

Leistungsverzeichnis Services

zu den Vergabe-Unterlagen

über die Lieferung und Einrichtung von
MPS - Managed Print Services



Dipl.-Ing. (FH)
Hanns Uwe Bechtel
>> officeoptimizer <<
Sofie-Bühler-Straße 14

74199 Untergruppenbach

Gemeindeverwaltung Obersulm

Bernhardstraße 1

74182 Obersulm

Inhaltsverzeichnis Leistungsverzeichnis Services

zu den Vergabe-Unterlagen
über die Lieferung und Einrichtung von MPS - Managed Print Services

1	Verwendete Begriffe und Abkürzungen	4
2	Leistungsverzeichnis Services.....	5
2.1	Allgemeines und Gegenstand	5
2.2	Verantwortlichkeiten	5
2.3	Vergütung und Ergänzungsbeschaffungen	5
2.4	Mitwirkungspflicht des AG	5
3	Lieferung und Installation (Rollout)	6
3.1	Allgemeines.....	6
3.2	Einweisungen	6
3.3	Ansprechpartner und Ablaufplan bei Installation	6
3.4	Informationen zum Rollout	7
3.5	Abfälle und Verpackungsmaterial.....	7
3.6	Kennzeichnung der Systeme	7
3.7	Inbetriebnahme/Auslieferung während laufenden Betriebes	7
3.8	Installation netzwerkfähiger Systeme	7
3.9	Systemprüfung	8
3.10	Dokumentation und Handbücher	8
3.11	Dokumentation Software-Installation	8
3.12	Vorzeitige Inbetriebnahme von Systemen.....	8
3.13	Übernahme der Systeme	9
3.14	Abnahme-Protokoll	9
4	Service und Störungsbeseitigung	10
4.1	Service zu üblichen Geschäftszeiten.....	10
4.2	Uhrzeiten für Serviceerbringung.....	10
4.3	Service vor Ort trotz First-Level-Support	10
4.4	Ablaufplan Service mit Nennung der Servicepartner	10
4.4.1	Reporting (Nachweis der Servicequalität)	10
4.5	Hotline/Servicecenter	11
4.6	Reaktions- und Wiederherstellungsfristen.....	11
4.6.1	Reaktionsfrist Software.....	11
4.6.2	Reaktionsfrist Systeme.....	12
4.7	Service und Störungsbeseitigung Software.....	12
4.7.1	Leistungsumfang Service Software	12
4.8	Service und Störungsbeseitigung Systeme	12
4.8.1	Leistungsumfang Service Systeme	12
4.8.2	Verbrauchsmaterial (VM).....	13
4.8.3	Rücknahme leerer Verbrauchsmaterialien	13
4.8.4	Gewährleistung.....	14
4.8.5	Ersatzgerät im Servicefall von Systemen.....	14
4.8.6	Inbetriebnahme von Neu- und Tauschsystemen	14
4.8.7	Standortwechsel der Systeme	15
4.8.8	Kostenpflichtiger Service	15

4.8.9	Firmware Updates	15
-------	------------------------	----

Dieses Dokument - **Leistungsverzeichnis Services** - enthält exklusive Anlagen 15
Seiten.

Das vorliegende Dokument inklusive aller Anlagen ist
urheberrechtlich geschützt und dient nur der internen Verwendung.
Eine Weitergabe und/oder Vervielfältigung ist ohne ausdrückliche
schriftliche Einwilligung von officeoptimizer nicht gestattet.

1 Verwendete Begriffe und Abkürzungen

Nachfolgend werden in diesem Dokument - **Leistungsverzeichnis Services** - verwendete Abkürzungen erläutert.

