel liegt auch vor, wenn die leichten Mängel insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen oder wenn an einem Standort nur ein Gerät aufgestellt ist und durch dessen Defekt die Nutzung erheblich eingeschränkt ist.
3. *Leichter Mangel*, die Nutzung des Gesamtsystems ist ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich, z.B. auf einem MFG funktioniert Pull Printing nicht oder ein einzelnes Gerät ist defekt: **Wiederherstellung der Funktionen innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen nach Störungsmeldung. Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) bei Meldung bis 15:00 Uhr.**
4. Störungen des automatischen Bestellsystems für Verbrauchsmaterialien und Wartungseinsätze müssen nach **3 Arbeitstagen nach Störungsmeldung** beseitigt sein. **Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) bei Meldung bis 15:00 Uhr.**

Die folgenden Fristen werden mit dem AN verbindlich vereinbart:

Anforderung von Verbrauchsmaterialien, Gerätewartung und optionalen Leistungen

- Lieferung von Verbrauchsmaterialien nach automatischer oder manueller Bestellung: **übernächster Arbeitstag bei Meldung bis 12:00 Uhr.**
- Nach Meldung durch den AG werden die vollen Behältnisse für benutzte Verbrauchsmaterialien innerhalb von maximal **3 Arbeitstagen** vom AN abgeholt und durch leere ersetzt.
- Wartungseinsätze (automatische Meldung durch Gerät) innerhalb von **10 Arbeitstagen nach Meldung**
- Nach der Anforderung einer optionalen Leistung durch den AG muss der AN sich innerhalb von **2 Arbeitstagen** beim AG zwecks Abstimmung / Terminen usw. melden.

## Leistungsbeschreibung

---

- Umzüge: Der Umzug eines Gerätes muss innerhalb von **10 Arbeitstagen** nach Beauftragung durchgeführt werden, sofern nicht anders mit dem AG vereinbart.
- Vorzeitige Kündigung einzelner Geräte: Die Geräte müssen innerhalb von **10 Arbeitstagen nach Kündigung** am Gerätestandort abgeholt werden.
- Nachträgliche Beschaffung von Zubehörteilen: Ein Zubehörteil muss innerhalb von **10 Arbeitstagen** nach Beauftragung funktionabel eingebaut sein.

Eskalationsmanagement:

Im Falle von technischen oder organisatorischen Eskalationen reagiert der vom AN vor der Vertragslaufzeit benannte Eskalationsmanager oder der Vertreter innerhalb von **24 Stunden**.

Softwaresupport des AN oder des Herstellers der Software:

- Der Support des AN muss Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung stehen.
- Die Mitarbeiter des Supportes des AN haben das Wissen, Fehler der beim AG installierten Systemkomponenten zu qualifizieren und zu korrigieren. Es existiert eine Supportvereinbarung zwischen dem AN und dem Lieferanten oder Hersteller der Softwarekomponenten.
- Fragen ohne Störungsproblematik: **Reaktionszeit übernächster Arbeitstag**

Der Bieter hat die festgeschriebene Zielerreichung (SLA) durch ein Servicekonzept mit mindestens folgenden Angaben beizulegen:

- Prozessbeschreibung des Entstörprozesses / Incident Management bei Geräten, Softwarelösungen
- Darstellung des Eskalationsmanagement
- Darstellung der IMAC/R/D Prozesse
- Best practice-Beispiele

Die typische Anreisezeit der Techniker ist ein wesentliches Bewertungskriterium. Bieter haben die schnellsten Anreisestrecken in km (gemäß Google Earth) des nächstliegenden Technikers mit Qualifikation zur Reparatur der angebotenen Geräte im Angebot darzulegen. Die Bewertung erfolgt entsprechend dem in Anlage A.5 Bewertungsmatrix dargelegten Algorithmus.

## Leistungsbeschreibung

---

### **1.9.8. Reparatur und Wiederherstellung der Geräte**

Die Mitarbeiter des AG melden Störungen kostenfrei direkt an den AN. Die Störungen werden per Mail, per Webschnittstelle / Kundenportal oder telefonisch an den Support des AN gemeldet. Die Kommunikation muss in deutscher Sprache erfolgen.

Der AN versieht jedes Gerät mit einem Aufkleber. Aufgedruckt sind die Kennung des Gerätes, z.B. Druckernummer AG intern, Seriennummer und die kostenfreie Rufnummer sowie die E-Mail-Adresse des Supports des AN und / oder des AG. Der genaue Aufbau und das Design des Aufklebers werden in der Bestellphase abgestimmt.

Beim AN eröffnete Tickets müssen in einem Kundenportal mitsamt Bearbeitungsstatus einsehbar sein.

Beim Besuch des Technikers des AN muss dieser sich als AN-Mitarbeiter ausweisen und erkennbar machen. Nach Abschluss des Besuchs meldet der Techniker den Status (repariert, neuer Termin erforderlich etc.) an den AG. Dieses muss per Mail erfolgen.

