

Für alle Positionen der Ausschreibung gelten folgende Bedingungen

Allgemeine Konditionen

- Zuschlagskriterien: Preis 40%, technische Leistung 60%
- Nebenangebote sind zugelassen. Sie haben gleichwertige Voraussetzungen zu erfüllen wie das Hauptangebot. Auf Abweichungen von den Anforderungen ist deutlich hinzuweisen. Neben- und Hauptangebot sind deutlich zu kennzeichnen, um Verwechslungen zu vermeiden.
- Es sind ausschließlich Geräte anzubieten, die vom jeweiligen Hersteller für den deutschen Markt zugelassen sind.
- Die für den Betrieb der Geräte benötigten Stromanschlusskabel sollen den Geräten beiliegen.
- Die Verpackung ist kostenfrei zu entsorgen.
- Die Anlieferung erfolgt frei Verwendungsstelle. Der Abtransport aller Systeme nach Vertragsende ist im angebotenen Preis enthalten und wird nicht gesondert abgerechnet.
- Es sind Neugeräte anzubieten.
- Die geforderte Garantieleistung geht über die gesetzliche Gewährleistung inhaltlich und zeitlich hinaus.

Beginn und Dauer des Servicevertrages

Beginn des Vertrages: nach funktionsfähiger Inbetriebnahme, jedoch spätestens 4 Wochen nach Erteilung des Zuschlags

Der Servicevertrag beginnt mit der Inbetriebnahme aller gelieferten Geräte und Systeme und hat eine feste Laufzeit von 60 Monaten. Eine automatische Verlängerung findet nicht statt. Angebote, welche eine automatische Verlängerung der Laufzeit beinhalten, werden von der Vergabe ausgeschlossen!

Lieferungen und Verwendungsstelle

Der Lieferant hat alle für die Lieferung und Verbringung benötigte Arbeitskraft und Geräte (wie z. B. Hubwagen) zu stellen. Die Kosten für die Verbringung sind in die Preise der einzelnen Positionen einzurechnen.

Lieferung und Inbetriebnahme eines Telekommunikationssystems inklusive Service und Endgeräten

Alle Preise sind netto, ohne Umsatzsteuer, anzugeben.

Preisbindung: Bitte beachten Sie, dass sämtliche von Ihnen angegebenen Preise für 12 Monate - nach Eingang des Auftrages - bindend sind.

Bitte beachten Sie, dass ausschließlich die in diesem Leistungsverzeichnis genannten Einheitspreise (Stückpreise) berücksichtigt und ausgewertet werden.

Unverlangt beigefügte Angebote, Preisinformationen, Kalkulationen etc. werden nicht betrachtet und / oder berücksichtigt.

Pos.	Bezeichnung	Anzahl	Angebotenes Gerät / Lizenz	Einheitspreis pro Monat	Preis gesamt pro Monat
1.0	TK-System angebotenes System (bitte angeben) Hersteller und ggf. Modell				
1.1	Lizenz pro Benutzer gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"	650			
1.2	Lizenz CTI-Client mit Softphone gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"	600			
1.3	Lizenz pro eingebundenem Smartphone gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"	100			
1.4	Telefonvermittlungsort auf Basis des CTI-Clients / Softphones gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"	3			
1.5	Lizenz Alarmierungsfunktion für insgesamt 220 Arbeitsplätze mit Softphone gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"	220			

Pos.	Bezeichnung	Anzahl	Angebotenes Gerät	Einheitspreis, einmalige Kosten	Preis gesamt
1.5	ggf. benötigte Hardware zum TK-System z.B. Gateways oder Wandler, gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"	1			
2.0	Hardware-IP-Telefon / Tischgerät gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem" inklusive 12 Monate Herstellergarantie mit Austausch Vor-Ort und betriebsbreitem Anschluss der Geräte angebotenes Gerät (bitte angeben) Hersteller und Modell Dem Angebot ist ein Datenblatt des IP-Telefones beizulegen. Dem Datenblatt können die im Anhang geforderten technischen Daten einwandfrei entnommen werden. Ein Fehlen des Datenblattes führt ggf. zum Ausschluss!	20			
3.0	Bluetooth Mono-Headset gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem" inklusive 12 Monate Herstellergarantie mit Austausch Vor-Ort angebotenes Gerät (bitte angeben) Hersteller und Modell Dem Angebot ist ein Datenblatt des Headsets beizulegen. Dem Datenblatt können die im Anhang geforderten technischen Daten einwandfrei entnommen werden. Ein Fehlen des Datenblattes führt ggf. zum Ausschluss!	500			

Pos.	Bezeichnung	Anzahl	Angebotenes Gerät	Einheitspreis, einmalige Kosten	Preis gesamt
4.0	<p>Bluetooth Stereo-Headset gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem" inklusive 12 Monate Herstellergarantie mit Austausch Vor-Ort</p> <p>angebotenes Gerät (bitte angeben) Hersteller und Modell</p> <p>Dem Angebot ist ein Datenblatt des Headsets beizulegen. Dem Datenblatt können die im Anhang geforderten technischen Daten einwandfrei entnommen werden. Ein Fehlen des Datenblattes führt ggf. zum Ausschluss!</p>	75			
5.0	<p>Einweisung der Administratoren gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"</p> <p>Einweisung der Administratoren der Kreisverwaltung in die grundlegenden Funktionen des neuen TK-Systems mit dem Ziel, dass alltägliche Arbeiten wie z. B. die Einrichtung eines neuen Benutzers oder die Änderung von Benutzerrechten durch die Administratoren der Kreisverwaltung vorgenommen werden können.</p> <p>Wie lange dauert eine grundlegende Einweisung in Ihr System üblicherweise?</p> <p>Preis der Einweisung pro Administrator</p>	3	Stunden		

Pos.	Bezeichnung	Anzahl	Angebotenes Gerät	Einheitspreis, einmalige Kosten	Preis gesamt
6.0	<p>Einweisung Telefonvermittlungsstelle gemäß Anforderungen aus dem Anhang "Telekommunikationssystem"</p> <p>Einweisung von Mitarbeitern der Kreisverwaltung in die grundlegenden Funktionen der neuen Telefonvermittlungsstelle mit dem Ziel, dass sämtliche relevanten Arbeiten wie z. B. Annahme und Vermittlung von Gesprächen, Halten von Gesprächen, Sichtung des Status eines Mitarbeiters, Erstellen von Telefonkonferenzen</p> <p>Wie lange dauert eine grundlegende Einweisung in die Vermittlung üblicherweise?</p> <p>Preis der Einweisung pro Mitarbeiter</p>	4	Stunden		
7.0	<p>Bedarfsposition Dienstleistung - Stundensatz für allgemeine Arbeiten Sollten weitere Arbeiten benötigt werden, welche nicht in der grundlegenden Inbetriebnahme und Betrieb enthalten sind, wie hoch wäre Ihr Stundensatz? Zum Zwecke der Auswertung werden hier 100 Stunden angenommen.</p>	100			

Preisbindung

Bitte beachten Sie, dass sämtliche von Ihnen angegebenen Preise für 12 Monate - nach Eingang des Auftrages - bindend sind.

