



Teil B Leistungsbeschreibung

(wird bei Zuschlagserteilung Vertragsbestandteil)

Drucker 2026

(A4 S/W-Arbeitsplatzdrucker)

Anlagen:

Anlage 1	Hausordnung der BA
Anlage 2	Organisation der BA
Anlage 3	entfällt
Anlage 4	Angaben zu Software-Nutzungsrechten
Anlage 5	Seitenpreisberechnung / Tonerreichweite

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.



INHALTSVERZEICHNIS

1. NACHHALTIGKEIT	4
2. LEISTUNGSUMFANG	5
2.1. Vertragslaufzeit/Verlängerungsmöglichkeiten	5
2.2. Beschaffungsinhalt	6
2.2.1. A4 S/W-Arbeitsplatzdrucker	6
2.2.2. Verbrauchsmaterial und Verschleißteile	6
2.3. Lieferung	7
2.3.1. Lieferung der Drucker	7
2.3.1.1. Logistikzentrum inkl. hier geltende Bestimmungen zu Lieferzeit usw. bei großen Stückzahlen	7
2.3.1.2. Kleinmengenlieferungen inkl. hier geltende Bestimmungen zu Lieferzeit und Lieferort	7
2.3.1.3. Transportkostenaufschlag bei Kleinmengenlieferungen	8
2.3.1.4. Verpackungen bzw. Verpackungsmaterial	8
2.4. Lieferung von Verbrauchsmaterial und Verschleißteilen	8
2.5. Technische Rahmenbedingungen, Service und Support	8
2.5.1. Ansprechpartner	8
2.5.2. Technische Unterstützung / vor-Ort-Service	8
2.5.3. Servicezeiten	9
2.5.4. Gerätetreiber	9
2.5.5. Vorkonfiguration der Geräte	9
2.5.6. Transport der Drucker	9
2.5.7. Qualitätssicherung	10
2.5.8. Ansprüche aus Mängeln	11
2.5.9. Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln bei hohen Ausfallquoten	12
2.5.10. User Defekt / No-Failure-Found / Wartezeiten	12
2.6. Elektronische Dokumentation	13
2.7. Innovationsoptionen	13
3. RAHMENBEDINGUNGEN	15
3.1. Allgemeines	15
3.2. Beauftragte der BA	15
3.3. Terminvorgaben	15
3.4. Erteilung von Abrufen	15



3.5.	Hausordnung	15
4.	TESTSTELLUNG	16
4.1.	Allgemein	16
4.2.	Verifizierende Teststellung	17
5.	DATENSCHUTZ UND IT-SICHERHEIT	18
5.1.	Datenschutz	18
5.2.	Mindestanforderungen an die IT-Sicherheit und Datenlöschung	18
6.	ABKÜRZUNGEN / GLOSSAR	19



1. Nachhaltigkeit

Green-IT und Umwelt

Um Umweltbelastungen zu reduzieren, das Angebot umweltfreundlicher Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und / oder die Markteinführung innovativer umweltfreundlicher Produkte gezielt zu unterstützen, beschafft die BA energieeffiziente Produkte und Dienstleistungen. Weiter achtet die BA darauf, dass ein entsprechendes Umwelt- oder Energiemanagementsystem (z. B. EMAS, ISO-140051) bei potentiellen Auftragnehmern (AN) vorliegt.

In die Leistungsbeschreibung bzw. das Leistungsverzeichnis fließen daher ggf. auch Umwelt-, Klima- und insbesondere Energieeffizienzaspekte durch Verwendung entsprechender Kriterien ein.

Vorzulegende Nachweise werden im Leistungsverzeichnis explizit angefordert.

Im Zuge der Leistungserbringung wird eine aktive Mitarbeit zum Thema Nachhaltigkeit vorausgesetzt. Insbesondere setzen wir voraus, dass entsprechende Daten nach Aufforderung durch die BA durch den AN zur Verfügung gestellt werden z. B. „Product Carbon Footprint (PCF)“.

Soziale Nachhaltigkeit

Die BA beachtet beim Einkauf soziale Nachhaltigkeitskriterien.



2. Leistungsumfang

Gegenstand dieser Ausschreibung ist der Kauf durch Abruf und durch Lieferung von S/W-Arbeitsplatzdruckern (im Rahmen dieser Ausschreibung teilweise gekürzt als „Drucker“ bezeichnet) über einen Rahmenvertrag mit einem AN.

Die Geräte kommen in allen Dienststellen der BA und in den Jobcentern zum Einsatz. Sie sind als USB-Arbeitsplatzdrucker oder als Netzwerkdrucker für kleine Arbeitsgruppen mit geringem Druckvolumen vorgesehen.

Die vorliegende Ausschreibung beinhaltet folgende Leistungen:

- Lieferung von vorkonfigurierten S/W-Arbeitsplatzdruckern inklusive Stromanschlusskabel und Erstausrüstung von Verbrauchsmaterial
- Lieferung von Verbrauchsmaterial / Verschleißteilen für die S/W-Arbeitsplatzdrucker
- Rücknahme von Transport- und Verpackungsmaterial sowie Verbrauchsmaterialresten (ohne gesonderte Vergütung)
- Service- und Supportleistungen
- Ansprüche aus Mängeln

Weitere optionale Leistung:

- Lieferung zusätzlicher Papierkassetten für die S/W Arbeitsplatzdrucker (ohne Abrufverpflichtung)

Die Mindestabnahmemenge für Drucker beträgt 10.000 Stück. Die geschätzte Abnahmemenge inklusive der Mindestabnahmemenge beträgt 30.000 Stück ohne Abnahmeverpflichtung über die Mindestabnahmemenge hinausgehend.

Die Höchstmenge für diese Beschaffung beläuft sich auf 30.000 Arbeitsplatzdrucker. Dieser Wert stellt die vergaberechtliche Obergrenze zur Nutzung der Rahmenvereinbarung dar und hat keinen Zusammenhang mit von der BA zugrunde gelegten Schätzmengen oder von der BA vorgesehenen Haushaltsmitteln.

Es ist von einer Druckmenge von ca. 500 Seiten pro Drucker pro Monat auszugehen. Davon unberührt bleibt es bei der Gewährleistungsseitenzahl von 100.000 Seiten bzw. 48 Monaten je nachdem, welches der beiden Ereignisse früher eintritt.