Wenn ein Gerät im Rahmen einer Entstörung seine Standardkonfiguration verliert, korrigiert der AN dieses umgehend. Der AN hat, soweit für das Gerät genutzt, die Faxkennung und das Adressbuch vorab zu speichern, um beides auch nach der Reparatur wieder verfügbar zu machen. Sollte, z.B. durch einen Defekt der Geräteelektronik, beides verlorengegangen sein, wird der Techniker den AN informieren und mindestens die Faxkennung wieder eintragen.

Wenn ein Austausch von nicht flüchtigen Speichern (Prozessorplatinen mit internen Speichern, Festplatten, SSDs) erforderlich ist, muss dieses entsprechend den in Kapitel 1.4 vorgegebenen Regeln erfolgen.

Störungen, deren Ursache außerhalb der vom AN gelieferten Systemkomponenten liegen, werden an den IT-Support des AG gegeben. Es wird erwartet, dass der Support des AN und des AG komplexe Störungen kooperativ bearbeiten.

### **1.9.9. Ersatzgeräte**

Wenn die Störung eines Druckers oder Multifunktionsgerätes nicht innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit beseitigt wird, ist die betroffene Hardware mit einem adäquaten Ersatzgerät auszutauschen. Ist kurzfristig kein identisches Ersatzgerät vorhanden, wird in Absprache mit dem AG ein anderes Modell installiert werden. Die Funktionalität des defekten Gerätes muss den betroffenen Mitarbeitern des AG zur Verfügung stehen. Das zu reparierende Gerät muss spätestens 15 (fünfzehn) Werktagen nach der initialen Störungsmeldung des AG zurückkehren oder durch ein gleiches Modell dauerhaft ersetzt werden. Zusatzkosten hierfür dürfen

## Leistungsbeschreibung

---

nicht anfallen, sondern sind in den Servicepreisen einkalkuliert.

Benötigt ein Gerät mehr als sechs Reparaturen in einem Zeitfenster von sechs Monaten, sind Fehler im Druckbild (Flecken, Streifen etc.) nicht dauerhaft zu beseitigen sein oder die Anzahl an wöchentlichen Papierstaus ist signifikant gestiegen, wird der AN das Gerät nach Aufforderung des AG durch ein Ersatzgerät dauerhaft austauschen.

In den ersten 24 Monaten nach Vertragsstart muss das beim AG permanent verbleibende Ersatzgerät fabrikneu sein. Danach werden auch aufgearbeitete Gebrauchtgeräte akzeptiert. Die Bedingungen sind in Kapitel 1.10 beschrieben.

Ist das ursprüngliche Gerätemodell nicht mehr verfügbar, muss ein im Funktionsumfang und Tonerausstattung mindestens gleichwertiges Gerät geliefert werden. Siehe hierzu auch den Punkt Modellwechsel der Vertragsbedingungen.

Bedingungen Ersatzgeräte:

Sowohl temporäre Ersatzgeräte, beim AG verbleibende Ersatzgeräte als auch reparierte Geräte müssen mit der vom AG vereinbarten Konfiguration versehen werden. Dieses wird über die im Netz des AG vorhandene Gerätemanagementsoftware erfolgen. Im Ausnahmefall manuell am Gerät. Die vom AN beauftragten Techniker sind entsprechend zu unterweisen.

Ersatzgeräte, welche dauerhaft stehenbleiben (z.B. altes Gerät irreparabel) dürfen durch den AG über die restliche Vertragslaufzeit des Altgerätes genutzt werden. Der dafür in Rechnung gestellte Mietpreis und auch die Seitenpreise bleiben identisch zum Altgerät.

### **1.9.10. Zusatzbeschaffungen / Nachbestellungen**

Das zusätzlich gelieferte Gerät wird entsprechend dem mit dem AG vereinbarten Zustand konfiguriert. Dazu gehören alle am jeweiligen Stellplatz erforderlichen Funktionen. Wenn vom AG angefordert, erfolgt mit der Lieferung des jeweiligen Gerätes eine Einweisung. Diese ist auf Deutsch und darf 15 Minuten pro Einweisung nicht übersteigen. Themen sind:

- Inbetriebnahme
- Einbau von Verbrauchsmaterialien, Toner / Heftklammern, Auffüllen von Papier etc.
- Aufbau und Nutzung des Bedienfeldes
- Nutzung der Basisfunktionalitäten: Display, Authentifizierung, Druck, Kopie, Scan, Fax
- Beheben von Papierstaus und kleineren Fehlern

Die Anwender dürfen Fragen stellen.

# Leistungsbeschreibung

---

## 1.10. Gebrauchte Geräte

Für Zusatzbeschaffungen / Nachbestellungen und als Ersatzgerät aufgrund nicht reparabler technischer Defekte können ab dem 25. Monat gebrauchte Geräte eingesetzt werden. Vorgängermodelle sind nicht zulässig.