Gesamt:

Gesamtpreis netto über 60 Monate

=====

Mehrwertsteuer

=====

Gesamtpreis brutto über 60 Monate

=====

Ausschreibung Telefonanlage

Ausschreibende Stelle:

Kreisverwaltung Rhein-Pfalz-Kreis
Europaplatz 5
67063 Ludwigshafen

Nachfolgend „Auftraggeber“ genannt.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	6
2. IST-Zustand.....	6
2.1. Zusammenfassung	6
2.2. Übersicht Standorte, TK-System und Nebenstellen	7
3. Anforderungen	8
3.1. Basis System	8
3.1.1. Betrieb des TK-Systems.....	8
3.1.2. Wartung / offene Punkte	11
3.2. Softphone / Vermittlung / Smartphone-APP / Endgeräte / Analog & Fax.....	12
3.2.1. Softphone.....	12
3.2.2. Vermittlungsarbeitsplätze	13
3.2.3. Smartphone App.....	13
3.2.4. Tischtelefone inkl. Netzteil	13
3.2.5. Bluetooth Mono-Headset inkl. Bluetooth Dongle	14
3.2.6. Bluetooth Stereo-Headset.....	15
3.2.7. Analoge Geräte	15
3.3. Lizenzmodell & Maintenance	15
3.4. Rechtemanagement.....	15
3.5. Einweisung der Administratoren	15
3.6. Einweisung Vermittlungsplatz.....	15
3.7. Stundensatz für weitere Arbeiten	16
Nichterfüllung.....	17
4.0 Anforderungsliste: vom Bieter auszufüllen!	18
Zu 3.1.1. Anforderung zentrales TK-System / Rechenzentrum.....	18
Zu 3.1.2. Wartung.....	20
Zu 3.2.1 Softphone	21
Zu 3.2.2 Vermittlungsarbeitsplatz	22
Zu 3.2.3 Smartphone App	24

Zu 3.2.4 Tischtelefone	25
Zu 3.2.5 Bluetooth Mono-Headset	26
Zu 3.2.6 Bluetooth Stereo-Headset	27
Zu 3.2.7 Analoge Geräte	27
Zu 3.4 Rechtemanagement.....	28
5.0 Teststellung / Bemusterung.....	29

1. Einleitung

Die Kreisverwaltung Rhein-Pfalz-Kreis hat insgesamt 3 Verwaltungsstandorte innerhalb des Kreisgebietes und bietet den Bürgern die typischen Dienstleistungen einer Kreisverwaltung in Rheinland-Pfalz.

Über die 3 Standorte verteilt sind circa 700 Mitarbeiter beschäftigt.

Es ist geplant, allen Mitarbeitern eine einheitliche Telefonielösung zur Verfügung zu stellen, welche in der Cloud direkt vom Gewinner der Ausschreibung gehostet und betrieben wird.

2. IST-Zustand

2.1. Zusammenfassung

Die Serverinfrastruktur wird in einem externen Rechenzentrum betrieben. Eine Lösung zur Server Virtualisierung ist bereits auf Basis von Nutanix Acropolis vorhanden und soll weiter betrieben werden.

Alle 3 Standorte des Auftraggebers sind via Festverbindungen an das externe Rechenzentrum angebunden.

Es ist eine Faxlösung des Herstellers „ActiveFax“ im Einsatz. Diese soll ggf. inkl. Support weiterbetrieben bzw. es soll eine neue PC-Fax-Lösung angeboten werden und an das neue TK-System angebunden werden. Vereinzelt sind analoge Faxgeräte im Einsatz, welche mittels entsprechender Wandler an die neue Telefonielösung anzubinden sind.

Als weitere Kollaborations-Plattform ist Teams von Microsoft verwaltungsweit im Einsatz. Dies wird auch prioritär als Video- und Audiokonferenz-Lösung sowie als Chat-Plattform genutzt. Teams soll an die neue Telefonanlage angebunden werden und eine volle Unterstützung / Kompatibilität ist entsprechend notwendig. Eine Outlook-Integration (z.B. Zugriff auf Kontakte) ist erforderlich.

Provider der Sprachanschlüsse ist die TWL-Kom. Es sind alle Anschlüsse auf VoIP umgestellt. In den Außenstellen befinden sich keine SIP-Trunks. Der Hauptanschluss ist ein SIP-Trunk mit 128 Kanälen.

Aufgrund der Ergebnisse der Markterkundung wurde beschlossen, die neue Telefonielösung nicht selbst zu betreiben, sondern eine Cloud-Lösung zu wählen, welche vom Anbieter selbst in seinem eigenen Rechenzentrum betrieben wird.

2.2. Übersicht Standorte, TK-System und Nebenstellen

Nachfolgend eine Übersicht der Standorte des Auftraggebers, den jeweiligen Zweigstellen, sowie Informationen über das aktuell verwendete TK-System und den jeweiligen Provider. Darüber hinaus wurden auch Informationen über die verwendeten Anschlusstypen und die jeweilige Anzahl der Sprachkanäle und Nebenstellen gesammelt.

Firma	TK-System alt	Nebenstellen	Provider	Anschlusstyp	Sprachkanäle
Hauptsitz der Kreisverwaltung	Avaya IP-Office	Ca. 450	TWL-Kom	SIP-Trunk	128
Zweigstelle 1	Aufgeschaltet auf Hauptsitzanlage	Ca. 105		Anbindung via Glasfaser 100 MBit/s	
Zweigstelle 2	Aufgeschaltet auf Hauptsitzanlage	Ca. 20		Anbindung via Glasfaser 1 GBit/s	

Zusammenfassung der zentralen Punkte:

- Cloud-Lösung, welche im Rechenzentrum des Anbieters läuft. Die Bereitstellung der einzelnen Dienste erfolgt über das Internet
- Die Betriebsverantwortung der Telefonielösung liegt beim Anbieter.
- Entweder Einbindung der vorhandenen Faxlösung des Herstellers „ActiveFax“ oder Bereitstellung einer neuen, eigenen Faxlösung inkl. Integration in Exchange / Outlook
- Die neue Telefonielösung soll mit Microsoft Teams kompatibel sein, inkl. Einbindung des vorhandenen Teams und Exchangeservers in die neue Telefonielösung.

3. Anforderungen

Anbei eine Auflistung des Anforderungsbereiches mit einer jeweiligen Anforderungsliste am Ende des Unterkapitels. Anforderungen mit der Priorität 1 sind ein Muss-Kriterium, mit 2 ein Kann-Kriterium. Weitere Informationen werden in der Ausschreibung als Textfelder mit der Bitte um Beantwortung angegeben.

