



**Leistungsbeschreibung für das Vergabeverfahren**  
**Rahmenvertrag „Managed Print Services“**

Vergabenummer: IT-2097-25-O-EU

Hamburg Port Authority  
Neuer Wandrahm 4  
20457 Hamburg  
Hamburg, 17.02.2026

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Grundsätze .....	4
1.1	Allgemeines Leistungsziel .....	4
1.2	Wahrung der Geschlechtsneutralität .....	4
2	Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung .....	5
2.1	Ausgangssituation .....	5
2.2	Ziele der Ausschreibung .....	5
2.2.1	Aktualisierung der Backend-Infrastruktur Druck.....	5
2.2.1.1	Leistungsort.....	6
2.2.2	Managed Print Services – MPS.....	6
2.2.2.1	Managed Print Services – Dienstleistungen .....	7
2.2.2.2	Gerätepark .....	7
2.2.2.3	Standorte und Verteilung der Druckgeräte .....	7
2.3	Beschreibung der Soll-Situation .....	8
2.4	Anforderungen an Produkte und Leistungen .....	8
2.5	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	9
2.5.1	Rollen und Funktionen im Rahmen des Services .....	9
2.5.2	Kommunikation und Eskalation .....	10
2.5.3	Betriebsgremien .....	10
2.5.4	Eskalationsvorgehen .....	10
2.5.5	Berichtswesen.....	11
2.5.6	Änderungsmanagement .....	11
2.5.7	Abstimmen von Vor-Ort-Einsätzen .....	12
2.6	Technische Vorgaben .....	13
2.6.1	Ergonomische Richtlinien .....	13
2.6.2	Werkstoffwahl und Materialanforderungen .....	13
2.6.3	Vertraulicher Druck.....	14
2.6.4	Übergreifend Sicherheitsaspekte.....	15
2.6.5	Hauptfunktionen der Lösung .....	17
2.6.6	Self-Service-Technologie .....	17
2.7	Liste der unternehmenskritischen Anwendungen .....	17
2.8	Definition der Störungsarten.....	18
2.8.1	Verarbeitungsspezifische Störungen .....	18
2.8.2	Technische Störungen sowie Erneuerung des Verbrauchsmaterials .....	18
2.9	Service-, Bereitstellungs- und Wartungszeiten .....	20
2.10	Service-Level .....	20
2.11	Serviceleistungen.....	21
2.11.1	IMAC/R-Services.....	21
2.12	Lieferleistung.....	22

2.12.1	Beschaffenheit der Leistung .....	22
2.12.2	Leistungsort und Leistungszeit .....	23
2.12.3	Service und Support.....	24
2.12.4	Instandhaltungsleistungen.....	26
2.12.5	Vernichten von Datenträgern.....	26
2.12.6	Managementtool: Zugriffskontrolle/Geräteverwaltung/Monitoring .....	27
2.12.7	Preismodell .....	27
3	Kriterienkatalog .....	29
3.1	Anforderungen an die Projektabwicklung .....	29
3.2	Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung .....	29
3.3	Allgemeine Anforderungen (geräteklassenübergreifend).....	29
3.4	Multifunktionsgerät DIN A4.....	29
3.5	Hochleistungs-Multifunktionsgerät DIN A3 .....	29
3.6	Anforderungen Großformatdrucker – Plotter.....	29
3.7	Übergreifende Sicherheitsaspekte.....	29
4	Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise.....	30
5	Tabellenverzeichnis.....	31

## 1 Allgemeine Grundsätze

Die Hamburg Port Authority – HPA, im Folgenden die Auftraggeberin, betreibt seit 2005 ein zukunftsorientiertes Hafenmanagement aus einer Hand und ist überall dort aktiv, wo es um Effizienz, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit im Hamburger Hafen geht. Die Auftraggeberin ist verantwortlich für die effiziente, ressourcenschonende und nachhaltige Planung und Durchführung von Infrastrukturmaßnahmen im Hafen und Ansprechpartner für alle Fragen hinsichtlich der wasser- und landseitigen Infrastruktur, der Sicherheit und Leichtigkeit des Schiffsverkehrs, der Hafenanlagen, des Immobilienmanagements sowie der wirtschaftlichen Bedingungen im Hafen.

Mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung wird das Ziel verfolgt, die Mitarbeiter des Auftraggebers mit neuen IT-Komponenten aus dem Druckerumfeld auszustatten.

### 1.1 Allgemeines Leistungsziel

Vor dem Hintergrund des im Jahr 2026 bevorstehenden Umzugs der Verwaltungsgebäude des Auftraggebers, besteht das allgemeine Leistungsziel dieses Rahmenvertrags in der Bereitstellung von Druckgeräten inklusive Zubehör, Verschleißmaterialien und Verbrauchsmaterialien (ohne Papier) sowie zugehörige Serviceleistungen gemäß der Ziffer 2.10.

Zudem besteht das Ziel, die bestehende Drucker-Infrastruktur im Besonderen die zugrunde liegenden Windowserver-Komponenten von Grund auf, im Rahmen dieser Vergabe, neu zu konzipieren und neu aufzubauen. Hierfür erforderliche Leistungen sind in Ziffer 2.2.1 beschrieben.

### 1.2 Wahrung der Geschlechtsneutralität

Aus Gründen der Lesbarkeit und Übersichtlichkeit sowie in Orientierung an den grundsätzlichen Richtlinien der deutschen Rechtschreibung werden in den gesamten Vergabeunterlagen nicht an allen Stellen explizit geschlechtsneutrale Begriffe verwendet.

Wann immer in diesem Dokument eine Bezeichnung mit grammatikalisch männlichem Geschlecht verwendet wird, z. B. Auftragnehmer, Programmierer oder Mitarbeiter, umfasst diese Bezeichnung sämtliche Geschlechtsidentitäten.

## 2 Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung

### 2.1 Ausgangssituation

Der Auftraggeber plant, am 01.08.2026 das Gebäude „Am Strandkai 1“ in der HafenCity zu beziehen. Dort werden verschiedene Abteilungen des Auftraggebers, die derzeit auf vier Gebäude in der historischen Hamburger Speicherstadt verteilt sind, unter einem Dach in der künftigen Unternehmenszentrale zusammengeführt.

Durch die Zusammenführung von ca. 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an einem Standort wird der Auftraggeber die Flächennutzung optimieren und Synergien nutzen. Das bedeutet ein Arbeitsumfeld, welches Begegnung und Austausch fördert und gleichzeitig viele Möglichkeiten für Synergien und Konsolidierungsinitiativen der technischen Infrastruktur bietet.

### 2.2 Ziele der Ausschreibung

#### 2.2.1 Aktualisierung der Backend-Infrastruktur Druck

Die bestehende Drucker-Infrastruktur stellt einen zentralen Bestandteil der Bürokommunikation dar. Im Rahmen dieser Ausschreibung soll die bestehende Druckumgebung modernisiert werden, um die Sicherheit, Effizienz und Kompatibilität der Drucksysteme zu verbessern und auf den aktuellen Stand zu bringen. Ziel ist es, die bestehende Drucker-Infrastruktur und die zugrunde liegenden Serversysteme von Grund auf neu aufzubauen. Hierfür sind die Identifizierung und Bewertung potenzieller Risiken, die dieses Vorhaben beeinflussen könnten, sicherzustellen.

Der Auftraggeber unterteilt die Migration in 3 Phasen

##### **Phase I // Analyse der aktuellen Druckumgebung:**

- Listung aller bestehenden Drucker und Druckserver
- Erfassung des Verbrauchs und der Services.
- Identifizierung und Bewertung potenzieller Risiken

##### **Phase II // Planung und Konzept:**

- Entwicklung eines Soll-Konzepts, unter Berücksichtigung von Herstellern und Servicepartner
- Definition eines konkreten Migrationskonzeptes von zuvor definierten Teilen der bestehenden Umgebung.
- Erstellung eines Rollback-Plans zur Minimierung von Betriebsrisiken

##### **Phase III // Implementierung:**

- Einführung der neuen Druck-Management-Software, die über ein Dashboard verfügt, um den Druckverwaltungsprozess zu verbessern.
- Migration der alten Druckumgebung ohne Ausfall im laufenden Betrieb.

Es ist seitens des Auftragnehmers sicherzustellen, dass sämtliche vom Auftraggeber zuvor genannten Phasen bis zum geplanten Umzugstermin gemäß Ziffer 2.1 abgeschlossen sind.

Die Leistungserbringung soll durch nachweisbar erfahrenes Projektpersonal mit ausgeprägter fachlicher und technischer Expertise erfolgen. Von dem Auftragnehmer wird eine ganzheitliche Unterstützungsleistung erwartet, die insbesondere die qualitätsgerechte und effiziente Leistungserbringung sicherstellt. Das fachliche Spektrum erstreckt sich von Planungs-, Koordinations- bis hin zu Dokumentationsleistungen.

Zur Sicherstellung des Projekterfolgs erbringt der Auftragnehmer regelmäßig – jedoch nicht abschließend – nachstehende Leistungen:

- Erarbeitung, Fortschreibung und Zuweisung von Arbeitspaketen inklusive Vorgehensweisen und Aufwandsabschätzungen
- Aufzeigen der Mitwirkungen sowie Beistellungen des Auftraggebers und Untersetzung mit Aufwandsschätzungen
- Projektsteuerung und Entwicklung der erforderlichen Berichterstattung an den Auftraggeber in Bezug auf die laufenden Maßnahmen und Umsetzung sowie Erstellung und Fortschreibung eines Risikokatalogs
- Dokumentation der umgesetzten Maßnahmen und Konfigurationen

Der Auftragnehmer plant diese Aufgaben in Abstimmung mit dem Auftraggeber und führt diese eigenständig entsprechend den abgestimmten Maßnahmen durch.

