

## **Teil B**

# **(Leistungsbeschreibung)**

**in dem Vergabeverfahren zur  
Vergabe einer Rahmenvereinbarung  
„Outputmanagement / KDF-Systeme“**

**Auftraggeber/Vergabestelle:**

**Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe  
gGmbH / Karl-Hansen-Klinik gGmbH**

**(Stand 26.05.2026)**

Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl-Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 2 von 16
---	--	----------------

## 1. Das Medizinische Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG)

Das Medizinische Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) ist ein Gesundheitsunternehmen in Bad Lippspringe (Kreis Paderborn) und vereint Prävention, Akutmedizin, Rehabilitation und Nachsorge in einem ganzheitlichen Versorgungskonzept. Als Klinikverbund betreibt das MZG mehrere Einrichtungen am Standort - darunter die Karl-Hansen-Klinik (Akutbereich) sowie Rehabilitationskliniken wie Teutoburger-Wald-Klinik, Cecilien-Klinik, Klinik am Park, Klinik Martinusquelle und die Klinik Schanzenberg. Ergänzt wird das Angebot durch weitere Versorgungs- und Serviceeinrichtungen (z.B. Therapiezentrum und Bildungsangebote). Inhaltlich deckt das MZG ein breites Spektrum ab - von stationärer und ambulanter Akutversorgung bis zur Rehabilitation u. a. in Bereichen wie Orthopädie, Pneumologie/Schlafmedizin, Kardiologie, Onkologie, Psychosomatik/Sucht sowie weiteren spezialisierten Abteilungen im Akutbereich. Mit rund 1.300 Mitarbeitenden und ca. 1.050 Betten zählt das MZG zu den größeren Gesundheitsanbietern der Region und behandelt Patientinnen und Patienten sowohl stationär als auch ambulant.

## 2. Gegenstand der Beauftragung

Das mit einer EU-Bekanntmachung eingeleitete europaweite Vergabeverfahren zielt darauf ab, die Infrastruktur der Auftraggeber zur Dokumentenverarbeitung technisch und wirtschaftlich zu optimieren. Bei den Auftraggebern handelt es sich um die folgenden Gesellschaften:

- Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH
- Karl-Hansen-Klinik gGmbH

Die Auftraggeber beauftragen mit der ausgeschriebenen Rahmenvereinbarung den Auftragnehmer, den Betrieb der Dokumentenverarbeitungsgeräte an einen externen Dienstleister auszulagern: Die von den Auftraggebern benötigten Geräte sollen gemietet und auf der Grundlage einer Full-Service-Vereinbarung betrieben werden. Reparaturen, Wartungen und Supportleistungen sind dabei als im Einklang mit den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung festgelegt.

Welche Geräte benötigt werden und welche Anforderungen gelten, ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung einschließlich den Vorgaben des Anforderungskatalogs (**Anlage B.1**). Der Auftragnehmer stellt den Auftraggebern die Hard- und Software zu den in dem Preisblatt (**Anlage B.2**) ausgewiesenen Konditionen mietweise bereit. Ziel ist die Einführung eines wirtschaftlichen, standardisierten und qualitativ hochwertigen Managed-Print-Service unter Einsatz aktueller Technologien. Geräte und Konfigurationen sind zu vereinheitlichen. Datenschutz und IT-Sicherheit der Geräte und Softwarekomponenten müssen dem Stand der Technik entsprechen; dieser ist dem Auftraggeber regelmäßig - auch ohne Änderungen - transparent darzustellen und zu dokumentieren. Der Auftragnehmer trägt die Verantwortung, das Gesamtsystem in einen betriebsbereiten Zustand zu überführen und diesen über die gesamte Laufzeit dieser Rahmenvereinbarung sicherzustellen.

Der Auftragnehmer ist ein IT-Dienstleister mit weitgehender Erfahrung im Bereich der Bereitstellung von Dokumentenverarbeitungsgeräten und der Erbringung von Full-Service-Dienstleistungen.

Der Auftragnehmer übernimmt die Gesamtverantwortung für die Funktionalität und die volle

Integrationsfähigkeit der Dokumentenverarbeitungsgeräte in die vorhandene und geplante EDV-Landschaft der Auftraggeber. Ebenso sichert er die Betriebssicherheit der Dokumentenverarbeitungsgeräte zu und garantiert deren Einsatzbereitschaft im vorgegebenen Zeitrahmen.

### 3. Leistungsinhalt und -umfang

#### 3.1 Gesellschaften und Standorte

Erfüllungsort für alle Leistungen sind die Standorte der Auftraggeber, die beim jeweiligen Abruf aus der Rahmenvereinbarung benannt werden. Alle Leistungen erfolgen nach Vorgaben des MZG frei Haus. Das Transportrisiko geht zu Lasten des Auftragnehmers. Transport- und Verpackungsmaterial sind auf Anforderung sofort bei Lieferung aus den Räumlichkeiten des Bedarfsträgers zu entfernen und umweltgerecht zu verwerten / entsorgen; eine Zwischenlagerung ist nicht möglich. Der Auftragnehmer übernimmt die Organisation sowie die Kosten der Rücknahme und der Entsorgung. Für die vorgenannten Leistungen wird keine zusätzliche Gebühr berechnet, die entsprechenden Kosten sind in den Angebotspreisen berücksichtigt.