Soweit nicht anderslautend ausdrücklich beschrieben oder im Leistungsverzeichnis als separate Preisposition vorgesehen, sind sämtliche erforderliche Leistungen in dem Angebotspreis zu berücksichtigen.

2.1. Vertragslaufzeit/Verlängerungsmöglichkeiten

Der Vertrag beginnt mit Zuschlag und endet nach Ablauf von 7 Jahren (84 Monaten), ohne dass es einer Kündigung bedarf. Der Leistungszeitraum beginnt ebenfalls mit Zuschlag und endet gleichzeitig mit der Vertragslaufzeit. Leistungen, welche innerhalb der Vertragslaufzeit abgerufen werden, sind auch nach Vertragsende zu den vertraglichen Bedingungen zu erbringen.

Der Abruf der SW-Arbeitsplatzdrucker erfolgt innerhalb der ersten beiden Vertragsjahre mit der Option zur Verlängerung des Abrufzeitraums um ein weiteres Jahr (24 +12 Monate).

Nach dem Abrufzeitraum werden für die vorgesehene Standzeit von 5 Jahren (60 Monate) nur noch Verbrauchsmaterialien abgerufen und ggf. Userdefekt-Fälle verrechnet.

D.h.

- ohne Ziehung der Verlängerungsoption des Abrufzeitraums (24 Monate) +5 Jahre Standzeit der Geräte, endet der Vertrag und der Leistungszeitraum nach Ablauf von 7 Jahren (84 Monate),
- mit Ziehung der Verlängerungsoption des Abrufzeitraums (24 +12 Monate) +5 Jahre Standzeit der Geräte, endet der Vertrag und der Leistungszeitraum nach Ablauf von 8 Jahren (96 Monaten).

2.2. Beschaffungsinhalt

Zusätzlich zur Leistungsbeschreibung sind die weiteren Anforderungen/Kriterien im Leistungsverzeichnis zu beachten.

2.2.1. A4 S/W-Arbeitsplatzdrucker

Die Geräte müssen folgenden Eckpunkten entsprechen:

- S/W-Gerät mit Laser- bzw. LED-Technologie
- Papierformat bis DIN A4
- automatische Duplexeinheit
- integrierte, geschlossene Papierkassette
- Druckleistung von mind. 28 Seiten/Minute und maximal 43 Seiten/Minute bei normaler Geschwindigkeit (nicht im silent mode etc.)
- USB-Schnittstelle (mind. USB 2.0)
- Netzwerkschnittstelle
- Microsoft Windows 11 (64 bit) signierte Treiber
- Vorkonfiguriert (s. Kap. 2.5.5)
- Zertifiziert nach RAL UZ-219 (Drucker in Verbindung mit dem angebotenen Toner)
- optionale 2. Papierkassette (Kapazität min. 250 Blatt DIN A4 (80g/m²; Weiteres siehe LV)
- mit Stromanschlusskabel (Länge mind. 1,6 m)
- Gewährleistung der Drucker für 48 Monate bzw. 100.000 gedruckte Seiten, je nachdem, was zuerst eintritt.

Es müssen neue Originalherstellerprodukte geliefert werden; Generalüberholte, gebrauchte Produkte sind ausgeschlossen.

2.2.2. Verbrauchsmaterial und Verschleißteile

Sämtliches Verbrauchsmaterial und Verschleißteile, die von der BA ohne Werkzeug gewechselt werden können, sind in der Anlage 5 „Seitenkostenberechnung“ aufzuführen.

Die darin aufgeführten Positionen werden dann zu den darin aufgeführten Preisen als Bestellpositionen angelegt und bei Bedarf durch die BA abgerufen.

Die BA überprüft in regelmäßigen Abständen die in der Seitenpreisberechnung angegebenen Reichweiten der Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile. Sollte es hier zu negativen Abweichungen kommen, welche nicht auf das Druckverhalten (z. B. erhöhter Deckungsgrad, vorzeitiger Tonertausch) zurückzuführen sind, werden ebenfalls Ansprüche aus Mängeln geltend gemacht.

Grundsätzlich macht die BA für die Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile (gem. Anlage 5 „Seitenkostenberechnung“) für 24 Monate Ansprüche aus Mängeln geltend (siehe Kapitel 2.5.8).



2.3. Lieferung

- Lieferungen erfolgen grundsätzlich frei Haus zu den definierten Servicezeiten (siehe Kap. 2.5.3) Abruf der BA.
- Auf den Lieferungen an die BA muss die Auftragsnummer der BA vermerkt und von außen erkennbar sein.

2.3.1. Lieferung der Drucker

- Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass die Lieferungen der Drucker in größeren Mengen in das LZ (siehe Kapitel 2.3.1.1) erfolgen.
- Die Drucker sind gem. Abruf ggf. mit der zusätzlichen optionalen Papierkassette zu liefern
- Die Drucker sind mit Stromanschlusskabel auszuliefern.
- Die Abrufmengen (z. B. Palettengrößen) können mit der BA in einem Abwicklungsmeeeting abgestimmt werden.
- Am Gerät und auf der Verpackung müssen die Seriennummer und die MAC-Adresse in Klartext und elektronisch lesbar [Codierung QR-Code (ISO/IEC 18004) oder Barcode 128 (ISO/IEC 15417)] angebracht sein.
Zudem übermittelt der AN für jeden BA-Auftrag spätestens mit Lieferung (im LZ einen Tag vorher) die Seriennummern und MAC-Adressen elektronisch an die BA (Excel oder CSV-Datei).
- Für bundesweite Kleinmengenlieferungen von Druckern ist im Leistungsverzeichnis unter Pos. 3 ein Transportkostenaufschlag (je Lieferung für 1 - 5 Drucker) anzugeben.
- Die Termine werden durch die BA festgelegt.
- Es gilt eine Lieferfrist von 4 Wochen ab Abruf.

2.3.1.1. Logistikzentrum inkl. hier geltende Bestimmungen zu Lieferzeit usw. bei großen Stückzahlen

Durch einen externen Dienstleister wird im Auftrag der BA in Deutschland ein Logistikzentrum (LZ) betrieben.

Grundsätzlich ist dieser Standort ähnlich einer Dienststelle / Liegenschaft zu betrachten und alle zu erbringenden Leistungen können sich auch auf das LZ beziehen.