### 2.2.1.1 Leistungsort

Sämtliche Koordinationsleistungen, Ergebnisvorstellungen oder anderweitige Termine sind grundsätzlich (mindestens 60 % der Leistungen) vor Ort in den Räumen des Auftraggebers zu erbringen:

#### **Hamburg Port Authority AöR**

Neuer Wandrahm 4  
20457 Hamburg

Die Nutzung eines externen Fernzugriffes aus einem nicht-hauseigenen Netzwerk i. S. eines Remotezugriffes ist nach Rücksprache und Freigabe durch den Auftraggeber ebenfalls möglich. Dieser Zugriff ist nur aus einem Standort innerhalb der Europäischen Union zulässig.

Der Auftraggeber legt großen Wert darauf, dass die projektbezogenen Beschäftigten für Abstimmungsfragen o. Ä. unmittelbar erreichbar sind. Der Auftragnehmer muss daher sicherstellen, dass teilweise auch ad-hoc Vor-Ort-Präsenz gewährleistet ist. Dieser Einsatz muss nicht zwingend tageweise erfolgen, sondern kann auch nur für wenige Stunden erforderlich sein.

Anzahl, Umfang und Inhalt der planbaren Vor-Ort-Einsätze werden zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer nach Auftragserteilung abgestimmt. Der Auftraggeber stellt dabei sicher, dass die räumlichen Voraussetzungen für die Vor-Ort-Arbeit des Auftragnehmers zur Verfügung gestellt werden.

Nach Freigabe durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer auch eigenes IT-Equipment bei den Vor-Ort-Einsätzen nutzen. Der Auftraggeber stellt in diesem Zusammenhang keine Einbindung in das hauseigene Netzwerk oder einen Zugang zum Internet zur Verfügung.

### 2.2.2 Managed Print Services – MPS

Die zurzeit im Einsatz befindlichen Druckgeräte werden durch einen lokalen IT-Servicedienstleister gewartet. Die Dienstleistungen umfassen dabei auch die Serviceleistungen, wie bspw. die Erbringung/Abwicklung der Gewährleistung, Reparaturen oder Erweiterungen inklusive IMAC/R-Leistungen<sup>1</sup> im laufenden Betrieb.

---

<sup>1</sup> IMAC/R i. S. dieser Leistungsbeschreibung steht für Install, **M**ove, **A**dd, **C**hange und **R**emove (dt.: *Installieren, Umzug, Hinzufügen, Verändern und Entfernen*)

### 2.2.2.1 Managed Print Services – Dienstleistungen

Allgemeines Leistungsziel des Auftraggebers ist die Bereitstellung von Druckgeräten inklusive Zubehör, Verschleißmaterialien und Verbrauchsmaterialien (ohne Papier) sowie zugehörige Serviceleistungen. Im Rahmen der Übernahme des Druckbetriebes werden durch den Auftragnehmer nachfolgende Serviceleistungen erbracht:

- Inbetriebnahme, Außerbetriebnahme, Umzug (IMAC/R)
- Konfiguration der Druckgeräte
- Störungsannahme, Behebung verarbeitungsspezifischer Störungen
- Störungsannahme, Behebung technischer Störungen
- Wartung: Hierbei handelt es sich um Serviceleistungen, die von einem Servicedienstleister und teilweise vom Auftraggeber selbst geleistet werden.

### 2.2.2.2 Gerätepark

Die hier angegebenen Mengen stellen die durchschnittlich vorhandene Geräte der letzten 3 Jahre dar.

Typ	Anzahl
Farb-Multifunktionssystem A3 und A4 Druck	60
Farb-Multifunktionssystem mit A4 Druck	35
Hochleistungsplotter DIN A0 Druck	10
Sonderkonfigurationen nach Kundenvorgabe z.B. USB-Tischdrucker	30

Tabelle 1: Mengengerüst

### 2.2.2.3 Standorte und Verteilung der Druckgeräte

Der betreute Gerätepark befindet sich in den Verwaltungsgebäuden des Auftraggebers, die im Folgenden aufgeführt sind.

#### Standorte und Tochterunternehmen

Neuer Wandrahm 4, 20457 Hamburg

Alter Wandrahm 12, 20457 Hamburg

Alter Wandrahm 14/15, 20457 Hamburg

Brandenburger Straße 19, 20457 Hamburg

Rugenberger Damm 2, 21129 Hamburg

Brooktorkai 1, 20457 Hamburg

Niedernfelder Ufer 2, 20457 Hamburg

Überseebrücke, Pontonanlage West, 20459 Hamburg

Überseebrücke, Pontonanlage Ost, 20459 Hamburg

Neufelder Straße 35, 27472 Cuxhaven

Aue-Hauptdeich, 21129 Hamburg

An der Horeburg 9, 21079 Hamburg

Rugenberger Damm 2, 21129 Hamburg

Bubendeyweg 33, 21129 Hamburg  
Dampfschiffsweg 35, 21079 Hamburg  
Aluminiumstraße 2, 21129 Hamburg  
Amandus-Stubbe-Str.158, 22113 Hamburg  
Roßdamm 4, 20457 Hamburg  
Veddeler Damm 14a/b, 20457 Hamburg  
Veddeler Damm 14c, 20457 Hamburg  
Veddeler Damm 18, 20457 Hamburg  
Eversween 26, 21107 Hamburg  
Vollhöfner Weiden 26, 21129 Hamburg  
Zellmannstraße 10, 21129 Hamburg  
Altenwerder Damm, 21129 Hamburg  
Bei den St. Pauli Landungsbrücken 6, 20359 Hamburg  
Focksweg 32, 21129 Hamburg  
Insel Neuwerk, 27499 Neuwerk  
Beim Kraftwerk 4, 20457 Hamburg  
Drewer Hauptdeich, 21107 Hamburg  
Kattwykdamm 48, 21079 Hamburg  
Blumensand 42, 21107 Hamburg  
Am Sandtorkai 66, 20457 Hamburg  
Am Strandkai 1, 20457 Hamburg

### **2.3 Beschreibung der Soll-Situation**

Der Auftragnehmer entwickelt gemeinsam mit dem Auftraggeber die Modernisierung der Druckserver-Infrastruktur konzeptionell und setzt dies, wie in Ziffer 2.2.1 beschrieben um.

### **2.4 Anforderungen an Produkte und Leistungen**

Die Anforderungen für die zu liefernden Produkte und Leistungen werden in den nachfolgenden Ziffern beschrieben.

Der Auftragnehmer hat die nachfolgenden Rahmenbedingungen und Forderungen für die zu liefernden Geräte sowie die Serviceleistungen wie IMAC/R-Services, Lieferleistung, Service und Support, Instandsetzungsleistung und Instandhaltungsleistungen zu erfüllen.

Im Überblick erbringt der Auftragnehmer für jedes Multifunktionsgerät folgende Leistungen:

- Der Auftragnehmer liefert nach den in Ziffern 3 beschriebenen Kriterien, die Multifunktionsgeräte und Hochleistungs-Plotter einschließlich eventueller Komponenten.

- Bezogen auf das jeweilige Gerät erbringt der Auftragnehmer bis zum Ablauf des Vertrages die Leistungen gemäß Ziffer 2.11.4 "Service und Support", Ziffer 2.11.5 „Instandsetzungsleistung“. Der Auftragnehmer erhält als Vergütung eine Servicepauschale, in der zusätzlich sämtliche Kosten für das Material (Verschleiß- und Ersatz- bzw. Neuteile) enthalten sind.
- Diese Leistungsaufteilung hat der Auftragnehmer bei der Kalkulation seiner Preise zu berücksichtigen. Er hat insbesondere dabei einzukalkulieren, dass sämtliche Kosten für die zu erbringenden Serviceleistungen einschließlich Material (Verschleiß- und Ersatz- bzw. Neuteile) zu berücksichtigen sind. Das gilt nur dann nicht, wenn eine mutwillige Beschädigung vorlag, was der Auftragnehmer nachzuweisen hat. In diesem Ausnahmefall ist der Auftragnehmer berechtigt, das ggf. notwendige Material (Verschleiß- und Ersatz- bzw. Neuteile) dem Auftraggeber nach marktüblichen und angemessenen Preisen gesondert in Rechnung zu stellen.

## 2.5 Organisatorische Rahmenbedingungen

Im folgenden Abschnitt werden die organisatorischen Rahmenbedingungen und bereits durch den Auftraggeber definierten projektorganisatorischen Festlegungen zusammengestellt, die der Bieter für die Erstellung eines auf den Leistungsgegenstand ausgerichteten Angebotes benötigt.

### 2.5.1 Rollen und Funktionen im Rahmen des Services

Die Einheit-IT des Auftraggebers wird für Services, die nach Service Levels erbracht werden, betriebliche Schnittstellen zu den Prozessen ...

- Störungsbearbeitung (Incident Management)
- Antrags-/Auftragsbearbeitung (Request Fulfillment)
- Änderungsmanagement (Change-Management) und
- Dienstleistungsmanagement (Service Level Management)

... des Auftragnehmers einrichten und diese bedienen. Hierzu werden auch im Folgenden Rollen und Funktionen definiert, die Ansprechpartner oder Informationsschnittstellen für das Servicemanagement darstellen.

Die Untersetzung der Rollen und Funktionen des Auftragnehmers liegt in dessen Gestaltungsfreiheit. Die Einheit-IT des Auftraggebers legt jedoch Wert auf eine Personal- und Aufgabenkontinuität des eingesetzten Personals, damit die Qualität der Umsetzung gesichert ist. Im Gegenzug stellt die Einheit-IT ihrerseits eine Personalkontinuität für Schnittstellenpersonal sicher. Die nachstehenden Bezeichnungen werden in den folgenden Ausführungen verwendet und im Rahmen der komplementären Struktur auch im laufenden Servicemanagement benötigt.