Begriffe / Abkürzungen	Bezeichnung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
AP	Ansprechpartner
PL	Projektleitung
Laufende Nummer	Position / Positionsnummer • IST-Nummer oder • SOLL-Nummer
LV	Leistungsverzeichnis
NA	Nebenangebote
Punkt X.4	„X“ stehe für die laufende Positionsnummer im LV für das oder die LOS/-E
System/-e	Hier handelt es sich um digitale • Kopiergeräte (K, KC, KCP) multifunktionale Geräte • Drucker (D, DC, DE, DN, DP) • Faxgeräte (F, FC) und/oder • Scanner (S, SC)
UHG	Urheberrechtsabgabe
VM	Verbrauchsmaterial

Eine ausführliche Übersicht zu unserem Glossar, unserer verwendeten Begriffe und Abkürzungen sowie kurze Erläuterungen finden Sie auf unseren Webseiten unter:
<https://www.officeoptimizer.de/images/stories/glossar.pdf>

2 Leistungsverzeichnis Services

2.1 Allgemeines und Gegenstand

Das Leistungsverzeichnis Services regelt, welche Services und deren Prozesse der AN dem AG an seinen unterschiedlichen Standorten und für seine unterschiedlichen Leistungsempfänger für eine definierte Laufzeit, welche an die Mietdauer der Systeme gebunden ist, innerhalb definierter Zeitfenster zu erbringen hat.

Ziel ist es, dass eingesetzte Software und Systeme möglichst störungs- und wartungsfrei vom AG genutzt werden können. Daher vereinbaren AG und AN, dass der AN für die eingesetzte Software und Systeme folgende Leistungen zu erbringen hat:

- Reparatur und ggf. Austausch von Systemen und/oder Baugruppen
- Lieferung und Rücknahme von Verbrauchsmaterialien (VM)
- Lieferung und Rücknahme von Ersatzteilen
- Lieferung von Updates der eingesetzten Treiber

2.2 Verantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten des AN sind insbesondere den Service für Systeme bereit zu stellen, so dass die Systeme reibungslos und unterbrechungsfrei drucken, kopieren, scannen und faxen. Dies gilt sowohl für Systeme aus dem Projektrollout als auch für Systeme aus Nachbestellungen.

2.3 Vergütung und Ergänzungsbeschaffungen

Die Bezahlung der monatlichen Mietrate und der Ergänzungsbeschaffungen sind in der Leistungsbeschreibung (Vertrag) sowie der Anlage D zur Leistungsbeschreibung („Preisblatt und Stellplatzliste“) geregelt.

2.4 Mitwirkungspflicht des AG

Siehe Leistungsbeschreibung (LB) Punkt 5.1.

3 Lieferung und Installation (Rollout)

3.1 Allgemeines

Die zu erbringenden Leistungen des AN 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

3.2 Einweisungen

- Kurzeinweisung der Benutzer an den Arbeitsplatzsystemen bei Installation
- Weiterführende Einweisung der Superuser und Multiplikatoren (z.B. Papierstaubeseitigung)
- Einweisung/Schulung der Administratoren an den Systemen und Softwarelösungen
- Nachschulung (in Rücksprache zwischen AN und AG)

3.3 Ansprechpartner und Ablaufplan bei Installation

Der AN hat die Geschäftsräume der AG während der Installation mit einer fachkundigen, deutschsprachigen und erfahrenen Aufsichtsperson zu besetzen und diese mit den erforderlichen Vollmachten auszustatten. Ein Wechsel bedarf der Zustimmung der AG.

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

Der AN legt vor Beginn des Rollouts einen Ablaufplan vor, wie Störungen während der Installationsphase bei der AG behoben werden.

Nachstehende Punkte sind zu definieren:

- Wer muss eine Störung melden ?
- Wo muss eine Störung gemeldet werden ?
- Wie erfolgt die Behebung einer Störung ?

3.4 Informationen zum Rollout

Der AG wird im Vorfeld des Rollouts erforderliche Informationen zur Vorkonfiguration in **Anlage D zur Leistungsbeschreibung** („Preisblatt und Stellplatzliste“) ergänzen.

Zum Rollout erhält der AN diese frei editierbare Excel-Datei zum weiteren Befüllen aller notwendigen Daten.