Hierbei sind besondere Vorgehensweisen zu beachten:

- Lieferungen / Abholungen müssen zu dem beauftragten bzw. vereinbarten Termin erfolgen.
- Warenlieferungen müssen unter Angabe der BA-Auftragsnummer mindestens eine Woche vorher sowohl beim aktuellen Vertragspartner für das Logistikzentrum als auch bei der BA angekündigt werden.
- Auch auf den Lieferpapieren muss die Auftragsnummer der BA ersichtlich sein.

2.3.1.2. Kleinmengenlieferungen inkl. hier geltende Bestimmungen zu Lieferzeit und Lieferort

Liefermengen im Umfang von 1 – 5 Geräten sind Kleinmengenlieferungen.

Für bundesweite Kleinmengenlieferungen ist im Preisblatt (LV-Pos. 3) ein Transportkostenaufschlag (s. Kapitel 2.3.1.3) je Lieferung anzugeben. Sie erfolgen innerhalb der Servicezeiten (vgl. Kapitel 2.5.3) frei Verwendungsstelle in die Räumlichkeiten der jeweiligen Dienststellen der BA. Für den Tag der jeweiligen Anlieferung ist somit eine konkrete Lieferzeit mit dem jeweils zuständigen RIM 2 Arbeitstage vor dem Liefertermin, unter Bezug auf die BA-interne Auftragsnummer, abzusprechen. Für die vereinbarte Lieferzeit ist zu beachten, dass ein Zeitfenster von +/- 30 Minuten nicht überschritten werden darf.

Wartezeiten vor Ort können gemäß Kapitel 2.5.10 verrechnet werden.

Sollten Termine nicht eingehalten werden können, muss das RIM umgehend informiert werden.



2.3.1.3. Transportkostenaufschlag bei Kleinmengenlieferungen – LV-Pos. 3

Der AN kann für Drucker einen Transportkostenaufschlag verlangen, wenn die BA kleine Mengen bestellt. Dieser gilt je Lieferungen von 1 bis 5 Geräten.

Bestellungen ab 6 Geräten gelten nicht mehr als Kleinmengenlieferungen und es kann kein Transportkostenaufschlag verrechnet werden.

2.3.1.4. Verpackungen bzw. Verpackungsmaterial

Der AN ist für die Rücknahme und Verwertung von jedweder Verpackung, gleich wie Sie zu qualifizieren ist, verantwortlich. Namentlich alle Verkaufs-, Service-, Versand-, Um- und Transportverpackungen.

Für die Organisation der Rücknahme und Verwertung ist einzig der AN verantwortlich.

Die anfallenden Kosten sind durch den AN zu tragen.

2.4. Lieferung von Verbrauchsmaterial und Verschleißteilen

(die durch die BA gewechselt werden können)

Die Lieferung erfolgt auf Abruf an alle Dienststellen und das LZ der BA im gesamten Bundesgebiet frei Haus. Die Abrufe erfolgen dezentral über das Bestellsystem PeP durch die jeweilige Dienststelle.

Die Lieferung muss innerhalb von 14 Kalendertagen nach Abruf bei der Empfangsdienststelle ordnungsgemäß eingehen.

2.5. Technische Rahmenbedingungen, Service und Support

2.5.1. Ansprechpartner

Für die Auftragsabwicklung muss der BA ein dauerhafter Ansprechpartner des AN zur Verfügung stehen. Dieser muss Montag bis Freitag mit einem der gängigen Kommunikationsmittel (E-Mail, deutsche Festnetznummer, keine kostenpflichtigen Sonderrufnummern) zu den üblichen Geschäftszeiten (siehe Kapitel 2.5.3 „Servicezeiten“, unter Punkt „Support“) für die BA erreichbar sein.

Dieser Mitarbeiter des AN hat die Aufgabe, ständiger Ansprechpartner für die BA zur Abwicklung des Vertrages zu sein. Alle Fragen, Abstimmungen, Vorgespräche und Weisungen etc. im Rahmen der Vertragsabwicklung laufen über diesen Mitarbeiter. Er muss diesbezüglich formal und inhaltlich entscheidungsbefugt sein. Des Weiteren muss die namentliche Benennung des Ansprechpartners sowie des entscheidungsbefugten Stellvertreters direkt nach Zuschlagserteilung erfolgen.

2.5.2. Technische Unterstützung / vor-Ort-Service

Das IT-Systemhaus der BA ist zentral verantwortlich für die Integration, Installation und Konfiguration der Arbeitsplatzdrucker. Weiterhin wird hier die Aufgabe des 2nd-Level Supports wahrgenommen.

Zur technischen Unterstützung während der Gewährleistungsdauer sind dem IT-Systemhaus zwei direkte Ansprechpartner namentlich mit Telefondurchwahl bereits zur Teststellung zu benennen (deutschsprachig, deutsche Festnetznummer, keine Hotline oder Helpdesk, keine kostenpflichtigen Sonderrufnummern), die dem IT-Systemhaus während der Gewährleistungsdauer innerhalb der definierten Servicezeiten (siehe Kapitel 2.5.3 „Servicezeiten“, unter Punkt „Vor-Ort-Service“) zur Verfügung stehen.

Auf Wunsch der BA muss durch den AN bei schwerwiegenden bundesweiten Problemen eine qualifizierte Vor-Ort-Analyse erfolgen. Die Vor-Ort-Analyse würde zusammen mit dem Bereich A12-Printservices in den Räumlichkeiten des IT-Systemhauses in Nürnberg stattfinden.



2.5.3. Servicezeiten

Es gelten folgende Servicezeiten:

Support: Erreichbarkeitszeiten von Mo. - Fr. 07:00 Uhr - 17:00 Uhr

Vor-Ort-Service: Mo. - Do. 8:00 Uhr - 16:00 Uhr, Fr. 8:00 Uhr - 12:00 Uhr

Anlieferungen: Mo. - Do. 8:00 - 16:00 Uhr, Fr. 8:00 - 12:00 Uhr

Die Servicezeiten gelten ausschließlich an Arbeitstagen (siehe auch Glossar Kap.6)

2.5.4. Gerätetreiber

Alle Verweise und Anforderungen in der Leistungsbeschreibung und im Leistungsverzeichnis bezüglich der Betriebssysteme von Microsoft beziehen sich derzeit auf Microsoft Windows 11 (64 Bit), mindestens Microsoft Server 2016 (64 Bit).