3.1. Basis System

3.1.1. Betrieb des TK-Systems

Das neue TK-System soll in Form einer Software im Rechenzentrum des Auftragnehmers (Anbieters) betrieben werden. Die Bereitstellung der vom Auftraggeber benötigten Dienste erfolgt über das Internet in Form einer Cloud-Lösung. Es ist möglich, zusätzlich benötigte Systeme oder Geräte im zentralen Rechenzentrum des Auftraggebers zu installieren. Die großen Außenstellen sind per Direktanbindung mit dem zentralen Rechenzentrum des Auftraggebers verbunden. Folgend eine kurze Übersicht:

Standort	Anbindung	Bemerkung
Hauptsitz der Verwaltung	Direktanbindung via Glasfaser an Rechenzentrum 10 GBit/s	SIP Trunk mit 128 Kanälen, TWL-Kom Internetanbindung 1 GBit/s über Rechenzentrum
Zweigstelle 1	Direktanbindung via Glasfaser an Hauptsitz 100 MBit/s	
Zweigstelle 2	Direktanbindung via Glasfaser an Rechenzentrum 1 GBit/s	

Alle Standorte des Auftraggebers sind via Standleitungen mit dem zentralen Rechenzentrum verbunden. Alle weiteren relevanten Dienste laufen ebenfalls im Netzwerk des zentralen Rechenzentrums. Für alle Komponenten des TK-Systems ist ein eigenes Voice-VLAN vorgesehen.

Das neue TK-System ist eine Cloud-Lösung und wird vom Auftragnehmer in seinem Rechenzentrum betrieben. Der Auftragnehmer hat die volle Betriebsverantwortung für das TK-System. Es wird eine Verfügbarkeit von 99,99% im Jahresmittel vorausgesetzt.

Der Auftragnehmer betreibt sein Rechenzentrum innerhalb der EU. Das Rechenzentrum bzw. der Betreiber hat folgende Zertifizierungen zu haben:

- ISO 27001
- Verfügbarkeitsstufe TIER III
- Betriebssicheres Datacenter nach DIN EN 50600
- Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001 oder ISO/IEC 27002
- Cloud-Dienste gemäß ISO 27017
- ISO/IEC 27018 - ISMS-Zertifizierung
- Energieaudit nach DIN EN 16247-1

Sollten Installationen im Rechenzentrum des Auftraggebers nötig sein – zur Server-Virtualisierung wird Nutanix Acropolis eingesetzt. Als Betriebssystem der meisten VMs ist Windows Server 2022 (oder neuer) im Einsatz.

Die Anwender arbeiten mit Notebooks und Windows 11 sowie Apple MacOS. Smartphones haben iOS als Betriebssystem. Als Groupware-Lösung ist Microsoft Exchange Online (M365) im Einsatz. Outlook/Teams ist lokal auf den Notebooks installiert.

Zukünftig soll es nur noch ein einziges TK-System geben, welche einen Multimandantenbetrieb für die verschiedenen Außenstellen bzw. Fachbereiche ermöglicht. Hier ist vor allem zu beachten, dass das neue TK-System die unterschiedlichen Öffnungszeiten, verschiedene Warteschleifen und Ansagen für die verschiedenen Außenstellen und Fachbereiche einheitlich (unter einer zentralen Administrationsoberfläche) verwalten kann.

Eine Information, wie lange die voraussichtliche Wartezeit ist, ist gewünscht (z. B. „Es befinden sich noch X Anrufer in der Warteschlange“ oder „Die voraussichtliche Wartezeit beträgt X Minuten“).

Die Skalierbarkeit des TK-Systems nach oben muss jederzeit durch einfache Zubuchung für weitere Dienste bzw. Erhöhung der Benutzeranzahl gegeben sein. Diese Möglichkeit der Erweiterung soll durch eine (für den Administrator des Auftraggebers) Online-Plattform möglich sein.

Sollte es notwendig werden, dass der SIP-Trunk in der Zentrale erweitert wird, so muss diese Erweiterung durch das angebotene TK-System unterstützt werden. Zum Zwecke der Auswertung wird gefordert, dass die Software des angebotenen TK-Systems (nicht die Hardware) bis zu 188 Kanäle unterstützt. Ob es zu einer Erweiterung kommt, kann sich erst im laufenden Betrieb zeigen.

Bitte bieten Sie das TK-System so an, dass die vorhandenen 128 Kanäle unterstützt werden.

Folgende Anforderungen haben wir an das neue TK-System:

- Der Standort des Rechenzentrums des Auftragnehmers befindet sich innerhalb der EU.
- Das Rechenzentrum bzw. dessen Betreiber ist wie folgt zertifiziert: ISO 27001, Verfügbarkeitsstufe TIER III, Betriebssicheres Datacenter nach DIN EN 50600, Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001 oder ISO/IEC 27002, Cloud-Dienste gemäß ISO 27017, ISO/IEC 27018 - ISMS-Zertifizierung, Energieaudit nach DIN EN 16247-1
- Die Ausfallsicherheit beträgt 99,9% im Jahresschnitt.
- Es wird eine Faxlösung mitgeliefert.
- Integration in Microsoft Office 365. Die vorhandene Lizenz ist „Microsoft 365 E5“. Sollten weitere Microsoft-Lizenzen oder kostenpflichtige Features nötig sein, ist dies vorab mitzuteilen.
- Integration in den vorhandenen Microsoft Exchange Server
- Integration in Microsoft Teams
- Das TK-System ist mandantenfähig.
- Das TK-System unterstützt unterschiedliche Ansagen und Warteschleifen je nach Mandant.
- Das TK-System informiert Anrufer über die voraussichtliche Wartezeit per Ansage.
- Durchwahlen haben bis zu 4 Stellen
- Die Einrichtung von Rufgruppen wird unterstützt
- Eine Telefonzentrale mit 4 Vermittlungsstellen wird unterstützt.
- Rufweiterschaltung nach dem Wasserfall-Prinzip muss möglich sein.
- Eine Rufbereitschaft, basierend auf einem Schichtkalender soll möglich sein. Eine zentrale Rufbereitschaftsnummer wird abhängig von einem Schichtkalender an eine hinterlegte Rufnummer weitergeleitet.
- Das TK-System stellt (administrativ verwaltet, berechtigungs-basierend) eine Ignore-List zur Verfügung, so dass festzulegende Rufnummern nicht mehr an ein Ziel durchgestellt werden. Der Anrufer hört weiterhin das Rufzeichen.
- Virtuelle Konferenzräume für Telefonkonferenzen
- Statistische Auswertung der Telefongespräche, Auslastung Amtsleitungen und insbesondere der Sammelanschlüsse / Rufgruppen
- Zentraler Anrufbeantworter mit Standard-Text
- Anpassbarer Anrufbeantworter für den einzelnen Benutzer. Ist der Anrufbeantworter nicht angepasst, wird der Standard verwendet.
- Anpassbare Musik für die Warteschleife. Eine lizenzfreie Musik ist mitzuliefern.
- Die Anbindung von externen Geräten soll grundsätzlich möglich sein. Diese können sowohl analog als auch IP-basiert sein und z. B. Faxgeräte, Gegensprechanlagen oder ähnliche, marktübliche Kommunikationssysteme sein.
- Das TK-System muss bis zu 1.000 Benutzer im maximalen Ausbau unterstützen können.
- Das TK-System muss bis einen SIP-Trunk mit bis zu 188 Kanälen unterstützen können (ggf. durch Nachrüstung von Hardware), ohne Neuinstallation der Software.

