



Rahmenvereinbarung zur Lieferung von Videokonferenz- und Präsentationstechnik

Leistungsbeschreibung

Vergabenummer: IT-2132-26-O-EU

Hamburg Port Authority
Neuer Wandrahm 4
20457 Hamburg
Hamburg, 25.02.2026

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Grundsätze	4
1.1	Allgemeines Leistungsziel	4
1.2	Ausgangssituation	4
1.3	Standorte der HPA und Tochterunternehmen.....	4
2	Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung	6
2.1	Technische Vorgaben	6
2.1.1	Originalware	6
2.1.2	Technologiebegleitklausel	6
2.2	Beschreibung der Soll-Situation	6
2.2.1	Übergreifende Technische Aspekte.....	6
2.2.2	Übergreifende Technische Aspekte / Video.....	7
2.2.3	Übergreifende Technische Aspekte / Audio.....	7
2.2.4	Besprechungsraumausstattung Größe S.....	7
2.2.5	Besprechungsraumausstattung Größe M	8
2.2.6	Besprechungsraumausstattung Größe L	9
2.2.7	Besprechungsraumausstattung Größe XL-XXL.....	10
2.2.8	Projektraum / Kreativzone	10
2.3	Mengengerüste	11
2.3.1	Mengengerüst Besprechungsraumausstattung	11
2.3.2	Lieferleistung.....	12
2.3.3	Leistungsort und Leistungszeit	12
2.3.4	Service und Support.....	13
2.3.4.1	Customizing (Dienstleistungen vor der Auslieferung der Hardware)	13
2.3.4.2	Service-Level und Supportleistungen	14
2.3.4.3	Neuerungen und Entwicklungen.....	16
2.3.5	Gewährleistung und Instandsetzung	17
2.3.5.1	Vernichten von Datenträgern bei Defekt (Optionale Leistung)	17
3	Kriterienkatalog	19
3.1	Anforderungen an die Projektabwicklung	19
3.2	Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung	19
3.3	Anforderungen für Besprechungsraumausstattung.....	19
3.3.1	Besprechungsraumausstattung Größe S.....	19
3.3.2	Besprechungsraumausstattung Größe M	19
3.3.3	Besprechungsraumausstattung Größe L	19
3.3.4	Standard Besprechungsraumausstattung Größe XL/XXL.....	19
3.3.5	Ausstattung Projektraum/Kreativzone	19
3.3.6	Sonderkonfigurationen nach Kundenvorgabe.....	19
3.3.7	Zusätzliche Hardware und Ersatzteile	20

4	Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise.....	21
5	Tabellenverzeichnis.....	22

1 Allgemeine Grundsätze

Die Hamburg Port Authority – HPA, im Folgen 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 Hafenbahnanlagen, des Immobilienmanagements sowie der wirtschaftlichen Bedingungen im Hafen.

Mit der vorliegenden Leistungsbeschreibung wird das Ziel verfolgt, den Mitarbeiter der Auftraggeberin zeitgemäß Videokonferenz und Medientechnik. bereitzustellen.

1.1 Allgemeines Leistungsziel

Gegenstand der Ausschreibung ist die Lieferung, Montage, Inbetriebnahme und Wartung von Videokonferenzsystemen für die Konferenzräume des AG, von kleiner, mittlerer bis hin zu großer Größe. Das System muss vollständig mit Microsoft Teams kompatibel sein, eine native Integration ermöglichen, über moderne Funktionen zur automatisierten Kamerasteuerung, hochwertiger Audioübertragung, sowie Wartung und Service bieten, bzw. beinhalten bieten. Zusätzlich ist der Service und die Wartung der vom Auftraggeber (nachfolgend „AG“) bereits betriebener Medien- und Präsentationstechnik, sowie Montagedienstleistungen an den Standorten der Hamburg Port Authority – HPA (nachfolgend „HPA“) Gegenstand dieses Rahmenvertrages.

1.2 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.

1.3 Standorte der HPA und Tochterunternehmen

Die Medien- und Präsentationstechnik befindet sich in den Verwaltungsgebäuden der HPA:

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 Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung

2.1 Technische Vorgaben

2.1.1 Originalware

Im Rahmen dieser Ausschreibung darf grundsätzlich nur Original-Neuware des Herstellers, der Träger, der Marke oder des Warenzeichens, bei dem diese registriert sind und bei diesem unter Wartung / Support genommen werden, angeboten werden. Das heißt auch, dass keine Nachbauten (also Plagiate), Graumarktware, ReMarketing-Produkte, ReNew-Produkte angeboten werden dürfen.

