



WDR

# **Ausschreibung Service- und Lieferleistungen Alcatel TK-System**

## **LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

Status:	1.0
Stand:	01. Juni 2026
Projektleitung:	Peter Ladwig (WDR)

## Änderungsübersicht

Version	Bearbeiter	Zweck	Datum	Änderungen zur vorigen Version
1.0			01.06.2026	Version zur Ausschreibung

## Inhaltsverzeichnis

	Kapitel	Seite
<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>5</b>
1.1	Ausgangslage .....	5
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen.....</b>	<b>6</b>
2.1	Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen .....	6
2.1.1	Bedingungen für die DW .....	6
2.1.2	Bedingungen für den WDR.....	6
2.2	Technische Rahmenbedingungen .....	6
2.2.1	Bedingungen für die DW .....	6
2.2.2	Bedingungen für den WDR.....	7
2.3	Abrufverfahren .....	8
2.4	Datenschutz .....	9
2.5	Zutrittsregelung .....	9
2.6	Ferndiagnose und -wartung.....	9
2.7	Systeme der DW für den Wartungsbestand .....	9
2.8	Wartungsrelevante Systeme des WDR .....	10
<b>3</b>	<b>Leistungsumfang .....</b>	<b>11</b>
3.1	Allgemeines .....	11
3.2	Wartungs- und Störungsbehebungsleistungen .....	11
3.3	Servicemanager (Koordinator) des AN .....	12
3.4	Abstimmung .....	12
3.5	Störungsbearbeitung .....	12
3.5.1	Störungsparameter .....	12
3.5.2	Anforderungen an die Entstörzeit (Time-To-Repair) .....	14
3.5.3	Eskalationen .....	14
3.5.4	Ersatzteile .....	14
3.5.5	Qualifikation des für die Störungsbearbeitung eingesetzten Servicetechnikers .....	15
3.6	Servicecenter und Webportal .....	15
3.6.1	Servicecenter des AN.....	15
3.6.2	Webportal.....	15
3.7	Dokumentation und Datensicherung .....	15
3.8	Hard- und Softwarebeschaffung.....	16
3.9	Leistungen nach Aufwand .....	16
3.9.1	Geplante Projekte im Rahmen von Aufwandsleistungen bei der DW.....	17
3.9.2	Geplante Projekte im Rahmen von Aufwandsleistungen beim WDR .....	17
3.10	Leistungsorte .....	18

## Inhaltsverzeichnis

	Kapitel	Seite
3.10.1	Leistungsorte DW.....	18
3.10.2	Leistungsorte WDR .....	18
<b>4</b>	<b>Hinweise zum Preisblatt .....</b>	<b>19</b>
4.1	Bewertungsmenge .....	19
4.2	Reise- und Nebenkosten.....	19
<b>5</b>	<b>OPS-Files .....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Anhänge.....</b>	<b>20</b>

## **1 Einleitung**

### **1.1 Ausgangslage**

Die Deutsche Welle (DW) und der Westdeutsche Rundfunk (WDR) benötigen ab September 2026 einen Vertragspartner, der die Serviceleistung für die Instandhaltung der in den Vergabeunterlagen näher beschriebenen Telekommunikationsanlagen übernimmt. Die Instandhaltung umfasst gemäß DIN 31051 die Wartung, Inspektion und Instandsetzung. Die Vertragslaufzeit beträgt 48 Monate. Der Auftragnehmer muss Alcatel Premium Partner sein sowie über einschlägige Erfahrungen in der Kopplung der bestehenden Telekommunikationsanlagen mit Microsoft Teams und Open Scape Xpressions verfügen. Er muss in der Lage sein, alle Applikationen (siehe Anhang 01: WDR-Anlagenausstattung sowie Anhang 06: DW-Anlagenausstattung) in allen unter Kap. 3.10 aufgeführten DW- & WDR-Leistungsorten zu installieren und die Instandhaltung zu gewährleisten.

Zudem beabsichtigen die DW und der WDR, Lizenzen, Hardware und die notwendigen Implementierungs- sowie Beratungsleistungen beim Auftragnehmer abzurufen. Diese beziehen sich z. B. auf Änderungen im TK-Anlagenverbund, die Einführung von neuen Techniken und Schnittstellen sowie die Beratung zur Konsolidierung der TK-Anlagen/Infrastruktur.

## **2 Rahmenbedingungen**

### **2.1 Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen**

#### **2.1.1 Bedingungen für die DW**

Am Standort Berlin ist in der Regel von Mo-Fr 08:00 - 16:00 Uhr ein Systemadministrator des Auftraggebers (AG) verfügbar. Auf Wunsch findet zu Vertragsbeginn eine Einweisung in die Telekommunikationsinfrastruktur der DW vor Ort statt. Die Einweisung erfolgt durch DW-Mitarbeiter und ist für die DW kostenfrei. Die Termine werden rechtzeitig mit der DW abgestimmt.

#### **2.1.2 Bedingungen für den WDR**

Am Standort „Köln Innenstadt“ ist Mo-Di von 8:00-16:30 Uhr/Mi-Fr 8:00-16:00 Uhr (außer an Feiertagen in NRW) in der Regel ein Systemadministrator des AG verfügbar. Auf Wunsch findet zu Vertragsbeginn eine Einweisung in die WDR TK-Anlagen vor Ort in Köln und/oder per Videokonferenz statt, für die der Auftragnehmer (AN) mindestens drei Mitarbeiter an drei Tage einplanen muss. Bei Bedarf besteht die Möglichkeit, auch ein oder zwei andere Standorte (siehe auch Kap. 3.10.2) zu besuchen. Die Einweisungen erfolgen durch WDR-Mitarbeiter und sind für den WDR kostenfrei. Die Termine werden rechtzeitig mit dem WDR abgestimmt.

