Öffentliches Verfahren

zur Vergabe der Leistung

Beschaffung und Installation einer IP-Telefonanlage für die Stadt Weinstadt

- **Lieferung**
- **Montage und Einrichtung**
- **Gewährleistung und Wartung 60 Monate**



Liefer- und Dienstleistung

Vergabenummer: 10_IT_2026

Anlage 2 – Leistungsanforderungen an die Komponenten

Inhaltsverzeichnis

1 Leistungsgegenstand 4
1.1 Einleitung / Zielsetzung 4
2 Allgemeiner Leistungsumfang 5
3 Leistungsbeschreibung 5
3.1 Generelle Festlegungen 6
3.2 Organisation 6
3.2.1 Leistungsteam 6
3.2.2 Anforderungen an den Projektleiter AN 6
3.2.3 Mitwirkung des Auftraggebers 7
3.3 IP-Telefonanlage 7
3.3.1 Darstellung Ist-Situation 7
3.3.2 Übersicht Ausstattungsumfang 8
3.3.3 TK-Zentrale 9
3.3.4 Endgeräte 11
3.3.5 Tastenerweiterungsmodul 12
3.3.6 Schnurlose Headsets 13
3.3.7 Schnurlose Apparate 14
3.3.8 Vermittlungsplatz 14
3.3.9 Voicemail 14
3.3.10 Fax-Geräte 15
3.3.11 Sondergeräte 15
3.3.12 CTI-Integration 16
3.3.13 Softphone / Home-Office 16
3.3.14 Mobile Integration 16
3.3.15 Sammelgruppen 17
3.3.16 Hotlines 17
3.3.17 Dienstleistungen 17
3.3.18 Instandhaltung 18
3.3.19 Zusätzliche Leistungen 20
3.4 Mindestausstattung / Leistungstransparenz 20
4 Beschreibung der Leistungen zur Lieferung und Installation 20
4.1 Kick-Off-Meeting, Schulungen, Dokumentation 21
4.1.1 Kick-Off-Meeting 21
4.1.2 Schulungen / Einweisung 22
4.1.3 Dokumentation 22

4.2 Besondere Anforderungen an die Mitarbeitenden des Auftragnehmers 23
4.2.1 Nachhaltigkeit 23
4.2.2 Abnahme 23
4.3 Logistische und organisatorische Vorbemerkungen 23
4.3.1 Termine 23
4.3.2 Hinweis Dokumentenvollständigkeit 24
4.3.3 Hinweis Mindestanforderungen 24
4.3.4 Leistungsumfang 24

1 Leistungsgegenstand

1.1 Einleitung / Zielsetzung

Für die Verfahrensbedingungen wird auf das Rahmendokument verwiesen. Die dort definierten Termine und Bedingungen sind zwingend einzuhalten.

Der Schwerpunkt dieses Dokuments liegt auf der Beschreibung der zu erbringenden Leistungen zur Lieferung, Installation und Instandhaltung einer IP-Telefonanlage für die Stadt Weinstadt.

Die Stadt Weinstadt plant die Beschaffung einer zentralen IP-Telefonanlage. Die Anlage wird als eine zentrale TK-Zentrale im Serverraum des Hauptstandorts installiert und ersetzt die bestehende Telefonie-Infrastruktur; sie wird auf Basis einer On-Premise-/Hybrid-Lösung ausgeschrieben.

Die IP-Telefonanlage ist für die folgenden acht Standorte der Stadt Weinstadt auszulegen:

- Rathaus Beutelsbach (Hauptstandort), Marktplatz 1, 71384 Weinstadt (50 Endgeräte)
- Rathaus Endersbach, Traubenstraße 2, 71384 Weinstadt (21 Endgeräte)
- Bundschuhweg 3, 71384 Weinstadt (12 Endgeräte)
- Integrationsmanagement (Betsaal), Buhlstraße 14, 71384 Weinstadt (5 Endgeräte)
- Reichenecker-Gebäude, Poststraße 15, 71384 Weinstadt (48 Endgeräte)
- Technisches Rathaus, Poststraße 17, 71384 Weinstadt (58 Endgeräte)
- Stadtbücherei, Ulrichstraße 35, 71384 Weinstadt (7 Endgeräte)
- Freiwillige Feuerwehr Weinstadt, Florianweg 2, 71384 Weinstadt (6 Endgeräte)

Der Hauptstandort mit der zentralen TK-Zentrale ist das Rathaus Beutelsbach, Marktplatz 1, 71384 Weinstadt; der Serverraum befindet sich im Untergeschoss. Die übrigen sieben Standorte werden ausschließlich über die bestehende Netzwerk-Standortkopplung (LWL-Verbindungen) an die zentrale Anlage angebunden. Eine eigene TK-Zentrale oder zusätzliche Hardware für eine Anlagengruppierung ist an diesen Standorten nicht erforderlich; die hierfür notwendige Netzwerkanbindung ist bereits vorhanden und nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

Die Gateway-/SBC-Komponente (Session Border Controller) für die Anbindung der SIP-Trunks wird zentral am Hauptstandort vorgesehen.