2.1.2 Technologiebegleitklausel

Die HPA kann eine technische Anpassung der Produkte verlangen, wenn

- auf dem Markt neue Technologien verfügbar sind.
- die angebotenen Produkte aus unvorhersehbaren Gründen zum Lieferzeitpunkt vom Hersteller nicht mehr hergestellt und auch sonst nicht mehr bezogen werden können (Nachfolgeprodukte). Der AN hat dies auf Anfrage der HPA nachzuweisen.

Die Nachfolgeprodukte müssen mindestens den Leistungsmerkmalen und den ursprünglich angebotenen Produkten nach Funktion, Preis, Qualitätsstufe und Verwendungszweck entsprechen. Die Nachfolgeprodukte müssen dieselbe Kompatibilität zu anderen Produkten aufweisen, wie die ursprünglich angebotenen Produkte. Die Beweispflicht für die Kompatibilität hat der AN zu führen. Der AN hat in allen Fällen das alleinige Bestimmungsrecht, festzulegen, welche der angebotenen Ersatzartikel geliefert werden.

2.2 Beschreibung der Soll-Situation

Der AG beabsichtigt die Besprechungsraum- und Medientechnik im Unternehmen zu standardisieren, hierdurch wird das Ziel verfolgt mithilfe der Vereinheitlichung eine optimale Unterstützung der Mitarbeiter bei der Nutzung der Technik zu ermöglichen. Diese wird durch hohen Wiedererkennungswert und Gleichförmigkeit der Bedienmuster erreicht und dient der bestmöglichen Unterstützung der Mitarbeiter. Zudem wird hierdurch der Support- und Schulungsbedarf der technischen Einheiten reduziert.

Im Folgenden wird die Soll-Situation einer modularen Besprechungsraumsituation beschrieben. Diese müssen im Rahmen des Preisblattes bepreist werden.

2.2.1 Übergreifende Technische Aspekte

Alle nachfolgenden Videokonferenzsysteme müssen über eine zentrale Managementoberfläche im Netzwerk des AG oder in der **EU Cloud** im Rahmen der Ersteinrichtung integriert und durch den AG verwaltet werden können.

Die Anlagen müssen über die Möglichkeit verfügen mithilfe eines Kensington Schlosses oder einer vergleichbaren Sicherungsmöglichkeit anschließbar sein.

Eine Wandhalterung und/oder ein Tischständer muss für das System im Lieferumfang enthalten sein.

Um eine optimale Anwenderfreundlichkeit und Kompatibilität sicherzustellen, müssen die Systeme für den Betrieb mit den Endgeräten der Nutzer unter Windows 11 oder höher und Apple IOS/IPAD OS 18 oder höher geeignet sein.

Die Kompatibilität sämtlicher Videokonferenzsysteme Microsoft Teams aus der Microsoft 365 Suite ist sicherzustellen

Die Systeme müssen Plug and Play fähig sein, und die Unterstützung von UAC 1.0 und HID 1.11 Audio und UVC 1,1/1,5 Video gewährleistet sein.

2.2.2 Übergreifende Technische Aspekte / Video

Die angebotenen (e)PTZ Kamera müssen über eine 4K Kameraauflösung und einen (elektronischen) Zoom (min. 5-fach) verfügen. Es wird vorausgesetzt, dass eine integrierte Kameraabdeckung im Lieferumfang enthalten ist.

Das Sicht- und Erfassungsumfeld der Kamera muss jeweils mindestens 110 Grad umfassen. Zudem muss eine Sprecherverfolgungsfunktion innerhalb der Videokonferenz möglich sein, diese Sprecherverfolgungsfunktion muss ein- und abschaltbar sein.

2.2.3 Übergreifende Technische Aspekte / Audio

Der Aufnahmebereich des integrierten und externen Mikrofons muss mindestens 3,5 Meter betragen. Die Mikrophone müssen über eine Technologie zur Beseitigung von Hintergrund-, Echo, und Störgeräuschen verfügen.

Integrierte oder externe Stereolautsprecher müssen von allen Plätzen des Besprechungsraumes qualitativ hochwertige Audioergebnisse erzielen. Die Schnittstellen Verbindung zu einem Anwender Endgerät dürfen mit maximal einem Kabel realisiert werden, die jeweiligen Verbindungskabel müssen im Lieferumfang enthalten sein.

(diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)

2.2.4 Besprechungsraumausstattung Größe S

Kurzbeschreibung:

Der Besprechungsraum der Größe S ist für die Nutzung durch 2 bis 4 Personen vorgesehen und soll eine moderne technische Ausstattung für effiziente Meetings bieten.

Ein 55-Zoll-4K-Display, sowie eine kompakte, teamsintegrierte MeetUp-Lösung, bestehend aus einer AllinOne Kamera, Mikrofon und Lautsprecher Lösung, ermöglichen eine reibungslose Kommunikation, insbesondere für virtuelle und hybride Besprechungen. Die Stromversorgung soll durch einen durch den Auftraggeber gestellten Bodentank gewährleistet werden, während die Netzwerkverbindung über kabellose WLAN Schnittstellen hergestellt wird. Zusätzlich um eine flexible Nutzung verschiedener Endgeräte durch den Anwender zu gewährleisten steht eine durch den Auftraggeber gelieferte Dockingstation inklusive Verkabelung zur Verfügung.

