



Katharinenstraße 1  
86899 Landsberg am Lech

## **Leistungsbeschreibung**

**Bereitstellung von Multifunktionssystemen  
inkl. Full- Service zur Miete  
für die Stadt Landsberg  
und deren Schulen**

## INHALTSVERZEICHNIS

|           |                                                                                |          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b>  | <b>BEREITSTELLUNG VON DRUCK- UND MULTIFUNKTIONSSYSTEMEN INKL. FULL-SERVICE</b> | <b>4</b> |
| 1.1       | Zielsetzung                                                                    | 4        |
| 1.2       | Gesamtübersicht                                                                | 4        |
| 1.2.1     | Betreiber- bzw. Mietmodell                                                     | 4        |
| 1.2.2     | Rahmenbedingungen                                                              | 5        |
| 1.2.3     | Miete                                                                          | 5        |
| 1.2.4     | Serviceclickpreis                                                              | 5        |
| 1.2.4.1   | Definition des Serviceclicks                                                   | 6        |
| 1.2.5     | Flexibilitätsklausel                                                           | 6        |
| 1.2.5.1   | Minderungen                                                                    | 6        |
| 1.2.5.2   | Mehrungen                                                                      | 6        |
| <b>2</b>  | <b>IT-VORAUSSETZUNGEN BEIM AUFTRAGGEBER</b>                                    | <b>7</b> |
| 2.1       | Verwaltungsnetz                                                                | 7        |
| 2.1.1     | Netzwerkumgebung                                                               | 7        |
| 2.1.2     | Server- Systemumgebung                                                         | 7        |
| 2.1.3     | Client- Systemumgebung                                                         | 7        |
| 2.2       | Druckertreiber                                                                 | 7        |
| <b>3</b>  | <b>SOFTWAREVORAUSSETZUNGEN</b>                                                 | <b>8</b> |
| <b>4.</b> | <b>SERVICE</b>                                                                 | <b>8</b> |
| 4.1       | Weiterer Leistungsumfang                                                       | 8        |
| 4.2       | Verbrauchsmaterialien (VM)                                                     | 9        |
| 4.2.1     | Meldung der Bedarfe an VM und Service                                          | 9        |
| 4.2.2     | Auslieferung von VM, für alle Standortadressen                                 | 10       |
| 4.2.3     | Rücknahme leerer Verbrauchsmaterialien                                         | 10       |
| 4.3       | Umzüge                                                                         | 10       |
| 4.4       | Definitionen SLA's (Service Level Agreement)                                   | 10       |
| 4.5       | Hardware-Service und Support                                                   | 11       |
| 4.6       | Software-Service und Support                                                   | 11       |
| 4.6.1     | Anforderungen                                                                  | 11       |
| 4.6.2     | Störungsbeseitigung und Prioritätsklassen                                      | 12       |
| 4.6       | Vertragsstrafen                                                                | 13       |

|                                                                                  |                                                                                                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | Bereitstellung von Multifunktionssystemen<br>inkl. Full- Service zur Miete<br>Leistungsbeschreibung | Seite 3 von 18 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

|            |                                  |           |
|------------|----------------------------------|-----------|
| <b>4.7</b> | <b>Reporting</b>                 | <b>14</b> |
| <b>4.8</b> | <b>Statusgespräche</b>           | <b>14</b> |
| <b>4.9</b> | <b>Rollout</b>                   | <b>15</b> |
| 4.9.1      | Allgemeines                      | 15        |
| 4.9.1      | Vorbesprechung und Terminierung  | 15        |
| 4.9.2      | Einweisungen                     | 16        |
| 4.9.3      | Ansprechpartner bei Installation | 16        |
| <b>5.</b>  | <b>Kaufmännische Grundlagen</b>  | <b>16</b> |
| 5.1        | Elektronikversicherung           | 16        |
| 5.2        | Rechnungslegung                  | 16        |
| 5.2.1      | Rechnungsinhalte                 | 17        |
| 5.2.2      | Abrechnungsservice               | 18        |
| 5.2.3      | Standortübersicht                | 18        |

# **1 Bereitstellung von Druck- und Multifunktionssystemen inkl. Full-Service**

Die Stadt Landsberg ist für die Erfüllung seiner vielfältigen Aufgaben und die Gewährleistung eines reibungslosen Betriebs auf eine leistungsstarke und zuverlässige IT-Infrastruktur angewiesen. Ein zentraler Bestandteil dieser Infrastruktur sind Drucksysteme, die in verschiedenen Liegenschaften, Abteilungen und Aufgabenbereiche genutzt werden.

Im Rahmen der kontinuierlichen Optimierung und Modernisierung seiner IT-Ausstattung hat die Stadt Landsberg für sich beschlossen, die derzeit eingesetzten Systeme, die sich am Ende ihres Lebenszyklus sowie ihres Vertragszeitraums befinden, durch neue Geräte zu ersetzen, die den aktuellen technologischen Standards entsprechen.