Anforderungen des Datenschutzes an das neue TK-System, ausgehend vom IT Grundschutz Kompendium 2023:

- Das neue TK-System muss alle relevanten Daten protokollieren, entsprechend NET.4.1.A5 Protokollierung bei TK-Anlagen aus beigefügtem IT Grundschutz Kompendium
- Der Anbieter dokumentiert die Installation und Einrichtung des neuen TK-Systems entsprechend NET.4.1.A10 Dokumentation und Revision der TK-Anlagenkonfiguration aus beigefügtem IT Grundschutz Kompendium
- Das neue TK-System ermöglicht eine Sicherung der Konfigurationsdateien entsprechend NET.4.1.A12 Datensicherung der Konfigurationsdateien aus beigefügtem IT Grundschutz Kompendium
- Die Administration und Konfiguration der Endgeräte wie z. B. Tischtelefonen oder CTI-Client kann entsprechend NET.4.2.A3 Sichere Administration und Konfiguration von VoIP-Endgeräten Konfigurationsdateien aus beigefügtem IT Grundschutz Kompendium abgesichert werden.

Bitte beachten Sie:

- Die Anbindung des vorhandenen ActiveFax-Faxservers soll möglich sein. Sollten Sie eine externe Lösung vorschlagen, wäre eine Alternative zum vorhandenen Faxserver möglich (d. h. der vorhandene Faxserver wird abgelöst).

3.1.2. Wartung / offene Punkte

- Gibt es vorhersehbare Wartungsintervalle? Wenn ja, geben Sie bitte folgendes an:
 - Welche Ausfallzeiten schätzen Sie für jede Wartung?
 - In welchen Intervallen erfolgt eine solche Wartung voraussichtlich?
 - Erfolgen die Wartungen innerhalb der üblichen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag, 7:00 bis 19:00 Uhr)?

Bitte beantworten Sie uns die Fragen kurz in der Anforderungsliste (Punkt 4.0) oder auf einem eigenen, formlosen Beiblatt.

3.2. Softphone / Vermittlung / Smartphone-APP / Endgeräte / Analog & Fax

3.2.1. Softphone

Es ist geplant, dass der Großteil der Benutzer mittels Softphones und entsprechendem Headset telefoniert.

Es muss aber gegeben sein, dass flexibel und spontan Endgeräte für einzelne Nutzergruppen verwendet werden können. Ein Mischbetrieb mit Hardware-IP-Telefonen, Softphones und Smartphone-Apps (für Android und IOS) muss gewährleistet sein.

Unsere Anforderungen an das Softphone lauten wie folgt:

- Installation auf aktuellem Microsoft Windows Betriebssystem und Apple MacOS wird vollumfänglich unterstützt und über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet z. B. durch Upgrades und Updates des Softphones
- Das Softphone soll auch unter Citrix (Desktop- oder Applikationsvirtualisierung) funktionsfähig sein. Aufgrund der bekannten Schwierigkeiten, sollte der Audio-Stream außerhalb von Citrix erfolgen.
- Eine Teams-Integration ist nötig
- Das Softphone arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.
- Mittels des Softphones können Anrufe intern und extern weitervermittelt werden
- Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über das Softphone eingerichtet und gestartet werden.
- Mittels Softphone soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Smartphone einzurichten.
- Das Softphone kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.). Eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers wäre vorteilhaft.
- Das Softphone bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter
- Im Softphone werden z. B. die Namen der Mitarbeiter auch mit Umlauten dargestellt.
- Alarmierungsfunktion: Das Softphone verfügt über eine Notruffunktion (z. B. durch Drücken einer bestimmten Taste am Telefon oder Tastenkombination am PC). Weiterhin unterstützt es grundsätzlich den Notruf mittels eines per USB angeschlossenen Paniktasters. Wird dieser gedrückt, wird automatisiert ein Notruf/Alarm an eine vorab festgelegte Rufgruppe abgesetzt. Im Moment wird von ca. 220 Benutzern der Notruf über das Produkt novaalert verwendet. Die per USB angeschlossenen Paniktaster sind noch nicht vorhanden und deren Beschaffung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer (= Lieferant der Telefonanlage/Softphones). Der Auftragnehmer unterstützt die Kreisverwaltung im Vorfeld der Beschaffung der USB-Taster durch ausführliche Funktionstests. Erst nach der Freigabe durch den Auftragnehmer werden von der Kreisverwaltung die entsprechenden Taster bestellt. Die Taster sind nicht Bestandteil dieser Beschaffung. Die vom Auftragnehmer erbrachte Dienstleistung wird von diesem zu den üblichen Stundensätzen abgerechnet.

3.2.2. Vermittlungsarbeitsplätze

Mit Hilfe des Softphones sollen in der Telefonzentrale 4 vollwertige Vermittlungsarbeitsplätze ausgestattet werden.

Diese sollen alle Funktionen des Softphones enthalten und zusätzlich:

- Vermittlungssoftware:
 - o Sichtbarkeit. Wer ist im Haus, wer ist längere Zeit nicht da (Urlaub, Krankheit, Besprechung). Diese Informationen sollen aus Outlook bzw. Exchange ausgelesen werden und für Benutzer direkt im TK-System eingegeben / ausgelesen werden können.
 - o Eine Teams-Integration ist nötig
 - o Anzeige, ob bei einem bestimmten Mitarbeiter die Mailbox aktiv ist.
 - o Strukturierung nach Name, Referat, Alphabet. Anlegen von Favoriten
 - o Notfallnummern und Ersthelfer in Verzeichnis integrieren bzw. in den Favoriten

3.2.3. Smartphone App

Des Weiteren soll eine intensive Nutzung des TK-Systems über Smartphone-Apps auf Android und iOS ermöglicht werden. Hier soll der Fokus auf reine SIP-Clients gesetzt werden. Grundsätzlich soll die Smartphone-App die Funktionen des Softphones vorweisen.

3.2.4. Tischtelefone inkl. Netzteil

Es sollen ca. 20 Hardware-IP-Telefone/Tischtelefone als Tischgeräte beschafft werden.

Unsere Anforderungen an die Tischtelefone:

- Das Tischgerät ist unabhängig vom Hersteller des TK-Systems einsetzbar, d. h. es kann auch nach Wechsel der Anlage weiter betrieben werden, weil es die marktüblichen Standards einhält.
- Das Tischtelefon kann mittels PoE mit Strom versorgt werden. Dies wird an den Standorten genutzt, welche PoE unterstützen.
- Die Stromversorgung des Tischtelefons erfolgt mittels Netzteil. Die entsprechenden Netzteile sind bei den Telefonen mit anzubieten.
- Das Tischtelefon hat einen durchgeschleiften LAN-Port (= 2 mal LAN am Telefon vorhanden; 10,100,1.000 Mbit/sec.)
- Das Tischtelefon verfügt über ein TFT-Farbdisplay mit mind. Fünf Zeilen
- Das Tischtelefon hat eine Signalisierungs-LED, welche z. B. Anrufe in Abwesenheit anzeigt
- Mittels Display (Touch) oder Funktionstasten sollen mind. Folgende Funktionen am Telefon einstellbar sein: Anruf halten, Anruf übergeben, Konferenz einrichten, Nachrichten abrufen, Abwesenheitsschaltung

3.2.5. Bluetooth Mono-Headset inkl. Bluetooth Dongle

Es sollen 500 Bluetooth Mono-Headsets beschafft werden, welche folgende Anforderungen erfüllen sollen:

- Voll kompatibel mit dem Bluetooth Standard und dem gelieferten Softphone
- Mit Ladeschale und zusätzlicher Möglichkeit, das Headset direkt per USB-C Buchse zu laden.
- Akkulaufzeit im Standby mindestens 18 Stunden
- Mit optischer Anzeige, welche leuchtet, wenn der Benutzer telefoniert
- Mit schwenkbarem Mikrofonarm
- Mit hochwertiger Rauschunterdrückung, ANC (Active Noise Cancelling)
- Mit mindestens 2 Mikrofonen
- UC (Unified Communication) geeignet
- Farbe: Schwarz und / oder silbern, ohne Verzierungen
- Bluetooth Dongle des gleichen Herstellers, so dass eine 100%ige Kompatibilität gewährleistet ist

3.2.6. Bluetooth Stereo-Headset

Weiterhin sollen 75 Bluetooth Stereo-Headsets beschafft werden, für die gleiche Anforderungen gelten, wie für die Mono-Headsets.