Übersicht Standorte		
Standortnummer	Adresse	Standort (Bedarfsträger)
Standort 01	Auguste-Viktoria-Allee 25, 33175 Bad Lippspringe	Klinik am Park (MZG)
Standort 02	Kurparkstraße 21, 33175 Bad Lippspringe	Teutoburger-Wald-Klinik (MZG)
Standort 03	Lindenstraße 26, 33175 Bad Lippspringe	Cecilien-Klinik (MZG)
Standort 04	Antoniusstraße 17, 33157 Bad Lippspringe	Ambulanter Intensiv-Pflegedienst / Intensivpflege- WG „Mehr Zeit Gemeinsam“ (MZG)
Standort 05	An der Martinusquelle 10, 33175 Bad Lippspringe	Klinik Martinusquelle (MZG)
Standort 06	Antoniusstraße 21 33175 Bad Lippspringe	Therapiezentrum (MZG)
Standort 07	Schanzenstraße 23, 32805 Horn - Bad Meinberg	Klinik Schanzenberg (MZG)
Standort 08	Peter-Hartmann-Allee 1, 33175 Bad Lippspringe	Verwaltung (MZG)
Standort 09	Antoniusstraße 19, 33175 Bad Lippspringe	Karl-Hansen-Klinik GmbH (Karl-Hansen-Klinik GmbH)
Standort 10	Burgstraße 12, 33175 Bad Lippspringe	Schleppersche Villa (MZG)

Alle Hauptstandorte der Auftraggeber sind per Glasfasernetz untereinander verbunden. Es ist ein Hauptprint Server mit Win 2022 vor Ort installiert. Alle Desktop PCs und Latops arbeiten mit Windows 11 64bit. Alle PC-Arbeitsplätze müssen mit MS Office 365, Standard Drittanbietersoftware, Klinikinformationssystem Orbis, Meditec, div. drucken.

### 3.2 Verteilung der Geräte je Standort

Mit der Rahmenvereinbarung über die mietweise Bereitstellung eines Druckersystems mit zugehörigem Full-Service-Dienstleistungen an allen Standorten ist folgende Verteilung der Multifunktionsgeräte und Drucker mit den jeweiligen Leistungsklassen über die Standorte verbunden:

Die Geräteverteilung je Standort basiert auf einer Zielstruktur. Zur Sicherstellung einer konsistenten Gesamtmenge von 216 vollständig typisierten Systemen wurden geringfügige Anpassungen innerhalb einzelner Standorte vorgenommen. Ein Anspruch auf eine exakt standortbezogene Abbildung einzelner Gerätetypen besteht nicht.

Bedarfsträger	Standort	Drucker A4 SW	Drucker A4 Farbe	MFG A4 SW	MFG A4 Farbe	MFG A3 Farbe
MZG	TWK	4		7	1	
	CEC	13		12	2	0
	KMQ	30	1	10	2	1
	KHK	60	1	23	1	0
	KAP	14	0	2	4	
	WG	1		2	0	
	Villa	3		1	0	
	KSB	4			0	
	TPZ	2		3		
	WEH	7		2	1	2
Summe		138	2	62	11	3
Gesamtsumme		216				

Die dargestellte Geräteverteilung je Standort stellt eine Zielverteilung dar. Maßgeblich für den Leistungsumfang sind die ausgewiesenen Gesamtmengen je Gerätekategorie; geringfügige Anpassungen innerhalb einzelner Standorte bleiben vorbehalten.

Benötigt werden zudem 76 Chipkartenleser. Die Drucker und MFG müssen bautechnisch in der Lage sein, diese Chipkartenlesegeräte anzuschließen. Der Auftragnehmer hält für jedes installierte Gerät

ein funktionell gleichwertiges Ersatzgerät an einem Standort des Auftraggebers vor, das im Störungs- und Ausfallfall kurzfristig eingesetzt werden kann. Die angegebenen Volumina sind Richtwerte und stellen keine garantierte Mindestabnahme dar.

### 3.2.1 Migration und Übergang der Bestandsinfrastruktur

Der Auftragnehmer stellt einen lückenlosen und unterbrechungsfreien Übergang von der bestehenden Druck- und Multifunktionsinfrastruktur auf die im Rahmen dieser Rahmenvereinbarung bereitgestellten Systeme sicher.

Der Auftragnehmer übernimmt die Planung, Organisation und Koordination der Migration und stimmt den Abbau der bestehenden Geräte in geeigneter Weise mit dem bisherigen Auftragnehmer bzw. Leasingpartner ab. Der Aufbau und die Inbetriebnahme der neuen Geräte sind durch den Auftragnehmer so zu organisieren, dass der laufende Betrieb der Auftraggeber jederzeit gewährleistet bleibt.

Ein Eigentumsübergang, eine Rücknahmeverpflichtung oder eine Haftung für die Bestandsgeräte des bisherigen Auftragnehmers ist mit der Koordination des Abbaus ausdrücklich nicht verbunden.

Die Migration gilt erst als abgeschlossen, wenn alle neuen Geräte vollständig installiert, konfiguriert, betriebsbereit übergeben und durch den Auftraggeber abgenommen wurden.

