

# Leistungsbeschreibung

## Multifunktionsgeräte / Managed Print Services

Leistungsbeschreibung .....	1
1. Leistungsgegenstand und Zielsetzung.....	3
2. Organisationsstruktur und Standorte.....	3
3. Gerätebereitstellung und Betrieb .....	4
3.1 Allgemeine Anforderungen .....	4
3.2 Technologieoffenheit.....	4
3.3 Standardisierung der Geräteflotte.....	4
3.4 Optionale Integration von Bestandsgeräten .....	5
3.5 Standardisierung und Hybridbetrieb .....	7
3.6 Zustand und Austausch von Bestandsgeräten.....	7
3.7 Integration der Geräte in die Systemumgebung.....	8
4. Gerätekategorien und Mindestanforderungen .....	8
5. Installation und Inbetriebnahme .....	9
5.1 Projektorganisation und Rolloutplanung .....	10
5.2 Lieferung und Aufstellung der Geräte.....	10
5.3 Technische Integration .....	10
5.4 Migration bestehender Geräte.....	11
5.5 Schulungen .....	12
5.6 Dokumentation .....	13
5.7 Übergabe .....	14
5.7.1 Grundlegende Betriebsbereitschaft.....	14
5.7.2 Anmeldung und Authentifizierung .....	14
5.7.3 Druckfunktion .....	14
5.7.4 Scanfunktion .....	14
5.7.5 Gerätespezifische Scanziele .....	14
5.7.6 Gerätespezifische Scan-Workflows.....	14
5.7.7 Funktionsprüfung im Echtbetrieb .....	15
5.7.8 Integration in Monitoring und Management .....	15
6. Betrieb, Wartung und Service (SLA).....	15
6.1 Wartung und Betrieb .....	16
6.2 Störungsannahme .....	16

6.3 Reaktionszeit.....	16
6.4 Entstörzeit.....	16
6.5 Ersatzgeräte .....	16
6.6 Ersatzteile .....	17
6.7 Verbrauchsmaterialien .....	17
6.8 Gerätemonitoring und Reporting .....	17
6.8.1 Reporting und Auswertung .....	18
6.8.2 Controlling und Wirtschaftlichkeit.....	18
6.8.3 Format und Muster.....	19
6.9 Sicherheitsupdates .....	19
6.10 Eskalationsverfahren .....	19
7. Druckmanagement und Softwarelösung .....	19
7.1 Integration in bestehende Druckmanagementlösung.....	19
7.2 Secure Print / Follow-Me-Printing .....	20
7.3 Benutzer-Authentifizierung.....	20
7.4 Integration in Verzeichnisdienste .....	20
7.5 Scanlösungen .....	20
7.6 OCR-Funktion .....	20
7.7 Druckertreiber.....	21
7.8 Datenbereitstellung und Schnittstellen .....	21
7.9 Zentrale Administration.....	21
7.10 Datensicherheit .....	21
8. Nachhaltigkeit und Energieeffizienz .....	21
8.1 Umweltzertifizierung der Geräte.....	22
8.2 Energieeffizienz .....	22
8.3 Ressourcenschonender Betrieb.....	22
8.4 Rücknahme und Recycling von Verbrauchsmaterialien .....	22
8.5 Lebensdauer und Nachhaltigkeit der Geräte.....	23
8.6 Weiterbetrieb von Bestandsgeräten.....	23
8.7 Reduzierung von Transport- und Verpackungsmaterialien .....	24
8.8 Nachhaltigkeitsnachweise und Transparenz .....	24
9. Teststellung / Referenzbetrieb.....	24
10. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers .....	25
11. Technische Anforderungen bei Vertragsende .....	25
12. Sprache.....	26

# 1. Leistungsgegenstand und Zielsetzung

Gegenstand der ausgeschriebenen Leistung sind die Bereitstellung, der Betrieb sowie die Wartung von Multifunktionsgeräten für das Landeskrankenhaus (AÖR) und dessen Einrichtungen.

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Lieferung, Installation und Inbetriebnahme der Multifunktionsgeräte,
- Integration der Geräte in die bestehende IT- und Netzwerkumgebung des Auftraggebers,
- Einrichtung und Integration der Druck-, Kopier- und Scanfunktionen einschließlich der erforderlichen Treiber und Softwarekomponenten,
- Umsetzung, Integration und ggf. Migration bestehender Scanprozesse und Scan-Workflows in die Systemlandschaft des Auftraggebers,
- Sicherstellung der funktionalen und performanten Verarbeitung von Scanvorgängen im Echtbetrieb,
- Wartung und Instandhaltung während der gesamten Vertragslaufzeit,
- Durchführung erforderlicher Reparaturen einschließlich Ersatzteilbereitstellung,
- Lieferung der erforderlichen Verbrauchsmaterialien,
- Bereitstellung einer geeigneten Monitoring- bzw. Managementlösung,
- Abrechnung der Druck- und Kopierleistungen nach Maßgabe der Vergabeunterlagen.

Nicht Bestandteil der Leistung sind Papier, elektrischer Strom zum Betrieb der Geräte sowie Heftklammern.

Ziel ist eine wirtschaftliche, stabile und sichere Druckinfrastruktur, die sowohl administrative als auch **klinische Prozesse zuverlässig unterstützt**.

## 2. Organisationsstruktur und Standorte

Das Landeskrankenhaus (AÖR) ist ein öffentlich-rechtlicher Krankenhausträger mit Sitz in Andernach und betreibt mehrere Einrichtungen im Bereich der psychiatrischen, psychotherapeutischen und neurologischen Versorgung in Rheinland-Pfalz.

Die Leistung ist nicht nur am Hauptsitz, sondern auch an weiteren Einrichtungen des Auftraggebers zu erbringen. Hierzu gehören insbesondere Klinikstandorte, Wohnheime, Tagesstätten, Ambulanzen sowie weitere Einrichtungen.

Die Multifunktionsgeräte werden sowohl in medizinischen als auch in administrativen Bereichen eingesetzt. Eine Übersicht über die vorgesehenen Einsatzorte ergibt sich aus der Excel-Tabelle „Standortliste und Vorlage für Abrechnung Gerätekosten und Klickpreise“.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die angebotene Lösung grundsätzlich geeignet ist, Anpassungen der Geräteanzahl sowie Veränderungen einzelner Gerätestandorte während der Vertragslaufzeit zu ermöglichen.

## **3. Gerätebereitstellung und Betrieb**

### **3.1 Allgemeine Anforderungen**

Die Multifunktionsgeräte sind im Rahmen eines Miet- bzw. Nutzungsmodells bereitzustellen. Bestandteil der Leistung ist neben der Gebrauchsüberlassung insbesondere:

- Lieferung und Installation,
- Inbetriebnahme und Integration in die IT-Umgebung, Einrichtung und Integration der Druck-, Kopier- und Scanfunktionen,
- Unterstützung und Umsetzung der beim Auftraggeber bestehenden Scanprozesse und Scan-Workflows,
- Wartung und Instandhaltung,
- Lieferung der erforderlichen Verbrauchsmaterialien,
- Durchführung von Reparaturen einschließlich Ersatzteilbereitstellung,
- Monitoring und Management der Geräte.