#### **Hamburg Port Authority**

- Service Desk
- Serviceverantwortlicher
- Vertragsverantwortlicher
- Änderungsverantwortlicher

#### **Auftragnehmer**

- Bearbeiter

- Service Manager
- Vertragsverantwortlicher
- Änderungsverantwortlicher

Die operative betriebliche Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer erfolgt über E-Mail, sowie Telefon. Soweit umsetzbar, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur Meldung von Störungen und Auftragsstickets bezüglich der Standard- und Regelservices auch einen Zugang zu seinem im Einsatz befindlichen Ticket-Tool einrichten.

## 2.5.2 Kommunikation und Eskalation

### 2.5.3 Betriebsgremien

Die Serviceerbringung für den Auftraggeber wird im Rahmen turnusmäßiger Serviceabstimmungen besprochen. Diese betreffen insbesondere folgende Themen:

- Aktuelle Entwicklungen im Bereich der Services
- Aktuelle Monatsberichte und Service Level
- Die Leistungserbringung der zurückliegenden Berichtszeiträume
- Neu eingereichte Änderungsanforderungen an die vorhandenen Services
- Anforderungen bezüglich neuer Services
- Aktuelle Probleme und Maßnahmen

Die Serviceabstimmungen werden zwischen dem Serviceverantwortlichen des Auftraggebers und dem Service Manager des Auftragnehmers durchgeführt. Im Rahmen dieser Abstimmung werden auch die Abstimmungen zum Änderungsmanagement durchgeführt. Bei Bedarf können auch weitere Mitarbeiter des Auftraggebers und des Auftragnehmers hinzugezogen werden. Im Vorfeld der Abstimmung können von beiden Seiten weitere Themen für die Besprechung benannt werden. Für die Serviceabstimmungen wird folgende Agenda festgelegt:

- Abstimmen der Agenda
- Besprechen des aktuellen Monatsberichtes und Abgleich der Verfügbarkeiten
- Neue Änderungsanforderungen und laufende Änderungen
- Berichterstattung zu den geplanten, genehmigten und laufenden Vorhaben
- Aufgaben aus vorherigen Abstimmungen
- Weitere Agenda-Punkte

Die Serviceabstimmungen werden durch den Auftragnehmer protokolliert und den Teilnehmern zur Verfügung gestellt. Dies gilt insbesondere zu Abstimmungen zu SLA-relevanten Ausfällen und deren Ergebnisse in Bezug auf diesbezügliche Maßnahmen. Die Abstimmungen werden mindestens einmal im Quartal oder auf Anforderung eines Partners unter Leitung des Serviceverantwortlichen des Auftraggebers durchgeführt. Der Turnus kann bei Bedarf verbindlich angepasst werden. Die im Betrieb eingesetzten Mitarbeiter des Auftragnehmers nehmen an den regulären Betriebsabstimmungen des Auftraggebers teil und erhalten in diesem Rahmen ihre betrieblichen Aufgaben.

### 2.5.4 Eskalationsvorgehen

Wenn im Rahmen der regulären Leistungserbringung ...

- Service Level oder Leistungszusagen verletzt werden oder
- Änderungen oder Unterbrechungen der Services auftreten oder
- die Serviceerbringung nicht zur Zufriedenheit des Auftraggebers erfolgt oder
- die Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers nicht in hinreichendem Maße erbracht werden

... erfolgt die Kommunikation und Eskalation über die folgenden Stufen:

Eskalationsstufen	
Hamburg Port Authority	Auftragnehmer
Service Desk HPA	Bearbeiter
Serviceverantwortlicher	Service Manager
Vertragsverantwortlicher	Vertragsverantwortlicher
IT-Leitung	Geschäftsführung

Tabelle 2: Eskalationsstufen im Service Management

Für diese Rollen, insbesondere für die ersten drei, sind Vertretungsregelungen einzurichten.

### 2.5.5 Berichtswesen

Für die Serviceerbringung nach Service Levels werden durch den Auftragnehmer monatliche Berichte erstellt. Diese beinhalten den Nachweis der vertraglich festgelegten Servicequalitäten. Die zu erstellende Berichte sowie die erforderlichen Nachweise werden im Rahmen des jeweiligen Einrichtungsprojektes zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer verbindlich festgelegt. Sie enthalten mindestens die folgenden Themenbereiche:

- Aggregierter Nachweis der Verfügbarkeit über den Berichtszeitraum,
- Aggregierter Nachweis der definierten Betriebsparameter, aggregiert über den Berichtszeitraum,
- Einhaltung von Service- und Reaktionszeiten sowie
- Dokumentation eingetretener Servicefälle.

### 2.5.6 Änderungsmanagement

Unter einer Änderung im Sinne des Änderungsmanagements (Change-Managements) werden alle Anforderungen verstanden, die die betriebliche Infrastruktur der vereinbarten Services, die bereitgestellten Services oder die vertragliche Grundlage ändern. Änderungen nach dieser Definition sind Service Changes, die in ihrer Art nicht vordefiniert worden sind und vor einer Umsetzung erst inhaltlich, organisatorisch, finanziell und IT-fachlich geprüft, bewertet und genehmigt werden müssen.

Änderungen werden sowohl von Seiten des Auftraggebers als auch von Seiten des Auftragnehmers eingereicht. Dies gilt insbesondere auch für Änderungen, die im

Rahmen der Weiterentwicklung der Services durch den Auftragnehmer im Rahmen seiner betrieblichen Obliegenheiten veranlasst werden.

Unter Änderungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung fallen bspw. vom Auftraggeber geforderte Leistungserweiterungen der Druckgeräte. Nicht unter Änderungen fallen sämtliche Leistungen, welche im Rahmen der geforderten Serviceleistungen gemäß Ziffer 2.10 vom Auftragnehmer erbracht werden müssen.

Der Auftragnehmer wird im Rahmen des Betriebes der Druckgeräte als 2<sup>nd</sup>-Level-Instanz Service Requests der Einheiten des Auftraggebers als Standard-Changes umsetzen. Service Requests sind vordefinierte Standard-Leistungen, die inhaltlich und IT-fachlich vorgenehmigt angefordert werden können und die innerhalb definierter Zeiten und Vorgehensweisen erbracht werden. Service Requests werden über den Service Desk beauftragt und sind vorgenehmigt. Das Bearbeitungsvorgehen ist bekannt und wird über Standard Changes umgesetzt. Für die definierten Service Requests werden Umsetzungszeiten festgelegt. Die zulässigen Service Requests sowie ihre Umsetzungszeiten werden im Rahmen des Einrichtungsprojektes zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer festgelegt, abgestimmt und vertraglich festgeschrieben. Weitere Service Requests können über das Änderungsverfahren beantragt und eingerichtet werden.

Änderungsanforderungen werden sowohl von Seiten des Auftraggebers als auch seitens des Auftragnehmers auf formalem Wege eingereicht und dokumentiert. Die Änderungsanforderungen werden durch den jeweiligen Änderungsverantwortlichen des Auftraggebers und des Auftragnehmers in Bezug auf Dringlichkeit, Umfang, Risiken und Kosten gemeinsam abgestimmt, bewertet und die Notwendigkeiten gemeinsam überarbeitet und angepasst.

Im Bedarfsfall erstellt der Auftragnehmer ein Angebot für die erforderliche Änderung, das dem Änderungsverantwortlichen des Auftraggebers übergeben wird. Das Angebot beinhaltet auch die Dokumentation der technischen Funktionen des zu entwickelnden bzw. zu ändernden Gewerkes.

Der Änderungsverantwortliche stellt auf Seiten des Auftraggebers den erforderlichen Freigabeprozess sicher. Hierbei werden die erforderlichen Entscheidungen in Bezug auf Kosten, Leistungen und organisatorische Umsetzung auf der jeweils zuständigen Hierarchieebene des Auftraggebers getroffen. Nach erfolgter organisatorischer Genehmigung erfolgt eine verbindliche Beauftragung.

Die Umsetzung der Änderung wird unter Beteiligung der erforderlichen betrieblichen Beteiligten und Betroffenen zwischen den Änderungsverantwortlichen von Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt. Nach Abschluss der Umsetzung führt der Änderungsverantwortliche des Auftraggebers die Abnahme der Leistung durch.

### **2.5.7 Abstimmen von Vor-Ort-Einsätzen**

Die folgende Regelung gilt sowohl für die Betriebseinführung als auch für die Serviceleistungen:

Vor-Ort-Einsätze durch Personal des Auftragnehmers in den Liegenschaften und Niederlassungen des Auftraggebers sind im Voraus mit der Einheit-IT des Auftraggebers abzustimmen. Der Service Desk informiert die entsprechenden Mitarbeiter in der Liegenschaft oder Niederlassung über den Termin und die durchführenden Mitarbeiter des Auftragnehmers. Die lokalen Mitarbeiter stellen den Zugriff und Zugang zu den Betriebsräumen des Auftraggebers zu dem vereinbarten Termin sicher. Für die Hauptniederlassung des Auftraggebers und deren variable Einsatzorte im Hafengebiet sind der Austausch und die Wiederherstellung der

Betriebsbereitschaft in der Zeit von Montag – Donnerstag, 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 07:00 Uhr bis 15:00 Uhr sicherzustellen.

## **2.6 Technische Vorgaben**

### **2.6.1 Ergonomische Richtlinien**

Die angebotenen Produkte müssen den zum Zeitpunkt der Lieferung an die Auftraggeberin gültigen Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien, insbesondere den europäischen Normen (EN), DIN-Normen, Unfallverhütungs- und Arbeitsschutzvorschriften sowie den allgemein anerkannten sicherheitstechnischen und arbeitsmedizinischen Regeln entsprechen. Die Sicherheitsregeln für Büroarbeitsplätze in der zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe gültigen Fassung sind zu erfüllen.