Während des Zeitraums der Ansprüche aus Mängeln sind neuere Versionen der genannten Microsoft-Produkte entsprechend zu unterstützen.

Die Treiber sowie deren Updates müssen unbeaufsichtigt (silent) im Systemkontext installierbar sein.

Folgende Leistungen sind zu erbringen:

- Bei auftretenden Problemen ist eine kostenlose Unterstützung durch den AN sicherzustellen.
- Es sind mindestens zwei direkte Ansprechpartner zu benennen (keine Hotline oder Helpdesk).
- Es sind entsprechende Debug-Tools zur Lokalisierung von Fehlern beim AN vorhanden.
- Auf Wunsch der BA hat eine Vor-Ort Analyse durch den AN zu erfolgen.
- Zeitnahe und qualitätsgesicherte Bereitstellung von Software-Korrekturständen und Einzelkorrekturen (Update und Upgrade), im Rahmen der beschriebenen Innovationsoptionen (siehe Kapitel 2.7).
- Bei Erscheinen einer neuen Treiberversion werden vom AN auf Wunsch der BA alle erforderlichen Routinen, Change Logs und Anleitungen zum automatischen (unbeaufsichtigten) Treiberupdate per Skript bzw. Softwareversorgung zur Verfügung gestellt.

Der Service muss innerhalb den in Kapitel 2.5.3 „Servicezeiten“ genannten Erreichbarkeitszeiten gewährleistet sein.

2.5.5. Vorkonfiguration der Geräte

Die Systeme müssen vom AN in der festgelegten Konfiguration ausgeliefert werden, die während der Teststellung erarbeitet wurde.

Der AN darf die festgeschriebenen Parameter nicht ohne Zustimmung der BA ändern.

Der AN hat der BA nach Zuschlagserteilung eine abschließende Liste der gesamten Hard- und Software sowie alle MIB-Pfade und OIDs zu übergeben, die für den Betrieb der neuen Geräte benötigt wird (z. B. Treiber, Versionen der Firmwarestände). Die Liste muss eine genaue Produkt- und Versionsbezeichnung der einzelnen Bestandteile enthalten.

2.5.6. Transport der Drucker

Im Rahmen von Umzügen bzw. bei Defekten werden die Drucker innerhalb der BA transportiert. Die Transporte werden so durchgeführt, dass dabei Verschmutzungen des Druckers durch Toner vermieden werden. Sofern hierfür entsprechende mechanische Vorrichtungen an den Tonern bzw. Druckern vorhanden sind, kann dies dadurch sichergestellt werden. Falls keine ausreichenden mechanischen Vorrichtungen vorhanden sind, wird der Toner vor dem Transport entnommen, separat verpackt und transportiert.



Der AN erstellt nach Zuschlag in enger Abstimmung mit der BA eine Anleitung, wie der beschriebene verschmutzungsfreie Transport gewährleistet werden kann. Wird der Drucker trotz befolgter Anleitung beim Transport durch Verbrauchsmaterial verschmutzt, so wird Gewährleistungsanspruch geltend gemacht.

Die Anleitung ist der BA nach Aufforderung innerhalb von 5 Arbeitstagen zu übergeben.

2.5.7. Qualitätssicherung

Im Rahmen einer fortlaufenden Überprüfung der Qualitätssicherung ist die prognostizierte maximale Ausfallquote für die angebotenen Drucker anzugeben.

Dieser Wert gilt für die Dauer der Mängelansprüche von 48 Monaten.

Dieser vom AN prognostizierte Wert dient als Basis zur Nachhaltung der garantierten Qualität. Die Ausfallquote wird jeweils für einen Zeitraum von 3 Monaten (1/4 der prognostizierten jährlichen Ausfallquote) überprüft.

Der erste 3-Monats-Zeitraum beginnt mit dem ersten Monat, in dem eine Auslieferung stattgefunden hat. Die weiteren 3-Monats-Zeiträume schließen sich daran an.

Für den Bestand werden nur Drucker berücksichtigt, für die zum betreffenden Zeitraum die Frist für Ansprüche aus Mängeln noch nicht abgelaufen ist.

Anhand der gemeldeten Hardwaredefekte in dem betreffenden Zeitraum wird dann die tatsächliche Ausfallquote berechnet.

Die tatsächliche Ausfallquote berechnet sich wie folgt:

$$\text{Ausfallquote} = \frac{\text{Ausfälle}}{\text{Bestand}} \times 100$$

Ausfälle: Die Anzahl der mangelhaften Geräte in dem betreffenden 3-Monats-Zeitraum

Ausfallquote: tatsächlich ermittelte Ausfallquote in %

Der Bestand berechnet sich wie folgt:

$$\text{Bestand} = \frac{\text{Bestand 1} + \text{Bestand 2}}{2}$$

Bestand 1: Vom AN bereits ausgelieferte Geräte am ersten Tag des betreffenden 3-Monats-Zeitraums

Bestand 2: Vom AN bereits ausgelieferte Geräte am letzten Tag des betreffenden 3-Monats-Zeitraums

Bestand: durchschnittlicher Bestand (arithmetischer Mittelwert) des betreffenden 3-Monats-Zeitraums

Zur Berechnung der Ausfallquote werden Ausfälle, die von der BA zu vertreten sind, bzw. No-Failure-Found-Fälle nicht berücksichtigt.

Bei Überschreitung der vom AN garantierten maximalen Ausfallquote ergibt sich die im Vertrag entsprechend definierte Vertragsstrafe.

Der AN sendet der BA vierteljährlich (spätestens zum 15. des Folgemonats) eine Aufstellung der Ausfälle, differenziert nach der Anzahl der ausgefallenen Drucker, den Fehlerarten, den Fehlerhäufigkeiten der einzelnen Defekte und der Gesamtanzahl der gemeldeten Fälle pro Abrechnungszeitraum. Die Ausfallquote ist vom AN zu berechnen. No-Failure-Found-Fälle sowie User-Defekte sind in der Aufstellung separat auszuweisen. In der Aufstellung muss erkenntlich sein, ob die Störung des Gerätes durch die BA oder einen von der BA beauftragen Dritten gemeldet



wurde. Die BA behält sich vor, die Aufstellung der Ausfälle zusätzlich auch monatlich anzufordern.