Dieser Raum soll kompakte Größe und hochwertige Technik kombinieren, um professionelle Umgebung für produktive Meetings in kleiner Runde für die Anwender zu gewährleisten.

Besprechungs- Raums Größe S	Videokonferenz- technik	Video	Audio	Display
2 bis 4 Personen	kompakte, teamsintegrierte AllinOne MeetUp- Lösung, mit integrierter Kamera, Mikrofon und Lautsprecher	Meetup- Lösungsinte- griert. Erfassungs- winkel der Kamera mindestens 110 Grad	Meetup- Lösungsinte- griert	55 Zoll 4K Display Wandhalter montage

(diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)

2.2.5 Besprechungsraumausstattung Größe M

Kurzbeschreibung:

Der Besprechungsraum der Größe M ist für 5 bis 8 Personen ausgelegt und soll eine umfassende technische Ausstattung für professionelle Meetings und Videokonferenzen bieten. Die technische Ausstattung dieses Raum-Typs soll aus zwei 65-Zoll-4K Displays für die getrennte Darstellung von Präsentationen, Dokumenten und Videokonferenzen, sowie ein Standard-TEAMS-Videokonferenz Setup bestehen. Ergänzt wird die Raumlösung durch zwei Lautsprecher und ein Tischmikrofon, die eine klare und präzise Audiowiedergabe ermöglichen sollen.

Die Stromversorgung erfolgt über einen Bodentank mit Tischsteckdose, während die Verbindungen bevorzugt über WLAN oder kabellose Schnittstellen hergestellt werden. Zusätzlich soll für die Übertragung von Inhalten durch die Teilnehmer eine flexible Lösung über Kabel oder Dongle zur Verfügung stehen, um verschiedene Gerätetypen, optimal anzubinden.

Dieser Raum soll großzügige Kapazitäten mit moderner Technik vereinen und eine leistungsstarke Umgebung für produktive Meetings und Kollaborationen bieten.

Besprechungs- raumsgröße M	Videokonferenz- technik	Video	Audio	Display
5 bis 8 Personen	Standard-TEAMS- Videokonferenz Setup, Windows- basiert, Cloudverwaltung möglich, Touchscreen Bedienung, Kamera ein- und ausschaltbar, Audio Mute, Inhaltsübertragung durch Anwender: via Kabel oder	Eine (e)PTZ Kamera mit 4K Auflösung. Erfassungs- winkel der Kamera mindestens 110 Grad	2x Laut- sprecher, 1x Decken- mikrofon, mit klarer und präziser Audiowied- gabe	2x 65-Zoll- 4K Displays Wandhalter montage

Besprechungs- raumsgröße M	Videokonferenz- technik	Video	Audio	Display
	drahtlos via Dongle			

2.2.6 Besprechungsraumausstattung Größe L

Kurzbeschreibung:

Der Besprechungsraum der Größe L ist für die Nutzung durch 9 bis 12 Personen konzipiert und soll eine technisch hochmoderne Ausstattung zur optimalen Durchführung von Besprechungen, Präsentationen und Videokonferenzen bieten.

Die technische Ausstattung diesen Raumtyps soll zwei 75-Zoll-Displays, zur getrennten Darstellung von Präsentationsinhalten, Dokumenten sowie Videokonferenzen, sowie ein Standard-TEAMS-Videokonferenz Setup bieten. Ergänzt wird das Raum-Setup durch vier Deckenlautsprecher und zwei Tischmikrofone, um eine gleichmäßige und klare Audiowiedergabe im gesamten Raum zu ermöglichen.

Die Stromversorgung erfolgt über einen Bodentank, der eine zuverlässige Energiezufuhr gewährleistet. Verbindungen werden vorzugsweise über WLAN oder kabellose Schnittstellen hergestellt, während für die Bildübertragung flexible Lösungen über Kabel oder Dongle zur Verfügung stehen, um eine optimale Konnektivität für verschiedene Endgeräte sicherzustellen.

Dieser Besprechungsraum vereint großzügige Kapazitäten mit innovativer Technologie und soll eine repräsentative, professionelle Umgebung für anspruchsvolle Meetings und kollaborative Arbeitsprozesse bieten.