3.5 Abfälle und Verpackungsmaterial

Bei der Beseitigung von Abfällen und Verpackungsmaterial ist die Satzung der örtlichen Behörden über die Vermeidung, Verwertung und Entsorgung von Abfällen (Abfallwirtschaftssatzung) zu beachten. Kommt der AN nach Aufforderung mit angemessener Fristsetzung seiner Verpflichtung nicht nach, so ist der AG berechtigt, die Beseitigung der Materialien auf Kosten des AN zu veranlassen.

3.6 Kennzeichnung der Systeme

Der AN hat im Rahmen des Rollouts die Systeme nach Wunsch des AG zu labeln.

Das Label pro System soll folgende Informationen haben:

- laufende SOLL-Nummer gemäß Anlage D zur Leistungsbeschreibung („Preisblatt und Stellplatzliste“)
- Service-Rufnummer des AN
- Seriennummer des Systems
- Host-Name des Systems

Detaillierte Inhalte werden im Zuge der Rolloutplanung abgestimmt.

3.7 Inbetriebnahme/Auslieferung während laufenden Betriebes

Die Auslieferung, Inbetriebnahme und Installation der Systeme haben unter Berücksichtigung des weiterlaufenden Betriebes zu erfolgen.

3.8 Installation netzwerkfähiger Systeme

Alle Systeme sind vom AN in Abstimmung mit dem AG voll funktionsfähig in sein/-e Netzwerk/-e einzubinden. Hierbei sind die personellen Ressourcen des AG in der Terminplanung für die Rollout-Phase zur berücksichtigen.

Die notwendigen Treiber, spezielle Software oder softwaretechnische Anpassungen und Fachkenntnisse des Installationspersonals, sind im Vorfeld vom AN zu eruieren und zu gewährleisten.

3.9 Systemprüfung

Das Gesamtsystem (inkl. Software), ist nach Installation auf Betriebsbereitschaft zu überprüfen und entsprechend zu dokumentieren.

Die Vereinbarung des Prüftermins erfolgt in Abstimmung zwischen AG und AN. Für die Durchführung ist das erforderliche, deutschsprachige Personal in der entsprechenden Qualifikation durch den AN zu stellen.

Die funktionsfähige Einbindung sämtlicher, vernetzter Systeme in die Flottenmanagementlösung, sowie die funktionsfähige Übermittlung von Verbrauchsmaterial-, Status- und Systemmeldungen, auch von autark meldenden Systemen, ist durch den AN zu testen und dem AG gegenüber zu dokumentieren.

3.10 Dokumentation und Handbücher

Alle Dokumentationen zu den Systemen und deren Peripherie sind zu liefern mit:

- Bedienungsanweisung/Bedienungsanleitung (in deutscher Sprache), abgestimmt auf die ausgeführten Systeme
- Elektronische Gerätelisten inklusive verbautem Zubehör (z.B. *.csv, *.xlsx)
- Alle Unterlagen sind so zu ordnen, dass die AG mit geringem Aufwand die zur Wartung der Systeme erforderlichen Arbeiten disponieren kann
- Nachweis über durchgeführte Einweisungen

3.11 Dokumentation Software-Installation

Alle Dokumentationen zu Software-Installationen sind zu liefern mit:

- Installations-Protokoll
- Installations-Handbuch
- Administrations- und Anwender-Handbuch

3.12 Vorzeitige Inbetriebnahme von Systemen

Ist es, beispielsweise zur Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebsablaufes, notwendig, einen Teil der Systeme vorzeitig in Betrieb zu nehmen, so gilt dieser Teil als noch nicht abgenommen.

3.13 Übernahme der Systeme

Die AG übernimmt das Gesamtsystem erst nach Beseitigung aller Mängel des Abnahme-Protokolls. Bis zu diesem Zeitpunkt ist das System im erforderlichen Umfang durch den AN zu warten.