2 Allgemeiner Leistungsumfang

Mit diesem Projekt soll für die Verwaltung der Stadt Weinstadt eine moderne, leistungsfähige und zukunftssichere IP-Telefonanlage installiert werden. Dabei sind folgende Rahmenbedingungen zu beachten:

- Bereitstellung einer durchgängigen IP-basierten Sprachkommunikation an allen Standorten
- Einsatz eines zentralen Managementsystems für Administration und Konfiguration der Anlage
- Integration der vorhandenen Endgeräte und Zubehörteile, soweit in dieser Leistungsbeschreibung als zu integrieren gekennzeichnet
- Anbindung an die vorhandene IT-Infrastruktur (VLAN, PoE, zentrales Routing)
- Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit zur Vermeidung von Ausfällen der Sprachkommunikation
- Schaffung von Investitionssicherheit durch Komponenten mit langfristiger Herstellerunterstützung

Die hier beschriebenen Komponenten sind zu liefern und funktionsbereit zu installieren. Die zentrale TK-Zentrale wird im Serverraum des Hauptstandorts installiert; die Endgeräte werden an allen Standorten in Betrieb genommen. Hierzu gehören auch die für die Funktionsbereitschaft erforderlichen Updates auf den aktuellen Software-Stand. Es ist darauf zu achten, dass die Gesamtinstallation an allen Standorten als funktionierende Einheit zusammenwirkt.

3 Leistungsbeschreibung

Mit dieser Leistungsbeschreibung sollen die Anbietenden verschiedene Produkte und Dienstleistungen nach ihrer Wahl bestimmen und anbieten können. Eventuelle Sachzwänge für bestimmte Produkte und Lösungen werden, sofern vorhanden, gesondert aufgezeigt.

3.1 Generelle Festlegungen

Im Folgenden werden die Komponenten beschrieben, die als IP-Telefonanlage für die Stadt Weinstadt vorgesehen sind. Grundlage ist eine On-Premise-/Hybrid-Lösung mit einer zentralen TK-Zentrale am Hauptstandort; die übrigen Standorte werden ausschließlich über die vorhandene Netzwerk-Standortkopplung angebunden.

Für den Betrieb der Anlage ist eine Betriebs- und Supportdauer von mindestens 60 Monaten ab Vertragsbeginn zu gewährleisten (siehe Kapitel 3.3.19 Instandhaltung).

3.2 Organisation

3.2.1 Leistungsteam

Auftraggeberin folgend **AG** genannt

Auftragnehmer folgend **AN** genannt

Projektleiter Auftraggeber folgend **Projektleiter AG** genannt

Projektleiter Auftragnehmer folgend **Projektleiter AN** genannt

Leistungserbringer (inkl. aller Helfer, Techniker, Systemspezialisten und Projektleiter) folgend **Dienstleister** genannt

3.2.2 Anforderungen an den Projektleiter AN

Um die speziellen und umfangreichen Dienstleistungen sicherzustellen, ist es erforderlich, ein definiertes, namentlich benanntes Projektteam zu benennen. Die Benennung erfolgt bei Angebotsabgabe. Hier sind die Qualifikationen der eingesetzten Mitarbeitenden offenzulegen. Für den Krankheits- oder Urlaubsfall sind entsprechende, mindestens gleichwertige Mitarbeitende vorzuhalten und ohne Zeitverzug einzusetzen. Es ist Bedingung, dass immer das eingewiesene Stammpersonal eingesetzt wird.

Die eingesetzten Mitarbeitenden müssen, um erreichbar zu sein, mit mobilen Telekommunikationsendgeräten ausgerüstet sein.

Der eingesetzte Projektleiter AN verfügt über gute Kenntnisse im Bereich der Betriebsprozesse Projektorganisation und Projektsteuerung. Er ist inkl. eines

Stellvertreters namentlich zu benennen und muss mindestens die dargestellten Prozesse beherrschen. Der Projektleiter AN initiiert, steuert und kontrolliert aktiv folgende Prozesse:

- Gesamtkoordination aller Lieferungen und Dienstleistungen
- Überwachung des Projektteams
- Änderungs- und Erweiterungsmanagement
- Mitteilung über verfügbare Updates, Upgrades, Releases
- Eskalationsmanagement
- Überwachung der definierten / abgestimmten Servicelevel
- Rechtzeitige Mitteilung von Abweichungen
- Durchführung regelmäßiger Meetings

Der Projektleiter AN stimmt sich vor einer Änderung oder Erweiterung immer mit dem Projektleiter AG der Stadt Weinstadt ab.

3.2.3 Mitwirkung des Auftraggebers

Die Stadt Weinstadt stellt als Gegenstück zum Projektleiter AN ebenfalls einen verantwortlichen Projektleiter AG. Mitwirkungspflichten im Einzelnen:

- Abstimmung mit dem Auftragnehmer bei der Konfiguration der TK-Anlage und der Endgeräte
- Informationen über Zutrittsmöglichkeiten an allen Standorten
- Informationen darüber, für wen, wann und an welchem Ort auftragsbezogene Leistungen erbracht werden sollen
- Bereitstellung von Informationen (IP-Adressen, VLAN-Konzept, Rufnummernplan etc.)
- Nennung Ansprechpartner je Fachgebiet (Netzwerk, Anwendungen, Gebäudetechnik etc.)
- Bereitstellung notwendiger Einbauplätze für die zu liefernden Komponenten

3.3 IP-Telefonanlage

Darstellung Ist-Situation

Für die IT-Infrastruktur an allen Standorten werden folgende Voraussetzungen zugrunde gelegt:

- An jedem Aufstellort eines Telefonie-Endgerätes (auch Faxgeräte) ist ein passiver Netzwerkanschluss vorhanden
- Für jedes Telefonie-Endgerät kann ein PoE-Netzwerkanschluss bereitgestellt werden
- Die Netzwerk-Infrastruktur ist VLAN-fähig; für die Telefonie steht ein priorisiertes VLAN zur Verfügung
- Eine zentrale Routing-Instanz ist vorhanden; aus jedem VLAN kann in das Telefonie-VLAN geroutet werden, auch über Portzuweisung