Besprechungs- raumsgröße L	Videokonferenz- technik	Video	Audio	Display
9 bis 12 Personen	Standard-TEAMS-Videokonferenz Setup, Windows-basiert, Cloudverwaltung möglich, Touchscreen Bedienung, Kamera ein- und ausschaltbar, Audio Mute, Bildübergabe durch Anwender via Kabel oder drahtlos via Dongle	Eine (e)PTZ Kamera mit 4K Auflösung. Erfassungswinkel der Kamera mindestens 110 Grad	4x Lautsprecher, 2x Tischmikrofon, mit klarer und präziser Audiowiedergabe	2x 75-Zoll-4K Displays Wandhaltermontage

(diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)

2.2.7 Besprechungsraumausstattung Größe XL-XXL

Kurzbeschreibung:

Der Besprechungsraum der Größe XL - XXL ist für die Nutzung durch 20 oder mehr Personen konzipiert und soll eine erstklassige technische Ausstattung für anspruchsvolle Besprechungen, Präsentationen und Videokonferenzen bieten.

Die technische Ausstattung diesen Raumtyps soll zwei 75-Zoll-Displays, zur getrennten Darstellung von Präsentationsinhalten, Dokumenten sowie Videokonferenzen, sowie ein Standard-TEAMS-Videokonferenz Setup bieten. Ergänzt wird das Raum-Setup durch sechs Deckenlautsprecher und drei Tischmikrofone, um eine gleichmäßige und klare Audiowiedergabe im gesamten Raum zu ermöglichen.

Die Stromversorgung erfolgt über einen Bodentank. Verbindungen werden vorzugsweise über WLAN oder kabellose Schnittstellen hergestellt, während für die Bildübertragung flexible Lösungen über Kabel oder Dongle zur Verfügung stehen, um eine optimale Konnektivität für verschiedene Endgeräte sicherzustellen.

Ein besonderes Merkmal dieses Raumes ist die Möglichkeit, über vorhandene Schiebetrennwände hinter liegende Besprechungsräume gleicher Größe, technisch miteinander zu verbinden, sodass eine erweiterte Nutzung für größere Veranstaltungen oder kollaborative Arbeitsprozesse ermöglicht wird.

Dieser Besprechungsraum-Typ soll großzügige Kapazitäten mit hochmoderner Technologie vereinen und eine repräsentative, professionelle Umgebung für strategische Meetings, Unternehmenspräsentationen und interaktive Arbeitsformate bieten.

Besprechungs- raumsgröße XL-XXL	Videokonferenz- technik	Video	Audio	Display
20+ Personen Ggf. optionale, automatische Erweiterungs möglichkeit mit durch vorhandene Schiebetüren abgetrennte Besprech- ungsräume	Standard-TEAMS- Videokonferenz Setup, Windows- basiert, Cloudverwaltung möglich, Touchscreen Bedienung, Kamera ein- und ausschaltbar, Audio Mute, Bildübergabe durch Anwender via Kabel oder drahtlos via Dongle	2x (e)PTZ Kamera mit 4K Auflösung (je Raum) Erfassungswinkel der Kameras mindestens 110 Grad	6x Laut- sprecher, 3x Tisch- mikrofone (je Raum) mit klarer und präziser Audiowiedergabe	2x 75-Zoll- 4K Displays (je Raum), Wandhalter montage

(diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)

2.2.8 Projektraum / Kreativzone

Kurzbeschreibung:

Der Projektraum / die Kreativzone ist für die Nutzung durch 5 bis 10 Personen ausgelegt und soll eine hochmoderne technische Ausstattung zur effizienten Durchführung von kollaborativen Arbeitsprozessen, Präsentationen, kreative Workshops und interaktiven Meetings bieten

Ein digitales teamsintegriertes Whiteboard/MeetingBoard mit Touch-Funktion und Stift, soll die dynamische Visualisierungen unterstützen und eine intuitive Zusammenarbeit ermöglichen. Das MeetingBoard besteht dabei aus einem interaktives 75-Zoll-Display auf einem mobilen, möglichst elektrisch höhenverstellbaren Monitorständer, um eine flexible und bedarfsgerechte Nutzung zu gewährleisten.

Die Strom- und USB-Anschlüsse ermöglichen eine einfache Verbindung und den Einsatz verschiedener Endgeräte. Die WLAN-Integration sichert eine drahtlose Konnektivität, während die Stromversorgung über einen Bodentank erfolgt.

Dieser Projektraum / die Kreativzone kombiniert technologische Innovation mit flexibler Ausstattung und bietet eine optimale Umgebung für produktives Arbeiten, kreative Prozesse, strategische Planungen und agile Arbeitsmethoden.