Stellt sich nach Prüfung heraus, dass die Produkte nicht den gültigen Gesetzen, Verordnungen, Richtlinien und anerkannten Regeln entsprechen, so verpflichtet sich der Auftragnehmer, die Mängel unverzüglich zu beseitigen bzw. die Produkte auszutauschen. Die Austauschprodukte sind höchstens zu den vereinbarten Preisen bereitzustellen und müssen vollumfänglich alle Mindestanforderungen dieser Leistungsbeschreibung erfüllen.

### **2.6.2 Werkstoffwahl und Materialanforderungen**

Die Gehäuse und Gehäuseteile dürfen keine halogenhaltigen Polymeren sowie keine chlor- oder bromhaltigen Flammschutzmittel in Kunststoffteilen mit einer Masse über 25 Gramm sowie Tastenkappen, sofern sie in Summe eine Masse über 25 Gramm aufweisen, enthalten. Es sind maximal vier Kunststoffsorten für diese Teile zugelassen. Zudem sind keine Flammschutzmittel zulässig, die nach CLP-Verordnung als krebserzeugend der Kategorie Carc. 2 oder als gewässergefährdend der Kategorie Aquatic Chronic 1 eingestuft sind.

Die Kunststoffgehäuse dürfen insgesamt nur aus zwei voneinander trennbaren Polymeren oder Polymerblends bestehen. Kunststoffteile mit einer Einzelmasse über 25 Gramm und einer ebenen Fläche von mehr als 200 Quadratmillimetern müssen dauerhaft nach ISO 11469 unter Beachtung von ISO 1043 Teil 1 bis 4 gekennzeichnet sein. Von der Kennzeichnung nach ISO 11469 ausgenommen sind transparente Kunststoffteile, deren Funktion eine Durchsichtigkeit voraussetzen (z. B. sichtbare Folien in Displays).

Die metallische Beschichtung von Kunststoffgehäuseteilen ist nicht erlaubt. Für tragbare Computer gilt die Ausnahme, dass die metallische Beschichtung von Kunststoffgehäuseteilen dann zulässig ist, sofern sie technisch erforderlich ist. Galvanische Beschichtungen von Kunststoffgehäuseteilen sind jedoch nicht zulässig.

Das (Post-Consumer) Rezyklatmaterial ist in Gehäuseteilen und Chassis zugelassen und kann anteilig eingesetzt werden.

90 % der Masse der Kunststoffe und der Metalle der Gehäuseteile und des Chassis müssen werkstofflich wieder verwertbar sein (nicht gemeint ist die Rückgewinnung der thermischen Energie durch Verbrennung).

Die Kunststoffe der Gehäuse und Gehäuseteile dürfen keine Stoffe mit folgenden Eigenschaften als konstitutionelle Bestandteile<sup>2</sup> enthalten:

- 1) Stoffe, die unter der Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 - REACH als besonders besorgniserregend identifiziert und in die gemäß REACH Artikel 59 Absatz 1 erstellte Liste (sogenannte „Kandidatenliste“) aufgenommen wurden.
- 2) Stoffe, die gemäß Verordnung (EG) Nr. 1272/2008 in die folgenden Gefahrenkategorien eingestuft sind oder die Kriterien für eine solche Einstufung erfüllen:
  - karzinogen (krebserzeugend) der Kategorie Carc. 1A oder Carc. 1B
  - keimzellmutagen (erbgutverändernd) der Kategorie Muta. 1A oder Muta. 1B
  - reproduktionstoxisch (fortpflanzungsgefährdend) der Kategorie Repr. 1A oder Repr. 1B

Ebenfalls dürfen in den Produkten folgende Stoffe gemäß der Richtlinie 2011/65/EU (RoHS 2) i.V.m. Richtlinie (EU) 2015/863 die maximal zulässigen Höchstkonzentrationen in homogenen Werkstoffen<sup>3</sup> in Gewichtsprozent nicht übersteigen:

- Blei (Pb), 0,1 %
- Quecksilber (Hg), 0,1 %
- Cadmium (Cd), 0,01 %
- sechswertiges Chrom (Cr+6), 0,1 %
- Polybromierte Biphenylen (PBB), 0,1 %
- Polybromierte Diphenylethern (PBDE), 0,1 %
- Bis(2-ethylhexyl)phthalat (DEHP), 0,1 %
- Benzylbutylphthalat (BBP), 0,1 %
- Dibutylphthalat (DBP), 0,1 %
- Diisobutylphthalat (DIBP), 0,1 %

Der Einsatz von Biozid<sup>4</sup> wirkendem Silber auf berührbaren Oberflächen ist ausgeschlossen.

Die für die Verpackung der Geräte verwendeten Kunststoffe dürfen keine halogenhaltigen Polymere (z. B. PVC) enthalten.

Auf Anfrage durch die Auftraggeberin ist der Auftragnehmer verpflichtet, die entsprechenden Nachweise zu erbringen.

### 2.6.3 Vertraulicher Druck

Mit der anzubietenden Lösung muss es für die in Ziffer 3. beschriebene „Hochleistungs-Multifunktionsgerät DIN A3“, Hochleistungs-Multifunktionsgerät DIN A4“ und Hochleistungs-Plotter“ möglich sein, die Funktion „Vertraulicher Druck“ nach

<sup>2</sup> Konstitutionelle Bestandteile sind Stoffe, die dem Produkt als solche oder als Bestandteil von Gemischen zugegeben werden und dort unverändert verbleiben, um bestimmte Produkteigenschaften zu erreichen oder zu beeinflussen. Auf ein Minimum reduzierte Restmonomere fallen beispielsweise nicht darunter.

<sup>3</sup> Als homogenes Material gilt ein Werkstoff, der mit mechanischen Mitteln nicht mehr in verschiedene Materialien zerlegt werden kann.

<sup>4</sup> Biozide sind im nicht-agrarischen Bereich eingesetzte Chemikalien oder Mikroorganismen zur Bekämpfung von Schädlingen, also beispielsweise Desinfektionsmittel, Rattengifte oder Holzschutzmittel.

dem Druckprinzip „FollowMe“<sup>5</sup> mittels RFID-Token-Autorisierung durchzuführen. Die Benutzer müssen in der Lage sein, mittels Token-Identifizierung an einem beliebigen Druckgerät den abgesetzten Druckauftrag abzurufen. Die Einheit-IT ist in die Handhabung der Funktion „Vertraulicher Druck“ durch den Auftragnehmer einzuweisen. Der Auftraggeber stellt dem Bieter auf Anforderung einen RFID-Token (Legic Prime- Karte; MIM256-Chip; Trägerfrequenz: 13,56 MHz) für Testzwecke per Versand zur Verfügung. Die Funktionalität des Tokens ist mit der angebotenen Lösung zu prüfen und die Funktionalität ist zu bestätigen. Der RFID-Token ist spätestens zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe an den Auftraggeber zurückzugeben. Eine Beschädigung oder ein Verlust des RFID-Tokens ist unverzüglich dem Auftraggeber anzuzeigen.

#### 2.6.4 Übergreifend Sicherheitsaspekte

In der heutigen Zeit ist die Unterstützung sicherer Protokolle sowie die Effizienz und Kompatibilität der Drucker-Infrastruktur entscheidend für reibungslose Abläufe in Unternehmen.

Die Implementierung von sicheren Protokollen ist unerlässlich, um vertrauliche Informationen während der Übertragung zwischen Druckern, Computern und Netzwerken zu schützen. Zu den gängigen sicheren Protokollen zählen HTTPS, IPsec und SSL/TLS. Diese Protokolle bieten Verschlüsselung und Authentifizierung, wodurch die Anfälligkeit für unerlaubte Zugriffe und Datendiebstahl erheblich reduziert wird. Der Auftraggeber fordert daher, dass alle Druckgeräte und Druckmanagement Software Produkte diese Protokolle unterstützen und regelmäßig aktualisiert werden, um Sicherheitslücken zu schließen.

Zudem fordert der Auftraggeber, dass sämtliche Standard-Passwörter auf allen gelieferten Geräten und Softwareprodukten entsprechend den Vorgaben des Auftraggebers für Administrative-Passworte gemäß der RL Identitätsmanagement geändert werden. Die entsprechende Richtlinie wird vom Auftraggeber in Folge einer möglichen Auftragserteilung zur Verfügung gestellt.

Die remote Anzeige des Bedienfelds von Druckern jeder Art über das Netzwerk des Auftraggebers darf ausschließlich den jeweiligen Printer-Administratoren sichtbar und zugänglich sein, hierfür sind Konfigurationen, Rechte und Rollen auf allen Geräten zu schaffen.

Gerätefunktionen, die nicht aktiv durch den Auftraggeber verwendet werden, sind aufzuzeigen und müssen abgeschaltet werden, sofern diese nicht negativen Einfluss auf die Funktionalität haben. Insbesondere müssen alle nicht benötigten Daten- und Netzchnittstellen, sowie alle Schnittstellen für externe Speichermedien (USB etc.) von Druckern, Kopierern und Multifunktionsgeräten deaktiviert werden.

Der Auftraggeber fordert, dass im Rahmen der Erstinbetriebnahmen von Druckern jeder Art, die nachfolgenden Funktionen auf allen gelieferten Geräten konfiguriert oder eingeschränkt und mit Rechten und Rollen zu versehen sind:

- Drucker über das Bootmenü auf die Werkseinstellungen zurückzustellen.

<sup>5</sup> Die Bezeichnung „FollowMe“ i. S. dieser Leistungsbeschreibung soll lediglich die erwarteten Funktionen darlegen und keine Herstellerfirmen vorgeben, die diese Bezeichnung erstmalig oder in aktuellen Kampagnen verwenden.