Die folgenden Leistungen sind ganzheitlich zu erfüllen und bilden das Kerngerüst der ganzheitlichen Beschaffung. Alle Anforderungen sind vom Auftragnehmer zwingend zu erfüllen. Die Nichterfüllung einer Anforderung führt zum Ausschluss des Angebotes (K.O. – Kriterium).

## **1.1 Zielsetzung**

Im Rahmen dieses EU-weiten Vergabeverfahrens beabsichtigt die Stadt Landsberg (im Weiteren „Auftraggeber“) einen Vertrag mit einem Anbieter (im Weiteren „Auftragnehmer“) über die Lieferung und Bereitstellung von Systemen abzuschließen.

Der Auftraggeber verfolgt mit der Realisierung dieser Beschaffung insbesondere nachfolgende Zielsetzungen:

- Optimierung der Output-Infrastruktur
- Austausch / Modernisierung aller Systeme
- Reduzierung der Anzahl der Druckertreiber auf ein Minimum
- Entlastung interner IT-Ressourcen
- Sicherung eines hochwertigen Farbdrucks
- Einbindung ausgewählter Systeme in die vorhandene Netzwerkinfrastruktur des Auftraggebers
- Alle Dienstleistungen zur Sicherstellung der Betriebsbereitschaft
- Abrechnung der Dienstleistung auf Basis einer monatlichen Pauschale zzgl. eines Serviceklickpreises

## **1.2 Gesamtübersicht**

### **1.2.1 Betreiber- bzw. Mietmodell**

Die Umsetzung der Leistungen erfolgt im Rahmen eines Betreiber- bzw. Mietmodells. Dabei wird die volle technische, finanzielle und administrative Verantwortung auf den Auftragnehmer übertragen.

Unter Betreibermodell ist die Übertragung der vollen technischen, finanziellen und administrativen Verantwortung für das Druck- und Kopierkonzept auf einen Dienstleister, nachfolgend Auftragnehmer genannt, zu verstehen.

|                                                                                  |                                                                                                     |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | Bereitstellung von Multifunktionssystemen<br>inkl. Full- Service zur Miete<br>Leistungsbeschreibung | Seite 5 von 18 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

Ziel ist es, dem Auftraggeber die benötigten Systeme inkl. aller Softwareanforderungen zur Verfügung zu stellen und für die derzeit erforderlichen Betriebsabläufe festzuschreiben und so zu regeln, dass ein effektiver und wirtschaftlicher Betrieb sichergestellt ist.

### 1.2.2 Rahmenbedingungen

Der Auftraggeber stellt folgende Voraussetzungen unentgeltlich zur Verfügung:

- Bereitstellung von Strom / Energie
- Bereitstellung der Leitungsnetze
- Bereitstellung der WAN-Infrastruktur

### 1.2.3 Miete

Für jeden Gerätetyp sowie für das entsprechende Zubehör ist eine monatliche Miet-/Leasingrate auf Basis einer Grundlaufzeit von 60 Monaten und der einseitigen Verlängerungsoption von 12 Monaten zu kalkulieren.

Folgende Leistungen sind insbesondere zu berücksichtigen:

- Monatliches Entgelt für die Systeme einschl. Urheberrechtsabgabe
- Verbrauchsmaterialien und Serviceleistungen
- Installation eines Flottenmanagementsystems
- Lieferung und Installation sowie kundenindividuelle Einrichtung der Systeme an dem vorgesehenen Stellplatz inkl. Kurzeinweisung
- Durchführung von Administrator- und Geräteeinweisungen
- Abholung, Rücktransport und ggf. umweltgerechte Entsorgung der Systeme bei vorzeitiger Rückgabe oder zum Vertragsende
- Verschlüsselung und automatische Löschung der Daten auf den Festplatten durch Einsatz eines Daten-Sicherheits-Kits

### 1.2.4 Serviceclickpreis

Folgende Leistungen sind bei der Kalkulation zu berücksichtigen:

- Durchführung der Serviceleistungen zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Geräte entsprechend dem vorgegebenen Servicelevel,
- Lieferung der notwendigen Verbrauchsmaterialien (excl. Papier und Heftklammern),
- Rücknahme und Entsorgung von Resttoner und leeren Tonerbehältern.

#### 1.2.4.1 Definition des Serviceclicks

Der Auftragnehmer kann einen Serviceclickpreis geltend machen, wenn auf der zur Verfügung gestellten Hardware

- eine gedruckte Seite in s/w oder Farbe produziert wird,
- ausgelöst durch
  - Druckaufträge über das Netzwerk oder vom Stick,
  - Kopieraufträge,
  - ankommende Faxsendungen,
  - Statusberichte jeglicher Art.

DIN A3 Seiten werden mit 2 \* DIN A4 Klicks berechnet.

Es kann **kein** Klickpreis geltend gemacht werden für:

- Scan- und ausgehende Faxvorgänge.