### 3.2.2 Authentifizierung und Benutzerverwaltung

Die Authentifizierung an Druck- und Multifunktionssystemen muss zentral über einen Verzeichnisdienst (LDAP / Active Directory) erfolgen. Die LDAP-Anbindung ist übergreifend für alle authentifizierungsrelevanten Funktionen bereitzustellen, insbesondere für die Nutzung von Chipkarten- bzw. Transponderlösungen sowie PIN-basierte Anmeldungen. Eine lokale Benutzerverwaltung an den Geräten ist nicht zulässig.

Bei der Verwendung des marktüblichen Begriffs „MFG (Multifunktionsgerät)“ wird davon ausgegangen, dass die Geräte über die Funktionen „Drucken, Scannen, Kopieren und Faxen“ verfügen.

Für die in der vorstehenden Tabelle genannten Geräte gelten insbesondere die folgenden Leistungsanforderungen, wobei wegen der weiteren Einzelheiten auf den Anforderungskatalog (Anlage B.1) verwiesen wird:

Leistungsklasse „Multifunktionsgeräte“	MFG A4 SW	MFG A4 Farbe	MFG A3 Farbe
Standard Papierkapazität	mindestens [500] Blatt	mindestens [500] Blatt	mindestens [500] Blatt
Farbausdruck	Nein	Ja	Ja

Leistungsklasse „Multifunktionsgeräte“	MFG A4 SW	MFG A4 Farbe	MFG A3 Farbe
<b>Festplatte</b>	Standard	Standard	Standard
<b>Speicher</b>	Standard	Standard	Standard
<b>Schnittstelle</b>	mindestens 100 BaseTX Ethernet, USB 2.0	1.000 BaseTX Ethernet, USB 2.0	1.000 BaseTX Ethernet, USB 2.0
<b>Funktionen</b>	Drucken, Kopieren, Scannen (farbe), Faxen, Scan To Mail, Scan To SMB, Duplex (druck & scan)	Drucken, Kopieren, Scannen (farbe), Faxen, Scan To Mail, Scan To SMB, Duplex (druck & scan)	Drucken, Kopieren, Scannen (farbe), Faxen, Scan To Mail, Scan To SMB, Duplex (druck & scan)
<b>Dateiformate Scannen</b>	PDF, TIFF, JPEG	PDF, TIFF, JPEG	PDF, TIFF, JPEG
<b>Druckertreiberstandard</b>	mindestens PCL 6, PostScript 3 kompatibel	mindestens PCL 6, PostScript 3 kompatibel	mindestens PCL 6, PostScript 3 kompatibel
<b>Auflösung Drucken / Kopieren / Scannen</b>	Min. 200x100 dpi bis 600 x 600 dpi	Min. 200x100 dpi bis 600 x 600 dpi	Min. 200x100 dpi bis 600 x 600 dpi

Leistungsklasse “Drucker”	Drucker A4 SW	Drucker A4 Farbe
<b>Standard Papierkapazität</b>	mindestens 500 Blatt, erweiterbar um 500 Blatt	mindestens 500 Blatt, erweiterbar um 500 Blatt
<b>Papierfächer bis zu (ohne man. Einzug)</b>	5	5
<b>Farbausdruck</b>	Nein	Ja
<b>Schnittstelle</b>	100 BaseT/TX Ethernet; USB 2.0	100 BaseT/TX Ethernet; USB 2.0
<b>Funktionen</b>	Duplex	Duplex
<b>Druckertreiberstandard</b>	mindestens PCL 6, PostScript 3 kompatibel	mindestens PCL 6, PostScript 3 kompatibel

## Spezifizierung der Funktionen / Anforderungen

### Drucken

Spezifikation	Anforderung
Druckauflösung	200x100 dpi - 600 x 600 dpi
Druckertreiberstandard	PCL6, PostScript 3 (für Win 10/11 64bit & Win Server 20x 64 bit)
Druckertreiberfunktionen	Broschürenfunktion, Programmierung von Druckaufträgen, Overlay-Funktion

### Kopieren

Spezifikation	Anforderung
Kopierauflösung	200x100 dpi - 600 x 600 dpi
Erste Kopie A3 System	max. 10 Sekunden
Erste Kopie A4 System	max. 20 Sekunden
Kopierfunktionen	Zwischenkopie, Testkopie, Vorschaufunktion

### Scannen

Spezifikation	Anforderung
Scanauflösung	200x100 dpi - 600 x 600 dpi
Scangeschwindigkeit sw	mindestens 80 Seiten/Minute (Duplex)
Automatischer Dokumenteneinzug	ADF erforderlich, Duplex
Dateiformate	PDF, JPEG, TIFF
Unterstützte Scanfunktionen	Scan-to-E-Mail, Scan-to-USB, Scan-to-SMB, LDAP Unterstützung, Adressbuch mit mind. 200 Einträgen, Senden an Gruppen

## Faxen

Spezifikation	Anforderung
Max. Sendeauflösung	Für A3 Systeme: mind. 400 x 400 bzw. 406 x 392 dpi Für A4 Systeme: mind. 200 x 200 bzw. 203 x 196 dpi
Kodierung	MH/MR/MMR/JBIG
Modemgeschwindigkeit	33,6 Kbps