Gebrauchte Geräte (refurbished aber nicht remanufactured) müssen überarbeitet sein:

- Die Geräte sind außen und innen gereinigt.
- Aufkleber und Beschriftungen der vorherigen Nutzer/Organisation sind entfernt.
- Das Gerät darf Gebrauchsspuren aber keine Beschädigungen aufweisen.
- Das Druckwerk ist überarbeitet.
- Die Druckqualität entspricht einem Neugerät.
- Das Verbrauchsmaterial ist neu (nur Zusatzbeschaffungen).
- Die Firmware ist auf dem neuesten Stand.
- Sämtliche Konfigurationen und Daten aus der vorherigen Nutzung wurden gelöscht.
- Das Gerät wird entsprechend dem vereinbarten Standard konfiguriert.

## 1.11. Modellwechsel

Der AG strebt einen über die Vertragslaufzeit einheitlichen Gerätepark an. Kommt es im Laufe der Vertragslaufzeit zu Änderungen bei den Modellen (z.B. es gab einen Modellwechsel aufgrund technischen Fortschrittes), müssen diese neuen Geräte die hier geforderten Kriterien vollständig erfüllen.

Bei einem Modellwechsel innerhalb der Laufzeit dieses Vertrages gilt Folgendes:

Der Lieferant informiert den AG über den Modellwechsel des Herstellers. Diese Information enthält den Bezug zur ausgeschriebenen Leistungsklasse, der alten und neuen Modellbezeichnung, das Datenblatt oder andere Vorankündigungen des Herstellers. Im weiteren Verlauf müssen alle produktbezogenen Unterlagen laut Ausschreibung für das neue Modell geliefert werden.

Die spezifische Standardkonfiguration des neuen Gerätemodells wird vom AN entsprechend der des Vorgängermodells entwickelt und als digitale Konfigurationsvorlage analog dem alten Gerät kostenfrei zur Verfügung gestellt. Funktionalität, Bedienkonzept und Sicherheit müssen dem alten Modell mindestens entsprechen. Das neue Gerät muss mit den geforderten Softwarekomponenten entsprechend dem alten Gerätemodell interagieren. Der AN hat die Zusatzaufwände für das Integrieren des Gerätes in den in dieser Ausschreibung definierten Softwarekomponenten zu tragen.

# Leistungsbeschreibung

---

## **Zeitliche Abfolge eines Modellwechsels:**

1. Proaktive Meldung des AN über anstehenden Modellwechsel und Verfügbarkeiten umgehend nach Bekanntwerden
2. Liefern der technischen Spezifikationen der Modelle an den AG
3. Bei Freigabe: Liefern von vollständig zu den Vorgängermodellen kompatiblen Geräten. Technische Verbesserungen der Neugeräte rechtfertigen keine Erhöhung des Mietpreises, der Click- und Servicekosten.

Die Verfahrensweise gilt auch bei Lieferung eines Ersatzgerätes, unabhängig davon, ob es sich um marktneues oder ein schon länger im Markt befindliches Gerätemodell handelt.

Findet innerhalb der Vertragslaufzeit ein Systemwechsel vom AN statt, müssen die Katalogdaten (BMECat-Format sowie zusätzlich Excel Tabelle, Produktbilder und Prospekte) mit den neuen Systemen und Zubehör innerhalb von spätestens zehn Werktagen geliefert werden.

## **1.12. Umweltbestimmungen**

Der AN hat sicherzustellen, dass die bereitzustellenden Geräte den aktuellen umweltrelevanten Anforderungen entsprechen, wie denen des „Blauen Engels (RAL-UZ 219)“ oder gleichwertig. Die Geräte müssen ebenfalls der aktuellen Fassung des „Elektromagnetische-Verträglichkeit-Gesetz (EMVG)“ entsprechen. Der AN verpflichtet sich hiermit, die Geräte nach Vertragsende zurückzunehmen und einer Wiederverwendung oder einer werkstofflichen Verwertung im Sinne des „Gesetz über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Elektro- und Elektronikgeräten (Elektro- und Elektronikgerätegesetz - ElektroG)“ zuzuführen. Nicht verwertbare Geräteteile sind umweltverträglich zu beseitigen. Dasselbe gilt auch für die Verbrauchsmaterialien.

## **1.13. Jährlicher Review-Termin**

Am Anfang der Vertragslaufzeit muss einmal monatlich ein Jour Fixe-Termin stattfinden. Dieser kann dann im Einvernehmen mit dem AG und AN auf vierteljährlich geändert werden.

Einmal jährlich muss ein Review-Termin mit dem AN stattfinden. Inhalte müssen mindestens sein:

- Überprüfung Auslastung der Geräte
- Optimierte Standorte / Stellplätze
- Servicequalität / Verbrauchsmateriallieferungen