3.2.7. Analoge Geräte

Der Anschluss von analogen Geräten wie z. B. Faxgeräten muss mit Hilfe eines geeigneten Wandlers möglich sein. Die genaue Anzahl von analogen Geräten, welche nach der Umstellung auf IP-Telefonie noch übrig sind, kann zum momentanen Zeitpunkt nicht bestimmt werden. Unsere Schätzung ist, dass momentan ca. 40 analoge Ports benötigt werden.

3.3. Lizenzmodell & Maintenance

Gewünscht ist ein nicht zu sehr verzweigtes Lizenzmodell, sondern maximal 1-2 Lizenz-Ebenen, wenn nicht sogar eine systemweite Lizenz.

Bitte beschreiben Sie uns kurz Ihr Lizenzmodell inkl. Maintenance-/Subscription Policy in der Anforderungsliste (Punkt 4.0) oder auf einem eigenen, formlosen Beiblatt.

3.4. Rechtemanagement

Bitte beschreiben Sie uns kurz das Rechtemanagement auf Teilnehmer- und Administrationsebene in der Anforderungsliste (Punkt 4.0) oder auf einem eigenen, formlosen Beiblatt.

3.5. Einweisung der Administratoren

Die Administratoren (2 Personen) sollen eine Einweisung in das Management des neuen TK-Systems erhalten, so dass diese in der Lage sind, die täglichen Administration zu übernehmen. Dazu gehören z. B. Arbeiten wie die Änderung der Telefonnr eines Mitarbeiters, Anlegen eines neuen Mitarbeiters und entsprechende Vergabe der neuen Telefonnr, Einrichtung der Smartphone-App, Installation und Einrichtung des Softphones etc. pp.
Bitte geben Sie im Preisblatt an, wie viele Stunden Sie für eine solche Einweisung ansetzen.

3.6. Einweisung Vermittlungsplatz

Die Mitarbeiter in der Telefonzentrale (4 Personen) sollen eine Einweisung in das Management des neuen Vermittlungsplatzes erhalten, so dass diese in der Lage sind, die täglichen Arbeiten zu übernehmen. Dazu gehören z. B. Weiterleitung eines eingehenden Anrufs, Erstellung einer Telefonkonferenz mit vier Teilnehmern, Bedienung des Kalenders aus dem ersichtlich wird, welcher Mitarbeiter länger abwesend ist, Nutzung von Microsoft Teams aus der Software des Vermittlungsplatzes heraus
Bitte geben Sie im Preisblatt an, wie viele Stunden Sie für eine solche Einweisung ansetzen.

3.7. Stundensatz für weitere Arbeiten

Bitte geben Sie den Preis an, welcher für allgemeine Arbeiten fällig wird wie z. B. Unterstützung bei der Neuanlage von Mitarbeitern oder Einrichtung von Telefongruppen. Für Zwecke der Auswertung gehen wir von 20 Stunden pro Jahr aus, hochgerechnet auf 100 Stunden für 5 Jahre. Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlich angefallenem Aufwand.

Nichterfüllung

Sollte der Auftragnehmer mehrfach und erheblich die oben vereinbarten Reaktions- und Antrittszeiten überschreiten oder die vereinbarte Verfügbarkeit von 99,99% im Jahresmittel unterschreiten, so behält sich der Auftraggeber das Recht vor, den Dienstleistungsvertrag vorzeitig zu kündigen. Dieses Sonderkündigungsrecht besteht, sobald der Auftragnehmer dreimal im Geschäftsjahr (beginnend mit Vertragsbeginn) die Reaktions- und /oder Antrittszeiten um das Doppelte überschritten oder die Verfügbarkeit um 0,5% unterschritten hat. Der Auftraggeber muss dem Auftragnehmer eine mögliche Kündigung spätestens vor dem letztmöglich zulässigen Verstoß androhen; anderenfalls steht dem Auftragnehmer eine weitere Überschreitungsmöglichkeit zu.

Die Kündigung muss schriftlich erfolgen und führt zur sofortigen Abrechnung aller Leistungen. Vom Auftraggeber zu viel gezahlte Beträge sind vom Auftragnehmer binnen 14 Tagen nach Zugang der Kündigung zurückzuzahlen.

4.0 Anforderungsliste: vom Bieter auszufüllen!

Zu 3.1.1. Anforderung zentrales TK-System / Rechenzentrum

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Der Standort des Rechenzentrums des Auftragnehmers befindet sich innerhalb der EU.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Zertifizierungen:					
ISO 27001	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verfügbarkeitsstufe TIER III	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Betriebssicheres Datacenter nach DIN EN 50600	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001 oder ISO/IEC 27002	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cloud-Dienste gemäß ISO 27017	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ISO/IEC 27018 - ISMS-Zertifizierung	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Energieaudit nach DIN EN 16247-1	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Ausfallsicherheit beträgt 99,9% im Jahresschnitt.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es wird eine eigene Faxlösung mitgeliefert	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Integration in Microsoft Office 365	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Integration in vorh. Microsoft Exchange Server	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Integration in Microsoft Teams	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das TK-System ist mandantenfähig.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das TK-System unterstützt unterschiedliche Ansagen und Warteschleifen je nach Mandant.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Das TK-System informiert Anrufer über die voraussichtliche Wartezeit per Ansage.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Durchwahlen haben bis zu 4 Stellen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Einrichtung von Rufgruppen wird unterstützt	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Eine Telefonzentrale mit vier Vermittlungsstellen wird unterstützt.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rufweitschaltung nach dem Wasserfall-Prinzip	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Eine Rufbereitschaft, basierend auf einem Schichtkalender soll möglich sein	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das TK-System stellt (administrativ verwaltet, berechtigungs-basierend) eine Ignore-List zur Verfügung.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Virtuelle Konferenzräume für Telefonkonferenzen	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Statistische Auswertung der Telefongespräche, Auslastung Amtsleitungen und insbesondere der Sammelanschlüsse / Rufgruppen	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Zentraler Anrufbeantworter mit Standard-Text	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anpassbarer Anrufbeantworter für den einzelnen Benutzer. Ist der Anrufbeantworter nicht angepasst, wird der Standard verwendet.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anpassbare Musik für die Warteschleife. Eine lizenzfreie Musik ist mitzuliefern.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Die Anbindung von externen Geräten soll grundsätzlich möglich sein.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das System muss bis zu 1.000 Benutzer im maximalen Ausbau unterstützen können.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die zentrale Software muss bis zu 188 SIP-Trunk-Kanäle unterstützen.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Anforderungen des Datenschutzes					
Das neue TK-System muss alle relevanten Daten protokollieren	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Anbieter dokumentiert die Installation und Einrichtung	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das neue TK-System ermöglicht eine Sicherung der Konfigurationsdateien	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Administration und Konfiguration der Endgeräte kann abgesichert werden	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.1.2. Wartung