Die jeweiligen Zahlen über die Ausfälle werden durch die BA abgeglichen und verbindlich festgelegt.

Die Verrechnung der User-Defekte erfolgt nach schriftlicher Freigabe und Abruf durch die BA. No-Failure-Found-Fälle werden nicht gesondert vergütet. Diese Kosten sind entsprechend in die Angebotspreise einzukalkulieren.

2.5.8. Ansprüche aus Mängeln

Zur Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln ist nach Zuschlagserteilung eine bundeseinheitliche Servicrufnummer (deutschsprachige, deutsche Festnetznummer, keine kostenpflichtigen Sonderrufnummern) des AN und eine gültige E-Mail-Adresse des AN anzugeben.

Drucker

Für die ausgelieferten Arbeitsplatzdrucker macht die BA für 48 Monate bzw. für 100.000 gedruckte Seiten Ansprüche aus Mängeln geltend, je nachdem, was zuerst eintritt. In dieser Anforderung sind der komplette Drucker und alle bei Erstlieferung verbauten Verschleißteile inbegriffen.

Die Fehlerdiagnose bzw. Fehlerbehebung in den Räumlichkeiten der BA ist nicht möglich (Ausnahme s. unter Kapitel 2.5.2).

Störungsmeldungen durch die BA erfolgen innerhalb der Servicezeiten.

Im Rahmen der Ansprüche aus Mängeln werden seitens der BA an den AN folgende Forderungen gestellt:

- Der AN bestätigt den Eingang der Störungsmeldung per E-Mail und kümmert sich um eine entsprechende Weiterleitung an die zuständige Stelle
- Zur Mängelbeseitigung ist ein funktionierendes Ersatzgerät innerhalb von zwei Arbeitstagen ab Störungsmeldung frei Haus an die vereinbarte Dienststelle zu liefern. Für den Tag der Anlieferungen ist eine konkrete Zeitvereinbarung mit dem jeweils zuständigen RIM 2 Arbeitstage (s. Glossar) vor dem Liefertermin abzusprechen. Für die vereinbarte Lieferzeit ist zu beachten, dass ein Zeitfenster von +/- 30 Minuten nicht überschritten werden darf. Wartezeiten vor Ort können gemäß Kapitel 2.5.10 verrechnet werden. Sollten Termine nicht eingehalten werden können, muss das RIM umgehend informiert werden.
- Das defekte Gerät wird von der BA innerhalb von fünf Arbeitstagen (s. Glossar) ab Störungsmeldung zur Abholung bereitgestellt. Den Abholort legt die jeweilige Dienststelle der BA fest (Dienststellenstandort, Zimmer).
- Das Verpacken des defekten Gerätes (sofern erforderlich) obliegt dem AN. Die Kosten (Verpacken, Verpackungen bzw. Verpackungsmaterial und Abholung) trägt der AN.

Verbrauchsmaterial und Verschleißteile

Für die Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile (lt. Seitenkostenberechnung in Anlage 5) macht die BA für 24 Monate Ansprüche aus Mängeln geltend.

Der Austausch von mangelhaften Verbrauchsmaterialien und ggf. von Verschleißteilen, die von der BA ohne Werkzeug gewechselt werden können, erfolgt per Post bzw. Paketdienst an die bei der Störungsmeldung jeweils angegebene Adresse. Die Kosten, die beim Versand im Rahmen der Abwicklung der Mängelansprüche entstehen, trägt der AN.

Die Lieferung muss innerhalb von 5 Arbeitstagen ab der Störungsmeldung erfolgen.



2.5.9. Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln bei hohen Ausfallquoten

Die BA beobachtet laufend die Ausfallzahlen der eingesetzten Hardware auf Basis der zur Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln an den Vertragspartner gemeldeten Geräte. Hierdurch werden steigende Ausfallzahlen zeitnah erkannt.

Bei steigenden Ausfallzahlen findet ein Abwicklungsgespräch zur Analyse und Einleitung von entsprechenden Maßnahmen zur Reduzierung der Ausfallquote statt.

Die BA behält sich vor, die Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln in dem LZ des Logistikdienstleisters der BA durch den AN des Vertrages „Drucker 2026“ durchführen zu lassen.

Dieser Fall tritt ein, wenn die „gleitende Ausfallquote“ der gelieferten Hardware in einem direkt zurückliegenden Betrachtungszeitraum von 4 Kalenderwochen über dem Grenzwert von 0,3 % liegt. Die gleitende Ausfallquote bezieht sich dabei auf den produktiv im Einsatz befindlichen Hardwarebestand (d.h., bereits abgerufene, aber noch lagernde Rollout-Ware wird nicht betrachtet).

Zur Durchführung der Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln im LZ wird der AN schriftlich von der BA aufgefordert. Der AN muss diesen Prozess innerhalb von 10 Arbeitstagen einrichten und aufnehmen. Dazu werden dem AN entsprechende Räumlichkeiten im LZ bereitgestellt.

Alternativ kann der AN die Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln auch durch den LZ-Betreiber durchführen lassen. Eine entsprechende Abstimmung und Verrechnung erfolgt zwischen dem AN und dem LZ-Betreiber.

Für die Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln werden dem AN die angemeldeten Geräte taggleich im LZ zur Verfügung gestellt. Funktionsfähige Ersatzgeräte sind der BA weiterhin innerhalb von zwei Arbeitstagen bereit zu stellen.

Der Reparaturprozess im LZ kann beendet werden, wenn die „gleitende Ausfallquote“ über einen zurückliegenden Betrachtungszeitraum von 8 Kalenderwochen unter dem Grenzwert (umgerechnet auf 8 Wochen) liegt. Der Rückbau des Reparaturprozesses im LZ und die Aufnahme des Prozesses beim AN müssen innerhalb von 10 Arbeitstagen erfolgen.

Es ist davon auszugehen, dass der LZ-Betreiber innerhalb der Laufzeit der Ansprüche aus Mängeln für die Geräte aus dem Vertrag „Drucker 2026“ wechseln wird.