Die Stadt Weinstadt verfügt über acht Standorte, für die die IP-Telefonanlage auszulegen ist (vgl. Standortübersicht in Kapitel 1.1). Alle Amtsleitungen werden am Hauptstandort (Rathaus Beutelsbach) über einen SIP-Trunk gebündelt. Die übrigen sieben Standorte sind über eine bestehende WAN-Standortkopplung mit dem Hauptstandort verbunden; diese Netzwerkanbindung ist vorhanden und nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

Die Anschlusskabel bereits vorhandener IP-Telefone werden weiterverwendet. Die Anschlusskabel aller übrigen Telefonie-Endgeräte werden im Zuge der Umstellung durch Netzwerkkabel in der jeweils erforderlichen Länge ersetzt. Der AN liefert und installiert die neuen Netzwerk-Anschlusskabel, die notwendigen Längen ergeben sich aus der Installationsumgebung (saubere Verlegung, Längenreserve zum Umstellen der Endgeräte auf den Schreibtischen, Entfernung vom Aufstellort zur Netzwerk-Anschlussdose etc.). Die Kabel sind sauber und in einem einwandfreien optischen Zustand am Arbeitsplatz zu installieren. Teilweise müssen dazu vorhandene Kabelbündel geöffnet, Bestandskabel entfernt und die neuen Anschlusskabel wieder in einem Bündel geführt werden. Im Preisblatt ist eine Mischkalkulation zu Grunde zu legen. Die derzeit geplanten Längen sind der Übersicht der Bedarfserhebung ersichtlich.

3.3.1 Übersicht Ausstattungsumfang

Die folgende Übersicht fasst den mengenmäßigen Ausstattungsumfang gemäß Bedarfserhebung der Stadt Weinstadt zusammen. Maßgeblich für die Kalkulation sind die Angaben im Preisblatt.

Ausstattung / Leistungsmerkmal	Anzahl	Anmerkung
Standorte	8	Hauptstandort (Rathaus Beutelsbach) mit zentraler TK-Zentrale und SIP-Trunk; übrige sieben Standorte

Ausstattung / Leistungsmerkmal	Anzahl	Anmerkung
		angebunden über bestehende Standortkopplung (WAN)
TK-Zentralen	1	eine zentrale, konsolidierte Anlage im Serverraum des Hauptstandorts (Rathaus Beutelsbach); keine eigene Zentrale an den übrigen Standorten
SIP-Kanäle (Amtsleitungen)	30	gebündelt am Hauptstandort
IP-Telefone (neu zu liefern)	198	ersetzen sämtliche bestehenden IP- und Analog-Telefone; einheitlich Variante „großes Display“
Fax-Geräte (analog, verbleibend)	6	Anbindung über Gateway; Anschlusskabel wird durch Netzwerkkabel ersetzt
Tastenerweiterungsmodule	5–7	Beistellgeräte für zusätzliche Tasten
Schnurlose Headsets (Bestand)	27	zu integrieren
Schnurlose Apparate (DECT)	2	neue Geräte, Anbindung über IP-DECT-Sender
Vermittlungsplatz für Sehbeeinträchtigte	1	vorhandene Ausstattung zu integrieren
Sondergeräte	2	Türsprechstelle und Aufzug-Telefon (beide analoge Bestandsgeräte, Anbindung über Analog-Gateway), Standort Rathaus Beutelsbach
CTI-Integration	ja	z. B. Outlook, Zoom oder weitere marktführende Produkte, eine Lizenz je Nutzendem
Home-Office-Arbeitsplätze (Softphone)	115	zukünftiger Bedarf
Mobile Integration	5 (Tendenz steigend)	Smartphone-Anbindung
Sammelgruppen	20	zzgl. Erweiterungsreserve
Hotlines	4	IT-, Sozial-, Krisen- und Finanzhotline

Für die konsolidierte Anlage wird eine Nutzerkapazität von mindestens 400 Nutzenden (in den Verwaltungsstandorten zzgl. Home-Office-Arbeitsplätze) zugrunde gelegt, inklusive einer Ausbaureserve von 25 %.

3.3.2 TK-Zentrale

Am Hauptstandort (Rathaus Beutelsbach) ist im Serverraum im Untergeschoss eine zentrale IP-TK-Anlage vorzusehen. Die übrigen sieben Standorte werden ausschließlich über die bestehende Netzwerk-Standortkopplung (WAN) an die zentrale Anlage angebunden; eine eigene TK-Zentrale oder zusätzliche Zentralen-Hardware an diesen

Standorten ist nicht erforderlich. Die hierfür erforderliche Netzwerkanbindung ist bereits vorhanden und nicht Gegenstand dieser Ausschreibung.

Die zentrale TK-Zentrale ist mit einer Gateway-/SBC-Komponente (Session Border Controller) für die Anbindung der SIP-Trunks auszustatten. Am Hauptstandort ist ein SIP-Trunk mit 30 gleichzeitig nutzbaren Kanälen bereitzustellen, über den sämtliche Amtsleitungen aller Standorte geführt werden.

Für den Betrieb der TK-Zentrale ist eine Betriebslizenz inkl. Software und Support für die Dauer von 60 Monaten einzukalkulieren.