3.14 Abnahme-Protokoll

Die Abnahme wird durch den AG (ggf. gemeinsam mit der PL) durchgeführt.

Hierbei sind alle Veränderungen gegenüber den ausgeschriebenen Mengen vom AN in Listenform zu dokumentieren.

Die Abnahme erfolgt erst, wenn alle festgestellten Fehler hinsichtlich Form und technischem Inhalt beseitigt wurden.

4 Service und Störungsbeseitigung

4.1 Service zu üblichen Geschäftszeiten

Der AN verpflichtet sich, zu seinen üblichen Geschäftszeiten den gewünschten und benötigten Service für den AG zu erbringen.

4.2 Uhrzeiten für Serviceerbringung

Geschäftszeiten des AG	Mo	08:00 - 17:00 Uhr
	Di	08:00 - 17:00 Uhr
	Mi	08:00 - 17:00 Uhr
	Do	08:00 - 18:00 Uhr
	Fr	08:00 - 12:00 Uhr

Geschäftszeiten Schulen Nach individueller Abstimmung

4.3 Service vor Ort trotz First-Level-Support

Der AN verpflichtet sich, trotz First-Level-Support bei Bedarf Serviceleistungen vor Ort beim AG durchzuführen.

4.4 Ablaufplan Service mit Nennung der Servicepartner

Der AN erstellt eine detaillierte Beschreibung des Ablaufs des Service inklusive Nennung des/der Servicepartner und der Kontaktmöglichkeiten.

Ein Wechsel des Servicepartners ist nur mit schriftlicher Zustimmung des AG möglich.

4.4.1 Reporting (Nachweis der Servicequalität)

Der AN hat einen halbjährlichen Report mit folgendem Inhalt zu erstellen und unaufgefordert an den AG zu übermitteln:

- Wie viele Störungen sind angefallen ?
- Welcher Art waren die Störungen mit Ticket-ID ?
- Abgleich Störungseingangsmeldung und Störungserledigungsmeldung (Einhaltung Reaktionszeit)
- ID des bzw. der betroffenen Systeme

Darüber hinaus ist eine fortlaufende Ticketübersicht über alle, auch in Bearbeitung befindliche Servicefälle, bereitzustellen (z.B. via Webtool).

4.5 Hotline/Servicecenter

Der AN verpflichtet sich ein deutschsprachiges Servicecenter mit kostenloser Hotline bereitzustellen. Die Hotline ist vom AN mindestens von Mo - Fr von 08:00 - 16:00 Uhr sicherzustellen.

Die Benutzung der Servicrufnummer (Hotline) muss für die Nutzer des AG unbeschränkt und ohne zusätzliche Kosten möglich sein.

Eine Störungsmeldung kann erfolgen:

- Durch Anruf
- Per E-Mail
- Über Webportal
- Durch das System selbst

4.6 Reaktions- und Wiederherstellungsfristen

Reaktions- und Wiederherstellungsfristen beginnen mit dem Zugang der Störungsmeldung beim AN unter Berücksichtigung der Mitwirkungspflicht des AG Punkt 2.4.

4.6.1 Reaktionsfrist Software

Wird der Gewährleistungs-/Störfall der Softwarelösung angezeigt/gemeldet, so muss **innerhalb von zwei (2) Arbeitsstunden** per Ferndiagnose, remote oder per telefonischer Hotline/Servicecenter mit der Entstörung begonnen werden.

4.6.1.1 Wiederherstellungsfrist Software

Das Gesamtsystem „Software“ muss innerhalb von **vier (4) Arbeitsstunden** wieder funktionsfähig sein.

Bei Nichteinhaltung der Reaktions- und Wiederherstellungsfristen finden die definierten Vertragsstrafen Anwendung.