- Deaktivierung von geräte-internen Adressbüchern und den Benutzern alternative Adressierungsverfahren (z. B. Adresssuche per LDAP) angeboten werden.
- Auf Druckern mit E-Mail-Funktion muss sichergestellt sein, dass E-Mails ausschließlich mit der E-Mail-Adresse eines authentisierten Benutzers versendet werden können. Zudem müssen Dokumente nur an interne E-Mail-Adressen verschickt werden können.
- Eingehende Fax-Dokumente sowie Sendeberichte müssen nur autorisierten Benutzern zugänglich sein.
- Alle lokal gespeicherten Daten, sowie alle auf geräteinternen, nichtflüchtigen Speichermedien abgelegten Informationen müssen verschlüsselt werden.
- Druckaufträge müssen verschlüsselt übertragen werden.
- Authentifizierung der Benutzer am Gerät mit Zutrittskarten, in Folge der Authentifizierung darf der Benutzer ausschließlich Zugriff auf die eigenen Druckaufträge haben.
- Die Darstellung der Druckaufträge in der Queue auf dem Druckserver muss anonymisiert angezeigt werden.
- Die Drucker müssen über eine eingebaute Funktion verfügen, um lokale Speichermedien sicheren zu Löschen.
- Nutz- und Metadaten wie Druckaufträge und Scandateien sollten nur so kurz wie möglich auf den Geräten gespeichert werden. Die Daten müssen nach einer zu definierenden Zeitspanne automatisch gelöscht werden, zudem muss die Funktion Scan in den Gerätespeicher abgeschaltet werden
- Mit Dienstleistern (z. B. für die Wartung) müssen schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarungen getroffen werden
- Es muss sichergestellt sein, dass keine Firmware oder Zusatzsoftware in Druckern und Multifunktionsgeräten installiert werden kann, die nicht vom jeweiligen Hersteller verifiziert und freigegeben wurde.
- Die „Yellow-Dots“-Funktion<sup>6</sup> muss deaktivierbar sein, sofern Sie vorhanden ist.

---

<sup>6</sup> Als Machine Identification Code (MIC) – auch Farblasermarkierung, yellow dots (gelbe Punkte), tracking dots (Punkte zur Nachverfolgung) oder secret dots (geheime Punkte) – wird ein digitales Wasserzeichen bezeichnet, das von bestimmten Farblaserdruckern und -kopierern auf jeder gedruckten Seite angebracht wird.

Der Code kann eine Identifikation des Geräts ermöglichen, mit dem eine Kopie bzw. Druckstück erzeugt wurde, und dadurch Hinweise auf den Ersteller des Schriftstücks geben.

Quelle:

[https://de.wikipedia.org/wiki/Machine\\_Identification\\_Code#:~:text=Als%20Machine%20Identification%20Code%20\(MIC,jeder%20gedruckten%20Seite%20angebracht%20wird.](https://de.wikipedia.org/wiki/Machine_Identification_Code#:~:text=Als%20Machine%20Identification%20Code%20(MIC,jeder%20gedruckten%20Seite%20angebracht%20wird.)

## 2.6.5 Hauptfunktionen der Lösung

Im Rahmen des Softwarelösungs „Vertraulicher Druck“ müssen mindestens die folgenden Funktionen umgesetzt werden:

- Zentrale Benutzerverwaltung über das Active Directory
- Sicheres Drucken
- Umfassende Kontrolle und Management der gesamten Drucker-Flotte
- Sicheres Druckumfeld
- Druckaufträge folgen dem Anwender zum Drucker seiner Wahl
- Benutzerauthentifizierung ist kompatibel mit den vorhandenen Identifikations-Technologien (Legic Prime Token)
- Benutzer sollen Drucker, Kopierer und Multifunktionsgeräte verschiedener Hersteller für sichere und vertrauliche Ausdrücke gleichermaßen nutzen können
- Überwacht und regelt die optimale Auslastung der konsolidierten Output-Flotte
- Optimiert die Drucker-Infrastruktur und erleichtert deren Management
- Automatische Um- oder Weiterleitung von Druckaufträgen
- Einfache Druckregeln für die Verwendung von: Schwarzweiß oder Farbe, Simplex oder Duplex, Papierformat, Anzahl der Seiten, Tonersparmodus ...
- Zuordnung der Druckkosten an Kostenstellen, Abteilung oder einen Klienten

Folgende Funktionen müssen zusätzlich umgesetzt werden und auf Anforderung durch den Auftraggeber deaktiviert werden können:

- Benutzeraktivitäten sind für alle Gerätefunktionen auswertbar
- Beinhaltet einen leistungsfähigen, spezifizierbaren Report-Generator
- Reportdaten sollen zur Weiterverwendung in andere Berichts- und Abrechnungs-Applikationen exportiert werden können

## 2.6.6 Self-Service-Technologie

Die Self-Service-Technologie soll eine Art „Selbstbedienungslösung“ ermöglichen, die einen Mehrwert im Vergleich zum direkten Kontakt mit einem Servicemitarbeiter bietet und deren nutzerfreundliches Design ein bestmögliches Service-Erlebnis beim Anwender gewährleistet. Die Services sollen eine Zeitersparnis und die Eigenständigkeit des Benutzers bei Serviceprozessen implementieren. Im Sinne der FollowMe-Lösung sollte es im Rahmen eines Self-Services die Benutzer dazu befähigen, selbstständig eine Schnittstelle oder eine andere technische Möglichkeit zwischen der Lösung und dem Active Directory zu nutzen, um Synergien zu erzeugen. Bezogen auf den vertraulichen Druck und die Identifizierung der Benutzer mit der Legic-Karte soll ermöglicht werden, die elektronische ID der Karte dem ADBenutzer automatisch zuzuordnen. Die Self-Service-Technologie soll die Effizienz steigern und das Personal der Einheit-IT von den Standardaufgaben entlasten.

## 2.7 Liste der unternehmenskritischen Anwendungen

Der Ausdruck von Dokumenten muss mindestens aus den folgenden vom Auftraggeber als unternehmenskritisch identifizierten Applikationen möglich sein:

- Adobe Programme Formulare
- AutoDesk-Produkte
- CAD-Programme, bspw. Felix CAD

- Microsoft Office 365
- SAP

## 2.8 Definition der Störungsarten

### 2.8.1 Verarbeitungsspezifische Störungen

Verarbeitungsspezifische Störungen i. S. dieser Leistungsbeschreibung sind Störungen, die durch verarbeitungsspezifische Vorgänge verursacht wurden. Dazu zählen (keine abschließende Aufzählung):

- Papierstau,
- Formatfehler,
- erstmalige Streifenbildung,
- Farb- bzw. Darstellungsfehler
- Systemfehler, die mit Neustart behebbar sind.

### 2.8.2 Technische Störungen sowie Erneuerung des Verbrauchsmaterials

Technische Störungen i. S. dieser Leistungsbeschreibung sind neben systemtechnischen Fehlern Störungen, die durch technische Vorgänge/Komponenten verursacht wurden. Dazu zählen i. S. dieser Leistungsbeschreibung mindestens folgende Verschleißteile (keine abschließende Aufzählung):

- Belichtungseinheiten,
- Fixiereinheiten,
- Bildtrommeln,
- Wartungskits,
- Fuser,
- Ozonfilter,
- Verschlissene Rollen/Lager, Buchsen oder Papierführungen,
- Verunreinigung durch Farbmaterialien oder Papierabrieb,
- Auffüllen bzw. Ersetzen des Verbrauchsmaterials [bspw. Toner, Resttonerbehälter, Heftklammern (ohne Papier)],
- ... weitere technische Komponenten, die einer Abnutzung bzw. einem Verbrauch unterliegen.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Beschreibung der erwarteten Leistungen und die Aufteilung der Durchführung sowie Verantwortung im Rahmen der Serviceerbringung aus Sicht des Auftraggebers.

Serviceleistung	Beschreibung	Beschreibung
Lieferung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferung der Druckgeräte zur (Erst-) Betriebsstätte,</li> <li>• Verbringung zum Aufstellungsort.</li> </ul>	Auftragnehmer
Inbetriebnahme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektrischer- und Netzwerkanschluss</li> </ul>	Auftragnehmer

	<p>(Netzwerkkonfiguration) der Neugeräte nach Vorgaben des Auftraggebers,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation der Druck-Output-Lösung „FollowMe“,</li> <li>• Konfiguration der Benutzer und Benutzerrechte,</li> <li>• Einbindung des Active Directory und Konfiguration,</li> <li>• Erstkonfiguration/Funktionstest der Neugeräte nach Vorgaben des Auftraggebers,</li> <li>• Anbringen eines Inventaraufklebers,</li> <li>• Bereitstellung von Treibern und Updates.</li> </ul>	
Software-Installation	Treiber-Installation (Printserver und Client)	Auftraggeber
Störungsannahme; Behebung verarbeitungsspezifischer Störungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Störungsannahme (intern) von Nutzern,</li> <li>• Entscheidung, ob verarbeitungsspezifische oder technische Störung, ggf. Weiterleitung,</li> <li>• Behebung verarbeitungsspezifischer Störungen,</li> <li>• Treiberkonfiguration,</li> <li>• Berechtigungen.</li> </ul>	Auftraggeber
Störungsannahme; Behebung technischer Störungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Störungsannahme von Meldungen/Ereignissen,</li> <li>• Behebung technischer Störungen.</li> </ul>	Auftragnehmer
Monitoring aller Druckgeräte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überwachung der Druckgeräte,</li> <li>• Überwachung der Füllstände (soweit möglich) des Verbrauchsmaterials (ohne Papier).</li> </ul>	Auftragnehmer
Lieferung / Bestückung mit verarbeitungsspezifischem Verbrauchsmaterial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktives Nachfüllen bzw. Austausch aller technischen Verbrauchsmaterialien (Tonerkartuschen und Heftklammern nach Vorgaben des Auftraggebers (Schwellenwerte bzw. Meldebestände, die zu einem Austausch führen, sind je Druckgeräteklasse mit dem Auftraggeber abzustimmen),</li> </ul>	Auftragnehmer

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leerung/Austausch Resttonerbehältern, Lochabfallbehältern</li> </ul>	von ggf.	
Wartung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evtl. Demontage am Aufstellungsort,</li> <li>• Verbringung und Inbetriebnahme bei Umzug innerhalb der Standorte.</li> </ul>	am	Auftragnehmer
Außerbetriebnahme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Außerbetriebnahme/Abbau sowie evtl. Einlagerung der Druckgeräte nach IMAC/R,</li> <li>• Verbringung nach Außerbetriebnahme bzw. Rückführung aufgrund Vertragsverlängerung /Kündigung,</li> <li>• Löschen von Datenträgern nach BSI-Vorgaben.</li> </ul>	nach bzw. aufgrund	Auftragnehmer

Tabelle 3: Serviceleistungen

Soweit anderweitige Störungen, welche nicht im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen, die Erfüllung der oben genannten Serviceleistungen temporär verhindern, ist der Auftraggeber hiervon unverzüglich unter detaillierter Angabe der Gründe zu unterrichten, um eine gemeinsame Störungsbehebung zu ermöglichen.