Folgende Anforderungen werden an die Basiseinheit gestellt:

1. Vollständige Standardkonformität zum SIP-Protokoll (RFC 3261 und einschlägige Folge-RFCs) für die Anbindung des SIP-Trunks sowie standardkonformer Endgeräte und Software-Clients.
2. Verschlüsselte Signalisierung (TLS) und verschlüsselte Sprachübertragung (SRTP) für sämtliche IP-basierten Verbindungen.
3. Redundante Auslegung der zentralen Systemkomponenten, sodass der Ausfall einer einzelnen Komponente nicht zum vollständigen Ausfall der Telefonie führt.
4. Auslegung für mindestens 250 Nutzende inklusive einer Ausbaureserve von 25 %; Erweiterbarkeit der Nutzerkapazität im laufenden Betrieb ohne Austausch der Kernkomponenten.
5. Webbasierte, rollenbasierte Administrationsoberfläche in deutscher Sprache.
6. Nachvollziehbare, revisionssichere Protokollierung von Konfigurationsänderungen.
7. Verarbeitung und Speicherung von Verbindungsdaten in Übereinstimmung mit den Anforderungen der DSGVO.
8. Integrierte Funktionen wie Präsenzmanagement, Konferenzfunktionen, visuelle Voice-Mail, automatische Vermittlung, Messaging und webbasierte Zusammenarbeit, intelligente Anrufweiterleitung.
9. Interne Rückruf-Funktion: Bei Abwesenheit oder besetzter Nebenstelle muss ein interner Anrufer eine Bitte um Rückruf hinterlassen können, die am Zielendgerät durch optische oder Textanzeige signalisiert wird.

10. Nachtschaltung: automatische Umleitung eingehender externer Anrufe auf ein definierbares Nachtziel außerhalb der Geschäftszeiten der AG, mit Möglichkeit zur manuellen Aktivierung von einer beliebigen Nebenstelle aus.
11. Sperrung kostenpflichtiger Rufnummernkreise für alle Nebenstellen.
12. Gestufte, je Nebenstelle konfigurierbare Berechtigung für Auslandsgespräche (Inland uneingeschränkt, europäisches Ausland und weltweite Ziele nur für ausgewählte Nebenstellen).

3.3.3 Endgeräte

Es sind 198 IP-Telefone zu liefern und zu installieren. Diese ersetzen sämtliche bestehenden IP- und Analog-Telefone; die Anschlusskabel bereits vorhandener IP-Telefone werden dabei weiterverwendet (vgl. Kapitel „Darstellung Ist-Situation“).

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Betrieb über Power over Ethernet (PoE nach IEEE 802.3af/at) ohne separates Netzteil.
2. Breitband-Sprachqualität (HD-Voice, mindestens Codec G.722).
3. Integriertes Netzwerk-Durchschleif-Interface (Gigabit Ethernet) zum Anschluss des jeweiligen Arbeitsplatz-PCs.
4. Unterstützung von LLDP bzw. LLDP-MED (Link Discovery Protocol)
5. Deutschsprachige Menüführung.
6. Variante „großes Display“: grafikfähiges Farbdisplay mit mindestens 3,5 Zoll Bildschirmdiagonale und einer Auflösung von mindestens 320 × 240 Pixel, mit mindestens 5 durch den Nutzenden frei belegbaren Funktionen (als physische Tasten mit optischer Statusanzeige oder gleichwertige touch-/softkeybasierte Bedienelemente). Bluetooth 5.0-Funktionen und integriertes WLAN, Unterstützung von mindestens 2 Key-Modulen und optionale Wandhalterung.
7. Das Endgerät verfügt zusätzlich zu den frei belegbaren Funktionstasten über dedizierte, fest zugeordnete Tasten mindestens für Halten/Rückfrage, Makeln/Konferenz, Lautsprecher/Freisprechen, Stummschaltung und Headset-Aktivierung sowie über eine Navigationstaste zur Menüführung.

8. Kompatibilität mit den in Kapitel 3.3.7 genannten, im Bestand vorhandenen Headsets.

3.3.4 Notruftasten

An allen TK-Endgeräten sind fest eingerichtete, durch die Nutzenden nicht veränderbare Tasten für die Notrufnummern 110 und 112 vorzusehen. Optional ist eine Taste „Medizinischer Notfall“ einzurichten, über die eine hinterlegte Gruppe von Ersthelfenden alarmiert wird.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Feste, vom Nutzenden nicht veränderbare Belegung der Tasten für die Notrufnummern 110 und 112 an jedem TK-Endgerät.
2. Auslösung der Taste „Medizinischer Notfall“ alarmiert eine im System hinterlegte Gruppe von Ersthelfenden.
3. Bei Auslösung eines medizinischen Notfalls werden laufende Gespräche der alarmierten Ersthelfenden unterbrochen und eine automatisierte akustische Information über Notfall und Auslösenden ausgegeben.

3.3.5 Tastenerweiterungsmodul

Es sind 11 Tastenerweiterungsmodule (Beistellgeräte für zusätzliche, frei belegbare Tasten) zu liefern.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Elektrische und mechanische Kompatibilität mit den zu liefernden IP-Telefonen der Displayvariante „groß“.
2. Mindestens 12 frei belegbare, digital beschriftbare Tasten mit Statusanzeige (LED) je Taste.
3. Stromversorgung über das angeschlossene Basistelefon; kein zusätzliches Netzteil erforderlich.

3.3.6 Chef-/Sekretär(innen)-Funktion

Für die im Zuge der Bestandsaufnahme bestätigten Vorzimmer-Positionen der Verwaltungsleitung (vgl. Kapitel 3.3.3 Endgeräte) sind mind. 2 Chef-/Sekretär(innen)-Funktion (Che-/Se) einzurichten.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Durchbrechen einer aktivierten Rufumleitung der Chef-Nebenstelle durch das Sekretariat.
2. Steuerung eingehender Anrufe der Chef-Nebenstelle durch das Sekretariat (Anruf-Management), einschließlich Annahme aller Anrufe auch ohne aktivierte Rufumleitung.
3. Anzeige des Belegtzustands der Chef-Nebenstelle am Sekretariatsapparat.
4. Einschränkung der Erreichbarkeit der Chef-Nebenstelle („Bitte nicht stören“), durch das Sekretariat durchbrechbar.
5. Geheimnummer für die Chef-Nebenstelle, ohne Anzeige der Durchwahl nach außen.
6. Direktruftaste vom Chef-Apparat zum Sekretariat.
7. Parallele Signalisierung der Sekretariatsrufnummer auf einem zusätzlichen schnurlosen Apparat (vgl. Kapitel 3.3.8 Schnurlose Apparate); das schnurlose Gerät benötigt dazu keine eigene Rufnummer.