4.6.2 Reaktionsfrist Systeme

Der Begriff „Reaktionsfrist“ definiert den Zeitraum nach Eingang der Störungsmeldung beim AN bis zum Beginn der Störungsbehebung beim AG. Sofern der Fehler nicht telefonisch oder per Remotewartung behoben werden konnte, muss eine für den beschriebenen Gewährleistungs-/Störfall qualifizierte, deutschsprachige Fachkraft spätestens nach **acht (8) Arbeitsstunden** an der Störungsstelle eintreffen.

4.6.2.1 Wiederherstellungsfrist Systeme

Die Wiederherstellungsfrist ist „Next Business Day“.

Bei Nichteinhaltung der Reaktions- und Wiederherstellungsfristen, finden die definierten Vertragsstrafen Anwendung.

4.7 Service und Störungsbeseitigung Software

4.7.1 Leistungsumfang Service Software

Der Leistungsumfang umfasst die vollständige Betriebsbereitschaft sämtlicher, installierter Softwarekomponenten auf den Server-Systemen des AG, sowie den vertraglich eingebundenen Systemen.

4.8 Service und Störungsbeseitigung Systeme

4.8.1 Leistungsumfang Service Systeme

Der Service-Leistungsumfang umfasst:

- Arbeitszeitkosten des Servicepersonals
- Techniker An- und Abfahrtskosten sowie An- und Abfahrtszeiten
- Anfallende Reparaturen
- Wartungen
- Sämtliche Original-Ersatzteile
- Sämtliche Original-Verbrauchsmaterialien, exkl. Papier und exkl. Heftklammern
- Lieferung von Ersatzteilen und Verbrauchsmaterial frei Haus
- Abholung und fachgerechte Entsorgung von ausgetauschten Ersatzteilen und ausgetauschten Verbrauchsmaterialien
- vollumfänglich der Punkt 3 Lieferung und Installation (Rollout)
- Jährliche Routinewartung der Systeme

4.8.2 Verbrauchsmaterial (VM)

Es sind ausschließlich originale Verbrauchsmaterialien und originale Ersatzteile gefordert.

Die Lieferung von VM erfolgt innerhalb von **3 Werktagen** nach Eingang der Bestellung. Kommt der AN dieser Pflicht nicht nach oder liefert falsches VM an, hat der AG das Recht, das benötigte VM in Eigenregie zu beschaffen. Die damit verbundenen Kosten übernimmt der AN.

4.8.2.1 Meldung der Bedarfe VM

Die Systeme werden in das lokale Netz (bzw. die lokalen Netze) des AG eingebunden und melden selbstständig, notwendigen Bedarf an VM und Service an AG und AN.

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 gegeben sein telefonisch, per Mail oder Webportal, entsprechende Bedarfe zu melden.

4.8.2.2 Auslieferung von Verbrauchsmaterial (VM)

Der AN liefert das VM an die jeweilige Standortadresse des Systems.

Das VM muß eindeutig, außen auf der Versandumverpackung beschriftet sein (System-ID, Anschrift, Abteilung, Ansprechpartner, Zimmernummer, etc.).

Das VM wird vom AG intern über seine eigene Postverteilung verteilt.

4.8.2.3 Auslieferung von defektem VM

Der AG meldet dem AN ggf. defekt angelieferte VM-Einheiten. Der AN holt diese VM-Einheiten kostenfrei ab.

4.8.3 Rücknahme leerer Verbrauchsmaterialien

Der AN stellt im Rahmen eines Recycling-Konzeptes entsprechende Behälter zum Sammeln von leeren Verbrauchsmaterialien inkl. Umverpackungen zur Verfügung und tauscht diese nach Aufforderung der AG aus. Der AN stellt wieder leere Boxen zur Verfügung.

4.8.4 Gewährleistung

Sofern ein System in seinen Kernfunktionen (je nach Ausstattungsvariante: kopieren, drucken, faxen und/oder scannen), mehr als 4-mal innerhalb von 4 Wochen einen Service benötigt bzw. ausfällt und der Service / Ausfall nicht vom AG zu vertreten ist, wird es vom AN schnellstmöglich kostenlos gegen ein System gleichwertiger Art ausgetauscht, das den ausgeschriebenen Anforderungen entspricht.