#### 1.2.5 Flexibilitätsklausel

Der Auftraggeber muss die Möglichkeit haben, die Mengen durch organisatorische Veränderungen anzupassen.

##### 1.2.5.1 Minderungen

Mit der Rückgabe eines oder mehrerer Systeme reduziert sich auch die zu zahlende monatliche Miet-/Leasingrate entsprechend dem jeweiligen Einzelpreis des Preis- und Kriterienkatalogs (Anlage 1, „Preisblatt“), maximal jedoch auf 90 % der gesamten Miet-/Leasingrate zum Zeitpunkt der Abnahme der Gesamtleistung (Mindestentgelt).

Beispielrechnung:

| monatliche Miet-/Leasingrate | Mindestentgelt 90% | Flexibilitätsumfang |
|------------------------------|--------------------|---------------------|
| 2.000,00 €                   | 1.800,00 €         | 200,00 €            |

##### 1.2.5.2 Mehrungen

Nachbestellungen nach Beginn der Vertrags Laufzeit werden gemäß nachstehender Formel berechnet.

| $GMP_N = GMP * 60 / RLZ$ |                                                    |
|--------------------------|----------------------------------------------------|
| Kürzel                   | Erläuterungen                                      |
| GMP                      | Miet-/Leasingrate gemäß Preisblatt                 |
| $GMP_N$                  | Neue Kalkulation der Mietrate nach Restlaufzeit    |
| 60                       | Kalkulationsgrundlage der Basislaufzeit in Monaten |
| RLZ                      | Restlaufzeit in vollen Monaten                     |

## 2 IT-Voraussetzungen beim Auftraggeber

Die bereitzustellenden Systeme werden in das jeweilige VLAN des Auftraggebers integriert. Es bestehen aus organisatorischer und technischer Sicht folgende Voraussetzungen:

Alle Standorte sind über eigen Glasfaserverbindungen an die Hauptverwaltung angeschlossen. Von jedem Standort ist der zentrale Printserver erreichbar. Es gibt keine VPN-Verbindungen.

### 2.1 Verwaltungsnetz

#### 2.1.1 Netzwerkumgebung

Der Großteil der Standorte hat eine direkte LWL-Verbindung zum stadteigenen Rechenzentrum. An einigen Aufstellorten existiert keine Netzwerkanbindung. Hier wird die Printsyste lediglich zum Kopieren benutzt. Eine Zählerstandsabfrage sowie Verbrauchsmaterial Nachbestellungen erfolgt an diesen Standorten manuell durch den Auftragnehmer.

Netzwerkapplikationen, Druckertreiber, Server und Lizenzen werden zentral verwaltet und bereitgestellt. Die Active-Directory-Anbindung und Authentifizierung erfolgen standortübergreifend über die zentrale Infrastruktur.

#### 2.1.2 Server- Systemumgebung

Der Auftraggeber stellt einen virtuellen Printserver zur Verfügung. Die Virtualisierungsumgebung ist auf Basis von VMware. Das Serverbetriebssystem des virtuellen Printservers ist Windows Server 2022.

#### 2.1.3 Client- Systemumgebung

Die Anwender nutzen folgende Systeme:

- Windows 11
- Microsoft Office Version 2024

An den Arbeitsplätzen kommt das Microsoft Betriebssystem Windows 11 zum Einsatz. Hierbei ist eine Kompatibilität zwingend erforderlich.

Es ist nicht ausgeschlossen, dass während der Vertragslaufzeit eine Migration auf aktuellere Hardware und Betriebssysteme erfolgt.

### 2.2 Druckertreiber

Druckertreiber müssen uneingeschränkt für die Nutzung im Netzwerk geeignet sein.

Alle angebotenen Systeme müssen über aktuelle Treiber mit vollem Funktionsumfang für die folgenden Systeme verfügen:

- Ab Windows 11
- Windows Server 2019 und neuer

Darüber hinaus müssen auch zukünftige Updates sowie Nachfolgesysteme (neue Office Versionen, Windows Server 2025 als Terminalserver) unterstützt werden.

Im Rahmen des Betreiber- bzw. Mietmodells hat der Auftragnehmer eine möglichst geringe Anzahl an unterschiedlichen Druckertreibern einzusetzen.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass für die eingesetzten Systeme innerhalb von vier Wochen nach der Veröffentlichung neuer Microsoft Betriebssysteme aktuelle und funktionsfähige Treiber zur Verfügung gestellt werden.

Im Rahmen des Betreiber- bzw. Mietmodells hat der Auftragnehmer eine möglichst geringe Anzahl an unterschiedlichen Druckertreibern einzusetzen.

Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass für die eingesetzten Systeme innerhalb von vier Wochen nach der Veröffentlichung neuer Microsoft Betriebssysteme aktuelle und funktionsfähige Treiber zur Verfügung gestellt werden.

### 3 Softwarevoraussetzungen

In der Anlage Preis- und Kriterienkatalog sind unter dem Reiter „Kriterienkatalog Software“ die Mindestanforderungen an die Softwarelösung definiert.