3.3.7 Schnurlose Headsets

Im Bestand befinden sich 27 schnurlose Headsets. Diese sind in die neue Anlage zu integrieren.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Anbindung der im Bestand befindlichen Headsets (Hersteller Poly/Plantronics, Yealink, Jabra) an die neuen IP-Telefone, wahlweise per Kabel, Bluetooth oder Electronic-Hook-Switch (EHS).
2. Anrufannahme und -beendigung direkt über die Bedienelemente des Headsets (Remote Call Control).

3.3.8 Schnurlose Apparate

Im Bestand befinden sich 2 schnurlose Apparate (Stadtbücherei: 1, Rathaus Endersbach: 1). Diese sind durch neue schnurlose Apparate zu ersetzen und über einen IP-DECT-Sender an die zentrale TK-Anlage anzubinden.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Anbindung über eine IP-DECT-Basisstation an die zentrale TK-Anlage.
2. Verschlüsselte Luftschnittstelle nach dem DECT-Sicherheitsstandard und dedizierte DECT-Frequenz.
3. Benutzer-Authentifizierung und Sprachverschlüsselung.
4. Mindestens 2,0 Zoll Farbdisplay, dreifarbige LED-Anzeige, programmierbare Softkeys.
5. USB-C-Ladefunktion, Kopfhöreranschluß, IP 44-Protection und Gürtel-/Drehclip
6. Inklusive Ladeschale mit Netzteil und Anschlußkabel.

3.3.9 Vermittlungsplatz

Es ist ein Vermittlungsplatz für Sehbeeinträchtigte am Hauptstandort (Rathaus Beutelsbach) einzurichten. Die vorhandene Ausstattung des Arbeitsplatzes ist in die neue Anlage zu integrieren.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Vollständige Bedienbarkeit der Vermittlungssoftware über Tastatur, ohne zwingende Mausbedienung.
2. Kompatibilität mit marktüblichen Screenreadern.
3. Integration der vorhandenen assistiven Ausstattung des Arbeitsplatzes (vgl. Kapitel „Darstellung Ist-Situation“) ohne Funktionseinschränkung.
4. Für Sehbeeinträchtigte zugängliche Darstellung von Anrufwarteschlange, Präsenzstatus und Verzeichnissuche.

3.3.10 Voicemail

Es ist eine systemweite Voicemail-Lösung bereitzustellen.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Systemweite Verfügbarkeit für alle Nebenstellen und Sammelgruppen.
2. Benachrichtigung über neue Nachrichten per Message-Waiting-Indication am Endgerät und optional per E-Mail.
3. Individuell besprechbare Ansagetexte je Nebenstelle bzw. Sammelgruppe.

3.3.11 Fax-Geräte

Es sind 6 analoge Fax-Geräte anzubinden (Rathaus Beutelsbach: 4, Technisches Rathaus – Poststraße 17: 1, Rathaus Endersbach: 1). Die Geräte bleiben analog und werden über ein Gateway an die zentrale IP-TK-Anlage angebunden. Die Anschlusskabel werden im Zuge der Umstellung durch Netzwerkkabel in der jeweils erforderlichen Länge ersetzt (vgl. Kapitel „Darstellung Ist-Situation“).

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Anbindung über ein Fax-Gateway mit T.38-Unterstützung zur störungsfreien Faxübertragung über die IP-Infrastruktur.
2. Beibehaltung der bestehenden Rufnummern der betroffenen Faxanschlüsse.

3.3.12 Sondergeräte

Es sind 2 Sondergeräte anzubinden: eine Türsprechstelle und ein Aufzug-Telefon, beide am Hauptstandort (Rathaus Beutelsbach). Beide Geräte sind vorhandene analoge Bestandsgeräte und werden unverändert weiterverwendet; die Anbindung an die zentrale IP-TK-Anlage erfolgt über ein Analog-Gateway.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Anbindung der Türsprechstelle und des Aufzug-Telefons über ein Analog-Gateway an die zentrale TK-Anlage, ohne Austausch der vorhandenen Endgeräte.
2. Weiterleitung eingehender Rufe der Türsprechstelle wahlweise an einzelne Nebenstellen oder Sammelgruppen.
3. Signalisierung eingehender Rufe des Aufzug-Telefons an eine definierte Nebenstelle.

3.3.13 CTI-Integration

Es ist eine CTI-Integration (Wählen aus Anwendungen wie beispielsweise Outlook oder Videokonferenzsysteme (WebEx, Zoom, Teams oder andere marktführende Produkte) bereitzustellen, mit einer Lizenz je Nutzendem.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Integration in die vorhandene Bürokommunikationsumgebung (Outlook bzw. Zoom) je lizenzierter Nutzung.
2. Mindestens folgende Funktionen: Wählen aus der Anwendung (Click-to-Dial), Anzeige eingehender Rufe mit Kontaktzuordnung, Anrufjournal.
3. Zentrale, IT-seitig administrierbare Bereitstellung ohne manuelle Einzelplatzkonfiguration.

3.3.14 Softphone / Home-Office

Für 115 Home-Office-Arbeitsplätze sind Softphone-Lizenzen bereitzustellen.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Vollwertiger Funktionsumfang eines Tischtelefons (Halten, Makeln, Weiterleiten, Konferenz) im Softphone-Client.
2. Verschlüsselte Anbindung (TLS/SRTP) an die zentrale TK-Anlage auch außerhalb des städtischen Netzes.
3. Nutzung derselben dienstlichen Rufnummer wie am Arbeitsplatz-Endgerät.