Anforderung	Art	Anmerkung
Geschätzte Ausfallzeiten pro Wartung	B	
Geschätzte Intervalle der Wartung	B	
Erfolgen die Wartungen innerhalb der üblichen Arbeitszeiten?	B	

Zu 3.2.1 Softphone

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Installation auf aktuellem Microsoft Windows und Apple MacOS Betriebssystem wird vollumfänglich unterstützt und über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Softphone soll auch unter Citrix funktionsfähig sein	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Teams Integration	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Softphone arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittels des Softphones können Anrufe intern und extern weitervermittelt werden	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über das Softphone eingerichtet und gestartet werden.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittels Softphone soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Smartphone einzurichten.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Softphone kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.)..	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verfügt das Softphone über eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers?	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Softphone bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Softphone kann Umlaute darstellen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verfügt das Softphone über eine Alarmierungsfunktion?	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.2.2 Vermittlungsarbeitsplatz

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Installation auf aktuellem Microsoft Windows und Apple MacOS Betriebssystem wird vollumfänglich unterstützt und über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Vermittlungsplatz soll auch unter Citrix funktionsfähig sein	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Teams Integration	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Vermittlungsplatz arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Vermittlungsplatz kann Anrufe intern und extern weitervermitteln	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über den Vermittlungsplatz eingerichtet und gestartet werden.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittels Vermittlungsplatz soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Smartphone einzurichten.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Vermittlungsplatz kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.)..	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verfügt der Vermittlungsplatz über eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers?	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Vermittlungsplatz bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Der Vermittlungsplatz kann Umlaute darstellen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verfügt der Vermittlungsplatz über eine Alarmierungsfunktion?	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sichtbarkeit. Wer ist im Haus, wer ist längere Zeit nicht da	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
MicrosoftTeams-Integration	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anzeige, ob bei einem bestimmten Mitarbeiter die Mailbox aktiv ist	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Strukturierung nach Name, Referat, Alphabet. Anlegen von Favoriten	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Notfallnummern und Ersthelfer in Verzeichnis integrieren bzw. in den Favoriten	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.2.3 Smartphone App

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Installation auf aktuellem Android und Apple iOS Betriebssystem wird vollumfänglich unterstützt und über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Microsoft Teams Integration	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die App arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittels der App können Anrufe intern und extern weitervermittelt werden	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über die App eingerichtet und gestartet werden.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittels App soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Festnetz einzurichten.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die App kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.)..	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Verfügt die App über eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers?	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die App bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die App kann Umlaute darstellen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.2.4 Tischtelefone

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Das Tischgerät ist unabhängig vom Hersteller des TK-Systems einsetzbar	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Stromversorgung des Tischtelefons erfolgt mittels PoE	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Die Stromversorgung des Tischtelefons soll alternativ über ein Netzteil möglich sein.	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Tischtelefon hat einen durchgeschleiften LAN-Port (= 2 mal LAN am Telefon vorhanden; 10,100,1000 MB)	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Tischtelefon verfügt über ein TFT-Farbdisplay mit mind. Fünf Zeilen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Das Tischtelefon hat eine Signalisierungs-LED, welche z. B. Anrufe in Abwesenheit anzeigt	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mittels Display (Touch) oder Funktionstasten sollen mind. Folgende Funktionen am Telefon einstellbar sein: Anruf halten, Anruf übergeben, Konferenz einrichten, Nachrichten abrufen, Abwesenheitsschaltung	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.2.5 Bluetooth Mono-Headset

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Voll kompatibel mit dem Bluetooth Standard und dem gelieferten Softphone	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit Ladeschale und zusätzlicher Möglichkeit, das Headset direkt per USB zu laden.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Akkulaufzeit im Standby mindestens 18 Stunden	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit optischer Anzeige, welche leuchtet, wenn der Benutzer telefoniert	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit schwenkbarem Mikrofonarm	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit hochwertiger Rauschunterdrückung, ANC (Active Noise Cancelling)	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit mindestens 2 Mikrofonen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
UC (Unified Communication) geeignet	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Farbe: Schwarz und / oder silbern, ohne Verzierungen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es wird ein Bluetooth-Dongle des gleichen Herstellers mitgeliefert	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.2.6 Bluetooth Stereo-Headset

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Voll kompatibel mit dem Bluetooth Standard und dem gelieferten Softphone	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit Ladeschale und zusätzlicher Möglichkeit, das Headset direkt per USB zu laden.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Akkulaufzeit im Standby mindestens 18 Stunden	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit optischer Anzeige, welche leuchtet, wenn der Benutzer telefoniert	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit schwenkbarem Mikrofonarm	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit hochwertiger Rauschunterdrückung, ANC (Active Noise Cancelling)	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mit mindestens 2 Mikrofonen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
UC (Unified Communication) geeignet	B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Farbe: Schwarz und / oder silbern, ohne Verzierungen	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es wird ein Bluetooth-Dongle des gleichen Herstellers mitgeliefert	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.2.7 Analoge Geräte

Anforderung	Art	erfüllt	nicht erfüllt	teilw. erfüllt	Anmerkung
Der Anschluss von analogen Geräten wie z. B. Faxgeräten oder Türsprechanlagen muss mit Hilfe eines geeigneten Wandlers möglich sein.	A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Zu 3.3 Lizenzmodell

Anforderung	Art	Anmerkung
Bitte beschreiben Sie ihr Lizenzmodell	B	

Zu 3.4 Rechtemanagement

Anforderung	Art	Anmerkung
Bitte beschreiben Sie, wie das Rechtemanagement in Ihrem System umgesetzt ist.	B	

Art: A = Ausschlusskriterium, d. h. wenn nicht erfüllt = Ausschluss des Angebotes
B = Bewertungskriterium. Die genaue Gewichtung entnehmen Sie bitte der Bewertungsmatrix

Anmerkungen: Sollte der Platz für Ihre Anmerkungen nicht ausreichen, so fügen Sie diese bitte auf einem eigenen, formlosen Beiblatt hinzu.

Sie können die exakte Bewertung der beiliegenden Bewertungsmatrix (nicht auszufüllen) entnehmen.

5.0 Teststellung / Bemusterung

Der Auftraggeber fordert alle Anbieter zu einer Teststellung auf, welche maßgeblich zur Vergabeentscheidung beiträgt.

Getestet werden das Tischtelefon, das Mono-Headset und das Stereo-Headset.

Die Anlieferung der Testgeräte hat spätestens bis 14 Tage nach Submission im Hauptsitz der Verwaltung, Europaplatz 5, 67063 Ludwigshafen, IT-Abteilung zu erfolgen.

Die Teststellung findet in den darauffolgenden Tagen statt und die Testgeräte können am 22. Tag nach Submission wieder abgeholt werden.