Die vollumfängliche Kompatibilität der vorstehenden Software mit den angebotenen Systemen nebst sonstiger Hardware aus dem Kriterienkatalog hat der Auftragnehmer während der gesamten Vertragslaufzeit zu

## 4. Service

Sämtliche Kommunikation zu Themen wie Service, Störungen, Neubeschaffungen, Änderungen usw. erfolgt ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer.

Sämtlicher 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support ist durch den Auftragnehmer zu erbringen.

Es werden jedoch folgende Tätigkeiten durch den Auftraggeber erbracht:

- Umgang mit alltagsüblichen Problemstellungen
  - Papier- und Tonertausch
  - Beheben von Papierstau, wenn ohne Technikereinsatz möglich

### 4.1 Weiterer Leistungsumfang

Die Funktionsfähigkeit der Systeme ist sicherzustellen. Folgende Serviceleistungen sind im Rahmen des Vertrages ohne Berechnung von zusätzlichen Kosten durchzuführen:

- Leistungsbereitschaft durch Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und –programmen, Service-Fahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen
- Anzeigen und kostenfreie Zurverfügungstellung von vorliegenden Sicherheitsupdates

- Telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und -beseitigung
- Ferndiagnosen, soweit technisch möglich, sowie Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte
- Auswechseln und Erneuern von schadhaften, nicht reparablen Teilen
- Beseitigung von Schäden (Instandsetzung vor Ort) und proaktiver Instandhaltung zur Erhaltung durchgängig hochwertiger Druckqualität, erforderlichenfalls durch Verwendung von Austauschbaugruppen oder –komponenten
- Sicherstellung des Betriebs der Applikationen, welche auf Servern des Auftraggebers betrieben werden. Beseitigung von Bugs, Einspielung von Updates und Upgrades zur Fehlerbeseitigung
- Kostenfreie Lieferung sämtlicher Verbrauchsmaterialien wie z.B. Toner, Bildtrommeln, Resttonerbehälter, etc. jeweils an die Standortadressen
- Kostenfreie Abholung verbrauchter Tonerbehälter, Trommeln, Resttonerbehälter, etc.

Die folgenden Servicezeiten zur Umsetzung der Servicelevel und Supporttätigkeiten sind einzuhalten:

|            | <b>Servicezeiten Mo. – Do.</b> | <b>Servicezeiten Fr.</b> |
|------------|--------------------------------|--------------------------|
| Verwaltung | 08:00 – 16:00                  | 08:00 – 13:00            |
| Schulen    | 08:00 – 16:00                  | 08:00 – 13:00            |

## 4.2 Verbrauchsmaterialien (VM)

Es sind ausschließlich Original-Verbrauchsmaterialien und Originalersatzteile gefordert.

Die Lieferung von VM erfolgt innerhalb von 72 Stunden (exklusive Wochenende und Feiertage) nach Eingang der Bestellung beim Auftragnehmer. Kommt der Auftragnehmer dieser Pflicht nicht nach oder liefert falsches VM an, hat der Auftraggeber das Recht, das benötigte VM in Eigenregie zu beschaffen. Die damit verbundenen Kosten übernimmt der Auftragnehmer. Mangelhaftes Verbrauchsmaterial zeigt der Auftraggeber an und wird vom Auftragnehmer unverzüglich ausgetauscht.

### 4.2.1 Meldung der Bedarfe an VM und Service

Die Systeme werden in das lokale Netz (bzw. die lokalen Netze) des Auftraggebers eingebunden und melden selbstständig den notwendigen Bedarf an VM und Service an den Auftraggeber und den Auftragnehmer.

Vernetzte Systeme ohne Anbindung an das zentrale Netzwerk (z.B. Verwaltungsnetz) müssen Zählerstände, Verbrauchsmaterial- und Statusmeldungen autark übermitteln können.

Darüber hinaus muss alternativ die Möglichkeit vom Auftragnehmer bereitgestellt werden, telefonisch, per Mail oder über ein Webportal entsprechende Bedarfe oder Service zu melden.

#### 4.2.2 Auslieferung von VM, für alle Standortadressen

Die Bestellung der notwendigen Verbrauchsmaterialien wird von der Fleetmanagement-Software initialisiert. Der Versand erfolgt an die zentrale Poststelle und wird intern an die jeweilige Verwendungsstelle (Stellplatz) verteilt.

Außenstellen mit abweichender Standortadresse und Schulen werden direkt beliefert. Diese werden durch den Auftraggeber entsprechend definiert.

Um die eindeutige Zuordnung zu gewährleisten, sind sämtliche Kartuschen mit entsprechender ID-Nummer und Stellplatzadresse zu etikettieren

Die genauen Standortadressen werden dem Auftragnehmer nach Zuschlagserteilung zur Verfügung gestellt.