3.3.15 Mobile Integration

Für 5 Nutzende ist eine Integration mobiler Telefone (Smartphones) vorzusehen.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Anbindung der dienstlichen Smartphones unter derselben Rufnummer wie das zugehörige Tischtelefon (One-Number-Konzept).
2. Rufübernahme zwischen mobilem Endgerät und Tischtelefon während eines laufenden Gesprächs.

3.3.16 Sammelgruppen

Es sind mindestens 20 Sammelgruppen einzurichten. Bei der Dimensionierung der Anlage ist eine Erweiterungsreserve für künftige Sammelgruppen zu berücksichtigen.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Konfigurierbare Anrufverteilung je Sammelgruppe (z. B. linear, gleichzeitig oder rotierend).
2. Erweiterbarkeit um zusätzliche Sammelgruppen innerhalb der vereinbarten Nutzerkapazität ohne zusätzliche Lizenzkosten.
3. Konfigurierbare Wartemusik bzw. Warteansage je Sammelgruppe.

3.3.17 Hotlines

Es sind folgende 4 Hotlines einzurichten: IT-Hotline, Sozial-Hotline, Krisenhotline und Finanzhotline.

Es gelten insbesondere folgende Anforderungen:

1. Einrichtung der in Kapitel 3.3.1 genannten Hotlines als eigenständig konfigurierbare Rufnummern bzw. Sammelgruppen.
2. Für die Krisenhotline: bevorzugte, ausfallsichere Erreichbarkeit auch bei hoher Systemauslastung.

3.3.18 Dienstleistungen

Durch den AN sind, bezogen auf die gesamte IP-Telefonanlage, folgende Leistungen zu erbringen:

1. Auspacken, Prüfung der Komponenten auf Vollständigkeit und Transportschäden, fachgerechte Entsorgung der Verpackungsmaterialien
2. Aufbau einer vollständigen Testumgebung in den Räumlichkeiten der AG, alternativ beim AN
3. Dokumentation aller Konfigurationen und Rangierungen
4. Installation der zentralen TK-Zentrale und der Endgeräte an den vorgegebenen Standorten, Inbetriebnahme, Anbindung an die bestehende Netzwerk-Infrastruktur, Funktionstest sowie Dokumentation

5. Durchführung von Workshops zur Festlegung der Konfiguration, insbesondere Rufnummernplan, Sammelgruppen und Berechtigungen
6. Erarbeitung eines Migrationskonzeptes in Abstimmung mit der AG
7. Einweisung und Schulungsmaßnahmen zu den Komponenten und der Anlage
8. Projektierung, Montage und Einrichtung
9. Projektleitung und formelle Abnahmen

Die Kosten für Projektleitung, Abnahmen sowie Mehrkosten für Tätigkeiten außerhalb der Geschäftszeiten der AG sind in die Einheitspreise einzurechnen, eine separate Vergütung erfolgt nicht.

3.3.19 Instandhaltung

Diese Ausschreibung umfasst die Lieferung und Leistungen zur Instandhaltung und Pflege der IP-Telefonanlage. Die Ausschreibung beinhaltet:

- Instandhaltung der TK-Zentrale und der Endgeräte (Software und Hardware)
- Software-Pflege für Firmware, Konfiguration und Management-Software
- Vollständige Datensicherung vor und nach Installation von Software (Update / Upgrade)
- Einweisung und Anpassung der bestehenden Dokumentation
- Zugang zu einer Service-Website des Herstellers zur Verfolgung von Störungsmeldungen (Tickets) sowie Nutzung einer Wissensdatenbank
- Laufzeit: 60 Monate
- Vertragsbeginn nach Abnahme und Mängelbeseitigung
- Für die Bearbeitung von Störungsmeldungen gelten folgende gestaffelte Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:
- Sind von einer Störung mehr als 50 % der Nutzenden eines Standortes betroffen, gilt eine Reaktionszeit von 4 Stunden und eine Wiederherstellungszeit von 24 Stunden.
- Sind von einer Störung weniger als 50 % der Nutzenden eines Standortes betroffen, gilt eine Reaktionszeit von 12 Stunden und eine Wiederherstellungszeit von 36 Stunden.

- Als Basis ist die Zahl der Nutzenden je Standort anzunehmen; für Standorte mit weniger als 10 Nutzenden gilt grundsätzlich die Reaktionszeit von 12 Stunden mit einer Wiederherstellungszeit von 36 Stunden.
- Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen auch außerhalb der Geschäftszeiten der AG weiter. Die Geschäftszeiten der AG werden wie folgt festgelegt: Mo. – Do. 7:00 Uhr bis 16:00 Uhr, Fr. 7:00 Uhr bis 14:00 Uhr, Sa. und So. keine
- Störungsmeldungen mit hoher Priorität sind telefonisch vorzunehmen; eine schriftliche Störungsmeldung wird nachgereicht. Nach einer schriftlichen Störungsmeldung erfolgt binnen 30 Minuten ein qualifizierter Rückruf durch den AN.
- Zusätzlich zum Instandhaltungsvertrag wird eine eigenständige Herstellergarantie gefordert:
- Laufzeit 60 Monate.
- Kostenneutraler Austausch defekter Komponenten im Garantiefall während der Gewährleistung.
- Lieferung und Austausch defekter Hardware innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit.