### **3.2 Technologieoffenheit**

Die Leistungen werden technologieoffen ausgeschrieben. Die Bieter sind frei in der Wahl der angebotenen Druck- und Kopiersysteme sowie der zugrundeliegenden Technologie, soweit die funktionalen, technischen, wirtschaftlichen und energetischen Anforderungen erfüllt werden.

### **3.3 Standardisierung der Geräteflotte**

Zur Gewährleistung eines wirtschaftlichen, sicheren und effizient administrierbaren Betriebs verfolgt der Auftraggeber das Ziel einer weitgehenden Standardisierung der Geräteflotte.

Das Angebot soll auf Geräten eines einzigen Herstellers basieren. Die Anzahl der eingesetzten Gerätemodelle ist zu begrenzen; das Angebot soll grundsätzlich höchstens drei unterschiedliche Gerätemodelle der aktuellen Produktgeneration umfassen.

Die Standardisierung dient insbesondere:

- der Vereinfachung von Betrieb und Administration,
- der Reduzierung von Schulungsaufwand,
- der Vereinheitlichung der Treiber- und Softwareumgebung,
- der Optimierung von Wartung und Ersatzteilversorgung,
- der Reduzierung des logistischen Aufwands bei Verbrauchsmaterialien.

Die konkrete Ausgestaltung der Gerätekategorien sowie die technischen Mindestanforderungen ergeben sich aus Kapitel 4 sowie den zugehörigen Anlagen.

### **3.4 Optionale Integration von Bestandsgeräten**

Die Vergabe erfolgt herstellerneutral. Die optionale Möglichkeit der Einbeziehung vorhandener Bestandsgeräte dient ausschließlich der Wahrung wirtschaftlicher, betrieblicher und nachhaltigkeitsbezogener Interessen des Auftraggebers, insbesondere zur Reduzierung von Migrationsrisiken, Administrationsaufwand, Betriebsunterbrechungen sowie zur Förderung einer möglichst homogenen Geräte- und Prozesslandschaft.

Der Auftraggeber verfolgt das Ziel, die zukünftige Geräteflotte möglichst standardisiert, wirtschaftlich, nachhaltig und betrieblich stabil auszugestalten. Vor diesem Hintergrund soll den Bietern neben der vollständigen Neulieferung sämtlicher Multifunktionsgeräte alternativ die Möglichkeit eröffnet werden, geeignete Bestandsgeräte des Herstellers HP vollständig in das zukünftige Gesamtkonzept zu übernehmen.

Die derzeit vorhandene Geräteflotte umfasst ausschließlich Geräte des Herstellers HP. Eine Übersicht der für eine Übernahme vorgesehenen Geräte ergibt sich aus der Anlage: „Übersicht über übernahmefähige HP-Bestandsgeräte“

Die in der vorgenannten Anlage aufgeführten Geräte befinden sich im Eigentum des derzeitigen Auftragnehmers.

Der Auftraggeber verfügt aufgrund der bestehenden vertraglichen Vereinbarungen mit dem derzeitigen Auftragnehmer über ein Drittbenennungsrecht. Danach ist der Auftraggeber berechtigt, einen zukünftigen Auftragnehmer als Erwerber der in der Anlage „Übersicht über übernahmefähige HP-Bestandsgeräte“ aufgeführten Geräte zu benennen und diesem die Übernahme der Geräte rechtzeitig vor Leistungsaufnahme und nach Maßgaben der in der Anlage „Übersicht über übernahmefähige HP-Bestandsgeräte“ näher bezeichneten Konditionen zu ermöglichen.

Die Übernahme der Bestandsgeräte erfolgt ausschließlich im Rahmen der in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Variante 2 und ist für die Bieter optional.

Die Bieter können im Rahmen ihres Angebots also zwischen folgenden gleichwertigen Varianten wählen:

#### **Variante 1 – Vollständige Neulieferung**

Vollständige Lieferung neuer Multifunktionsgeräte für sämtliche ausgeschriebene Stellplätze, d.h. es erfolgt keine Übernahme der Bestandsgeräte. Von der optionalen Integration von Bestandsgeräten wird bei dieser Variante kein Gebrauch gemacht.

oder

## **Variante 2 – Vollständige Übernahme der definierten HP-Bestandsgeräte und ergänzende Neulieferung**

Vollständige Übernahme aller in der Anlage „Übersicht über übernahmefähige HP-Bestandsgeräte“ aufgeführten Geräte einschließlich:

- Integration in das Betriebs-, Service- und Sicherheitskonzept,
- Wartung und Instandhaltung,
- Versorgung mit Verbrauchsmaterialien,
- Einbindung in Monitoring-, Authentifizierungs- und Druckmanagementprozesse.

Die Übernahme der in der Anlage „Übersicht über übernahmefähige HP-Bestandsgeräte“ aufgeführten Geräte ersetzt nicht die Verpflichtung zur vollständigen Ausstattung aller in den Vergabeunterlagen vorgesehenen Gerätestandorte.

Soweit ein Bieter Variante 2 wählt, umfasst sein Angebot neben der vollständigen Übernahme sämtlicher in der vorgenannten Anlage aufgeführten Bestandsgeräte auch die Lieferung und Bereitstellung aller weiteren zur Erfüllung der Leistungsbeschreibung erforderlichen Multifunktionsgeräte, die nicht Bestandteil der Bestandsgeräteübersicht sind.

Das Angebot muss somit eine vollständige Geräteflotte für sämtliche ausgeschriebenen Einsatzorte sicherstellen.

Eine teilweise Übernahme einzelner Bestandsgeräte ist ausgeschlossen.

Soweit ein Bieter Variante 2 wählt, hat er darzustellen, wie eine möglichst homogene Geräte-, Betriebs- und Prozesslandschaft sichergestellt wird. Zur Reduzierung von Betriebsrisiken, Administrationsaufwand, Schulungsaufwand sowie möglicher Störungen während der Migrations- und Betriebsphase besteht ein besonderes Interesse des Auftraggebers an einer möglichst einheitlichen Geräte- und Systemlandschaft.

Die Einbeziehung der Bestandsgeräte dient insbesondere:

- der nachhaltigen Nutzung bestehender Ressourcen,
- der Vermeidung einer vorzeitigen Aussonderung technisch geeigneter Geräte,
- der Reduzierung von Investitions- und Umweltkosten,
- der Minimierung von Umstellungsaufwand und Betriebsunterbrechungen,
- der Reduzierung von Administrations- und Supportaufwand,
- sowie der Sicherstellung einer möglichst homogenen Geräteflotte.

Die Einbeziehung der Bestandsgeräte ist optional und keine Mindestanforderung der Ausschreibung.

Bieter, die keine Übernahme oder keinen Weiterbetrieb von Bestandsgeräten anbieten, sind uneingeschränkt zur Angebotsabgabe zugelassen.

**Hinweis:** Die Vorlage von Nebenangeboten ist nicht zulässig, d. h. jeder Bieter ist (nur) berechtigt, ein (Haupt-) Angebot gemäß Variante 1 oder Variante 2 abzugeben.