#### 4.2.3 Rücknahme leerer Verbrauchsmaterialien

Für die Sammlung, Abholung und umweltgerechte Entsorgung von Verbrauchsmaterialien wird der Auftragnehmer Sammelbehälter in unterschiedlichen Größen an einem zentralen Standort zur Verfügung stellen. Die Sammelbehälter sind turnusmäßig durch den Auftragnehmer zu entleeren.

Der Auftragnehmer stellt wieder leere Boxen zur Verfügung.

### 4.3 Umzüge

Für vom AG beauftragte Standortwechsel einzelner Systeme hat der Auftragnehmer diese gegen gesonderte Vergütung (siehe Preis- und Kriterienkatalog, Anlage 1) durchzuführen. Diese Veränderungen sind durch den Auftragnehmer im Rahmen seiner Servicetätigkeit in einer zu führenden Inventarisierung fortlaufend zu aktualisieren.

### 4.4 Definitionen SLA's (Service Level Agreement)

- **Definition Bereitschaftszeit:**  
Einsatzzeit der Techniker für die Erbringung der definierten Dienstleistung.
- **Definition Reaktionszeit:**  
Hierbei ist die Zeitspanne vom Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Erreichbarkeitszeit des Servicecenters bis zur Einsatzplanung des Technikers definiert. Innerhalb der Reaktionszeit muss der Störungsmeldende eine verbindliche Rückmeldung über die weitere Störungsbearbeitung erhalten.
- **Definition Vorort-Antrittszeit:**  
Die definierte Zeitspanne bezieht sich auf den Zeitpunkt der Störungsmeldung bis zum Erscheinen des Technikers vor Ort am Standort des als defekt gemeldeten Multifunktionssystems.
- **Definition Wiederherstellungszeit:**  
Die definierte Zeitspanne bezieht sich auf den Zeitpunkt der Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung des gestörten Multifunktionssystems. Gleichzeitig ist dem Störungsmeldenden eine abschließende Mitteilung zukommen zu lassen.
- **Definition Arbeitsstunden:**  
Die Fristen der Reaktions- und Wiederherstellungszeit wurden in Arbeitsstunden festgelegt. Eine Arbeitsstunde beträgt 60 Minuten.

## 4.5 Hardware-Service und Support

Störungsmeldungen erfolgen durch das Flottenmanagement und/oder durch Mitarbeiter des Auftraggebers per Serviceportal, telefonisch oder per E-Mail.

| Serviceparameter Hardware                  |                          |
|--------------------------------------------|--------------------------|
| Erreichbarkeit der Serviceannahme          | Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr |
| Bereitschaftszeit des Services             | Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr |
| <b>Standard-Service Druck- und Systeme</b> |                          |
| Reaktionszeit                              | 1 Arbeitsstunde          |
| Vorort-Antrittszeit                        | 8 Arbeitsstunden         |
| Wiederherstellungszeit                     | max. 16 Arbeitsstunden   |

Als Kontrollmedium der definierten Vorort-Antritts- und Wiederherstellungszeiten liefert der Auftragnehmer halbjährlich Reports an den Auftraggeber.

Sofern ein Systemgerät in seinen Kernfunktionen (je nach Ausstattungsvariante: kopieren, drucken, faxen und/oder scannen) mehr als viermal innerhalb von vier Wochen einen Service benötigt bzw. ausfällt und der Service/Ausfall nicht vom Auftraggeber zu vertreten ist, wird es vom Auftragnehmer ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber kostenlos gegen ein Systemgerät gleichwertiger Art ausgetauscht, das den ausgeschriebenen Anforderungen entspricht.

### Aufkleber auf den Geräten

Zur Vereinfachung von Störungsmeldungen sind entsprechende Aufkleber/Hinweise an den Geräten anzubringen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Meldungen mit fundierten Inhalten, insbesondere einer eindeutigen Geräte-ID weiterleiten können.

## 4.6 Software-Service und Support

Für die geforderten Softwarelösungen und evtl. modularen Funktionsanforderungen ist ebenfalls ein umfangreicher Service und Support durch den Auftragnehmer zu erbringen.

Dies beinhaltet sowohl die Implementierung, Installation sowie Konfiguration der geforderten Softwarelösung(en) als auch einen kompetenten Systemservice und Support im Rahmen der Vertragslaufzeit.

Grundsätzlich gilt der Support für alle geforderten Softwarefeatures und Leistungen unabhängig davon, ob es sich um eine ganzheitliche Lösung oder verschiedene Teillösungen durch unterschiedliche Systeme und Produkte handelt.

Durch Abschluss der Abnahme und Übergabe des unterzeichneten Abnahmeprotokolls erfolgen die Übergabe der Lösung an den Kunden und der Übergang von der Installationsphase in die Betriebs-/ Nutzungsphase.