Folgende Nachweise sind bei der Angebotsabgabe beizubringen:

- Partnerschaftsvertrag mit dem Hersteller der angebotenen TK-Anlage. Als Nachweis genügt die schriftliche Erklärung des Herstellers oder die Kopie des Vertrages
- Nachweis über die Möglichkeit zur Eröffnung eines Case für den Störungsfall beim Hersteller
- Nachweis über die Bereitstellung einer Hotline, die zu den Geschäftszeiten der AG telefonisch erreichbar ist
- Nachweis über ein entsprechend ausgestattetes Ersatzteillager für die ausgeschriebenen Komponenten
- Vorlage mindestens eines Zertifikates für Techniker-Ausbildung gemäß den Standards des Herstellers

3.3.20 Zusätzliche Leistungen

Sieht der Bieter neben den geforderten Leistungen der Leistungsbeschreibung zusätzliche Leistungen für erforderlich an, ist gemäß VOL zu verfahren.

3.4 Mindestausstattung / Leistungstransparenz

Sämtliche in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Einzelbeschreibungen stellen die Mindestausstattung dar. Diese Mindestausstattung ist unbedingt einzuhalten.

Dem Angebot sind ausführliche Produktbeschreibungen (Datenblätter) in Form einer Anlage beizufügen. In den Datenblättern ist unbedingt die tatsächliche Konfiguration der angebotenen Komponenten kenntlich zu machen.

Die Preisblätter sind unbedingt vollständig auszufüllen, insbesondere die Hersteller- und Typangaben. Fehlende Angaben führen zum Ausschluss aus dem Bewertungsverfahren.

Ergänzend zu den geforderten Komponenten und Dienstleistungen sind in den jeweiligen Einzelpreisen folgende Leistungen kalkulatorisch zu berücksichtigen:

- Lieferung frei Installationsort
- Installation aller Komponenten und Geräte gemäß Leistungsverzeichnis
- Abnahme
- Zuschläge für Leistungen außerhalb der regulären Arbeitszeit des Auftragnehmers

4 Beschreibung der Leistungen zur Lieferung und Installation

Das ausführende Unternehmen (Auftragnehmer) muss nach Vorgabe der Auftraggeberin sämtliche Systeme zum jeweiligen Aufstellort liefern und dort komplett funktionsbereit installieren.

Ausführung und Installation aller beschriebenen Lieferungen und Leistungen haben grundsätzlich nach den anerkannten Regeln der Technik zu erfolgen. Auf die Einhaltung einschlägiger Sicherheitsvorschriften sei besonders hingewiesen. Folgende Normungen und Richtlinien sind insbesondere zu berücksichtigen:

- DGUV Vorschrift 1 – Grundsätze der Prävention
- DGUV Vorschrift 3 – Elektrische Anlagen und Betriebsmittel

- Vorschriften und Richtlinien, die in den technischen Vorbemerkungen aufgeführt sind

Für die richtige Auslegung, Vollständigkeit und Funktionssicherheit aller angebotenen Lieferungen und Leistungen verbürgt sich der Anbieter mit der Angebotsabgabe; dies gilt sowohl für die Vollständigkeit der Lieferungen und Leistungen als auch für die Montage-, Revisions- und Dokumentationsunterlagen. Im Auftragsfall übernimmt der Auftragnehmer die volle Verantwortung für die Beschaffenheit und Betriebsfähigkeit der betreffenden Lieferungen und Leistungen.

Der Auftragnehmer hat für eine umweltgerechte und fachgerechte Entsorgung der durch ihn entstandenen Abfälle zu sorgen. Verpackungsmaterialien sind unmittelbar nach Anlieferung von den Räumlichkeiten der AG zu entfernen. Es ist darauf zu achten, vorhandene Einrichtungen vor möglichen Beschädigungen zu schützen. Die Räume sind nach Umsetzung der Maßnahmen besenrein zu verlassen. Die Kosten zur Entsorgung, zum Schutz und zur Reinigung sind in die Einheitspreise einzukalkulieren.

Es werden Sprachkenntnisse in Deutsch gemäß „Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen“ mit der Sprach-Niveaustufe C1 gefordert. Diese sind in jeder Phase der Kommunikation schriftlich, mündlich und vor Ort in der Zusammenarbeit gefordert.

4.1 Kick-Off-Meeting, Schulungen, Dokumentation

4.1.1 Kick-Off-Meeting

Die hier beschriebene Dienstleistung ist als Workshop zu verstehen, der mindestens einmal mit den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung durchzuführen ist. Neben Terminen und organisatorischen Details dienen diese Workshops hauptsächlich der Definition der einzelnen Konfigurationen der Komponenten, insbesondere in Bezug auf Rufnummernplan, Sammelgruppen, Berechtigungen sowie der Einführung der Mitarbeitenden der AG in die Administration der Anlage.

Der AN erstellt hierzu eine Agenda, die mindestens 14 Tage vor Durchführung der AG zur Verfügung gestellt wird. Die AG legt die Teilnehmenden seitens der Stadt Weinstadt fest, der AN entsendet entsprechend technisch geschultes Personal sowie den Projektleiter AN.

4.1.2 Schulungen / Einweisung

Für die mit der Administration betrauten Mitarbeitenden der AG (IT-Administratorinnen und -Administratoren) werden Schulungen durchgeführt, die diese in die Lage versetzen, alle installierten Komponenten zu administrieren. Dies gilt für die TK-Zentrale, die Endgeräte sowie den Vermittlungsplatz.

Gemeint ist hierbei speziell die administrative Bedienung der Komponenten; Schulungen der Mitarbeitenden der Verwaltung zur allgemeinen Bedienung der Telefonie-Endgeräte sind nicht Bestandteil dieser Leistung. Die Schulungen werden in den Räumlichkeiten der AG durchgeführt. Notwendiges Schulungsmaterial wird den Teilnehmenden vorab zur Verfügung gestellt, technisches Equipment zur Durchführung der Schulung stellt der AN zur Verfügung. Über die Schulungen ist ein Nachweis zu führen, der Bestandteil der Dokumentation wird.