Alle angebotenen Geräte – unabhängig davon, ob übernommen oder neu geliefert – müssen die Anforderungen der Vergabeunterlagen vollständig erfüllen, insbesondere hinsichtlich:

- Funktionalität,
- Informationssicherheit,
- Firmware- und Sicherheitsupdates,
- Druckmanagement,
- Authentifizierung,
- Scan-Workflows,
- Integrationsfähigkeit in die bestehende Systemlandschaft,
- Kompatibilität mit den beim Auftraggeber eingesetzten Software- und Managementlösungen.

Die Einzelheiten zur vertraglichen Behandlung der Bestandsgeräte sowie zur ergänzenden Bereitstellung der übrigen Multifunktionsgeräte ergeben sich aus den vertraglichen Regelungen und den Vergabeunterlagen.

### **3.5 Standardisierung und Hybridbetrieb**

Unabhängig von der optionalen Einbeziehung von Bestandsgeräten verfolgt der Auftraggeber weiterhin das Ziel einer weitgehenden Standardisierung der Geräteflotte.

Ein Weiterbetrieb von Bestandsgeräten kommt daher nur in Betracht, wenn:

- die Bestandsgeräte in das Gesamtkonzept des Bieters integrierbar sind und
- keine zusätzlichen betrieblichen, technischen oder wirtschaftlichen Nachteile entstehen, insbesondere im Hinblick auf:
  - Betrieb und Administration
  - Software- und Systemintegration
  - Verbrauchsmaterialien
  - Support- und Serviceprozesse

Die Bieter haben darzustellen, wie ein möglicher Weiterbetrieb der Bestandsgeräte in ein einheitliches Betriebs-, Service- und Abrechnungsmodell integriert werden kann.

Ein Anspruch des Auftragnehmers auf den Weiterbetrieb bestimmter Bestandsgeräte besteht nicht.

### **3.6 Zustand und Austausch von Bestandsgeräten**

Bei den in der Anlage „Bestandsgeräte“ aufgeführten Geräten handelt es sich um bereits im Betrieb befindliche Systeme, die abhängig von Alter, Nutzung und technischem Zustand einen unterschiedlichen Abnutzungsgrad aufweisen können.

Die Angaben zum Gerätebestand erfolgen nach bestem Wissen des Auftraggebers und dienen ausschließlich der Information der Bieter. Eine Gewähr für Vollständigkeit, Aktualität oder den technischen Zustand der Geräte wird nicht übernommen.

Der Bieter hat den Zustand der Bestandsgeräte im Rahmen seiner Angebotskalkulation eigenverantwortlich zu berücksichtigen.

Erweist sich im Rahmen der Vertragsdurchführung, dass der Weiterbetrieb eines Bestandsgerätes aus technischen, wirtschaftlichen oder betrieblichen Gründen nicht sinnvoll oder nicht mehr möglich ist, ist der Auftraggeber berechtigt, das betreffende Gerät durch ein neues Gerät des Auftragnehmers zu ersetzen.

Dies gilt insbesondere in folgenden Fällen:

- wirtschaftlicher Totalschaden oder unverhältnismäßiger Reparaturaufwand
- fehlende oder eingeschränkte Ersatzteilverfügbarkeit
- sicherheitsrelevante Einschränkungen (z. B. fehlende Updates)
- fehlende Integrationsfähigkeit in die Systemumgebung

Ein Anspruch des Auftragnehmers auf den dauerhaften Weiterbetrieb einzelner oder sämtlicher Bestandsgeräte besteht nicht.

### **3.7 Integration der Geräte in die Systemumgebung**

Sämtliche im Rahmen des Vertrags eingesetzten Geräte – einschließlich etwaiger Bestandsgeräte – müssen vollständig in die angebotene Management-, Monitoring- und Abrechnungslösung integrierbar sein.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass eine einheitliche, zentrale und durchgängige Verwaltung, Überwachung und Abrechnung sämtlicher Geräte unabhängig von Hersteller, Modell oder Gerätekategorie möglich ist.

Dies umfasst insbesondere:

- einheitliche Einbindung in das Gerätemonitoring
- einheitliche Erfassung und Auswertung von Nutzungsdaten
- Integration in die Druckmanagementlösung
- konsistente Abbildung in Reporting- und Abrechnungssystemen

Lösungen, die eine getrennte Verwaltung oder unterschiedliche Systemlandschaften für Bestandsgeräte und neu bereitgestellte Geräte erfordern, sind nicht zulässig.

## **4. Gerätekategorien und Mindestanforderungen**

Der Auftragnehmer hat Multifunktionsgeräte bereitzustellen, die den unterschiedlichen Einsatzanforderungen innerhalb der Einrichtungen des Auftraggebers entsprechen.

Zur Strukturierung der Anforderungen werden folgende Gerätekategorien festgelegt:

- Kategorie 1: A4 Farb-Multifunktionsgerät

- Kategorie 2: A3 Farb-Multifunktionsgerät
- Kategorie 3: A3 Farb-Multifunktionsgerät mit höherer Leistungsfähigkeit

Die verbindlichen technischen, funktionalen und qualitativen Mindestanforderungen ergeben sich abschließend aus den folgenden Anlagen:

- Anlage „Allgemeine Anforderungen“
- Anlage „Gerätespezifische Anforderungen“

Diese Anlagen sind integraler Bestandteil der Vergabeunterlagen.

**Die dort definierten Anforderungen sind vollständig und uneingeschränkt einzuhalten. Abweichungen, Einschränkungen oder funktionale Substitutionen sind unzulässig und führen zum Ausschluss des Angebots** (außer es handelt sich um optionale Anforderungen).

Die Bieter haben im Rahmen ihres Angebots eindeutig und nachvollziehbar darzustellen, dass sämtliche Anforderungen erfüllt werden. Soweit in den Anlagen Anforderungen als optional gekennzeichnet sind, sind diese entsprechend den dort definierten Einsatzszenarien bereitzustellen.

Zusätzliche Funktionen oder technische Mehrwerte sind zulässig, sofern:

- die vollständige Erfüllung der Mindestanforderungen gewährleistet bleibt und
- keine Einschränkungen, Abhängigkeiten oder Mehrkosten für den Auftraggeber entstehen.

## 5. Installation und Inbetriebnahme

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die vollständige Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der im Rahmen dieser Ausschreibung bereitgestellten Multifunktionsgeräte sowie der hierfür erforderlichen Softwarekomponenten.

Die Leistung umfasst insbesondere die betriebsbereite Bereitstellung der Geräte sowie deren Integration in die bestehende IT- und Systemumgebung des Auftraggebers.

Die konkreten Anforderungen und Leistungsbestandteile der technischen Integration ergeben sich abschließend aus Abschnitt 5.3 (Technische Integration).

Ziel ist die vollständige, stabile und praxistaugliche Integration der Geräte und der zugehörigen Softwarelösung in die bestehende IT-Infrastruktur des Auftraggebers sowie die Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs der Druck-, Kopier-, Scan- und Faxfunktionen im Echtbetrieb.

## 5.1 Projektorganisation und Rolloutplanung

Der Auftragnehmer hat vor Beginn der Implementierung ein detailliertes **Rollout- und Implementierungskonzept** vorzulegen. Dieses muss insbesondere folgende Punkte enthalten:

- Projektorganisation und Ansprechpartner
- Zeit- und Rolloutplan für die einzelnen Standorte
- Vorgehen bei der Installation der Geräte
- Vorgehen bei der Integration in die bestehende IT-Infrastruktur
- Maßnahmen zur Minimierung von Betriebsunterbrechungen

Der Rollout ist mit dem Auftraggeber abzustimmen und erfolgt standortweise in festgelegten Installationsfenstern.