### 4.6.1 Anforderungen

Die Auftraggeber erwartet folgende Leistungen, die im Rahmen der Service- und Support-Vereinbarung durch den Auftragnehmer bereitgestellt und zu erbringen sind:

- telefonische Erreichbarkeit des Softwaresupports durch den Auftragnehmer,

|                                                                                  |                                                                                                     |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | Bereitstellung von Multifunktionssystemen<br>inkl. Full- Service zur Miete<br>Leistungsbeschreibung | Seite 12 von 18 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|

- direkte Unterstützung und qualifizierte Support-Leistungen im 1st-, 2nd- und 3rd-Level Support,
- Zugriff auf Spezialisten Know-how bei schwerwiegenden Fehlerbildern und Problemen,
- Möglichkeit zur Einbindung des Herstellers der jeweiligen Softwarelösung bei komplexen Fehlerbildern,
- umfangreiche IT- und Serverkenntnisse der Systemspezialisten für umfangreiche Fehleranalysen im gesamten Netzwerk- und Rechenzentrumsumfeld.

#### **4.6.2 Störungsbeseitigung und Prioritätsklassen**

Grundsätzlich lassen sich die verschiedenen Softwarelösungen und Module in unterschiedliche Prioritätsklassen einstufen.

Entsprechend dieser Prioritätsklassen werden die Anforderungen an die Wiederherstellungszeiträume durch den Auftragnehmer definiert. Hierbei wird der Einsatz der aktuellen Softwareversion vorausgesetzt.

Die unterschiedlichen Störungen werden in die folgenden 4 Prioritätsklassen unterteilt:

| Prio. | Definition                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Wiederherstellung                                                                                                                     |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Die geforderten Softwarelösungen (Accounting oder Fleetmanagement in der Gänze) können nicht genutzt werden.<br><br>Wesentliche Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung (gesamter System-/Serverausfall, Administration der Systeme, Accounting und Abrechnungsanforderungen, Zählerstandsübertragungen) | Bearbeitung max. 2 Arbeitsstunden nach Eingang der Fehlermeldung.<br>Wiederherstellung binnen 12 Arbeitsstunden nach Störungsmeldung. |
| 2     | System kann mit erheblichen Einschränkungen genutzt werden.<br><br>(Scan-to-X-Lösungen, Authentisierung an vereinzelt Systemen, einzelner Systemausfall)                                                                                                                                                     | Bearbeitung max. 4 Arbeitsstunden nach Eingang der Fehlermeldung.<br>Wiederherstellung binnen 24 Arbeitsstunden nach Störungsmeldung. |
| 3     | System kann mit leichten Einschränkungen genutzt werden.<br><br>(Zählerstandsübermittlung an den Betreiber, Incidentmeldungen, Remote-Überwachung der Systeme)                                                                                                                                               | Bearbeitung max. 8 Arbeitsstunden nach Eingang der Fehlermeldung.<br>Wiederherstellung binnen 40 Arbeitsstunden nach Störungsmeldung. |
| 4     | Uneingeschränkte Systemnutzung trotz Fehlerprotokolle und Störungsmeldung.                                                                                                                                                                                                                                   | Korrektur erfolgt mit dem nächsten Softwareupdate.                                                                                    |

## 4.6 Vertragsstrafen

Im Falle der Überschreitung der verbindlich zugesagten Wiederherstellungszeiten nach einer Störung hat der Auftragnehmer folgende Vertragsstrafen pro Kalendertag, an dem das/die Drucksystem/e nicht entsprechend den vereinbarten Parametern genutzt werden kann/können, zu zahlen, es sei denn, der Auftragnehmer weist nach, dass die Nichteinhaltung der Leistungsparameter durch die Auftraggeber zu vertreten ist. Folgende Vertragsstrafen bei der jeweiligen Überschreitung der Wiederherstellungszeit werden vereinbart:

| Vertragsstrafen Hardware           |                                           |
|------------------------------------|-------------------------------------------|
| Ausfall eines Druck- Kopiersystems | 20,00 €<br>je angebrochener<br>Arbeitstag |

| Vertragsstrafen Software |                                              |
|--------------------------|----------------------------------------------|
| Prio 1                   | 50,00 €<br>je angebrochener<br>Arbeitsstunde |
| Prio 2                   | 25,00 €<br>je angebrochener<br>Arbeitsstunde |
| Prio 3                   | keine                                        |
| Prio 4                   | keine                                        |

Die Höhe der Gesamtvertragsstrafe wird auf max. 5% der Auftragssumme begrenzt. Dies gilt jedoch nicht für entstandene Mehraufwendungen für Mitarbeiter des Auftraggebers.

## 4.7 Reporting

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber halbjährlich einen Dienstleistungsreport mit folgendem Inhalt zur Verfügung zu stellen:

- Anzahl der gemeldeten Störungen im vergangenen Halbjahr
- Anzahl der Störungen mit Einhaltung der definierten Vorort-Antrittszeit
- Anzahl der Störungen mit Überschreitung der definierten Vorort-Antrittszeit
- Anzahl der Störungen, die innerhalb der definierten Wiederherstellungszeit beseitigt wurden
- Anzahl der Störungen, die erst nach der definierten Wiederherstellungszeit beseitigt wurden
- Analyse der Störungen (gerätetyp- und standortorientiert)
- Durchschnittliche Entstörzeit

## 4.8 Statusgespräche

Der Auftragnehmer vereinbart jährliche Statusgespräche mit den Verantwortlichen des Auftraggebers. Diese haben ein bis zwei Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres stattzufinden.