Projektraum	Videokonferenz-technik	Video	Audio	Display
5-10 Personen	Digitales TEAMS-Videokonferenz integriertes Whiteboard MeetingBoard, Windows-basiert, Cloudverwaltung möglich, Touchscreen Bedienung, Kamera ein- und ausschaltbar, Audio Mute, Bildübergabe durch Anwender via Kabel oder drahtlos via Dongle	Meeting-Board integriert. Erfassungswinkel der Kamera(s) mindestens 110 Grad	Meeting-Board integriert, mit klarer und präzise Audiowiedergabe	1x 75-Zoll-4K Displays Monitorständer (mobil, möglichst elektr. höhenverstellbar)

(diese Aufzählung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)

2.3 Mengengerüste

2.3.1 Mengengerüst Besprechungsraumausstattung

Typ	Geschätzte Gesamtanzahl	Geschätzte Abnahme / Jahr
Besprechungsraumausstattung Größe S	26	
Besprechungsraumausstattung Größe M	17	
Besprechungsraumausstattung Größe L	17	
Besprechungsraumausstattung Größe XL-XXL	10	
Projektraum / Kreativzone	9	
Individuelle Videokonferenzanforderungen	5	5

Tabelle 1: Mengengerüst

2.3.2 Lieferleistung

Für einen langen Lebenszyklus der Systeme ist ausschließlich Neuware (Originalherstellerware) anzubieten.

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

- Bestell-/Ticketnummer der Auftraggeberin
- Art der Komponente (Kamera, Lautsprecher, Videokonferenzsystem,...)
- Typenbezeichnung
- Seriennummer
- Lieferdatum
- Enddatum des Service und Supports
- Technische Angaben (bspw. MAC-Adressen)

Die geforderte Liste ist je Lieferung (unabhängig von der Anzahl der Produkte) bei der Auftraggeberin 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 der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer abgestimmt. Der Auftragnehmer hat sich bei der Korrespondenz und Lieferung eines Produktes stets auf die Bestell-/Ticketnummer der Auftraggeberin zu beziehen.

2.3.3 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 1.3 „Standorte der HPA und Tochterunternehmen“)

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 Videokonferenzsysteme an die Adresse gemäß Ziffer 1.3 des Auftraggebers,
- Verbringung zu den Aufstellungsorten,
- Elektrischer Anschluss und ggf. Netzwerkanschluss nach Vorgaben des Auftraggebers,
- Erstkonfiguration sowie Einrichten der Videokonferenzsysteme nach Vorgaben des Auftraggebers.

Für die Verbringung der Videokonferenzsysteme 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 1.3 „Standorte der HPA und Tochterunternehmen“ 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 Anforderungen definierte, initiale (Erst-)Aufstellung und Inbetriebnahme der Videokonferenzsysteme gemäß Ziffer 2.3.1 „Mengengerüste“ müssen vor dem Ziffer 1.2 definierten Umzugsdatum abgeschlossen sein.

Die Lieferungen erfolgen zu den Geschäftszeiten des Auftraggebers, an Arbeitstagen¹ 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 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.

2.3.4 Service und Support

2.3.4.1 Customizing (Dienstleistungen vor der Auslieferung der Hardware)

Vorkonfiguration der Hardware:

¹ Als Arbeitstage i. S. dieser Leistungsbeschreibung gelten alle Kalendertage, die nicht Samstag, Sonntag oder gesetzliche Feiertage sind.

Der Lieferant muss die Hardware gemäß den AG Vorgaben bzw. Anforderungen des Kunden vorkonfigurieren. Diese Dienstleistung kann z. B. den Funktionstest, die Management-Integration usw. umfassen.

Treiber-Management- und Softwareinstallation:

Neben dem Betriebssystem müssen auch spezifische Treiber- und Anwendungssoftware gemäß den Kundenanforderungen vorinstalliert werden. Dies soll dazu beitragen, den Installationsprozess zu beschleunigen und sicherzustellen, dass die Systeme einsatzbereit sind, sobald sie ausgeliefert werden. Darüber hinaus sind für die verbauten Komponenten alle Gerätetreiber des jeweils aktuellen Microsoft® Windows® Clientbetriebssystems im *.inf-based Installationsformat (importierbar im SCCM) geliefert bzw. durch Verweis auf eine Downloadseite im Internet zur Verfügung zu stellen.

Nach der Installation der *.inf-based Gerätetreiber müssen im Gerätemanager des jeweils aktuellen Microsoft® Windows® Clientbetriebssystems alle verbauten Komponenten installiert sein. Dabei sollte kein unbekanntes Gerät sowie kein Gerät gelistet werden, das einen Konflikt verursacht. Soweit nicht alle verbauten Komponenten unmittelbar fehlerfrei installiert werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die bereitgestellten Treiber unverzüglich so lange nachzubessern, bis alle verbauten Komponenten fehlerfrei im des jeweils aktuellen Microsoft® Windows® Clientbetriebssystems gelistet werden.

2.3.4.2 Service-Level und Supportleistungen

Für die im Rahmen dieser Ausschreibung gelieferten Produkte übernimmt der Auftragnehmer ab der Übergabe die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung.