Die Installation der Geräte darf den laufenden Betrieb der Einrichtungen möglichst nicht beeinträchtigen.

## 5.2 Lieferung und Aufstellung der Geräte

Der Auftragnehmer übernimmt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Lieferung und Aufstellung der Geräte, insbesondere:

- Transport der Geräte zu den jeweiligen Standorten
- Aufstellung der Geräte an den vorgesehenen Einsatzorten
- Anschluss an Strom- und Netzwerkanschlüsse
- Installation der erforderlichen Hardwarekomponenten (z. B. Kartenleser)

Die Aufstellung erfolgt an den vom Auftraggeber vorgegebenen Standorten gemäß der Excel-Tabelle „Standortliste und Vorlage für Abrechnung Gerätekosten und Klickpreise“.

## 5.3 Technische Integration

Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die vollständige Integration der Multifunktionsgeräte sowie der zur Steuerung, Verwaltung und Auswertung eingesetzten Softwarelösung in die IT-Infrastruktur des Auftraggebers.

Die Integration umfasst sämtliche Maßnahmen, die erforderlich sind, um einen durchgängigen, stabilen und produktiven Betrieb sicherzustellen.

Hierzu gehören insbesondere:

- Einbindung der Geräte in das Netzwerk des Auftraggebers
- Integration in die bestehende Druckinfrastruktur
- Einrichtung und Bereitstellung der erforderlichen Druckertreiber
- Integration in die vorhandene Secure-Print-Lösungen Papercut MF und Steadyprint
- Einrichtung und Konfiguration der Scan-Funktionen (z. B. Scan-to-Mail, Scan-to-Folder, Scan-to-Home-Verzeichnis, Scan-to-Network)

- Einrichtung und Konfiguration der Authentifizierungsmechanismen (z. B. Kartenleser, Active Directory)
- Umsetzung, Integration und Konfiguration der beim Auftraggeber bestehenden Scanprozesse und Scan-Workflows

### **Integration der Softwarelösung**

Der Auftragnehmer hat die zur Steuerung und Verwaltung der Multifunktionsgeräte erforderliche Softwarelösung bereitzustellen und in die bestehende IT-Umgebung des Auftraggebers zu integrieren.

Hierzu gilt insbesondere:

- Die Softwarelösung ist durch den Auftragnehmer in einer für den Betrieb geeigneten Form bereitzustellen (z. B. als virtuelle Maschine).
- Die Integration erfolgt in die vom Auftraggeber bereitgestellte IT-Infrastruktur, insbesondere in die vorhandene Virtualisierungsumgebung.
- Der Auftragnehmer ist verantwortlich für:
  - Installation und Konfiguration der Software
  - Integration in bestehende Systeme (z. B. Active Directory, Druckmanagementlösung)
  - Sicherstellung der Funktionsfähigkeit im Zusammenspiel mit den Multifunktionsgeräten

Der Auftraggeber stellt die erforderliche IT-Infrastruktur (z. B. Netzwerk, Virtualisierung, Basisdienste) zur Verfügung.

### **Zielzustand der Integration**

Nach Abschluss der technischen Integration müssen:

- sämtliche Geräte vollständig in die IT-Umgebung eingebunden sein,
- alle vorgesehenen Funktionen (Druck, Scan, Authentifizierung, Secure Print) produktiv nutzbar sein,
- die Softwarelösung vollständig funktionsfähig und integriert sein,
- sämtliche Prozesse im Echtbetrieb stabil und ohne Einschränkungen ausführbar sein.

## **5.4 Migration bestehender Geräte**

Sofern der Auftragnehmer vorhandene Geräte des Auftraggebers übernimmt (siehe Variante 2 unter Ziff. 3.4), hat er diese in die neue Geräteumgebung zu integrieren und entsprechend zu konfigurieren.

Hierzu gehören insbesondere:

- Anpassung der Gerätekonfiguration
- Integration in das Gerätemanagementsystem
- Integration in die Secure-Print-Infrastruktur

## 5.5 Schulungen

Der Auftragnehmer hat geeignete Schulungsmaßnahmen bereitzustellen. Ziel ist die sichere und effiziente Nutzung der Multifunktionsgeräte durch Administratoren und Anwender.

Der Auftragnehmer hat Schulungen für die Administratoren des Auftraggebers durchzuführen. Diese umfassen insbesondere:

- Gerätemanagement und Gerätekonfiguration
- Verwaltung der Gerätemanagement-Software
- Einrichtung und Verwaltung von Scan-Zielen
- Verwaltung von Authentifizierungs- und Sicherheitsfunktionen
- Durchführung von Firmware-Updates
- Monitoring, Fehlerdiagnose und Störungsanalyse

Die Administratorenschulungen können als Präsenzschiung oder als Online-Schiung durchgeführt werden.

Zur Unterstützung der Anwender hat der Auftragnehmer digitale Schulungsangebote bereitzustellen.

Hierzu gehören insbesondere kurze, vertonte Schulungsvideos, die die grundlegenden Funktionen der Geräte verständlich erklären.

Der Auftragnehmer stellt hierfür eine Schulungsbibliothek mit etwa 10 bis 15 kurzen Schulungsvideos zur Verfügung.

### **Die Videos sollen insbesondere folgende Themen abdecken:**

- Anmeldung am Gerät (z. B. mit Benutzererkennung oder Mitarbeiterausweis)
- Drucken und Secure Print / Follow-Me-Print
- Kopieren und Duplexfunktionen
- Scannen an E-Mail
- Scannen in Netzwerkordner (Scan-to-Folder)
- Nutzung von OCR-Funktionen
- Faxversand und Faxempfang (soweit vorhanden)
- Tonerwechsel
- Umgang mit Papierstau und einfachen Störungen
- Nachlegen von Papier
- grundlegende Bedienung der Benutzeroberfläche
- häufige Anwenderfragen (z. B. Farb- vs. Schwarzweißdruck)

### **Die Schulungsvideos sollen:**

- eine Länge von jeweils ca. 2 bis 5 Minuten haben
- verständlich vertont sein
- eine klare visuelle Darstellung der Bedienoberfläche der aktuellen Geräte enthalten
- für Anwender ohne technische Vorkenntnisse geeignet sein.

- bei Einführung neuer Gerätemodelle oder wesentlichen Funktionsänderungen aktualisiert werden.

Die Videos sind dem Auftraggeber in digitaler Form zur Verfügung zu stellen und müssen für die gesamte Vertragslaufzeit kostenfrei zugänglich sein. Gegebenenfalls werden aktualisierte Versionen zur Verfügung gestellt.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Schulungsvideos über seine internen Kommunikationsplattformen (z. B. Intranet oder Lernplattformen) bereitzustellen.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber ergänzend zu den Schulungsvideos geeignete Schulungsunterlagen in elektronischer Form zur Verfügung.