Themen der Statusgespräche sind u.a.

- Ereignisse der vergangenen Monate
- Präsentation der Reportings
- Vereinbarung von Maßnahmen zur Verbesserung

## 4.9 Rollout

### 4.9.1 Allgemeines

Die zu erbringenden Leistungen des Auftragnehmers umfassen sämtliche Arbeiten, die zur Montage und **betriebsbereiten Installation** der Systeme erforderlich sind.

Dies umfasst Lieferung, Installation, Inbetriebnahme und Dokumentation (in deutscher Sprache) aller notwendigen Materialien und Hilfsmittel einschließlich:

- Technische Klärung, Projektleitung und Projektmanagement
- Montageleistung und -überwachung
- Prüfung aller elektrischen Systemteile und Geräte auf korrekten Anschluss, Sicherheit und Funktionsfähigkeit
- Systemprüfung und Funktionstests

Bei der Planung des Rollouts sind seitens des Auftragnehmers die personellen Ressourcen des Auftraggebers zu berücksichtigen.

### 4.9.1 Vorbesprechung und Terminierung

Zum Auftakt der Rollout-Phase findet ein Kick-off-Meeting zur Vorbesprechung und Terminierung des Rollouts statt. In diesem Meeting werden alle Termine, Abläufe und Aufgaben für den anstehenden Rollout besprochen.

Der Rollout-Plan enthält folgende Informationen:

- Liefertermine für die einzelnen Standorte
- Genaue Bezeichnung des Standortes (Anschrift, Gebäude, Etage, Raumnummer) für jedes bestellte Multifunktionssystem
- Ansprechpartner des Auftraggebers inkl. Telefonnummer
- Bezeichnung jedes Multifunktionssystems
- Systemspezifische Informationen wie evtl. MAC-Adresse und Seriennummer, Faxnummer, IP-Adresse, Hostname, Inventarnummer etc.
- Informationen und Bemerkungen zu den Liefergegebenheiten vor Ort (z.B. über evtl. Zugangsberechtigungen, Öffnungszeiten, Parkmöglichkeiten, vorhandenen Aufzügen etc.)

Die zu liefernden Systeme werden rechtzeitig vor Auslieferung an den Auftraggeber vom Auftragnehmer vormontiert und nach den Wünschen des Auftraggebers konfiguriert.

So können bei der Vorinstallation z.B. die IP-Adressen programmiert, Hostnamen vergeben sowie Protokolle ein- bzw. ausgestellt werden.

Der Auftraggeber erhält vom Auftragnehmer die zur Einbindung der Systeme notwendigen Daten (Seriennummern und Mac-Adressen) mindestens jeweils vier Werktage vor Start der Rollouts an den einzelnen Standorten.

|                                                                                  |                                                                                                     |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | Bereitstellung von Multifunktionssystemen<br>inkl. Full- Service zur Miete<br>Leistungsbeschreibung | Seite 16 von 18 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|

#### **4.9.2 Einweisungen**

Der Auftragnehmer führt folgende Einweisungen vor Ort durch:

- Einweisung der User bei der Auslieferung (z. B. Papierstaubeseitigung)
- Einweisung / Schulung der Administratoren an den Systemen

#### **4.9.3 Ansprechpartner bei Installation**

Der Auftragnehmer hat während des Rollouts einen fachkundigen, deutschsprachigen und erfahrenen Projektleiter zu benennen.

Weiterhin verpflichtet sich der Auftragnehmer, einen Ansprechpartner für kaufmännische und/oder technische Fragen zu benennen.

Der Auftragnehmer legt drei Wochen nach Zuschlagserteilung einen Ablaufplan vor, wie Störungen während der Installationsphase beim Auftraggeber behoben werden.

### **5. Kaufmännische Grundlagen**

#### **5.1 Elektronikversicherung**

Vom AN ist für sämtliche ausgelieferte Systeme eine Elektronik- bzw. Schwachstromversicherung abzuschließen, die anfallende Schäden, (z. B. Diebstahl, Brand, Blitzschlag, Kurzschluss, Überstrom, Überspannung) übernimmt.

#### **5.2 Rechnungslegung**

Die erstmalige Rechnungslegung erfolgt nach der erfolgreichen Abnahme durch den Auftraggeber.

Es hat eine getrennte Rechnungslegung nach Verwaltung und Schulen zu erfolgen.

##### **Rechnungsformat: ZUGFerRD oder XRECHNUNG**

Je Standortadresse ist eine Rechnung zu stellen. Die benötigten Standortrechnungen werden vom AG definiert.