Die Abwicklung von Gewährleistungsfällen sowie sämtlichen Instandsetzungs- und Supportleistungen (bspw. Unterstützung im Falle von technischen Problemen, funktionellen Unklarheiten oder bei vermutetem Defekt) muss während der gesamten Vertragslaufzeit zentralisiert für alle gelieferten Geräte und Produkte stattfinden.

Der von der Auftraggeberin geforderte Service beinhaltet einen Vor-Ort-Einsatz.

Defekte Geräte werden an den Auftragnehmer gemeldet und eigenständig durch die Auftraggeberin durch Ersatz-Geräte ausgetauscht. Der Auftragnehmer hat i. S. einer **Reaktionszeit (RZ)** innerhalb von **24 Stunden, maßgeblich sind die Service-Zeiten ab Störungsmeldung den Eingang der Störungsmeldung per E-Mail zu bestätigen.**

Die durch den AG ausgetauschten defekten Geräte werden gesammelt und müssen durch den Auftragnehmer vor Ort instandgesetzt werden.

Die **Wiederherstellungszeit (WHZ)** hierfür liegt bei 48 Std. (siehe Tabelle 2).

Für die Fehlerbehebungen werden folgende SLA und RZ gefordert:

- **i. S. einer Reaktionszeit** in Spalte „Maximale Reaktionszeit, Tabelle 2, SLA“ ab Störungsmeldung mit den - bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen
- **i. S. einer Wiederherstellungszeit** ab Störungsmeldung an den Auftragnehmer/ müssen Störungsbehebungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten an der Lösung laut der unteren Tabelle begonnen und abgeschlossen sein.

Die Auftraggeberin wählt zur Bestimmung des SLA für Fehler bzw. Mängelbeseitigung folgende Fehlerklassifizierung:

Beschreibung	Maximale Reaktionszeit (RZ)	Wiederherstellungszeit (WHZ)
Eine zweckmäßige Nutzung eines IT-Systems (Kamera, Lautsprecher, Videokonferenzsystem) ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Einsatzfähigkeit des Benutzers.	24 Stunden Mo - Do von 8 – 17 Uhr Fr. von 8 – 15 Uhr (ausgenommen sind bundesweite Feiertage)	48 Stunden

Tabelle 2: SLA

Der Auftragnehmer muss alle Maßnahmen durchführen, die unmittelbar im Zusammenhang mit der Instandsetzung der Geräte stehen, diese Maßnahmen zu protokollieren und das Protokoll der Auftraggeberin zur Verfügung zu stellen. Anderweitige Maßnahmen oder Tätigkeiten an den Geräten dürfen nur nach Abstimmung und Freigabe durch die Auftraggeberin erfolgen. Nach der Reparatur bzw. dem Austausch werden die Geräte sowie das Protokoll der Instandsetzungsmaßnahmen spätestens am zweiten Arbeitstag nach erfolgter Reparatur der defekten Geräte (i. S. einer **Wiederherstellungszeit**) kostenlos an die Auftraggeberin versendet. Die Vorgaben für den Abschluss der Wiederherstellung sind in jedem Fall einzuhalten.

Ist eine Reparatur der Geräte innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Meldung der Störung der defekten Geräte durch den Auftragnehmer nicht haltbar, muss die Auftraggeberin unmittelbar darüber informiert werden.

Auf Anfrage durch die Auftraggeberin ist der Auftragnehmer verpflichtet, die SLA Konforme Reparatur / Instandsetzung bzw. Austausch der Geräte nachzuweisen.

Die Supportleistungen sind für die Vertragslaufzeit ab Übergabe durch den Auftragnehmer zu erbringen.

Supportleistungen i. S. dieser Leistungsbeschreibung umfassen auch eine problemorientierte Unterstützungstätigkeit mit dem Ziel der Bearbeitung und Lösung von Störungen via telefonische Unterstützung und E-Mail.

Die Benutzer der Geräte und Produkte melden eine Störung / ein Ereignis telefonisch, per E-Mail oder Telefax an den Service Desk o. Ä. der HPA. Der Service Desk qualifiziert diese Meldungen vor und versucht die Störung im Rahmen des 1st-Level-Support zu beheben. Handelt es sich um eine technisch begründete Stör- bzw. Ereignismeldung, wird durch den Service Desk der Auftragnehmer telefonisch oder per E-Mail informiert (Störungsmeldung an den externen Dienstleister).

Dabei kommt es der Auftraggeberin 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.

Sollte keine Sofortlösung bzw. kein Workaround vorhanden sein, ist die Supportanfrage, soweit notwendig, unmittelbar zu eskalieren und durch die nächsthöhere Instanz zu prüfen und ggf. auch vor Ort bei der Auftraggeberin zu bearbeiten. Nachhaltige Maßnahmen zur Vermeidung von aufgetretenen Störungen

werden dann in festgelegten Intervallen durch den Auftragnehmer in die IT-Infrastruktur implementiert.