## Umwelt

Spezifikation	Anforderung
Umweltstandards	Alle bereitgestellten Drucker und Multifunktionsgeräte sind mit dem Blauen Engel (RAL-UZ 205) oder einem gleichwertigen Umweltzeichen zertifiziert
Energieverbrauch	Alle bereitgestellten Drucker und Multifunktionsgeräte verfügen über eine aktuelle ENERGY-STAR-Zertifizierung oder eine gleichwertige Zertifizierung

## Sicherheit

Spezifikation	Anforderung
Festplattendatenverschlüsselung	Verschlüsselung der lokalen Massenspeicher mittels anerkanntem kryptografischem Verfahren, mindestens <b>AES mit 128 Bit</b>
Festplattendatenüberschreibung	Sichere Datenlöschung gemäß <b>BSI-Standard</b> (z. B. Mehrfachüberschreibung oder gleichwertiges Verfahren)
Authentifizierung	<b>Kartenauthentifizierung ausschließlich über Chipkarte an Multifunktionsgeräten (MFG); PIN-basierte Authentifizierung ist nicht vorgesehen</b>
Zertifizierungen / Standards	Unterstützung gängiger Sicherheitsstandards, z. B. <b>IEEE 802.1X, IPsec</b> ; optional vorhandene Zertifizierungen wie <b>ISO/IEC 15408 (Common Criteria) mindestens EAL 3</b> oder <b>ISO/IEC 27001</b>

### 3.3 Weitere Anforderungen an die Geräte

Die angebotenen Geräte (Drucker und Multifunktionsgeräte) sind auf Produkte für den Einsatz im professionellen Bereich zu beschränken. Die angebotene Hardware (Drucker und Multifunktionsgeräte) muss zum Zeitpunkt der Zuschlagserteilung noch mindestens sechs (6) Monate am Markt verfügbar sein. Es sind stets Neugeräte anzubieten, die vom jeweiligen Hersteller für den



Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl- Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 9 von 16
---	---	----------------

deutschen Markt zugelassen sind. Die Menüführung der Geräte und Treiber erfolgt in deutscher Sprache. Es erfolgt eine Vorkonfigurationen der Systeme in Absprache mit der internen IT Abteilung der Auftraggeber. Die angebotene Hardware (Drucker und Multifunktionsgeräte) muss über die gesamte maximal mögliche Vertragslaufzeit (48 Monate) durch gleiche oder vollkompatible Produkte ersetzt werden können (Gewährleistung). Ein Nachfolgeprodukt muss alle ausschreibungsgegenständlichen Muss-Kriterien des Anforderungskatalogs sowie die bestätigten Soll-Kriterien des bezuschlagten Angebots erfüllen. Sollten seitens des jeweiligen Herstellers Muss-Kriterien und/ oder mit dem Angebot bestätigten Soll-Kriterien nicht mehr erfüllbar sein, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, dies dem Auftraggeber unverzüglich in Textform gem. § 126b BGB mitzuteilen. Auftraggeber und Auftragnehmer werden gemeinsam ein Nachfolgeprodukt bestimmen. Auf Wunsch der Auftraggeber ist das jeweilige Nachfolgeprodukt vor Abruf und Lieferung einem Test zu unterziehen.

Der Auftragnehmer bringt die angebotenen Geräte ordnungsgemäß in den Verkehr und stellt sicher, dass alle gesetzlich vorgeschriebenen Urheberrechtsvergütungen durch den Hersteller/ Importeur abgeführt wurden. Den Auftraggebern entstehen hieraus keine zusätzlichen Verpflichtungen oder Kosten.

Mit der Rahmenvereinbarung über die mietweise Bereitstellung der Multifunktionsgeräte und Drucker mit zugehörigem Full-Service-Dienstleistungen an allen Standorten sind folgende Anforderungen an das Flottenmanagement verbunden:

- Einbindung aller über die Rahmenvereinbarung abgerufenen Multifunktionsgeräte und Drucker im Netzwerk Statusüberwachung aller Multifunktionsgeräte und Drucker
- Überwachung/Tonerbestellung der lok. angeschlossenen (USB) Drucker über einen auf dem PC installierten Agenten
- Abrufen von Zählerständen sowie Status der Verbrauchsmaterialien
- Automatisierte Nachbestellung von Toner
- Einlagerung von Tonerkartuschen für Engpässe bei Lieferschwierigkeiten, min. 3 Stück je Typ
- Automatisierte Benachrichtigung über Störungen  
für alle Multifunktionsgeräte und Drucker per Mail an die interne IT-Abteilung der Auftraggeber

Mit der Rahmenvereinbarung über die mietweise Bereitstellung der Multifunktionsgeräte und Drucker mit zugehörigem Full-Service-Dienstleistungen an allen Standorten sind folgende Anforderungen an die Konnektivität verbunden:

- Drucken aus SAP
- Kompatibilität mit RemoteApp und Citrix
- Die Authentifizierung an Multifunktionssystemen muss durch Kartenauthentifizierung erfolgen
- Die Authentifizierung mittels Karte hat auf Basis einer RFID-Lösung mit MIFARE DESFire oder gleichwertiger Technologie zu erfolgen. Der Auftragnehmer hat eine für den Einsatz im Gesundheitsumfeld geeignete RFID-Lösung bereitzustellen. Die konkrete Ausprägung des Kartenmodells wird im Rahmen des Projekts zur Einführung der RFID-Karten in Abstimmung mit dem Auftraggeber festgelegt.

Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl- Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 10 von 16
---	---	-----------------

- Das Drucken und Kopieren muss durch geeignete Funktionalitäten auch ohne Kartenauthentifizierung an Multifunktionssystemen möglich sein

Wegen der weiteren Einzelheiten wird auf den Anforderungskatalog (**Anlage B.1**) verwiesen.

### 3.4 Service

Mit der Rahmenvereinbarung über die mietweise Bereitstellung der Multifunktionsgeräte und Drucker mit zugehörigem Full-Service-Dienstleistungen an allen Standorten sind folgende Anforderungen für alle Geräte verbunden:

- Reparatur oder Austausch inkl. sämtlicher damit verbundener Kosten wie z. B. für Ersatzteile, Technikerzeit, Transport, Anfahrt oder Spesen
- Fehlerbehebung und Unterstützung bei Problemen mit z.B. den Druckertreibern
- Austausch von Verschleißteilen wie z. B. Walzen oder Transportbänder
- automatisierte Versorgung mit Tonern und Bildtrommeln
- kostenfreie Entsorgung von Verbrauchsmaterial, Leerkartuschen und ausgetauschten Geräten
- ein Report zu Beginn jedes Quartals, aus dem eindeutig die Entwicklung der Druckkosten, die Anzahl der Ausdrucke und die stattgefundenen Serviceeinsätze zu entnehmen sind
- Einweisung der zuständigen Administratoren und Benutzer in die neuen Systeme
- Erstellung einer Dokumentation der neu installierten Systeme
- Wartung und Pflege der neuen Systeme bis zum Ablauf der Rahmenvereinbarung.

#### Software as a Service (Saas)

Soweit für Monitoring, Flottenmanagement, Störungsmeldungen oder Reporting Softwarelösungen eingesetzt werden, stellt der Auftragnehmer diese dem Auftraggeber als Software-as-a-Service (SaaS) zur Verfügung [AN4.1]. Sofern im Rahmen der SaaS-Nutzung ein Zugriff der Systeme auf das Internet bzw. ein externer Zugriff auf die SaaS-Komponenten erforderlich ist, sind hierfür geeignete Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik umzusetzen.

Der Auftragnehmer hat die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nachvollziehbar darzustellen. Vorhandene Sicherheitsprüfungen (z. B. Penetrationstests oder gleichwertige unabhängige Sicherheitsnachweise) sind auf Anforderung des Auftraggebers vorzulegen oder ein entsprechender Test zu ermöglichen.

Die Nutzung ist auf die vertraglich vereinbarten Funktionen beschränkt. Eine individuelle Anpassung oder Weiterentwicklung der Software ist nicht geschuldet. Der Betrieb der Software erfolgt innerhalb der Europäischen Union. Personenbezogene Daten dürfen ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Auftragsverarbeitung verarbeitet werden.

Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl- Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 11 von 16
---	---	-----------------

## **Ausgestaltung 1st Level-Support**

Der Auftragnehmer stellt einen zentralen 1st-Level-Support für alle über die Rahmenvereinbarung bereitgestellten Systeme bereit. Der 1st-Level-Support umfasst insbesondere:

- Annahme, Erfassung und Klassifizierung von Störungsmeldungen
- Erstdiagnose und einfache Fehlerbehebung (z. B. Treiberprobleme, Konfigurationsfehler, Papierstau)
- Koordination weiterführender Maßnahmen (2nd-/3rd-Level)

Eine Weiterverlagerung von Supportaufgaben auf die IT-Abteilung des Auftraggebers ist ausgeschlossen.

## **Störungsmeldung und Ticketbearbeitung**

Der Auftragnehmer stellt ein geeignetes Ticketsystem zur Erfassung, Bearbeitung und Nachverfolgung von Störungen, Serviceanfragen und Reparatüreinsätzen bereit. Ergänzend stellt der Auftragnehmer eine Service-Hotline zur Verfügung. Eine Erreichbarkeit per E-Mail muss parallel gewährleistet sein. Unabhängig vom Meldeweg sind alle Störungen und Serviceanfragen durch den Auftragnehmer vollständig zu dokumentieren und intern in dem vorhandenen Ticketsystem oder einem gleichwertigen System zu erfassen. Der Auftraggeber erhält auf Anfrage Einsicht in den Bearbeitungsstatus sowie in die Historie der gemeldeten Störungen und durchgeführten Maßnahmen.

## **Bestellung von Verbrauchsmaterialien**

Die Bestellung von vertraglich vereinbarten Verbrauchsmaterialien erfolgt grundsätzlich über die Störungs- bzw. Servicebearbeitung (z. B. über Ticketsystem, Service-Hotline oder per E-Mail). Sofern der Auftragnehmer zusätzlich einen Web-Shop oder ein Online-Bestellsystem bereitstellt, kann dieser optional genutzt werden. Die Nutzung eines Web-Shops ist jedoch keine Voraussetzung für die Vertragserfüllung. Über den Web-Shop dürfen ausschließlich Leistungen und Verbrauchsmaterialien bestellt werden, die Bestandteil der Rahmenvereinbarung sind. Eine Bestellung kostenpflichtiger Zusatzleistungen ist ausgeschlossen.