## 2.9 Service-, Bereitstellungs- und Wartungszeiten

Nachfolgende Tabelle stellt die geforderten Service-, Bereitstellungs- und Wartungszeiten für den Hauptstandort sowie die Baustellen des Auftraggebers für das Output Management System dar:

Arbeitstag	Von – Bis	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Montag – Donnerstag	07:00 – 17:00 Uhr	eine Stunde ab Störungsmeldung	Next Business Day
Freitag	07:00 – 15:00 Uhr	eine Stunde ab Störungsmeldung	Next Business Day

Tabelle 4: Service-, Bereitstellungs- und Wartungszeiten

## 2.10 Service-Level

Nachfolgende Tabelle stellt die geforderten Service-Level für alle Standorte des Auftraggebers dar:

Messgröße	Zielwert	Messzeitraum	Messverfahren
Wiederherstellungszeit bei Störungen an den Druckgeräten	Next Business Day, Einhaltung	Monatlich	Aus dem Ticketsystem/ Managementtool

	95 % der Störungen		
Einhaltung des zeitgerechten Austausches von Verbrauchsmaterialien	90 %	Monatlich	Aus dem Ticketsystem/ Managementtool
Einhaltung der Übergabetermine des Zählerstandreportings	90 %	Jährlich	Manuell

Tabelle 5: Service-Level für alle Standorte

## 2.11 Serviceleistungen

Im Rahmen der Installation und des Druckgerätebetriebes sind nachfolgende Serviceleistungen zu erbringen. Hierbei handelt es sich um Mitwirkungsleistungen, die teilweise vom Auftraggeber und teilweise vom Auftragnehmer geleistet werden:

- Lieferung der Neugeräte (initial)
- Inbetriebnahme der Neugeräte gemäß Vorgaben des Auftraggebers
- Konfiguration und Funktionstest der Neugeräte gemäß Vorgaben des Auftraggebers
- Außerbetriebnahme/Abbau der im Rahmen dieser Ausschreibung beschafften Geräte nach IMAC/R
  - Bei Entsorgung eines IT-Systems ist sicherzustellen, dass alle rechtlichen Bestimmungen eingehalten und umweltschonende Recyclingverfahren angestrebt werden.
- Störungsannahme, Behebung verarbeitungsspezifischer Störungen
- Störungsannahme, Behebung technischer Störungen
- Bestückung mit verarbeitungsspezifischem Verbrauchsmaterial
- Bestückung mit technischem Verbrauchsmaterial
- Wartung
- IMAC/R-Services

### 2.11.1 IMAC/R-Services

Im Rahmen der IMAC/R-Leistungen (Install, Move, Add, Change and Remove) wird die Bereitstellung, die Erweiterung, der Umzug, der Austausch und die Entsorgung von Endgeräten und zugehöriger Software geplant, koordiniert, durchgeführt und überwacht. Zu den wesentlichen Aufgaben gehören dabei u. a.:

- Install
  - Systemaufbau am Arbeitsplatz des Anwenders
  - Erstinstallation und Bereitstellung von Hardwarekomponenten
  - Erstinstallation und Bereitstellung von Softwareapplikationen
- Move
  - Umzug des Druckgerätes
  - Wechsel auf ein anderes Druckgerät

- Wechsel des Endanwenders
- Add
  - Installation zusätzlicher Hardware
  - Installation zusätzlicher Software
- Change
  - Änderung der bestehenden Hardwarekonfiguration
  - Aktualisierung von installierter Software
  - Anpassung von Einstellungen an der Software
  - Deinstallation von nicht benötigten Softwareapplikationen
- Remove
  - Kontrolle der zu deinstallierenden Geräte
  - Revisionssichere Löschung vorhandener Datenträger
  - Erstellen eines Löscherberichtes
  - Abbau der definierten Druckgeräte
  - Vorbereitung zum Rücktransport, zur Einlagerung oder zur Entsorgung

Der Auftraggeber geht davon aus, dass zusätzlich zu den weiteren in Ziffer 2.17 geforderten Serviceleistungen jährlich ca. 25 IMAC/R-Einsätze seitens des Auftragnehmers durchzuführen und preislich in der Servicepauschale zu berücksichtigen sind.

## 2.12 Lieferleistung

### 2.12.1 Beschaffenheit der Leistung

Für einen langen Lebenszyklus der Drucksysteme sind diese initial ausschließlich als Neuware (Originalherstellerware) anzubieten.

Der Auftragnehmer übergibt bei Lieferung der Produkte eine Lieferbestandsliste, welche mindestens folgende Produktinformationen beinhaltet:

- Bestell-/Ticketnummer des Auftraggebers
- Art der Komponente (Multifunktionsdrucker DIN A4, Multifunktionsdrucker DIN A3, Hochleistungs-Plotter etc.)
- Typenbezeichnung
- Seriennummer
- Lieferdatum
- Fortlaufende HPA-Kennung, bspw. MFG-001
- Technische Angaben (bspw. MAC-Adressen)

Die geforderte Liste ist je Lieferung (unabhängig von der Anzahl der Produkte) bei dem Auftraggeber in elektronischer Form (bearbeitbares Dateiformat) einzureichen. Nach der Zuschlagserteilung werden auf der Basis der vorstehend beispielhaft genannten Vorgaben der konkrete Inhalt und das Format der Inventarlisten (\*.csv-Dateien, \*.xlsx-Dateien oder XML) zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer abgestimmt. Der Auftragnehmer hat sich bei der Korrespondenz und Lieferung eines Produktes stets auf die Bestell-/Ticketnummer des Auftraggebers zu beziehen.

Die Druckgeräte sind im Vorfeld oder während der Installation mit einem an einer gut geeigneten Stelle sichtbarem Label auszustatten. Das Label/Etikett muss mindestens

eine fortlaufende HPA-Kennung, bspw. MFG-001 beinhalten. Zusätzlich ist bei Lieferung jedem Gerät eine für die Benutzer geeignete, gedruckte Kurzbedienungsanleitung beizufügen.

### 2.12.2 Leistungsort und Leistungszeit

Sämtliche Serviceleistungen sind an den Standorten nachfolgender Organisationseinheiten zu erbringen:

1. Neuer Wandrahm 4, 20457 Hamburg
2. Variable Einsatzorte im Hafengebiet (Baustellen, soweit bekannt, siehe Ziffer 2.2.2.3 „Standorte und Verteilung der Druckgeräte“)

Die aufgelisteten Standorte stellen den aktuellen Status dar, wobei den zukünftigen Erweiterungen/Verminderungen der Standorte im Großraum Hamburg Rechnung getragen werden muss. Der Auftragnehmer wird auf Verlangen seine Leistungen entsprechend an den Leistungsorten der zusätzlichen Standorte erbringen. Der Auftraggeber wird rechtzeitig, spätestens vier Kalenderwochen vorab, über zusätzliche Standorte unterrichten.

Die Lieferleistungen beinhalten des Weiteren die folgenden Punkte:

- Anlieferung der Druckgeräte an die Adresse/(Erst-)Betriebsstätte des Auftraggebers,
- Verbringung zu den Aufstellungsorten,
- Elektrischer Anschluss und ggf. Netzwerkanschluss nach Vorgaben des Auftraggebers,
- Erstkonfiguration sowie Einrichten der Druckgeräte nach Vorgaben des Auftraggebers.

Für die Verbringung der Druckgeräte in den Standorten sind ausschließlich die Treppenhäuser und ggf. die Aufzüge (soweit vorhanden) zu nutzen, die ausreichend breit angelegt sind. Bei zu beachtenden Besonderheiten oder außergewöhnlichen Standortsituationen wird dies durch den Auftraggeber dem Auftragnehmer bekannt gegeben/abgestimmt und muss bei der Lieferung und Verbringung durch den Auftragnehmer berücksichtigt werden.

Bei den in Ziffer 2.2.2.3. „Standorte und Verteilung der Druckgeräte“ definierten Baustellen ist die Zufahrt mit einem „Standard“-Fahrzeug möglich. Der Einsatz muss jedoch mit der Einheit-IT des Auftraggebers abgestimmt und koordiniert werden.

**Die im Rahmen der Konzeptionierung definierte, initiale (Erst-)Aufstellung und Inbetriebnahme der Druckgeräte (Roll-out) gemäß Ziffer 2.2.2.2 „Gerätepark“ müssen vor dem Ziffer 2.1 definierten Umzugsdatum abgeschlossen sein. Für Druckgeräte an Standorten außerhalb der Hauptverwaltung muss die (Erst-)Aufstellung und Inbetriebnahme der Druckgeräte (Roll-out) ab Zuschlagserteilung innerhalb von sechs Kalendermonaten abgeschlossen sein.**

Die Lieferungen erfolgen zu den Geschäftszeiten des Auftraggebers, an Arbeitstagen<sup>7</sup> in der Zeit von Montag – Donnerstag, 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 07:00 Uhr bis 15:00 Uhr. Die Liefertermine sind mit dem Auftraggeber abzustimmen und müssen grundsätzlich mindestens fünf Arbeitstage Vorlauf zur

---

<sup>7</sup> Als Arbeitstage i. S. dieser Leistungsbeschreibung gelten alle Kalendertage, die nicht Samstage, Sonntage oder gesetzliche Feiertage sind.