2.5.10. User Defekt / No-Failure-Found / Wartezeiten

User-Defekt-Pauschale (Abwicklung) – LV-Pos. 5

User-Defekte sind Fälle, bei denen Geräte im Rahmen der Ansprüche aus Mängeln dem AN gemeldet werden, aber festgestellt wird, dass der Schaden am Gerät durch die BA verursacht wurde und nicht im Rahmen der definierten Ansprüche aus Mängeln abgedeckt ist.

Das bedeutet:

- Es kann eine User-Defekt-Pauschale pro Gerät verrechnet werden. Darin enthalten sind alle Kosten (z.B.: Ersatzteile, Frachtkosten, Reparaturkosten etc.), die beim AN entstehen, um die Funktionsfähigkeit des Geräts wieder vollständig herzustellen.

No-Failure-Found-Fälle

Wenn dem AN im Rahmen der Ansprüche aus Mängeln Geräte gemeldet werden und der AN feststellt, dass diese keinen Fehler aufweisen, handelt es sich um No-Failure-Found-Fälle.

Der damit verbundene Aufwand für den AN wird durch die BA grundsätzlich **nicht vergütet**.

Das bedeutet:



- Es wird davon ausgegangen, dass es sich lediglich um eine geringe Anzahl von Fällen handelt, die keinen wesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Ansprüche aus Mängeln beim AN haben.

Wartezeiten – LV-Pos. 4

Wartezeiten, die trotz vereinbarten Liefertermins (Uhrzeit) und ohne Verschulden des AN entstehen, werden von der jeweils betroffenen Dienststelle nach nachgewiesenem Aufwand vergütet, wobei eine Wartezeit von bis zu 30 Minuten nicht vergütet wird.

Das bedeutet:

- Kann die BA z. B. den vereinbarten Termin um 1 Stunde nicht einhalten, hat der AN den Anspruch, dass ihm eine ½ Stunde Wartezeit vergütet wird. Die erste ½ Stunde gilt als Karenzzeit und wird nicht vergütet. Es ist dabei unerheblich, wie viele Personen gewartet haben.

Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt.

Vor einer Reparatur ist der BA ein entsprechendes Angebot zur Prüfung vorzulegen. Eine Erstattung erfolgt nur bei schriftlicher Freigabe durch die BA.

2.6. Elektronische Dokumentation

Die Bedienungsanleitungen und / oder Benutzerhandbücher (bzw. relevante Passagen) zu den Geräten müssen der BA auf Wunsch elektronisch als deutschsprachige/s barrierefreie/s PDF-Dokument/e für die Bereitstellung im BA-eigenen Intranet kostenneutral übergeben werden. Details hierzu werden im ersten Abwicklungsmeeting vereinbart (vgl. Kapitel 3.1).

Erläuterungen zur Erzeugung der Barrierefreiheit der geforderten PDF-Dokumente werden bei Bedarf durch die BA bereitgestellt. Die Dokumente müssen mit den bei der BA eingesetzten Hilfsmittel-Software JAWS und SuperNova bedienbar sein.

Es dürfen den Geräten keine Benutzerhandbücher als CD/DVD-ROM oder in Papierform beige-packt werden.

Zwingend ist der BA das Servicehandbuch in elektronischer Form zu übergeben.

2.7. Innovationsoptionen

Der Hard- und Softwarestand der Systeme in den Dienststellen der BA unterliegt einer aufwendigen Qualitätssicherung durch die BA. Es wird nur integrationsgetestete Hard- und Software installiert und betrieben. Neue Gerätemodelle, Firmwarestände, Updates oder Upgrades dürfen vom AN daher nicht eigeninitiativ eingesetzt werden.

Der AN ist berechtigt, auf technische Innovationen und Änderungen zu reagieren und andere als die dem Vertrag zugrundeliegenden Produkte anzubieten. Produktinnovationen sind für die BA grundsätzlich kostenneutral, d. h. der Preis für das Produkt bleibt unverändert. Jedoch sind Preisvorteile, die der AN in der Beschaffung der PI gegenüber dem aktuellen Produkt hat, an die BA weiterzugeben. Ebenfalls dürfen PI angezeigt werden, deren Stückpreis zwar höher als der Preis des aktuellen Produkts ist, aber eine Verringerung der Gesamtkosten der BA ermöglichen z.B. durch Senkung der benötigten Mengen von diesem oder anderen LV-Positionen des Vertrags oder durch andere monetäre Einsparung in der BA.

Eine solche Möglichkeit besteht erstmals 18 Monate nach Vertragsschluss, d. h. die originär angebotenen Produkte müssen ab Vertragsabschluss mindestens 18 Monate unverändert lieferbar/leistbar sein. Diese anderen Produkte müssen der BA mindestens 12 Wochen vor dem geplanten Einsatz übergeben werden. Zur Ankündigung der Produktinnovation sind dem in dem Vertrag benannten fachlichen Ansprechpartner der BA entsprechende Informationen (in elektronischer



Form) zu übermitteln. Diese müssen folgendes beinhalten: ein ausgefülltes, hinsichtlich der zu ändernden Preisblattposition(en) aktualisiertes Leistungsverzeichnis und eine aktualisierte Produkt- bzw. Versionsdokumentation.

Die Produkte müssen immer neu, von mindestens gleicher Qualität, Funktionalität und Leistungsfähigkeit sein wie das bisherige Produkt und alle in der Leistungsbeschreibung definierten Vorgaben erfüllen. Der AN hat sicherzustellen, dass in dem zu installierenden Umfeld die vollständige Kompatibilität des neuen Produktes gewährleistet ist. Pro Kalenderjahr ist nur eine Produktinnovation zulässig.

Nach fachlicher Prüfung (interner Test) seitens der BA wird die Änderung durch die BA mittels schriftlicher Abnahmeerklärung (i. d. R. Zustimmungsschreiben) freigegeben, wenn dem nicht technische oder sicherheitsrelevante Gründe entgegenstehen. Ab diesem Zeitpunkt darf das neue Produkt eingesetzt werden.



3. Rahmenbedingungen

3.1. Allgemeines

Für alle Tätigkeiten in den Lokationen der BA (z. B. Lieferungen und Rücknahmen) erfolgt eine Begleitung durch Mitarbeiter der BA. Die Einzelheiten werden im Rahmen der jeweiligen Kontaktaufnahme (Terminvereinbarung, Ansprechpartner, Pforte, ...) individuell festgelegt.