## **Bericht zu durchgeführten Reparatüreinsätzen**

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber quartalsweise einen Bericht über alle durchgeführten Reparatur- und Serviceeinsätze zur Verfügung. Der Bericht enthält mindestens:

- Datum und Standort
- Gerätetyp
- Störungsursache
- durchgeführte Maßnahmen
- Ausfallzeit

Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl- Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 12 von 16
---	---	-----------------

## **Sichere Löschung von Datenträgern**

Bei Austausch, Rücknahme oder Entsorgung von Geräten stellt der Auftragnehmer sicher, dass sämtliche auf internen Datenträgern gespeicherten Daten vollständig und unwiederbringlich gelöscht werden. Die Löschung erfolgt nach anerkannten Standards des BSI (z.B. Mehrfachüberschreibung). Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber hierüber einen schriftlichen Löscho- bzw. Vernichtungsnachweis zur Verfügung.

## **Servicebereitschaft**

Die Servicebereitschaft des Auftragnehmers ist an Arbeitstagen (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Bundesland Nordrhein-Westfalen) jeweils von 8:00 bis 17:00 Uhr per Telefon, Fax oder E-Mail erreichbar. Die Reaktionszeit wird auf acht Arbeitsstunden zu üblichen Arbeitszeiten (Mo - Fr von 8:00 - 17:00 Uhr) festgelegt.

Aus der Reaktion des Auftragnehmers auf eine Störungsmeldung muss hervorgehen, dass er sich um die Behebung der Störung aktiv kümmert. In der Reaktion muss ebenfalls die weitere Vorgehensweise benannt werden (z.B. Einsatz eines Technikers vor Ort, Einwahl per Fernwartung, Bestellung eines Ersatzteiles, etc.). Die Reaktion des Auftragnehmers kann telefonisch, per Fax oder per E-Mail erfolgen und muss an die störungsmeldende Stelle innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit gehen; automatisiert erstellte Antworten sind nicht zugelassen. Die Wiederherstellungszeit wird auf maximal 48 Stunden festgelegt.

## **Datenschutz und Auftragsverarbeitung**

Soweit im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Sinne des Art. 4 Nr. 1 DSGVO verarbeitet werden, verpflichtet sich der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen. Die Auftragsverarbeitungsvereinbarung hat insbesondere Regelungen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs), dem Einsatz von Unterauftragnehmern, der Datensicherheit, der Protokollierung, den Kontroll- und Weisungsrechten des Auftraggebers sowie zu Löscho- und Rückgabepflichten zu enthalten.

### **3.5 Logistik**

Mit der Rahmenvereinbarung über die mietweise Bereitstellung eines Druckersystems mit zugehörigem Full-Service-Dienstleistungen an allen Standorten sind folgende logistische Anforderungen verbunden:

- Die für den Betrieb der Geräte benötigten Stromanschlusskabel sollen den Geräten beiliegen.
- Die Geräte sind vom Auftragnehmer an verschiedene Standorte zu bringen. Die genaue Verteilung der Endgeräte innerhalb der Gebäude wird mit dem Auftragnehmer im Rahmen der Roll-Out-Planung besprochen.
- Die Anlieferung erfolgt frei Verwendungsstelle im jeweiligen Gebäude des Standorts. Der Abtransport aller Systeme nach Vertragsende ist im angebotenen Preis enthalten und wird nicht gesondert abgerechnet.

Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl- Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 13 von 16
---	---	-----------------

- Der Auftragnehmer hat alle für die Lieferung und Verbringung benötigte Arbeitskraft und Geräte (wie z. B. Hubwagen) zu stellen. Die Kosten für die Verbringung sind in die Preise für die Geräte einzurechnen.
- Es erfolgt eine Prüfung aller elektrischen Systemteile und Geräte auf korrekten Anschluss und Funktionsfähigkeit.
- Die Verpackung ist kostenfrei durch den Auftragnehmer zu entsorgen.

### 3.6 Nachhaltigkeit

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der Erbringung der Leistungen die Grundsätze der Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung und Energieeffizienz zu berücksichtigen. Die eingesetzten Druck- und Multifunktionssysteme müssen dem **aktuellen Stand der Technik** entsprechen und für den Einsatz im professionellen Umfeld geeignet sein. Sie müssen mindestens die zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe geltenden gesetzlichen und normativen Anforderungen an Energieeffizienz und Umweltverträglichkeit erfüllen. Die Geräte müssen über anerkannte Umwelt- oder Energiekennzeichnungen verfügen (z. B. Blauer Engel nach DE-UZ 219, RAL-UZ 205, ENERGY STAR oder gleichwertig). Gleichwertige Nachweise sind zulässig.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass Verbrauchsmaterialien (z. B. Toner, Bildtrommeln) sowie ausgetauschte oder ausgemusterte Geräte fachgerecht, umweltgerecht und unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zurückgenommen und entsorgt bzw. recycelt werden.

Der Einsatz von Funktionen zur Reduzierung des Papier- und Tonerverbrauchs (z. B. Duplexdruck, zentrale Ausgabesysteme, Authentifizierungslösungen) ist standardmäßig vorzusehen, soweit dies technisch möglich und betrieblich sinnvoll ist. Auf Anforderung des Auftraggebers stellt der Auftragnehmer geeignete Informationen zur Verfügung, die eine transparente Betrachtung des Ressourcen- und Energieverbrauchs der eingesetzten Systeme ermöglichen.