Berücksichtigung der logistischen Planung beinhalten. Ausnahmen, wie bspw. Bei zeitkritischem Bedarf, sind beidseitig abzustimmen.

Soweit die Lieferung durch einen Dritten erfolgt (z. B. Versanddienstleister), ist der Auftragnehmer für die Vollständigkeit der von ihm beauftragten Lieferung und für die unverzügliche Verbringung der gelieferten Komponenten an den Einsatzort verantwortlich. Eine Zwischenlagerung beim Empfang bzw. der Poststelle des Auftraggebers ist aus logistischen Gründen nicht möglich.

### 2.12.3 Service und Support

Die Abwicklung von sämtlichen Serviceleistungen, wie bspw. Instandsetzungsleistungen, Instandhaltungsleistungen und Supportleistungen muss während der gesamten Vertragslaufzeit zentralisiert für alle gelieferten Druckgeräte stattfinden. Dies hat über eine dem Auftraggeber bekannt zu gebende bundesdeutsche, zentrale Festnetznummer (keine Mehrwertrufnummer, wie z. B. 0180-xxx o. Ä.) des Auftragnehmers (Erreichbarkeit an allen Arbeitstagen von 07:00 Uhr bis 17:00 Uhr) und gemäß den in Ziffer 2.9 „Service-Level“ definierten Zeiten zu erfolgen.

Es ist sicherzustellen, dass zur Vertragserfüllung unter der angegebenen Festnetznummer stets deutschsprachige Mitarbeiter eingesetzt werden, die für die Auftragsbearbeitung qualifiziert sind und diese in deutscher Sprache (Wort und Schrift) durchführen.

Zusätzlich muss der Auftragnehmer ab Abnahme, der im Rahmen dieser Ausschreibung gelieferten Geräte bis zum Ablauf des Vertrages Supportleistungen erbringen. Supportleistungen i. S. dieser Leistungsbeschreibung umfassen eine problemorientierte Unterstützungstätigkeit mit dem Ziel der Bearbeitung und Lösung von Störungen via telefonische Unterstützung und E-Mail. Dabei kommt es dem Auftraggeber insbesondere darauf an, dass eingehende Supportanfragen unverzüglich durch den Auftragnehmer erfasst und entsprechend priorisiert abgearbeitet werden. Soweit die Störungsursache bereits bekannt ist (Known Error), ist eine Sofortlösung bzw. ein Workaround unmittelbar zu unterbreiten.

Zur Identifizierung des Ereignisses vergibt der Auftragnehmer eine Ticketnummer. Diese Ticketnummer muss zur eindeutigen Zuordnung dem Auftraggeber bereits bei Ereignismeldung bekannt gegeben werden. Änderungen am Status der Störungen sind an den Service Desk des Auftraggebers unmittelbar weiterzuleiten.

Für die Abwicklung von Serviceleistungen, die vom Auftragnehmer initiiert werden (Zugang für Wartung oder Abstimmung von Lieferterminen o. Ä.), wird eine Rufnummer des Auftraggebers benannt, die zum Zwecke von Abstimmungen bzw. Terminvereinbarungen verwendet werden muss.

Die Benutzer der Druckgeräte melden eine Störung / ein Ereignis telefonisch, per E-Mail, oder Fax an den Service Desk des Auftraggebers. Der Service Desk qualifiziert vor, ob es sich um eine verarbeitungsspezifische Störung oder um ein verarbeitungsspezifisches Ereignis handelt und versucht die Störung im Rahmen des First-Level-Support zu beheben. Handelt es sich um eine technisch begründete Störung bzw. Ereignismeldung, wird durch den Service Desk der Auftragnehmer telefonisch oder per E-Mail informiert (Störungsmeldung an den externen Dienstleister).

Der Auftragnehmer hat i. S. einer Reaktionszeit innerhalb von einer Stunde ab Störungsmeldung mit Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen. Soweit die Zeitspanne von einer Stunde die definierte Servicezeit überschreitet, muss die Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag um 07:00 Uhr nach der Störungsmeldung erfolgt sein.

Ab Störungsmeldung an den Auftragnehmer müssen Störungsbehebungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten bis zum nächsten Arbeitstag, 17:00 Uhr abgeschlossen sein (i. S. einer **Wiederherstellungszeit**):

- Entweder durch Reparatur vor Ort bei dem Auftraggeber oder
- durch Bereitstellung und vollständige Inbetriebnahme eines gleichwertigen Ersatzgerätes.

Die Füllstände sind durch den Auftragnehmer zu überwachen und auszuwerten sowie bei Erreichung eines vom Auftraggeber definierten Grenzwertes, z. B. 5 % Restfüllstand eine zeitgerechte Bestückung der Geräte mit neuen Verbrauchsmaterialien durchzuführen. Dazu kann (nach Absprache mit dem Auftraggeber) ein reglementierter Fernzugriff durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Eine automatisierte Meldung der Füllstände durch die Druckgeräte („Calling-Home-Funktion“) wird ermöglicht (SMTP-Gateway). Der Tausch des Verbrauchsmaterials wird durch den Auftragnehmer (siehe Tabelle 4: Serviceleistungen) durchgeführt. Die entleerten Verbrauchsmaterialien werden durch den Auftragnehmer umweltgerecht entsorgt.

Die in der Beschreibung der Serviceleistungen aufgeführte Wartung ist als Leistung zu verstehen, bei der der Auftraggeber davon ausgeht, dass der Auftragnehmer proaktive Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der stabilen Funktionalität des Druckgerätes eigenständig plant und nach Terminabstimmung mit dem Auftraggeber durchführt. Hier sieht der Auftraggeber bspw. die Beseitigung von Verunreinigungen durch Farbmaterialien oder Papierabrieb im Geräteinnern, ggf. erforderliche (Nach-)Justierarbeiten und insbesondere den Austausch von technischen Verbrauchsmaterialien, die aufgrund der bereits abgeleiteten Druckaufträge oder durch das Ende des Lebenszeitraumes vorsorglich ausgetauscht werden müssen/können, um technische Störungen zu vermeiden. Die grundsätzliche Notwendigkeit derartiger proaktiver Maßnahmen und ggf. die diesbezüglichen zeitlichen Intervalle sind vom Auftragnehmer abzuschätzen. Des Weiteren ist hierunter auch die Bereitstellung von Treiberupdates und -patches zu verstehen, die den Druckbetrieb oder die Betriebsstabilität der Druckgeräte und/oder die Kompatibilität zu den Fachanwendungen optimiert.

Die Wartung/Reparatur durch den Auftragnehmer erfolgt grundsätzlich durch qualifizierte Mitarbeiter des Auftragnehmers oder qualifizierte Mitarbeiter von Service-Providern, die als Partner vom Auftragnehmer beauftragt werden. Soweit der Auftragnehmer qualifizierte Service-Provider als Partner mit der Ausführung der vorgenannten Leistung beauftragen will, hat er dem Auftraggeber vorher diese Service-Provider schriftlich zu benennen. Der Einsatz von Service-Providern verändert das Vertragsverhältnis zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer nicht, und die Verantwortung des Auftragnehmers für seine vertraglich übernommenen Verpflichtungen bleibt hiervon unberührt. Der Auftragnehmer haftet für das Verhalten der von ihm beauftragten Dritten und stellt den Auftraggeber von Ansprüchen Dritter frei.

Der Auftraggeber erhält die vom Auftragnehmer durchzuführenden Serviceleistungen für die gesamte Vertragslaufzeit der Druckgeräte. Diese Serviceleistungen sind in den geforderten monatlichen Servicepauschalen einzukalkulieren und separat auszuweisen.

Die zeitlichen Anforderungen an die Instandsetzungsleistungen ergeben sich aus der Ziffer 2.9 „Service-Level“.

#### 2.12.4 Instandhaltungsleistungen

Der Auftragnehmer muss ab dem Lieferzeitpunkt der im Rahmen dieser Ausschreibung gelieferten Geräte Instandhaltungsleistungen bis zum Ablauf des Vertrages erbringen. Instandhaltungsleistungen i. S. dieser Leistungsbeschreibung umfassen alle Grundmaßnahmen, die der Bewahrung und Wiederherstellung des Soll-Zustandes sowie der Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes dienen. Diese Grundmaßnahmen beinhalten insbesondere:

- Maßnahmen zur Erhaltung des Soll-Zustandes bzw. zur Verzögerung des Abbaus des vorhandenen Abnutzungsvorrates (i. S. einer Wartung),
- Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes sowie Bestimmung der Ursachen der Abnutzung und Ableitung von Maßnahmen (i. S. einer Inspektion) und
- Kombination aller vom Hersteller initiierten Maßnahmen zur Steigerung der Funktionssicherheit eines Gerätes ohne Änderung der Grundfunktionen (i. S. einer Verbesserung).

Im Rahmen der Instandhaltung verpflichtet sich der Auftragnehmer, den Auftraggeber aktiv über Neuerungen und Entwicklungen bezüglich der gelieferten Geräte zu informieren sowie aktuelle, neue und verbesserte Treiber, Updates, Firmware, Major und Minor-Upgrades sowie Patches o. Ä. dem Auftraggeber automatisch und kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Bereitstellung hat durch den Auftragnehmer oder den jeweiligen Hersteller nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber zu erfolgen.

Für die gelieferten Geräte sind alle Handbücher und Bedienungsanleitungen in präferiert deutscher und/oder englischer Sprache per Download oder einen optischen Speicher, z. B. Compact Disc bereitzustellen. Soweit die Handbücher und Bedienungsanleitungen mittels eines optischen Speichers bereitgestellt werden, reicht es aus, für jeden unterschiedlichen Typ ein Speichermedium mitzuliefern.