- Die zu liefernden Testgeräte haben den angebotenen Geräten in allen Punkten zu entsprechen. Abweichungen führen zum Ausschluss aus dem Test.
- Bei verspäteter Anlieferung der Testgeräte werden diese vom Test ausgeschlossen.
- Der Anbieter ist für die funktionsfähige Anlieferung verantwortlich. Nach Ende des Testes übergibt die Verwaltung die Geräte in voll funktionsfähigem Zustand. Die Transportkosten sind vom Anbieter zu tragen.
- Wir versichern, dass keinerlei Änderungen an der Hardware der Testgeräte vorgenommen werden. Es wird von Seiten des Auftraggebers die Headsets mit einem Bluetooth-fähigem Gerät verknüpft (z. B. Smartphone) um die Sprachqualität zu testen.
- Es fallen für die Teststellung keinerlei Kosten an.

Sämtliche Kriterien werden im Vergleich zu den anderen Testgeräten bewertet.

Folgende Kriterien werden bewertet:

Tischtelefon

- Optik
- Verarbeitung des Gerätes, vor allem des Gehäuses und der Tastatur
- Haptik der Tastatur
- Qualität des Bildschirms
- Allgemeine Funktionalität

Mono-Headset

- Verarbeitung des Gerätes
- Art des Materials
- Tragekomfort
- Sprachqualität
- Batterielaufzeit

Stereo-Headset

- Verarbeitung des Gerätes
- Art des Materials
- Tragekomfort
- Sprachqualität
- Batterielaufzeit

Bewertungsmatrix

nicht vom Bieter auszufüllen!

Los 1

Verteilung der Punkte

60% Techn. Leistung

40% Preis

Summe

Punkte

6.000

4.000

10.000

Verteilung der Gewichtung innerhalb der techn. Leistung

Punkte für techn. Leistung gesamt

6.000

zentrales TK-System

2.400

Wartung

150

Benötigte Ressourcen

200

Softphone

500

Vermittlungsarbeitsplatz

200

Smartphone App

500

Tischtelefone

100

Bluetooth Mono-Headset

500

Bluetooth Stereo-Headset

500

Analoge Geräte

0

Lizenzmodell

100

Rechtmanagement

100

Teststellung

750

6.000

Vorgehen bei der Bewertung, Preis

Das Angebot mit dem besten Preis erhält 100% der erreichbaren Punkte (= 4.000 Punkte).

Alle anderen Angebote erhalten anteilig Punkte, d. h. 10% teurer als das beste Angebot führt zu 10% Abzug bei den Punkten.

Beispiele:

Bestes Angebot: Euro 50.000,- netto, erhält 100% der Preis-Punkte = Angebot erhält 4.000 Punkte

Angebot 2 liegt bei Euro 60.000,- netto = 20% teurer als der beste Preis = 20% Abzug an Punkten =

Dieses Angebot erhält 3.200 Punkte

Angebot 3 liegt bei Euro 75.000,- netto = 50% teurer als der beste Preis = 50% Abzug an Punkten =

Dieses Angebot erhält 2.000 Punkte

Angebote, welche doppelt so teuer sind wie der beste Preis, erhalten null Punkte.

Vorgehen bei der Bewertung, Leistung

Die erreichten Punkte werden aufaddiert.

Ermittlung des wirtschaftlichsten Angebotes

Punkte Preis + Punkte Leistung. Höchster Wert ist am wirtschaftlichsten.

Zu 3.1.1. Anforderung zentrales TK-System

Kriterien	max. Punkte
Der Standort des Rechenzentrums des Auftragnehmers befindet sich innerhalb der EU.	A
Zertifizierungen:	
ISO 27001	A
Verfügbarkeitsstufe TIER III	A
Betriebssicheres Datacenter nach DIN EN 50600	A
Informationssicherheit nach ISO/IEC 27001 oder ISO/IEC 27002	120
Cloud-Dienste gemäß ISO 27017	120
ISO/IEC 27018 - ISMS-Zertifizierung	120
Energieaudit nach DIN EN 16247-1	120
Die Ausfallsicherheit beträgt 99,9% im Jahresschnitt.	A
Unterstützt das TK-System die Faxlösung von ActiveFax	60
Liefern Sie eine eigene Faxlösung, welche die vorhandene ablösen kann?	60
Integration in Microsoft Office 365	120
Integration in vorh. Microsoft Exchange Server	A
Integration in Microsoft Teams	A
Das TK-System ist mandantenfähig.	A
Das TK-System unterstützt unterschiedliche Ansagen und Warteschleifen je nach Mandant.	240
Das TK-System informiert Anrufer über die voraussichtliche Wartezeit per Ansage.	240
Durchwahlen haben 4 Stellen	A
Die Einrichtung von Rufgruppen wird unterstützt	A
Eine Telefonzentrale mit vier Vermittlungsstellen wird unterstützt.	A
Rufweiterchaltung nach dem Wasserfall-Prinzip	120
Eine Rufbereitschaft, basierend auf einem Schichtkalender soll möglich sein	120
Das TK-System stellt (administrativ verwaltet, berechtigungs-basierend) eine Ignore-List zur Verfügung.	240
Virtuelle Konferenzräume für Telefonkonferenzen	120
Statistische Auswertung der Telefongespräche, Auslastung Amtsleitungen und insbesondere der Sammelanschlüsse / Rufgruppen	120
Zentraler Anrufbeantworter mit Standard-Text	120
Anpassbarer Anrufbeantworter für den einzelnen Benutzer. Ist der Anrufbeantworter nicht angepasst, wird der Standard verwendet.	240
Anpassbare Musik für die Warteschleife. Eine lizenzfreie Musik ist mitzuliefern.	120
Die Anbindung von externen Geräten soll grundsätzlich möglich sein.	A
Das System muss bis zu 1.000 Benutzer im maximalen Ausbau unterstützen können.	A
Die zentrale Software muss ohne Neuinstallation bis zu 188 SIP-Trunk-Kanäle unterstützen.	A
Anforderungen des Datenschutzes	
Das neue TK-System muss alle relevanten Daten protokollieren	A
Der Anbieter dokumentiert die Installation und Einrichtung	A
Das neue TK-System ermöglicht eine Sicherung der Konfigurationsdateien	A
Die Administration und Konfiguration der Endgeräte kann abgesichert werden	A
Punkte Leistung	2.400

Zu 3.1.2. Wartung

Kriterien	max. Punkte
Geschätzte Ausfallzeiten pro Wartung	50
Geschätzte Intervalle der Wartung	50
Erfolgen die Wartungen innerhalb der üblichen Arbeitszeiten?	50
Punkte Leistung	150

Zu 3.2.1 Softphone

Kriterien	max. Punkte
Installation auf aktuellem Microsoft Windows und Apple MacOS Betriebssystem wird vollumfänglich unterstützt und über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet	A
Das Softphone soll auch unter Citrix funktionsfähig sein	A
Das Softphone arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.	A
Mittels des Softphones können Anrufe intern und extern weitervermittelt werden	A
Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über das Softphone eingerichtet und gestartet werden.	100
Mittels Softphone soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Smartphone einzurichten.	100
Das Softphone kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.)..	75
Verfügt das Softphone über eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers?	100
Das Softphone bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter	50
Verfügt das Softphone über eine Alarmierungsfunktion?	75
Punkte Leistung	500