4.1.3 Dokumentation

Im Nachgang zur Installation ist eine umfassende Dokumentation der Gesamtinstallation zu erstellen. Diese beinhaltet folgende Unterlagen:

- Abnahmebescheinigung
- Errichtererklärung
- Datenblätter zu allen installierten Komponenten
- Anlagenplan je Standort mit allen physikalischen Verbindungen inkl. Portangaben zwischen den Komponenten
- Beschriftung aller Geräte nach Vorgabe der AG, insbesondere Gerätebezeichnung, Seriennummer und bei Bedarf Inventarnummer und/oder IP-Adresse
- Liste aller verbauten Komponenten mit Seriennummer, logischer Adresse und Ersatzteilnummer
- Konfigurationsdateien der Geräte
- Rufnummernplan mit Zuordnung und Zweck der Sammelgruppen
- Die Dokumentation ist einmal in Papierform (ohne Konfigurationsdateien) und einmal auf Datenträger (mit Konfigurationsdateien) an die AG zu übergeben. Die Übergabe ist zu protokollieren.

4.2 Besondere Anforderungen an die Mitarbeitenden des Auftragnehmers

4.2.1 Nachhaltigkeit

Die Auswahl der technischen Komponenten muss unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten wie Energieverbrauch und Energieeffizienz, Betriebskosten, Lebensdauer und Recyclingfähigkeit getroffen werden.

Weiterhin ist die Auswahl der Komponenten auf Basis der Lebenszyklen von Produkten und Technologien zu treffen. Es dürfen keine Technologien oder Produkte zum Einsatz kommen, die in naher Zukunft nicht mehr am Markt verfügbar sein werden oder nicht mehr dem Stand der Technik entsprechen.

4.2.2 Abnahme

Die beauftragten Lieferungen und Leistungen werden von der AG abgenommen, wenn alle wesentlichen Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Zur Abnahme der Anlage ist der Nachweis der Vollständigkeit und Mängelfreiheit anhand einer technischen Abnahmeprüfung zu erbringen, die nach Installation am jeweiligen Standort durchgeführt wird.

Die Fertigstellung ist schriftlich anzuzeigen. Die Abnahme erfolgt förmlich. Eine Abnahme durch Gebrauch ist ausgeschlossen. Das Abnahmeprotokoll ist von beiden Vertragsparteien zu unterzeichnen, jede Partei erhält eine Ausfertigung.

Nach erfolgter Funktionsprüfung ist die vollständige Dokumentation an die Auftraggeberin zur Prüfung zu übergeben. Notwendige, sich aus der Prüfung ergebende Änderungen sind umgehend nach deren Anzeige umzusetzen. Zur Abnahme der ausgeführten Leistungen müssen die geforderten Unterlagen 10 Werktage vor Abnahme vorliegen.

Liegen wesentliche Mängel vor, kann die Abnahme bis zur Beseitigung verweigert werden.

4.3 Logistische und organisatorische Vorbemerkungen

4.3.1 Termine

Zu Beginn der Dienstleistung wird gemeinsam mit der AG ein Projektablaufplan erstellt. Dieser dient als Grundlage für die Steuerung und den Ablauf der Maßnahmen.

Die Termine sind jeweils mit der AG abzustimmen. Montagearbeiten sind, soweit sie den laufenden Verwaltungsbetrieb beeinträchtigen können, außerhalb der Dienstzeiten der Stadtverwaltung durchzuführen.

Die Lieferung erfolgt frei Haus nach vorheriger Absprache und Bestätigung durch die Auftraggeberin. Die Räumlichkeiten zur Installation der Komponenten müssen vor dem Installationstermin durch das Vertragsunternehmen besichtigt werden. Ein Vertreter der AG nimmt an den Begehungen teil.

4.3.2 Hinweis Dokumentenvollständigkeit

Das Fehlen einer oder mehrerer der angeforderten Angaben, Zertifizierungsdokumente, Datenblätter und Terminverlaufsplan führt trotz Nachforderung zum Ausschluss aus dem Wettbewerb.

4.3.3 Hinweis Mindestanforderungen

Die in dieser Leistungsbeschreibung angegebenen technischen Daten der geforderten Komponenten sind als Mindestanforderungen an die Gerätequalitäten zu verstehen. Geforderte Zulassungsbescheinigungen sind auf die gesamte, installierte Funktionseinheit anzuwenden.

4.3.4 Leistungsumfang

Die Leistung umfasst die komplette Lieferung und betriebsfertige, funktionsfähige Montage, geforderte und erforderliche Messungen, Programmierungen, Inbetriebnahmen, Einweisung und Dokumentation der in den Ausschreibungsunterlagen beschriebenen Leistungen, einschließlich allem Zubehör sowie den notwendigen Nebenleistungen und bei ausdrücklicher Beauftragung auch inkl. Wartung. Die Anlage ist betriebsfertig und funktionsfähig an die Auftraggeberin zu übergeben.

Passen einzelne Angaben der technischen Spezifikation nicht zu den gewählten Produkten, werden die Bieter gebeten, die Möglichkeiten des Ausschreibungsverfahrens, insbesondere die Möglichkeit der Bieterfragen, zu nutzen und Unstimmigkeiten zu klären.

In den angebotenen Preisen sind Anfahrt- und Reiseaufwendungen inklusive. Die Kosten für Projektleitung, Abnahmen sowie Mehrkosten für Tätigkeiten außerhalb der

Dienstzeiten der AG sind in die Einheitspreise einzurechnen, eine separate Vergütung erfolgt nicht.