Ermittelte Lösungen/Workarounds sind der Auftraggeberin unmittelbar bekannt zu geben und detailliert durch den Auftragnehmer zu dokumentieren. Soweit die Supportanfrage gelöst ist, ist diese zu schließen und der Abschluss der Auftraggeberin bekannt zu geben. Innerhalb des Supportprozesses kommt es der Auftraggeberin insbesondere darauf an, dass er über eingeleitete Schritte/durchgeführte bzw. durchzuführende Tätigkeiten des Auftragnehmers unterrichtet wird und stets den Überblick hat, welchen Status die jeweilige Störung innehat.

Zur Identifizierung des Ereignisses vergibt der Auftragnehmer eine Ticketnummer. Diese Ticketnummer muss zur eindeutigen Zuordnung der Auftraggeberin bereits bei Ereignismeldung bekanntgegeben werden. Für die Abwicklung von Serviceleistungen, die vom Auftragnehmer initiiert werden (bspw. Abstimmung von Lieferterminen), wird eine Rufnummer der Auftraggeberin benannt, die zum Zwecke von Abstimmungen bzw. Terminvereinbarungen verwendet werden muss.

Die Erfahrungen der Auftraggeberin zeigen, dass die in der Service-Hotline bzw. im Service Desk eingesetzten Mitarbeiter des Auftragnehmers über eine hohe fachliche, soziale und methodische Kompetenz verfügen müssen. Diese Kompetenzen sind notwendig, um folgende Zielerwartung der Auftraggeberin dauerhaft erreichen zu können:

- Die Kommunikation des Auftragnehmers gegenüber der Auftraggeberin muss jederzeit positiv, service- und kundenorientiert durchgeführt werden. Der Auftragnehmer erreicht durch deeskalierende, zielführende Gesprächsführung eine Konfliktreduzierung in emotional angespannten Situationen.
- Die Kommunikation mit der Auftraggeberin muss derart ausgelegt sein, dass Ereignisse aktiv aufgenommen werden und Fragetechniken angewandt werden, die die Lösung des Ereignisses unterstützen. Durch verständliche und kompetente Anweisungen, überzeugende Argumentation und zielgerichtete Anleitung der Auftraggeberin wird im Rahmen der Ereignis- bzw. Störungsbeseitigung eine effektive und nachhaltige Lösung erreicht.
- Der Auftragnehmer erreicht aufgrund von fachlicher und Methodenkompetenz eine Qualität in der Ticketaufnahme sowie -bearbeitung, die sich mindestens durch folgende Eckpunkte auszeichnet:
 - Ereignisse werden korrekt und vollständig entgegengenommen.
 - Die telefonische Erreichbarkeit des Auftragnehmers beträgt mindestens 80 % bei einer Rufannahme innerhalb von 30 Sekunden.
 - Ein hohes Maß an fachlicher Kompetenz der Mitarbeiter des Auftragnehmers führt zu einer richtigen Zuweisung von Tickets an den 3rd-Level-Support (Fehlerquote < 10 %).

2.3.4.3 Neuerungen und Entwicklungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Auftraggeberin 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. der Auftraggeberin automatisch, kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Bereitstellung hat durch den Auftragnehmer oder den jeweiligen Hersteller nach vorheriger Absprache mit der Auftraggeberin zu erfolgen. Die Nutzung eines Fernzugriffes i. S. v. einer Remotefehleranalyse auf das jeweilige Gerät ist nicht möglich. Für die gelieferten Geräte sind alle Handbücher und Bedienungsanleitungen in deutscher und/oder englischer Sprache per Download bereitzustellen.

2.3.5 Gewährleistung und Instandsetzung

Nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistung von 2 Jahren, für die im Rahmen dieser Ausschreibung gelieferten Produkte, muss der Auftragnehmer zusätzlich Instandsetzungsleistungen im Sinne einer Gewährleistungs-Verlängerung auf insgesamt 3 Jahre anbieten und einplanen.

Instandsetzungsleistungen i. S. dieser Leistungsbeschreibung umfassen alle Maßnahmen zur Rückführung eines Produktes in einen funktionsfähigen Soll-Zustand (i. S. einer Reparatur).

Im Rahmen der Instandsetzungsleistungen müssen defekte Geräte oder Komponenten instandgesetzt und weiterverwendet (i. S. einer regenerativen Reparatur) und/oder verschlissene oder defekte Teile gegen Neuteile ausgetauscht werden (i. S. einer Austauschreparatur).