Der vertraglich vereinbarte Service wird jeweils am Standort des Systems durchgeführt.

4.8.5 Ersatzgerät im Servicefall von Systemen

Sollte das fehlerhafte System nicht vor Ort repariert werden können, so ist innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Überbrückungs- oder Tauschgerät bereit zu stellen, vollständig in die Systemlandschaft zu integrieren und auf Funktion zu überprüfen.

Dieses Überbrückungssystem verbleibt nur für die Dauer der Wiederherstellung des fehlerhaften Systems beim AG.

Über den Austausch ist ein Protokoll zu erstellen. Folgende Punkte müssen festgehalten werden:

- Datum des Tauschvorgangs
- alter Zählerstand des defekten Systems
- ggf. Nachweis über die Löschung von verbauten Festplatten und Kundendaten
- Seriennummer des defekten Systems
- neuer Zählerstand des aufgestellten Systems
- Seriennummer des aufgestellten Systems

4.8.6 Inbetriebnahme von Neu- und Tauschsystemen

Bei neuen, zusätzlichen Systemen, beim Tausch von defekten oder temporären Systemen (zum Beispiel während einer extern durchgeführten Reparatur), sowie Systemen, die im Auftrag des AG an einen anderen Aufstellort transferiert werden, sind sämtliche Indivualeinstellungen und Profile durch den AN vorzunehmen.

Nach Inbetriebnahme sind die Funktionalitäten, sowie die Einbindung in das Flottenmanagement zu testen.

Bei neuen, zusätzlichen Systemen, oder beauftragten Umzügen, fallen die Kosten unter „Stundenlohnarbeiten“ gemäß **Anlage D zur Leistungsbeschreibung** („Preisblatt und Stellplatzliste“) an.

4.8.7 Standortwechsel der Systeme

Die AG hat jederzeit die Möglichkeit, die gemieteten A4-Systeme im Verwaltungsgebiet auf eigenes Risiko umzustellen. Diese Standortveränderung ist dem AN zeitnah zur Übernahme ins Flottenmanagement anzuzeigen. A3-Systeme werden grundsätzlich durch den AN nach Beauftragung umgestellt.

Sofern der AN den Standortwechsel nach Beauftragung durch die AG durchführt, erfolgt dies gegen gesonderte Berechnung. Es fallen die Kosten unter „Stundenlohnarbeiten“ gemäß **Anlage D zur Leistungsbeschreibung** („Preisblatt und Stellplatzliste“) an.

4.8.8 Kostenpflichtiger Service

Der AN kann anfallende Kosten für folgende Servicefälle gegenüber dem AG geltend machen:

- der AG stellt notwendige Schnittstellen, Software, Zubehör, etc. nicht oder nicht rechtzeitig zur Verfügung
- der AG modifiziert unbefugt die Hardware und/oder Zubehör
- der AG gebraucht oder betreibt die Hardware und/oder Zubehör unsachgemäß bzw. unzulässig

Der notwendige Zeit-/Montageaufwand für diese kostenpflichtige Wartung, wird nach Zeit und Aufwand abgerechnet. Es fallen die Kosten unter „Stundenlohnarbeiten“ gemäß **Anlage D zur Leistungsbeschreibung** („Preisblatt und Stellplatzliste“) an.

Der AN ist nachweispflichtig, dass dieser kostenpflichtige Service durch einen Nutzerfehler entstanden ist und nicht anderweitig, beispielsweise durch Materialermüdung oder sonstigen Verschleiß.

4.8.9 Firmware Updates

Der AN hat dem AG kostenfrei und unaufgefordert über die gesamte Vertragslaufzeit neu verfügbare Updates der installierten (Firmware) anzuzeigen, und auf Wunsch auf die installierten Systeme kostenfrei auszurollen.