Während der Vertragslaufzeit finden bei Bedarf Abwicklungsgespräche bei der BA in Nürnberg statt, um Abläufe zu konkretisieren bzw. falls erforderlich, diese anzupassen. Kosten hierfür werden durch die BA nicht erstattet. Ein Termin für das erste Abwicklungsmeeting wird bei Bedarf zeitnah nach Zuschlagserteilung vereinbart.

Alle im Rahmen dieses Vertrags festgelegten Abläufe, insbesondere zur Abwicklung von Lieferungen und Ansprüchen aus Mängeln, dürfen vom AN nicht ohne Zustimmung der BA verändert werden.

Bei auftretenden Problemen ist die BA umgehend zu informieren, damit auf die Probleme entsprechend qualifiziert und angemessen reagiert werden kann.

3.2. Beauftragte der BA

Die BA beauftragt in Teilbereichen Dritte, die im Auftrag der BA-Leistungen gegenüber dem AN abwickeln. Die autorisierten Firmen / Personen werden dem AN durch die BA bekannt gegeben. Alle mit diesem Vertrag verbundenen Leistungen der BA können auch durch diese beauftragten Firmen / Personen erbracht werden.

3.3. Terminvorgaben

Für alle Terminvereinbarungen gilt: das letzte Entscheidungsrecht liegt bei der BA.

3.4. Erteilung von Abrufen

Die BA teilt im jeweiligen Abruf die vom AN zu erbringenden Leistungen mit. Jeder Abruf bedarf der Schriftform bzw. der elektronischen Form.

Die von der BA abgerufenen Leistungen haben innerhalb von 4 Wochen bei Arbeitsplatzdruckern bzw. 14 Kalendertagen für Verbrauchsmaterial ab dem Datum des Abrufs zu erfolgen, sofern zwischen AN und BA kein anderer Termin schriftlich vereinbart wird.

Sieht sich der AN nicht in der Lage, die Leistungen zum jeweils geforderten Termin zu erfüllen, so hat er dies der BA unverzüglich schriftlich anzuzeigen, die Gründe hierfür zu nennen und einen Ersatztermin einvernehmlich mit der BA zu vereinbaren.

Der AN bestätigt den jeweiligen Abruf gegenüber der BA.

3.5. Hausordnung

Bei Zutritten in die Räumlichkeiten der BA ist die Hausordnung (Anlage 1) zu beachten.

4. Teststellung

4.1. Allgemein

Zur Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes wird eine verifizierende Teststellung durchgeführt. Hierzu wird das wirtschaftlichste Angebot nach der vorläufigen UfAB-Wertung (einfache Richtwertmethode) berücksichtigt. Sofern die Teststellung negativ verläuft, wird das zweitwirtschaftlichste Angebot zur Teststellung herangezogen. Dieses Vorgehen wiederholt sich bis eine Teststellung erfolgreich ist.

Im Rahmen der Teststellung darf es zu keiner Änderung des Angebotes kommen. Eine Änderung der Angebotspreise oder ein Wechsel des angebotenen und im Leistungsverzeichnis genannten Produktes ist nicht zulässig und führt zwingend zum Ausschluss des Angebotes.

Für die Teststellung insgesamt ist ein Zeitraum von ca. 6 Wochen vorgesehen.

Die Aufforderung zur Teststellung erfolgt voraussichtlich zwei Wochen nach Ende der Angebotsfrist.

Diese findet in den Räumen der BA in Nürnberg statt.

Zur Teststellung sind:

- 1 Arbeitsplatzdrucker gemäß Angebot (LV Pos.1)
- 1 zusätzliche Papierkassette (LV Pos. 7)
- Verbrauchsmaterial (z. B. insgesamt 8 Toner/Einheiten)
- alle dazugehörigen technischen Beschreibungen, Betriebsspezifikationen, und Benutzerhandbücher in deutscher Sprache

in der angebotenen Variante zur Verfügung zu stellen.

Grundsätzlich können die Anlieferung und Übergabe der Testgeräte von Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr und Freitag von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr erfolgen.

Die Anlieferung und Übergabe der Testgeräte muss innerhalb von 7 Kalendertagen direkt an den benannten Ansprechpartner bei der BA erfolgen. Bitte kontaktieren Sie bezüglich der genauen Abwicklung den in der Aufforderung zur Teststellung genannten Ansprechpartner der BA telefonisch oder per E-Mail.

Zur Teststellung sind mindestens zwei Ansprechpartner des Bieters zur Einweisung und ggf. weiteren Unterstützung zu benennen (Name, Telefonnummer, Mail-Adressen). Die Unterstützungsleistung bei der Teststellung muss sich auf z. B. die Unterstützung bei der Konfiguration und insbes. Integration (Treiber, Firmware, Automatisierung) in die Testumgebung erstrecken. Eine Anwesenheit vor Ort ist nur bei Bedarf erforderlich.

Zum Abschluss der Teststellung wird von der BA in Zusammenarbeit mit dem AN die Standardkonfiguration des Gerätes bei der Auslieferung festgelegt (BA-default-Einstellungen). Siehe hierzu auch Kapitel 2.5.5.

Ein durch die Teststellung an den Systemen eventuell entstehender Schaden wird nicht ersetzt, sofern dieser nicht von der BA grob fahrlässig verursacht wurde. Die Kosten der Teststellung werden durch die BA nicht ersetzt. Die zur Teststellung gelieferten Geräte verbleiben bis zur Zuschlagserteilung bei der BA. Die Geräte aus dem Angebot, auf das der Zuschlag erteilt wird, verbleiben bei der BA und werden mit dem Vertragspartner verrechnet. Die Umsetzung zum endgültigen Aufstellungsort erfolgt durch den Vertragspartner ohne gesonderte Berechnung. Die Geräte der anderen Bieter werden durch die BA zur Abholung bereitgestellt.



4.2. Verifizierende Teststellung

Die Teststellung dient zur Prüfung, ob die angebotenen Produkte sowohl die in der Leistungsbeschreibung und dem Leistungsverzeichnis festgelegten Anforderungen erfüllen als auch die vom Bieter in seinem Angebot gemachten Angaben zutreffend sind.