Die Auftraggeberin hat das Recht, durch eigenes IT-Fachpersonal Aktivitäten für die Erweiterung/Instandhaltung der Geräte im Rahmen der vorhandenen Möglichkeiten durchzuführen. Die Durchführung dieser Aktivitäten erfolgt nur durch qualifiziertes IT-Personal der Auftraggeberin, welches nach Einschätzung des Auftragnehmers entsprechend durch den Auftragnehmer einzuweisen ist. Es werden nur geeignete Erweiterungskomponenten verwendet. Ebenso können baugleiche Teile, die vom jeweiligen Hersteller zum Einsatz in dem entsprechenden Gerät freigegeben worden sind, eingesetzt werden.

Von vorstehend beschriebenen Maßnahmen bleibt die Verpflichtung des Auftragnehmers zur gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistung im Hinblick auf das gesamte Gerät sowie den Serviceleistungen unberührt.

Die zeitlichen Anforderungen an die Instandsetzungsleistungen ergeben sich aus der Ziffer 2.3.4.2 „Service-Level und Supportleistungen“.

Die Kosten für den Gewährleistungsservice aller Geräte und Produkte sowie die Instandsetzung (Arbeitsleistung) für die angebotenen Geräte sowie sämtlicher Verschleiß- und Ersatz- bzw. Neuteile für drei Jahre ab Übergabe (36 Monate) hat der Auftragnehmer in die Servicepauschale einzukalkulieren und im Preisblatt anzugeben.

2.3.5.1 Vernichten von Datenträgern bei Defekt (Optionale Leistung)

Aufgrund der hohen Sicherheitsanforderungen der Auftraggeberin müssen defekte elektronische oder Flash-Speichermedien (Solid State Discs, Speicherkarten etc.), welche im Rahmen der Gewährleistung 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. Defekte Speichermedien müssen nach Austausch durch den Auftragnehmer oder einen von ihm beauftragten Dritten einer DSGVO Konformen Vernichtung zugeführt werden. Ersatzleistungen aufgrund von Defekten haben im Rahmen der Gewährleistung vor dem Rücksenden der Speichermedien und ab Meldung des Defektes bis zum nächsten Arbeitstag, 17:00 Uhr zu erfolgen.

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 Vernichtung des Speichermediums zu erbringen. Sollte der Ausbau der defekten Datenträger nicht möglich sein, kann anstelle des Datenträgers auch das komplette Gerät der vollständigen Vernichtung zugeführt werden. Diese Leistung kann unabhängig vom jeweiligen Mengengerüst (s. Ziffer 2.3), bedarfsgerecht durch die Auftraggeberin beauftragt werden und ist gesondert in Rechnung zu stellen.

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 1.4

3.2 Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 2.1. bis K 2.9.

3.3 Anforderungen für Besprechungsraumausstattung

3.3.1 Besprechungsraumausstattung Größe S

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 3.1. bis K 3.18.

3.3.2 Besprechungsraumausstattung Größe M

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 4.1. bis K 4.26.

3.3.3 Besprechungsraumausstattung Größe L

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 5.1. bis K 5.25.

3.3.4 Standard Besprechungsraumausstattung Größe XL/XXL

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 6.1. bis K 6.24.

3.3.5 Ausstattung Projektraum/Kreativzone

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 7.1. bis K 7.19.

3.3.6 Sonderkonfigurationen nach Kundenvorgabe

Exemplarische Anforderungen an Geräte mit abweichender Ausstattung.

Siehe Bewertungsmatrix Kriterien K 8.1. bis K 8.3.

Die Anforderungen an Geräte, die zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht exakt definiert werden können, werden in erster Linie durch Unterschiede in ihrer Ausstattung gekennzeichnet. Insgesamt werden die Anforderungen an diese Geräte durch ihre spezifischen Nutzungsszenarien und technische Anforderungen definiert, die über diejenigen hinausgehen exakt definiert wurden und abgedeckt werden.

Diese Geräte müssen möglicherweise spezielle Funktionen oder technische Spezifikationen erfüllen.

3.3.7 Zusätzliche Hardware und Ersatzteile

Zusätzliche Hardwarekomponenten werden gesondert mit einem Zuschlagssatz vergütet. Siehe Vertragsbestandteile zur Rahmenvereinbarung.

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 für alle im Rahmen dieser Ausschreibung angebotenen Produkte
2	CE-Konformitätserklärung für alle im Rahmen dieser Ausschreibung angebotenen Produkte
3	Datenblätter für alle im Rahmen dieser Ausschreibung angebotenen Produkte
4	Nachweis der Erfüllung der Anforderungen (Einzelkriterien) der DE-UZ 219 "Blauer Engel" für alle im Rahmen dieser Ausschreibung angebotenen Produkte

Tabelle 3: Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise

5 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Mengengerüst.....	12
Tabelle 2: SLA.....	15
Tabelle 3: Übersicht der geforderten Erklärungen und Nachweise	21