**Hierzu gehören insbesondere:**

- Kurzanleitungen zur Bedienung der Geräte
- Administratorhandbücher
- technische Dokumentationen

Die Schulungsunterlagen sind in deutscher Sprache bereitzustellen.

## **5.6 Dokumentation**

Der Auftragnehmer hat eine vollständige und aktuelle technische Dokumentation der installierten Multifunktionsgeräte sowie der zugehörigen Systemintegration bereitzustellen.

Die Dokumentation muss insbesondere folgende Inhalte umfassen:

- Übersicht der installierten Geräte einschließlich Standortzuordnung
- Netzwerkkonfiguration der Geräte
- wesentliche Konfigurationsparameter (z. B. Scan-Ziele, Authentifizierung, Druckeinstellungen)
- Beschreibung der Integration in die bestehende Systemumgebung (z. B. Druckmanagementlösung, Verzeichnisdienste)
- Wartungs- und Supportinformationen

### **Zeitpunkt der Bereitstellung**

Die Dokumentation ist spätestens im Rahmen der jeweiligen Übergabe gemäß Abschnitt 5.7 gerätebezogen bereitzustellen.

Darüber hinaus ist die Dokumentation während der gesamten Vertragslaufzeit:

- fortlaufend aktuell zu halten und
- bei Änderungen der Systemkonfiguration unverzüglich zu aktualisieren.

### **Form der Bereitstellung**

Die Dokumentation ist in elektronischer Form bereitzustellen und muss:

- strukturiert und nachvollziehbar aufgebaut sein
- den tatsächlich implementierten Systemzustand widerspiegeln
- für die Administration und den Betrieb durch den Auftraggeber geeignet sein

## **5.7 Übergabe**

Die Übergabe erfolgt durch den Auftraggeber oder einen von ihm benannten Vertreter gerätebezogen für jedes einzelne Multifunktionsgerät, wenn die nachfolgenden Kriterien vollständig erfüllt sind:

### **5.7.1 Grundlegende Betriebsbereitschaft**

- Gerät ist ordnungsgemäß installiert, angeschlossen und betriebsbereit
- Einbindung in das Netzwerk des Auftraggebers ist erfolgt
- Benutzeroberfläche ist vollständig funktionsfähig und in deutscher Sprache verfügbar

### **5.7.2 Anmeldung und Authentifizierung**

- Anmeldung mittels Zeiterfassungschip / Kartenleser funktioniert
- Integration in Active Directory / Verzeichnisdienst ist erfolgreich umgesetzt

### **5.7.3 Druckfunktion**

- Drucken aus der Standardumgebung (z. B. Windows / Citrix) ist möglich
- Integration in die Druckmanagementlösung (insbesondere PaperCut MF und Steadyprint) ist erfolgt
- Secure-Print-/Follow-Me-Funktion ist funktionsfähig

### **5.7.4 Scanfunktio**

- Scannen ist grundsätzlich funktionsfähig
- die definierten Standard-Scanfunktionen sind eingerichtet und nutzbar

### **5.7.5 Gerätespezifische Scanziele**

Das Gerät gilt nur dann als übergabefähig, wenn:

- alle für das Gerät vorgesehenen Scanziele eingerichtet sind
- die Scanziele am Gerät auswählbar und eindeutig benannt sind
- die Zielsysteme erreichbar sind
- Scans erfolgreich an die jeweiligen Zielsysteme übertragen werden

### **5.7.6 Gerätespezifische Scan-Workflows**

Soweit für das Gerät vorgesehen, gilt zusätzlich:

- die definierten Scan-Workflows sind vollständig eingerichtet
- die Workflows sind ohne Anpassung der bestehenden Arbeitsprozesse nutzbar

- die Weiterverarbeitung in den Zielsystemen (z. B. KIS, DMS, HR, Archiv) funktioniert fehlerfrei

### **5.7.7 Funktionsprüfung im Echtbetrieb**

- mindestens ein vollständiger Test je Hauptfunktion (Drucken, Scannen, ggf. Faxen) wurde erfolgreich durchgeführt
- es treten keine funktionalen Einschränkungen oder Fehlermeldungen auf

### **5.7.8 Integration in Monitoring und Management**

- Gerät ist im Monitoring-System sichtbar
- Statusmeldungen (z. B. Betriebszustand, Tonerstand) werden korrekt übermittelt

## **6. Betrieb, Wartung und Service (SLA)**

### **6.1 Wartung und Betrieb**

Der Auftragnehmer hat sämtliche für den ordnungsgemäßen und sicheren Betrieb der Multifunktionsgeräte erforderlichen Wartungs- und Betriebsleistungen zu erbringen. Dies umfasst insbesondere vorbeugende Wartungen, den Austausch verschlissener Komponenten, die Installation von Firmware-Updates sowie die Sicherstellung der laufenden Betriebsbereitschaft der Systeme.

Der Auftragnehmer hat die Geräte während der Vertragslaufzeit in einem betriebsfähigen Zustand zu halten und Störungen im Rahmen der vereinbarten Service Level eigenständig zu bearbeiten.

Hierzu gehören insbesondere:

- Durchführung regelmäßiger Wartungsmaßnahmen,
- Austausch defekter oder verschlissener Komponenten,
- Einspielen sicherheitsrelevanter Firmware- und Softwareupdates,
- Sicherstellung der Funktionsfähigkeit von Druck-, Kopier- und Scanprozessen,
- Überwachung der Geräte über geeignete Monitoringmechanismen,
- frühzeitige Erkennung und Behebung technischer Störungen,
- Sicherstellung der Versorgung mit Verbrauchsmaterialien gemäß Leistungsbeschreibung.

Für die Leistungserbringung gelten folgende Mindest-Service-Level:

- Betriebsbereitschaft der Geräte im Jahresmittel: mindestens 99,5 %
- Reaktionszeit bei kritischen Störungen: spätestens innerhalb von 2 Arbeitsstunden
- Entstörungszeit bei kritischen Störungen: werktäglich innerhalb von 24 Stunden, sofern kein Geräteaustausch erforderlich ist. Sofern ein Geräteaustausch erforderlich ist, erfolgt dieser innerhalb von 48 Stunden (werktäglich).

Als kritische Störung gelten insbesondere Ausfälle, durch die ein Gerät vollständig nicht mehr nutzbar ist oder wesentliche Funktionen (Druck, Scan, Authentifizierung) nicht mehr zur Verfügung stehen.

Wartungsarbeiten, die den laufenden Betrieb beeinträchtigen können, sind außerhalb produktiver Kernzeiten und in Abstimmung mit dem Auftraggeber durchzuführen.

## **6.2 Störungsannahme**

Der Auftragnehmer hat eine zentrale Störungsannahme bereitzustellen. Störungen müssen telefonisch, über ein Online-Serviceportal sowie automatisiert über das Gerätemonitoring gemeldet werden können.

Die telefonische bzw. personell besetzte Störungsannahme muss zu folgenden Servicezeiten erreichbar sein:

- Montag bis Donnerstag: 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- Freitag: 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Die Annahme von Störungen über das Online-Serviceportal sowie automatisierte Störungsmeldungen über das Gerätemonitoring müssen grundsätzlich durchgehend (24 Stunden täglich an 7 Tagen pro Woche) möglich sein.