Zu 3.2.2 Vermittlungsarbeitsplatz

Kriterien	max. Punkte
Installation auf aktuellem Microsoft Windows Betriebssystem wird vollumfänglich unterstützt und über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet	A
Der Vermittlungsarbeitsplatz soll auch unter Citrix funktionsfähig sein	A
Der Vermittlungsarbeitsplatz arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.	A
Mittels des Vermittlungsarbeitsplatzes können Anrufe intern und extern weitervermittelt werden	A
Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über den Vermittlungsarbeitsplatz eingerichtet und gestartet werden.	30
Mittels Vermittlungsarbeitsplatz soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Smartphone einzurichten.	40
Der Vermittlungsarbeitsplatz kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.)..	20
Verfügt der Vermittlungsarbeitsplatz über eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers?	30
Der Vermittlungsarbeitsplatz bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter	10
Verfügt der Vermittlungsarbeitsplatz über eine Alarmierungsfunktion?	20
Sichtbarkeit. Wer ist im Haus, wer ist längere Zeit nicht da	10
Teams-Integration	A
Anzeige, ob bei einem bestimmten Mitarbeiter die Mailbox aktiv ist	10
Strukturierung nach Name, Referat, Alphabet. Anlegen von Favoriten	20
Notfallnummern und Ersthelfer in Verzeichnis integrieren bzw. in den Favoriten	10
Punkte Leistung	200

Zu 3.2.3 Smartphone App

Kriterien	max. Punkte
Volle Funktionalität unter IOS und Android?	A
Die Smartphone App arbeitet mit Bluetooth Headsets zusammen.	A
Mittels der Smartphone App können Anrufe intern und extern weitervermittelt werden	A
Einfache Konferenzen mit mind. 4 Teilnehmern (intern und extern) können über die Smartphone App eingerichtet und gestartet werden.	100
Mittels Smartphone App soll der Benutzer in der Lage sein, Umleitungen z. B. auf das Tischtelefon einzurichten.	100
Die Smartphone App kann den Status von anderen Benutzern des TK-Systems anzeigen (z. B. besetzt, abwesend, mobil erreichbar etc.)..	75
Verfügt die Smartphone App über eine Verknüpfung der Statusanzeige mit dem (Outlook- bzw Exchange-) Kalender des jeweiligen Benutzers?	100
Die Smartphone App bietet einen anpassbaren Anrufbeantworter	50
Verfügt die Smartphone App über eine Alarmierungsfunktion?	75
Punkte Leistung	500

Zu 3.2.4 Tischtelefone

Kriterien	max. Punkte
Das Tischgerät ist unabhängig vom Hersteller des TK-Systems einsetzbar	A
Die Stromversorgung des Tischtelefons erfolgt mittels PoE	A
Die Stromversorgung des Tischtelefons soll alternativ über ein Netzteil möglich sein.	50
Das Tischtelefon hat einen durchgeschleiften LAN-Port (= 2 mal LAN am Telefon vorhanden; 10,100,1000 MB)	A
Das Tischtelefon verfügt über ein TFT-Farbdisplay mit mind. Fünf Zeilen	A
Das Tischtelefon hat eine Signalisierungs-LED, welche z. B. Anrufe in Abwesenheit anzeigt	50
Mittels Display (Touch) oder Funktionstasten sollen mind. Folgende Funktionen am Telefon einstellbar sein: Anruf halten, Anruf übergeben, Konferenz einrichten, Nachrichten abrufen, Abwesenheitsschaltung	A
Punkte Leistung	100

Zu 3.2.5 Bluetooth Mono-Headset

Kriterien	max. Punkte
Voll kompatibel mit dem Bluetooth Standard und dem gelieferten Softphone	A
Mit Ladeschale und zusätzlicher Möglichkeit, das Headset direkt per USB zu laden.	A
Akkulaufzeit im Standby mindestens 18 Stunden	150
Mit optischer Anzeige, welche leuchtet, wenn der Benutzer telefoniert	A
Mit schwenkbarem Mikrofonarm	A
Mit hochwertiger Rauschunterdrückung, ANC (Active Noise Cancelling)	200
Mit mindestens 2 Mikrofonen	A
UC (Unified Communication) geeignet	150
Farbe: Schwarz und / oder silbern, ohne Verzierungen	A
Punkte Leistung	500

Zu 3.2.6 Bluetooth Stereo-Headset

Kriterien	max. Punkte
Voll kompatibel mit dem Bluetooth Standard und dem gelieferten Softphone	A
Mit Ladeschale und zusätzlicher Möglichkeit, das Headset direkt per USB zu laden.	A
Akkulaufzeit im Standby mindestens 18 Stunden	150
Mit optischer Anzeige, welche leuchtet, wenn der Benutzer telefoniert	A
Mit schwenkbarem Mikrofonarm	A
Mit hochwertiger Rauschunterdrückung, ANC (Active Noise Cancelling)	200
Mit mindestens 2 Mikrofonen	A
UC (Unified Communication) geeignet	150
Farbe: Schwarz und / oder silbern, ohne Verzierungen	A
Punkte Leistung	500

Zu 3.2.7 Analoge Geräte

Kriterien	max. Punkte
Der Anschluss von analogen Geräten wie z. B. Faxgeräten oder Türsprechanlagen muss mit Hilfe eines geeigneten Wandlers möglich sein	A
Punkte Leistung	A

Zu 3.3 Lizenzmodell

Kriterien	max. Punkte
Bewertung des Lizenzmodells	100
Punkte Leistung	100

Zu 3.4 Rechtemanagement

Kriterien	max. Punkte
Bewertung des Rechtemanagements	100
Punkte Leistung	100

Teststellung / Bemusterung

Die Bewertung der Geräte in der Teststellung / Bemusterung erfolgt komparativ / vergleichend und nach Erfüllungsgrad. Das beste Gerät kann maximal 100% der Punkte im jeweiligen Kriterium erhalten. Die Berechnung der Punkte erfolgt als Mittelwert des Erfüllungsgrades (in %) der Tester.

Teststellung / Bemusterung	
Kriterien	max. Punkte
<u>Tischtelefon</u>	
Optik	50
Verarbeitung des Gerätes, vor allem des Gehäuses und der Tastatur	50
Haptik der Tastatur	50
Qualität des Bildschirms	50
Funktionalität im Betrieb	50
<u>Mono-Headset</u>	
Verarbeitung des Gerätes	25
Art des Materials	25
Tragekomfort	100
Sprachqualität	50
Batterielaufzeit	50
<u>Stereo-Headset</u>	
Verarbeitung des Gerätes	25
Art des Materials	25
Tragekomfort	100
Sprachqualität	50
Batterielaufzeit	50
Punkte Leistung	750

Die Bewertung der Geräte in der Teststellung / Bemusterung erfolgt komparativ / vergleichend und nach Erfüllungsgrad. Das beste Gerät kann maximal 100% der Punkte im jeweiligen Kriterium erhalten. Die Berechnung der Punkte erfolgt als Mittelwert des Erfüllungsgrades (in %) der Tester.