## 4. Schulungen

Eine Einweisung und Schulung des Bedienpersonals der Auftraggeber ist in dem Angebot gemäß den Forderungen in den Vergabeunterlagen im Anforderungskatalog (**Anlage B.1**) zu berücksichtigen. Die Schulungen sind in den Räumen des Auftraggebers MZG durchzuführen. Jede Schulung der Mitarbeiter der Auftraggeber ist durch speziell ausgebildetes Schulungspersonal des Auftragnehmers durchzuführen. Die Administratorenschulungen sind vorzugsweise durch diejenigen Mitarbeiter des Auftragnehmers, die tiefe Systemkenntnisse in der Konzeptions- und Implementierungsphase gesammelt haben, durchzuführen. Alle Schulungsunterlagen sind den Auftraggebern in deutscher Sprache und als PDF-Dokument, sowie in einem editierbaren Format (Office-Dokumente) zu übergeben.

## 5. Rahmenvereinbarung, Abrufe und Vertragslaufzeit

Gegenstand dieses Vergabeverfahrens ist der Abschluss einer Rahmenvereinbarung (vgl. Teil C der Vergabeunterlagen) mit einer Laufzeit von 48 Monaten. Eine Vertragsverlängerung ist nicht vorgesehen. Die Abrufe aus der Rahmenvereinbarung werden in schriftlicher Form durch die

Auftraggeberin in Form einer Bestellung ausgelöst. Die weiteren Details sind der Rahmenvereinbarung (Teil C) zu entnehmen.

Da bei der Durchführung der Rahmenvereinbarung personenbezogene Daten im Sinne des Art. 4 Nr. 1 der Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) verarbeitet werden, muss sich der Auftragnehmer zur Einhaltung der jeweils einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Europäischen Union (insb. der DS-GVO), des Bundes (Bundesdatenschutzgesetz - BDSG) sowie des Landes Nordrhein-Westfalen (Datenschutzgesetz Nordrhein-Westfalen - DSG NRW) verpflichten. Zu diesem Zweck schließt er einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DS-GVO mit den Auftraggebern.

Die Rahmenvereinbarung sieht ab dem 31. Vertragsmonat eine Anpassungsoption ohne zusätzliche Abschluss-, Wechsel- oder Administrationskosten vor. Die Ausstattung der einzelnen Standorte mit den vertraglich vereinbarten Druck- und Multifunktionssystemen erfolgt im Rahmen eines abgestimmten Roll-out-Prozesses. Der Roll-out-Prozess beginnt unverzüglich nach Zuschlagserteilung. Der Roll-out wird jeweils durch eine schriftliche Einzelbestellung des Auftraggebers ausgelöst. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den durch die jeweilige Bestellung initiierten Roll-out-Prozess spätestens innerhalb von [z.B. 6] Wochen nach Zugang der vollständigen Bestellung abzuschließen. Als abgeschlossen gilt der Roll-out, sobald die Systeme am jeweiligen Standort angeliefert, installiert, konfiguriert, betriebsbereit übergeben und durch den Auftraggeber abgenommen wurden. Verzögerungen, die ausschließlich auf fehlende oder verspätete Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers zurückzuführen sind, verlängern die Frist entsprechend.

Mit der Rahmenvereinbarung sind folgende Anforderungen an die Vertragsform verbunden:

#### **Abrechnungslogik Druck- und Kopierleistungen**

Die Abrechnung der Druck- und Kopierleistungen erfolgt gemäß **Anlage B.2 (Preisblatt Teil 2) verbrauchs- bzw. seitenabhängig auf Basis der tatsächlich erstellten monatlichen Druckvolumina und der angebotenen Einzelpreise je Seite.**  
**DIN-A3-Drucke werden als zwei DIN-A4-Seiten gewertet.**

Die nachfolgend dargestellten Druckvolumina dienen der **Kalkulation und Vergleichbarkeit** der Angebote und **begründen keine Abnahmeverpflichtung.**

Leistungsklasse	Technische Auslegung SW (Richtwert je Gerät)	Technische Auslegung Farbe (Richtwert je Gerät)
Drucker A4 SW	3.000 Seiten/Gerät/Monat	-
Drucker A4 Farbe	-	bis ca. 5.000 Seiten / Gerät / Monat
MFG A4 SW	bis ca. 6.000 Seiten / Gerät / Monat	-
MFG A4 Farbe	-	bis ca. 6.000 Seiten / Gerät / Monat
MFG A3 Farbe	-	bis ca. 12.000 Seiten / Gerät / Monat

Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe gGmbH (MZG) / Karl- Hansen-Klinik gGmbH	Vergabeverfahren zur Vergabe einer Rahmenvereinbarung „Outputmanagement / KDF-Systeme“	Seite 15 von 16
---	---	-----------------

Die vorstehenden Druckvolumina stellen technische Richtwerte dar und beschreiben die Auslegung der jeweiligen Leistungsklasse. Sie geben an, für welche typischen monatlichen Druckvolumina die Geräte technisch geeignet sein müssen. Eine Verpflichtung zur Erreichung oder Abnahme dieser Volumina besteht nicht.

Die für die Kalkulation erforderlichen Mengen, insb. die auf Erfahrungswerten geschätzten Klicks pro Monat SW und Farbe je Gerätetyp entnehmen Sie bitte dem **Leistungsverzeichnis (Anlage B.2)**.