Außerhalb der personell besetzten Servicezeiten eingehende Meldungen gelten mit Beginn des nächsten Servicezeitraums als angenommen, sofern keine abweichenden Regelungen vereinbart sind.

## **6.3 Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer und dem Beginn der Bearbeitung der Störung.

Die maximale Reaktionszeit beträgt 2 Stunden während der Servicezeiten.

## **6.4 Entstörzeit**

Die Entstörzeit bezeichnet den Zeitraum zwischen Eingang der Störungsmeldung und der vollständigen Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Gerätes.

Die Entstörung hat werktäglich innerhalb von 24 Stunden zu erfolgen, sofern kein Geräteaustausch erforderlich ist (next business day). Sofern ein Geräteaustausch erforderlich ist, erfolgt dieser innerhalb von 48 Stunden (werktäglich).

## **6.5 Ersatzgeräte**

Kann eine Störung nicht innerhalb der vereinbarten Entstörzeit behoben werden, ist spätestens am darauffolgenden Arbeitstag ein funktional gleichwertiges Ersatzgerät bereitzustellen.

Das Ersatzgerät muss die bestehende Funktionalität vollständig und ohne Einschränkungen gewährleisten.

Das Ersatzgerät ist vollständig in die bestehende IT- und Systemumgebung zu integrieren und mit der gerätestandortspezifischen Konfiguration (insbesondere Scanziele, Authentifizierungsmechanismen und Workflows) bereitzustellen.

Die Bereitstellung des Ersatzgeräts gilt erst dann als vollständig erfolgt, wenn die gerätespezifische Konfiguration erfolgreich umgesetzt wurde und eine entsprechende Übergabebestätigung durch den Auftraggeber vorliegt.

## **6.6 Ersatzteile**

Der Auftragnehmer stellt die Verfügbarkeit sämtlicher erforderlicher Ersatzteile auf Basis des Klickpreises über die gesamte Vertragslaufzeit sicher.

## **6.7 Verbrauchsmaterialien**

Der Auftragnehmer stellt alle für den Betrieb erforderlichen Verbrauchsmaterialien auf Basis des Klickpreises zur Verfügung. Dies umfasst insbesondere:

- Toner / Tinten,
- Trommeln,
- Fixiereinheiten,
- Transferbänder,
- sonstige gerätespezifische Verschleißteile.

Nicht umfasst sind:

- Papier,
- elektrische Energie,
- Heftklammern.

Die Versorgung erfolgt proaktiv auf Grundlage des Gerätemonitorings oder auf Anforderung des Auftraggebers. Die Lieferung erfolgt direkt an den jeweiligen Gerätestandort.

Der Auftragnehmer hat das Verfahren für eine manuelle Nachbestellung zu beschreiben.

## **6.8 Gerätemonitoring und Reporting**

Der Auftragnehmer hat eine Lösung zur zentralen Überwachung und Auswertung der Multifunktionsgeräte bereitzustellen.

Die Ausgestaltung der Monitoring- und Reportinglösung erfolgt auf Grundlage des im Angebot vorgelegten Service- und Entstörungskonzepts und ist Bestandteil der vertraglich geschuldeten Leistung. Die Lösung muss insbesondere folgende Funktionen umfassen:

- kontinuierliche Überwachung des Gerätestatus
- automatische Erkennung und Meldung von Störungen

- Überwachung von Verbrauchsmaterialständen
- Erfassung und Speicherung von Nutzungsdaten

Die erhobenen Daten müssen zentral verfügbar, revisionssicher gespeichert und für Auswertungszwecke nutzbar sein.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die implementierte Lösung den im Angebot dargestellten Funktionen und Prozessen entspricht.

Abweichungen sind nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig, sofern mindestens eine gleichwertige oder bessere Leistung gewährleistet wird.

### **6.8.1 Reporting und Auswertung**

Auf Basis der erhobenen Daten sind dem Auftraggeber regelmäßig, mindestens quartalsweise, aussagekräftige Reports bereitzustellen.

Die Reports müssen insbesondere folgende Informationen enthalten:

- Druckvolumen, differenziert nach Schwarz-Weiß- und Farbdruck
- Anzahl empfangener und gesendeter Faxnachrichten (sofern vorhanden)
- Auswertung von Scanvolumen und Nutzung der Scan-Ziele
- Auswertungen zu optionalen Funktionen wie Heften und Lochen (sofern technisch verfügbar)
- Geräteauslastung und Nutzungsintensität
- Störungen und durchgeführte Serviceeinsätze
- Verbrauch von Betriebsmaterialien (z. B. Toner, Trommeln)
- standortbezogene sowie gerätebezogene Auswertungen

Die Reports sind dem Auftraggeber in elektronischer Form bereitzustellen und müssen eine Weiterverarbeitung der Daten ermöglichen.

Darüber hinaus müssen die zugrunde liegenden Auswertungsdaten durch den Auftraggeber in gängigen Formaten (z. B. Excel oder CSV) exportiert und eigenständig weiter ausgewertet werden können.

Sofern vom Auftragnehmer ein Reporting- oder Serviceportal bereitgestellt wird, muss dieses zusätzlich die Möglichkeit bieten:

- ad-hoc Auswertungen durch den Auftraggeber zu erstellen
- Daten nach frei definierbaren Kriterien zu filtern und auszuwerten
- Daten in gängigen Formaten (z. B. Excel, CSV) zu exportieren

### **6.8.2 Controlling und Wirtschaftlichkeit**

Die bereitgestellten Auswertungen müssen geeignet sein, den Auftraggeber bei der:

- Analyse der Wirtschaftlichkeit der Geräteflotte
- Identifikation von Optimierungspotenzialen

- Steuerung und Konsolidierung der Geräteinfrastruktur
- Bewertung von Druckverhalten und Ressourcennutzung

zu unterstützen.

### **6.8.3 Format und Muster**

Die Reports sind in elektronischer Form bereitzustellen. Alle erzeugten Daten stehen im Eigentum des Auftraggebers und müssen jederzeit vollständig und ohne Einschränkungen exportierbar sein.

Die bereitgestellten Daten und Auswertungen müssen geeignet sein, dem Auftraggeber eine bedarfsgerechte Steuerung und Optimierung der Geräteflotte zu ermöglichen. Dies umfasst insbesondere die Analyse von Auslastungen, Druckvolumen, Störungshäufigkeiten, Verbrauchswerten sowie die Identifikation von Optimierungs- und Konsolidierungspotenzialen hinsichtlich Anzahl, Standort, Ausstattung und Nutzung der Geräte.

Der Auftraggeber stellt im Rahmen der Teststellung eine Musterdatei für das Reporting zur Verfügung.

Die Reports haben sich in Struktur und Inhalt an dieser Musterdatei zu orientieren.

### **6.9 Sicherheitsupdates**

Sicherheitsrelevante Firmware-Updates sind während der gesamten Vertragslaufzeit zeitnah bereitzustellen und nach Abstimmung mit dem Auftraggeber zu installieren.

### **6.10 Eskalationsverfahren**

Der Auftragnehmer hat ein nachvollziehbares Eskalationsverfahren für Störungen, Serviceunterbrechungen und Leistungsabweichungen vorzuhalten und anzuwenden.