#### 2.12.5 Vernichten von Datenträgern

Aufgrund der hohen Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers müssen defekte magnetische, elektronische oder Flash-Speichermedien (Festplatten, Solid State Discs, Speicherkarten etc.), welche an den Auftragnehmer zurückgeführt werden, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Zustellung durch den Auftragnehmer oder einen vom ihm beauftragten Dritten gemäß der Norm DIN 66399:2012 "Vernichten von Datenträgern" zerstört werden. Die Größe der entstehenden Partikel darf 300 Quadratmillimeter, DIN 66399, Stufe H-5, nicht überschreiten. Die Speichermedien können alternativ auch thermisch vernichtet werden, dafür muss das Speichermedienlaufwerk mindestens 15 Minuten lang auf über 1.000°C erhitzt werden.

Bei der Rückgabe/Außerbetriebnahme von Druckgeräten müssen die Speichermedien durch den Auftragnehmer oder einen von ihm beauftragten Dritten der Löschung zugeführt werden. Die Überschreibprozedur muss aus mindestens zwei Durchläufen und einer Verifikation des Überschreibvorganges bestehen. Als Datenmuster sind entweder Zufallsdaten oder beim zweiten Durchlauf das zum ersten Durchlauf komplementäre Datenmuster (Bit-Folge) zu verwenden. Die eingesetzte Löschsoftware muss gewährleisten, dass alle Bereiche des Datenträgers, auch die geschützten oder schadhafte Sektoren, in der gewünschten Weise überschrieben werden. Zusätzlich muss die Software nach Abschluss des Überschreibens eine Verifikation des erfolgreichen Überschreibens ermöglichen.

Der Auftragnehmer oder ein von ihm beauftragter Dritter muss einen funktionierenden Sicherheitsprozess aufgesetzt haben, so dass die zu vernichtenden Speichermedien

zuverlässig unlesbar gemacht werden und keine Unbefugten Informationen daraus gewinnen können. Es muss sichergestellt sein, dass im Falle einer Zwischenlagerung der Speichermedien beim Auftragnehmer oder einem von ihm beauftragten Dritten eine funktionierende Zutrittskontrolle implementiert ist, damit Unbefugte auf die zu vernichtenden Speichermedien keinen Zugriff erhalten. Die Geräte und Werkzeuge zur Vernichtung der Speichermedien dürfen nur von Mitarbeitern bedient werden, die in deren Handhabung eingewiesen wurden.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen entsprechenden Nachweis der Löschung der Daten bzw. Vernichtung des Speichermediums zu erbringen.

### 2.12.6 Managementtool: Zugriffskontrolle/Geräteverwaltung/Monitoring

Um eine transparente Druckgeräteverwaltung sowie eine zentrale Überwachung der verwendeten Hardware zu ermöglichen, müssen die Druckgeräte in einer Umgebung mit einer Management-, Abrechnungs- und Sicherheitslösung eingesetzt werden können.

Die Lösung muss sowohl den Auftragnehmer als auch den Auftraggeber in die Lage versetzen, schnell und problemlos die Stammdaten, Betriebszustände, Zählerstände o. Ä. zu überwachen und entsprechende Reaktionen zu veranlassen. Sie muss auch das Monitoring der Druckgeräte beherrschen.

Der Auftragnehmer muss eine solche Softwarelösung im Einsatz haben oder eine adäquate implementieren. Der Betriebsort der Lösung wird nicht vorgeschrieben. Darüber hinaus ermöglicht der Auftragnehmer der Einheit-IT des Auftraggebers einen reglementierten Zugriff auf die Daten der Managementsoftware. Die technische Realisierungsart obliegt dem Auftragnehmer und wird nicht vorgeschrieben. Zudem erfolgt durch den Auftragnehmer eine Einweisung des IT-Personals des Auftraggebers in die Bedienung der Lösung.

Die Nutzung der Lösung muss über alle Phasen des LifeCycles der Druckgeräte sowohl in technologischer als auch in kaufmännischer Hinsicht sichergestellt sein.

Die Lösung sollte die rudimentären Service-Management-Systemfunktionalitäten (Asset Management, elektronisches Abrechnen und Überwachen der Verbrauchsmaterialien und Serviceleistungen) beherrschen.

### 2.12.7 Preismodell

Der Auftraggeber beabsichtigt, die Druckgeräte inklusive Zubehör und Verschleißteile (vgl. Ziffer 2.7.2 „Technische Störungen“) sowie zugehörigen Service und Support, Instandsetzungsleistung und Instandhaltungsleistungen gemäß den Ziffern 2.7.1.7ff vom Auftragnehmer zu beschaffen. Die Verbrauchsmaterialien (bspw. Tonerkartuschen, Resttonerbehälter, Heftklammern etc., ohne Papier) werden bedarfsgerecht, d. h. nach tatsächlichem Verbrauch bezogen.

Zur Bestimmung der Anzahl der benötigten Tonerkartuschen durch den Auftragnehmer wird nachfolgend die voraussichtliche Anzahl der Ausdrücke (Seitenzahl) des Reichweiten-Testdokumentes gemäß ISO/IEC 19798 herangezogen. Die Reichweite ist für Laser-Drucktechnologie gemäß den Vorgaben ISO/IEC 19798 durchzuführen. Der Auftragnehmer muss dabei sicherstellen, dass für die Messung die wirtschaftlichsten Original-Tonerkartuschen des Herstellers genutzt und entsprechend angeboten werden.

<b>Druckgerät</b>	<b>Seitenanzahl (DIN A4) aller Druckgeräte pro Jahr</b>
-------------------	---

		<b>S/W</b>	<b>Farbe</b>
Multifunktionsgerät A4	DIN	224000	192.000
Hochleistungs- Multifunktionsgerät A3	DIN	224000	192.000
Hochleistungs-Plotter A0	DIN	800 Meter	800 Meter

*Tabelle 6: Voraussichtliche Seitenzahl des Standard-Testdokumentes*

Bei vorstehenden Angaben handelt es sich um das in Aussicht genommene Druck- bzw. Auftragsvolumen, aus welchem keine Abnahmeverpflichtungen abgeleitet werden können. Diese Mengenangaben können überschritten und unterschritten werden, stellen also weder Mindestabnahmemengen noch Obergrenzen dar.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle Druckgeräte nach deren Nutzungsende am Aufstellungsort zu deinstallieren und zurückzuführen. Bei Druckgeräten mit Speichermedien ist eine BSI-konforme Datenlöschung mit Zertifikat vorzunehmen und die Datenlöschung gegenüber dem Auftraggeber nachzuweisen. Die hierdurch entstehenden Kosten sind in die Pauschalen für die jeweiligen Druckgeräte einzukalkulieren.

### **3 Kriterienkatalog**

Im Folgenden sind die Anforderungen an die Systeme und die Leistungserbringung in Form von Kriterien-Gruppen und Kriterien aufgeführt. Dabei sind zwei verschiedene Arten von Kriterien gegeneinander abzugrenzen, die im Kriterienkatalog der Leistungsbeschreibung Anwendung finden.

#### **3.1 Anforderungen an die Projektabwicklung**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 1.1. bis K 1.10

#### **3.2 Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 2.1. bis K 2.24

#### **3.3 Allgemeine Anforderungen (geräteklassenübergreifend)**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 3.1. bis K 3.9

#### **3.4 Multifunktionsgerät DIN A4**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 4.1. bis K 4.31

#### **3.5 Hochleistungs-Multifunktionsgerät DIN A3**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 5.1. bis K 5.36

#### **3.6 Anforderungen Großformatdrucker – Plotter**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 6.1. bis K 6.21

#### **3.7 Übergreifende Sicherheitsaspekte**

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 7.1. bis K 7.10

## 4 Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise

Folgende Erklärungen/Nachweise werden vom Bieter und/oder der Bietergemeinschaft verlangt. Sofern Erklärungen von Herstellern verlangt werden, muss der Bieter/die Bietergemeinschaft die Erklärungen vom Hersteller einfordern und dem Angebot beilegen.

Lfd. Nr.	Erklärung/Nachweis
1	Materialeigenschaften / Stoffbezogene Anforderungen
2	CE-Konformitätserklärung für alle Geräteklassen
3	Nachweis der Erfüllung der Anforderungen (Einzelkriterien) des Energy Star, Version 3.0 für alle Geräteklassen
4	Nachweis der Erfüllung der Anforderungen (Einzelkriterien) der DE-UZ 219 "Blauer Engel" für alle Geräteklassen
5	Nachweis der Einhaltung des garantierten A-bewerteten Schalleistungspegels für alle Geräteklassen
6	Datenblatt für das Multifunktionsgerät DIN A4
7	Messprotokoll für den "Typischen Stromverbrauch pro Woche" – TSV für das Multifunktionsgerät DIN A4
8	Datenblatt für das Hochleistungs-Multifunktionsgerät DIN A3
9	Messprotokoll für den "Typischen Stromverbrauch pro Woche" – TSV für das Hochleistungs-Multifunktionsgerät DIN A3
10	Datenblatt für den Hochleistungs-Plotter DIN A0
11	Messprotokoll für den "Typischen Stromverbrauch pro Woche" – TSV für den Hochleistungs-Plotter DIN A0

*Tabelle 7: Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise*

## 5 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Mengengerüst.....	7
Tabelle 2: Eskalationsstufen im Service Management.....	11
Tabelle 3: Serviceleistungen .....	20
Tabelle 4: Service-, Bereitstellungs- und Wartungszeiten.....	20
Tabelle 5: Service-Level für alle Standorte .....	21
Tabelle 6: Voraussichtliche Seitenzahl des Standard-Testdokumentes .....	28
Tabelle 7: Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise .....	30