## 6. Erläuterungen zur Bearbeitung des Anforderungskatalogs

Die Leistungsbewertung wird je Angebot in folgenden Schritten durchgeführt:

- **Prüfung der Ausschluss-Leistungsmerkmale (Muss-Kriterien)**

Alle Ausschluss-Leistungsmerkmale (Muss-Kriterien) müssen ohne Einschränkungen erfüllt sein. Angebote, die ein Ausschluss-Leistungsmerkmal nicht erfüllen, werden von der Bewertung ausgeschlossen. Ausschluss-Leistungsmerkmale (Muss-Kriterien) sind im Anforderungskatalog in der Spalte B „Kategorie“ durch ein „M“ gekennzeichnet.

- **Prüfung der Bewertungs-Leistungsmerkmale (Soll-Kriterien)**

Hingegen führt eine abweichende oder gänzliche Nichtbeantwortung von Angaben zu Bewertungs-Leistungsmerkmalen (sog. Soll-Kriterien) nicht zu einem Ausschluss, sondern nur zu einer schlechteren Bewertung des Angebots, indem etwa im Falle der Nichtbeantwortung einer Angabe das betreffende Merkmal als nicht vorhanden/nicht erfüllt gewertet wird. Der Bieter erhält also, ohne dass sein Angebot ausgeschlossen wird, lediglich eine schlechtere Bewertung.

Soll-Kriterien sind im Anforderungskatalog (**Anlage B.1**) in der Spalte B „Kategorie“ durch ein „S“ gekennzeichnet.

Es erfolgt je Angebot eine Bewertung der angebotenen Leistung mit Leistungspunkten auf Basis der bekannt gegebenen Bewertungskriterien und Gewichtungen. Damit das Angebot den Anforderungen des Auftraggebers möglichst nahekommt, sind die Gewichtungen allen Bietern gegenüber offengelegt (siehe Anlage B.1 (Anforderungskatalog)). Die Bieter erhalten auf diese Weise die Gelegenheit, ihr Angebot auf die Anforderungen hin zu optimieren.

Die Vergabestelle hat in den Unterkriterien nur eine nicht einschränkbare Anforderung gegenüber den Bietern aufgestellt. In diesen Fällen ist ausschließlich eine Eintragung mit „JA“ oder „NEIN“ möglich. Dies vorausgeschickt, macht der Bieter jeweils eine der folgenden Angaben:

- Wird die beschriebene Anforderung **in vollem Umfang erfüllt**, trägt der Bieter dies in der Spalte **D** mit „JA“ (**vollständig erfüllt**) ein. In diesem Fall entspricht die in der **Spalte E** für das Unterkriterium ausgewiesene Gewichtung der erzielten Punktzahl, die in der **Spalte F** ausgewiesen wird.

- Wird die beschriebene Anforderung **nicht erfüllt**, trägt der Bieter dies in der Spalte **D** mit „NEIN“ (**nicht erfüllt**) ein. In diesem Fall wird das Unterkriterium in der Spalte F mit 0 Punkten bewertet.

Spalte A	Anforderungs-ID	In der Spalte A ist zeilenweise für jede Anforderung eine eindeutige Nummer vergeben. Jede Nummer ist nur einmal vergeben und behält unabhängig von späteren möglichen Änderungen am Anforderungskatalog ihre eindeutige Zuordnung.
Spalte B	Kategorie	In dieser Spalte ist festgelegt, um welche Art der jeweiligen Anforderungen es sich handelt. Es wird zwischen folgenden Kriterien unterschieden:  Muss-Kriterium (M): Die Kriterien der zugehörigen Anforderungen müssen erfüllt werden. Erfüllt ein Bieter ein „M“-Kriterium nicht, so führt dieses zum Ausschluss des Bieters vom Verfahren.  Soll-Kriterium (S): Die als S-Kriterium deklarierten Anforderungen sind gewünschte Eigenschaft, die sofern möglich, erfüllt werden sollen. Die gewichteten Kriterien werden zur Angebotsbewertung herangezogen.
Spalte C	Anforderung	In der Spalte C erfolgt zeilenweise eine Beschreibung für jede Anforderung.
Spalte D	Antwort	In der Spalte D bestätigt der Bieter mit einem „Ja“ bindend, dass er mit seinem Angebot die Anforderung in der jeweiligen Spalte D vollständig erfüllt. Mit einem „Nein“ bestätigt der Bieter die Nichterfüllung. Für die jeweiligen M-Kriterien ist die Bestätigung mit „Ja“ automatisch vorgenommen worden.
Spalte E	Gewichtung	In der Spalte E wird die Gewichtung für jedes S-Kriterium individuell vorgenommen.
Spalte F	Punkte	Hat der Bieter die Erfüllung der in der Spalte D beschriebenen Anforderung mit „Ja“ bestätigt, entspricht die in der <b>Spalte E</b> für das Unterkriterium ausgewiesene Gewichtung der erzielten Punktzahl, die in der <b>Spalte F</b> ausgewiesen wird. Wird die beschriebene Anforderung <b>nicht erfüllt</b> , wird das Unterkriterium in der Spalte F mit 0 Punkten bewertet.

\* \* \* \*