Das Eskalationsverfahren ist im Rahmen des vom Bieter vorzulegenden Service- und Supportkonzepts darzustellen. Hierbei sind insbesondere Ansprechpartner, Eskalationsstufen, Kommunikationswege sowie Reaktionszeiten bei kritischen Störungen zu beschreiben.

Das Eskalationsverfahren muss geeignet sein, eine zeitnahe Bearbeitung und Priorisierung kritischer Störungen im Krankenhausbetrieb sicherzustellen.

## **7. Druckmanagement und Softwarelösung**

### **7.1 Integration in bestehende Druckmanagementlösung**

Die angebotenen Multifunktionsgeräte müssen vollständig mit der beim Auftraggeber eingesetzten Druckmanagementlösung kompatibel sein. Insbesondere muss die Integration mit PaperCut MF und Steadyprint gewährleistet sein.

## **7.2 Secure Print / Follow-Me-Printing**

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Geräte sichere Druckausgabe, zentrale Speicherung von Druckaufträgen und Freigabe am Gerät nach erfolgreicher Authentifizierung unterstützen.

## **7.3 Benutzer-Authentifizierung**

Die Authentifizierung am Gerät muss mindestens über folgende Verfahren möglich sein:

- Mitarbeiterausweis / Zeiterfassungschip / Kartenleser,
- Integration in Active Directory.

## **7.4 Integration in Verzeichnisdienste**

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Geräte Active Directory sowie LDAPS unterstützen.

## **7.5 Scanlösungen**

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Geräte insbesondere folgende Funktionen unterstützen:

- Scan-to-E-Mail,
- Scan-to-Folder,
- Scan-to-Home-Verzeichnis,
- Scan-to-Network.

Die Lösung muss geeignet sein, bestehende Prozesse in folgenden Systemen abzubilden:

- KIS
- Archivsysteme
- Dokumentenmanagementsysteme
- Personalakten

## **7.6 OCR-Funktion**

Die OCR-Verarbeitung muss direkt auf dem Gerät erfolgen. Eine verpflichtende Nutzung von Cloud-Diensten ist unzulässig.

Die OCR-Funktion muss mindestens die Verarbeitung und Ausgabe folgender Dokumententypen unterstützen:

- PDF,
- PDF/A,
- durchsuchbare PDF- und PDF/A-Dokumente (searchable PDF/PDF-A),
- Microsoft Word,
- Microsoft Excel.

## **7.7 Druckertreiber**

Es muss ein einheitlicher universeller Druckertreiber des Herstellers zur Verfügung stehen, kompatibel insbesondere mit:

- Microsoft Windows,
- Citrix-Umgebungen,
- SteadyPrint.

## **7.8 Datenbereitstellung und Schnittstellen**

Die Druckmanagementlösung muss die für das in Kapitel 6 geregelte Monitoring und Reporting erforderlichen Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereitstellen.

Insbesondere muss sichergestellt sein, dass:

- alle relevanten Nutzungs- und Betriebsdaten systemseitig erfasst werden
- die Daten für das in Kapitel 6 definierte Reporting vollständig und konsistent zur Verfügung stehen
- eine Übergabe der Daten an übergeordnete Systeme oder Auswertungswerkzeuge möglich ist

## **7.9 Zentrale Administration**

Die Gerätekonfiguration und die Druckmanagementlösung müssen zentral administrierbar sein.

## **7.10 Datensicherheit**

Die Lösung muss insbesondere folgende Sicherheitsanforderungen erfüllen:

Die in der Anlage „Allgemeine Anforderungen“ definierten Anforderungen an die Informationssicherheit stellen verbindliche Mindestanforderungen (Ausschlusskriterien / KO-Kriterien) dar.

Diese Anlage ist Bestandteil der Vergabeunterlagen und von dem Auftragnehmer vollständig einzuhalten.

# **8. Nachhaltigkeit und Energieeffizienz**

Der Auftraggeber legt großen Wert auf einen nachhaltigen, ressourcenschonenden und energieeffizienten Betrieb der eingesetzten Multifunktionsgeräte.

Die angebotenen Geräte sowie die damit verbundenen Leistungen müssen die nachfolgenden Anforderungen erfüllen. Die Einhaltung der Anforderungen ist vom Auftragnehmer sicherzustellen und auf Verlangen nachzuweisen.

## **8.1 Umweltzertifizierung der Geräte**

Die angebotenen Multifunktionsgeräte müssen über ein anerkanntes Umweltzertifikat verfügen.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die Geräte mindestens die Anforderungen des Umweltzeichens „**Blauer Engel**“ (**DE-UZ 219 für Bürogeräte mit Druckfunktion**) oder eines gleichwertigen Umweltstandards erfüllen.

Ein entsprechender Nachweis ist mit dem Angebot vorzulegen. Nicht oder nicht vollständig nachgewiesene Anforderungen gelten als nicht erfüllt.

## **8.2 Energieeffizienz**

Die angebotenen Geräte müssen einen energieeffizienten Betrieb ermöglichen.

Hierzu müssen die Geräte insbesondere über folgende Funktionen verfügen:

- automatischer Energiesparmodus
- konfigurierbare Ruhe- bzw. Sleep-Modi
- automatische Abschaltung außerhalb der Betriebszeiten (soweit technisch möglich)

Die Energiesparfunktionen müssen zentral administrierbar und durch den Auftraggeber steuerbar sein.

Der Auftragnehmer hat den Energieverbrauch der angebotenen Geräte je Gerätekategorie transparent darzustellen (z. B. TEC-Wert gemäß ENERGY STAR oder vergleichbare Kennwerte).

## **8.3 Ressourcenschonender Betrieb**

Die angebotenen Geräte müssen einen ressourcenschonenden Betrieb gewährleisten.

Hierzu ist insbesondere sicherzustellen, dass:

- der Duplexdruck standardmäßig aktiviert ist
- Verbrauchsmaterialien effizient eingesetzt werden
- die eingesetzten Komponenten auf eine lange Nutzungsdauer ausgelegt sind

## **8.4 Rücknahme und Recycling von Verbrauchsmaterialien**

Der Auftragnehmer hat die umweltgerechte Rücknahme und Verwertung von Verbrauchsmaterialien bereitzustellen und während der gesamten Vertragslaufzeit umzusetzen.

Die hierzu vorgesehenen organisatorischen und technischen Maßnahmen sind im vorzulegenden „Versorgungskonzept Verbrauchsmaterialien“ darzustellen.

Das Konzept muss insbesondere umfassen:

- Rücknahme leerer Toner- oder Tintenbehälter
- fachgerechte Verwertung oder Wiederaufbereitung der Materialien
- Bereitstellung geeigneter Sammelbehälter an den Standorten
- Beschreibung der organisatorischen Abläufe für Sammlung, Abholung und Entsorgung

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche Maßnahmen den geltenden gesetzlichen Umweltauflagen entsprechen.

Auf Verlangen des Auftraggebers sind geeignete Nachweise über die ordnungsgemäße Entsorgung oder Verwertung vorzulegen.