##### **Rechnungsadresse Verwaltung:**

Stadt Landsberg

[rechnung@Landsberg.de](mailto:rechnung@Landsberg.de)

|                                                                                  |                                                                                                     |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | Bereitstellung von Multifunktionssystemen<br>inkl. Full- Service zur Miete<br>Leistungsbeschreibung | Seite 17 von 18 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|

Der Auftragnehmer hat seine Leistungen prüfbar abzurechnen.  
Dabei muss die Übereinstimmung der Zählerstände im Serviceportal und der Rechnungslegung zwingend gegeben sein.

Rechnungen, deren Zuordnung oder eindeutige Prüfbarkeit nicht gewährleistet ist, werden an den Aussteller zurückgegeben. Gleiches gilt für Rechnungen Dritter, deren Leistungen in der Beauftragung des ursprünglichen Auftragnehmers enthalten sind.

### Rechnungslegung Miete:

Mietrechnungen werden quartalsweise vorschüssig gestellt. Um in den entsprechenden Rhythmus zu kommen ist folgender Modus gefordert:

Die Rechnungslegung erfolgt **erstmals** nach erfolgreicher Abnahme durch den Auftraggeber in Höhe einer Zahlung von 3 Monatsentgelten im Voraus auf Basis der Grundmietentgelte. Um in einen Abrechnungsrhythmus einer üblichen Quartalsabrechnung zu gelangen, kann diese Rechnung auch mehr oder weniger als 3 Monatsentgelte enthalten.

Des Weiteren soll es die Möglichkeit geben, weitere Rechnungsempfänger zu benennen.

Die Zahlung der Rechnung erfolgt per Überweisung auf das Konto des Auftragnehmers, der Einsatz eines Abbuchungsverfahrens ist nicht möglich.

### Rechnungslegung Service:

Servicerechnungen (Abrechnung der Serviceclicks) werden quartalsweise nachschüssig, gemäß effektiven Seitenverbrauch gestellt.

- Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tagen.

## 5.2.1 Rechnungsinhalte

Nachstehende Rechnungsinhalte sind vorzusehen:

- Angabe des Abrechnungszeitraums,
- Abrechnung der Grundpreise,
- Änderungsdienst für Zu- und Abgänge in dem zurückliegenden Zyklus,
- **Zugänge** mit den identischen Detailangaben wie vorgenannt,
- **Abgänge** mit den gleichen Angaben einschl. des Zählerstandes bei Abholung des Gerätes,
- Abrechnung der realen Serviceclicks des zurückliegenden Abrechnungszeitraums entsprechend der von dem Flottenmanagement gemeldeten Zählerstände,
- Standortinformationen: Straße, PLZ, Ort, Raumbezeichnung oder Nr.,
- Kostenstelle, diese werden vom Auftraggeber entsprechend definiert.
- Haupt-Serien-Nr. des Systems,

### 5.2.2 Abrechnungsservice

In Ergänzung zu der grundsätzlichen Rechnungslegung, werden vom Auftragnehmer weitere Abrechnungsservices und Halbjahresübersichten auf Kostenstellenbasis (KST) verlangt.

Hierbei müssen entsprechende Übersichten im PDF-und Excel Format bereitgestellt werden.

Es wird erwartet, dass über die technischen Systemschnittstellen und Anbindungen des Fleetmanagement- bzw. Accounting-Tools die entsprechenden Informationen wie Standort und Kostenstelle genutzt werden können.

Der Auftraggeber wird Änderungen direkt und zeitnah im Fleetmanagement vornehmen, um diese für die Rechnungslegung bereitzustellen.

### 5.2.3 Standortübersicht

Die Auftraggeber benötigt jeweils mit den Quartals-Rechnungen eine Buchungsunterlage je Standortadresse.

Die Übersichten sollten folgende Inhalte haben:

- Angabe der Kostenstelle (für die KST sollte mind. 8 Ziffern oder Zeichen zur Verfügung stehen),
- indiv. Grundmietentgelt zzgl. Zubehör pro genutzte Hardware mit Stellplatzangabe,
- entstandene einmalige Kosten wie z. B. Umzugspauschalen,
- Änderungsdienst bei Mehrungen und Minderungen zum vorherigen Quartal,
- Gesamtmenge der Serviceklicks der Arbeitsplatzsysteme,
- Gesamtsumme der Serviceklicks auf den Systemen nach Authentisierung (FollowMe®-Klick)
- Summenbildung auf Basis der individuellen Klickpreise.

Die erforderlichen Daten inkl. Änderungen bis zum Zeitpunkt des Rollouts sowie die E-Mail-Adresse je Standortadresse, werden dem Auftragnehmer zeitgerecht zur Verfügung gestellt.

Zusätzlich muss die Möglichkeit bestehen, die entsprechenden Reports je Standortadresse auch in Form eines CSV- / Excel-Exports für die uneingeschränkte digitale Weiterverarbeitung durch die Auftraggeber bereitzustellen.