Stellt die BA im Rahmen der Teststellung fest, dass ein Defekt (z. B. Ausfall eines Netzteils) vorliegt oder dass die gelieferten Produkte nicht die im Angebot (inkl. der ggf. eingereichten Datenblätter) gemachten Angaben erfüllen, so erhält der betroffene Bieter einmalig die Gelegenheit, innerhalb einer von der BA angemessen festgesetzten Frist (die bereitgestellten Produkte ggf. durch Ersatz (mit identischem Produkt) nachzubessern).

Soweit sich im Verlauf der Teststellung weitere Mängel oder Defekte zeigen (die nicht mit denen identisch sind, für die der Bieter bereits zur Nachbesserung aufgefordert wurde), so erhält der Bieter die Gelegenheit zur erneuten Nachbesserung dieser (weiteren) Mängel bzw. Defekte. Ein Bieter kann daher im Laufe der Teststellung wiederholt zur Nachbesserung aufgefordert werden, wobei er jedoch pro Mangel bzw. Defekt nur einmalig die Gelegenheit zur Nachbesserung erhält.

Werden trotz Nachbesserung die festgelegten Anforderungen bzw. A-Kriterien nicht erfüllt, so wird das Angebot ausgeschlossen. Ergibt sich bei einem B-Kriterium eine negative Abweichung zu dem vom Bieter im Angebot gemachten Angaben, so wird das von der BA festgestellte Ergebnis bei der abschließenden Wertung des Angebotes berücksichtigt. Bei einer positiven Abweichung, werden bei der abschließenden Wertung lediglich die vom Bieter gemachten Angaben berücksichtigt.

5. Datenschutz und IT-Sicherheit

5.1. Datenschutz

Gemäß der Beschreibung des Leistungsgegenstandes und den Vorgaben zu den technisch-fachlichen Anforderungen an die beschriebene Leistung erfolgt im Rahmen der Leistungserbringung und Auftragserfüllung keine Übermittlung von personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 1 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), Sozialdaten im Sinne von § 67 Abs. 2 Zehntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB X), Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen im Sinne des § 35 Abs. 4 Erstes Buch Sozialgesetzbuch (SGB I) und/oder besonderen Kategorien personenbezogener Daten im Sinne des Art. 9 DSGVO an den AN. Der AN hat zudem weder Zugriff auf solche Daten noch besteht für ihn die Möglichkeit ihrer Kenntnisnahme.

Die BA stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass im Rahmen des technischen Supports keine personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 1 DSGVO an den AN übermittelt werden. Ebenso wird seitens des AG sichergestellt, dass der AN keine Kenntnis von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen im Sinne von § 35 SGB I erlangt.

Remote- oder Mobilarbeit sind nicht zugelassen.

Zum Zweck der Kommunikation der BA mit dem AN werden lediglich Kommunikationsdaten (z. B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse - freiwillige Angaben) der direkten Ansprechpartner übermittelt.

5.2. Mindestanforderungen an die IT-Sicherheit und Datenlöschung

- Der angebotene Drucker muss mit einer technischen Lösung (Hard- und / oder Software) ausgestattet sein, mit der temporär im Arbeitsspeicher bzw. auf der Festplatte (falls vorhanden) gespeicherte Daten nach dem Drucken ohne Performanceverlust automatisch und unwiderruflich gelöscht werden, z. B. durch Überschreiben. Die automatische und unwiderrufliche Löschung muss auch bei abgebrochenen Aufträgen zwingend erfolgen.
- Der Konfigurationsstatus des permanenten Datenspeichers, falls dieser verbaut sein sollte, muss ausgelesen werden können.
- Der Konfigurationsstatus des permanenten Datenspeichers darf nur administrativ geändert werden können. Nutzer dürfen, z. B. die Löschfunktion, nicht deaktivieren können.
- Die in dem Gerät verbauten Datenspeicher müssen physisch schwer zugänglich sein und die darauf gespeicherten Daten dürfen nach einer Trennung des Datenspeichers von dem Gerät bzw. nach einer Unterbrechung der Stromzufuhr (oder kompletter Defekt des Gerätes) nicht rekonstruierbar sein.
- Im Gerät verbaute Festplatten (sofern vorhanden) müssen über eine Verschlüsselungsmöglichkeit verfügen
- Der angebotene Drucker muss eine SSL-Verschlüsselung unterstützen.

Bei den aufgeführten Forderungen handelt es sich um Ausschlusskriterien (siehe auch LV-Kriterium A59), d. h., werden diese nicht erfüllt, führt dies zum Ausschluss des gesamten Angebotes.



6. Abkürzungen / Glossar

Begriff	Bemerkung
AN	Auftragnehmer
AG	Auftraggeber
Arbeitstag	Montag bis Freitag, außer an bundeseinheitlichen und an nicht bundeseinheitlichen Feiertagen sowie am 24. Dezember und 31. Dezember.
Dienststelle	Sammelbegriff für alle Lokationen der BA u. a. Arbeitsagenturen und Geschäftsstellen.
LV	Leistungsverzeichnis
LZ	Logistikzentrum
No-Failure-Found-Fälle	Um No-Failure-Found-Fälle handelt es sich, wenn dem AN im Rahmen der Ansprüche aus Mängeln defekte Geräte gemeldet werden und der AN feststellt, dass diese keinen Fehler aufweisen.
Remote-/Mobilarbeit	Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der Leistungen.
Servicezeiten	Zeiten, innerhalb derer die BA Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch den AN hat.
User-Defekt-Fälle	Um User Defekt-Fälle handelt es sich, wenn Geräte im Rahmen der Ansprüche aus Mängeln dem AN gemeldet werden, aber festgestellt wird, dass der Schaden am Gerät durch die BA verursacht wurde und nicht im Rahmen der definierten Ansprüche aus Mängeln abgedeckt ist.
Verpackungen/Verpackungsmaterial	Verpackungen im Sinne des Verpackungsgesetzes (VerpackG) wie bspw. Produktverpackungen, Serviceverpackungen, Versandverpackungen, Transportverpackungen.
Verschleißteil	Darunter versteht man ein Bauteil, das sich durch Gebrauch abnutzt und in bestimmten Abständen ausgetauscht werden muss.
Zubehör	Dinge, die nicht die Hauptbestandteile eines technischen Geräts sind, die aber zu dem Gerät gehören und mit ihm verwendet werden.