## **8.5 Lebensdauer und Nachhaltigkeit der Geräte**

Die angebotenen Geräte müssen für einen langfristigen und nachhaltigen Einsatz ausgelegt sein.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass während der gesamten Vertragslaufzeit:

- Ersatzteile verfügbar sind
- Firmware- und Sicherheitsupdates bereitgestellt werden
- Wartungsmaßnahmen uneingeschränkt durchgeführt werden können

Ein Austausch von Geräten aus rein wirtschaftlichen Gründen des Auftragnehmers ist ausgeschlossen.

## **8.6 Weiterbetrieb von Bestandsgeräten**

Der Auftraggeber verfolgt das Ziel, vorhandene Ressourcen wirtschaftlich und nachhaltig zu nutzen. Vor diesem Hintergrund besteht grundsätzlich ein Interesse daran, geeignete Bestandsgeräte – soweit technisch geeignet und wirtschaftlich sinnvoll – weiterhin zu betreiben und in das zukünftige Gesamtkonzept einzubeziehen.

Ziel ist insbesondere:

- die Vermeidung einer vorzeitigen Aussonderung funktionsfähiger Geräte,
- die Reduzierung von Investitions- und Umweltkosten,
- die Schonung vorhandener Ressourcen,
- sowie die Minimierung von Elektronikschrott.

Die Einbeziehung von Bestandsgeräten ist jedoch nicht verpflichtend und stellt keine Mindestanforderung dar. Angebote mit oder ohne Integration/Einbeziehung von Bestandsgeräten sind aus Sicht des Auftraggebers gleichwertig.

Alle Bieter sind unabhängig von Herstellerbindungen oder bestehender Gerätebasis gleichermaßen zur Angebotsabgabe zugelassen.

Soweit der Auftragnehmer sich zur Übernahme und zum Betrieb von Bestandsgeräten verpflichtet hat, muss er sicherzustellen, dass diese Geräte vollständig in die angebotene Gesamtlösung integriert werden können.

Dies umfasst insbesondere:

- die Integration in die vorgesehene Druckmanagement- und Authentifizierungsumgebung,
- die Einbindung in Monitoring-, Service- und Verbrauchsmaterialprozesse,
- die Unterstützung der vorgesehenen Sicherheits- und Scanfunktionen,
- sowie die Sicherstellung eines stabilen und wirtschaftlichen Betriebs.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass durch den Weiterbetrieb von Bestandsgeräten keine zusätzlichen technischen, organisatorischen oder wirtschaftlichen Nachteile für den Auftraggeber entstehen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Eignung vorgesehener Bestandsgeräte im Rahmen der Teststellung oder Konzeptbewertung zu überprüfen.

## **8.7 Reduzierung von Transport- und Verpackungsmaterialien**

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass Transport- und Verpackungsmaterialien auf ein notwendiges Minimum reduziert werden.

Hierbei sind insbesondere:

- umweltfreundliche Verpackungslösungen einzusetzen
- Verpackungsmaterialien nach Möglichkeit wiederzuverwenden
- nicht wiederverwendbare Materialien einer fachgerechten Verwertung zuzuführen

## **8.8 Nachhaltigkeitsnachweise und Transparenz**

Der Auftragnehmer hat auf Verlangen geeignete Nachweise zur Erfüllung der Nachhaltigkeitsanforderungen vorzulegen.

Dies umfasst insbesondere:

- Angaben zum Energieverbrauch der Geräte
- Informationen zum Einsatz und zur Verwertung von Verbrauchsmaterialien
- Nachweise zur Umsetzung von Rücknahme- und Recyclingprozessen

## **9. Teststellung / Referenzbetrieb**

Die konkrete technische Integrationsfähigkeit, Funktionsfähigkeit und Praxistauglichkeit der angebotenen Lösung wird im Rahmen einer Teststellung gemäß den Regelungen des Verfahrensbriefs überprüft.

Einzelheiten zu Ablauf, Mindestanforderungen, Bewertungsmethodik und Ausschlussfolgen ergeben sich aus dem Verfahrensbrief.

## **10. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer im zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Umfang.

Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers umfassen insbesondere:

- Bereitstellung der beim Auftraggeber vorhandenen und für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen
- Benennung geeigneter Ansprechpartner für organisatorische und technische Abstimmungen
- Bereitstellung von Strom- und Netzwerkanschlüssen an den vorgesehenen Gerätestandorten
- Unterstützung bei der Installation und Integration der Geräte in die bestehende IT-Umgebung
- Mitwirkung bei Teststellungen und Übergaben
- Meldung von Störungen über die vorgesehenen Kommunikationswege

Der Auftragnehmer bleibt unabhängig von den Mitwirkungspflichten des Auftraggebers für die ordnungsgemäße und vollständige Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen verantwortlich.

## **11. Technische Anforderungen bei Vertragsende**

Bei Vertragsende sind sämtliche im Rahmen des Vertrags eingesetzten Geräte durch den Auftragnehmer fachgerecht zu deinstallieren und aus der IT-Umgebung des Auftraggebers zu entfernen.

Vor dem Abtransport der Geräte sind sämtliche auf den Geräten gespeicherten Daten vollständig und unwiederbringlich nach anerkannten technischen Standards zu löschen.

Die Datenlöschung hat unmittelbar vor dem Abtransport der Geräte vor Ort beim Auftraggeber zu erfolgen. Eine Löschung erst beim Auftragnehmer oder an einem externen Standort ist unzulässig.

Die sichere Löschung der Datenträger muss mittels einer herstellereigenen Software- bzw. Systemlösung möglich sein. Die Nutzung von Drittanbietersoftware zur Durchführung der Datenlöschung ist nicht zulässig.

Die Löschung muss insbesondere:

- ohne Ausbau der Datenträger,
- direkt auf dem Gerät bzw. über die zentrale Managementlösung des Herstellers,
- sowie unter Erstellung eines Löschprotokolls bzw. Löschzertifikats durchgeführt werden können.

Die Datenlöschung hat nach anerkannten Verfahren zu erfolgen, die eine Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand ausschließen (z. B. BSI-konforme Verfahren).

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber einen geeigneten Nachweis über die ordnungsgemäß durchgeführte Datenlöschung vorzulegen.

Ohne Nachweis der Datenlöschung erfolgt keine Freigabe zum Abtransport.

Die Rücknahme und der Abtransport der Geräte sind zeitlich und organisatorisch mit dem Auftraggeber sowie gegebenenfalls mit einem Folgeauftragnehmer abzustimmen. Ziel ist es, Beeinträchtigungen des laufenden Krankenhausbetriebs sowie Unterbrechungen produktiver Druck-, Scan- und Kopierprozesse auf das notwendige Minimum zu reduzieren.

## **12. Sprache**

Die Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer erfolgt grundsätzlich in deutscher Sprache.

Dies gilt insbesondere für:

- die gesamte schriftliche und mündliche Kommunikation
- Abstimmungen im Rahmen von Installation, Betrieb und Service
- Störungsmeldungen und Supportleistungen
- sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung bereitgestellten Unterlagen

Alle Benutzeroberflächen der eingesetzten Systeme müssen in deutscher Sprache verfügbar sein.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass für die Kommunikation sowie für Support- und Serviceleistungen ausreichend deutschsprachiges Personal zur Verfügung steht.

Technische Dokumentationen sind mindestens in deutscher oder englischer Sprache bereitzustellen.