### **2.2 Technische Rahmenbedingungen**

#### **2.2.1 Bedingungen für die DW**

Die Deutsche Welle betreibt am Standort Berlin eine Telefonanlage des Herstellers Alcatel/Lucent mit redundanten Call-Servern und dem Release-Stand R100. Die Telefonanlage besteht aktuell aus 3 Shelves in der alten A4400 CRYSTAL-Hardware sowie 5 IP-Mediagateways und einem Voicehub. Die Call-Server laufen als virtuelle Systeme in einem Extra VMware Cluster und HPE-Server.

Aktuell findet eine sukzessive Migration weiterer digitaler Telefonanschlüsse hin zu MS Teams Telefonie statt.

Das integrierte DECT-System besteht aus acht DECT8-Baugruppen und 42 DECT-Basisstationen. Hierüber wird am gesamten Campus inkl. der Kellergeschosse eine flächendeckende Versorgung für schnurlose Telefonie bereitgestellt. Es wird das RBS-DECT-System eingesetzt.

Des Weiteren betreibt die Deutsche Welle am Standort Bonn ein Mitel/Unify Open Scape Xpressions System (nicht Bestandteil dieser Ausschreibung). Das OSX-System wird noch für einzelne Faxnummern und Anrufbeantworter genutzt. Zusätzlich wird über 4 angeschlossene SMS-Boxen ein Dienst zum Versand von SMS bereitgestellt.

Die Alcatel-Telefonanlage ist mit einem SIP-Trunk an einem Xpressions Satellitenserver angebunden.

Zum Management wird Omnivista 8770 genutzt, welches als virtuelles System in der VMware-Umgebung läuft.

Als Vermittlungsplatzsystem ist die Alcatel 4059 IP-Vermittlungskonsole mit 2 aktiven Plätzen im Einsatz (1 Platz mit Tastatur in Reserve).

Mittels eines OEM-lizenzierten Audiocodes SBC-Cluster werden Übergänge in das ARD-interne SIP-Netz, dem Microsoft Teams Tenant und eine Verbindung zur Telefonanlage am Standort Bonn bereitgestellt. Dieser SBC-Cluster ist Teil der Gesamttelefonanlage und für den neuen Softwaresupport mitzuberücksichtigen

Die Anlagen(-teile), die unterstützt werden müssen, sind im Anhang 01: WDR-Anlagenausstattung aufgeführt.

Weitere technische Rahmenbedingungen können dem beigefügten

⇒ Anhang 02: WDR-Anlagenübersicht „Light“  
entnommen werden.

#### Hinweis zur Reduzierung des derzeitigen Anlagenbestandes

In den neuen Support- und Wartungsvertrag werden folgende Systeme nicht mehr aufgenommen:

- ⇒ TK-Anlage im Haus der Bundespressekonferenz
- ⇒ Voicehub 5
- ⇒ IP-Mediagateway 3
- ⇒ Callcenter-System CC Supervision

#### Hinweis zu weiterem Session Border Controller am Standort Bonn

Für die anderen eingesetzten SBC an der TK-Anlage Bonn und MS Teams des Herstellers Audiocodes sowie das AudioCodes One Voice Operations Center (OVOC) existiert ein Extra-Service-/Wartungsvertrag mit einem zertifizierten Partner. Diese sind nicht Teil der Ausschreibung.

#### Hinweis zum Standort Bonn

Die DW betreibt am Standort Bonn eine Telefonanlage inkl. Applikationen des Herstellers Unify/Mitel. Diese sind nicht Teil der Ausschreibung.

### **2.2.2 Bedingungen für den WDR**

In Köln befindet sich die zentrale TK-Anlage vom Typ 4400 mit abgesetzten Mediagateways in Crystal-Hardware, die von 2x Appliance-Servern gesteuert wird. In NRW sind in unterschiedlichen Standorten Telefonanlagen vom Typ Alcatel 4400 OmniPCX im Einsatz, eine Auflistung finden Sie unter Kap. 3.10.2. Die TK-Anlagen in den Regionalstudios sind über ein WDR-eigenes Netzwerk (RegioNet) zusammengeschaltet. Die Zusammenschaltung erfolgt über ein zentrales SBC-Cluster am Standort „Köln“. Innerhalb der ARD sind die TK-Systeme über das ARD Hybnet (ARD Sprach CN) miteinander verbunden. Die Anschaltung der ARD-TK-Systeme geschieht über eigenständige SBC der Rundfunkanstalten (RFA) an einen zentralen SBC-Cluster des ARD-Sternpunkts. Dieser bildet auch die Schnittstelle zum öffentlichen Telefonienetz via SIP.

Mit wenigen Ausnahmen werden alle kommenden/gehenden externen Gespräche des WDR-TK-Verbunds Köln/NRW über diesen Weg geroutet.

Neben den Regionalstudios in NRW betreibt der WDR ebenfalls Telefonanlagen in den Auslandsstudios Moskau, Nairobi, New York, Washington, Warschau, Paris und Brüssel. Auch hier werden Telefonanlagen vom Typ Alcatel 4400 OmniPCX eingesetzt. Diese Anlagen sind mit Ausnahme des Standorts Brüssel nicht Bestandteil der zu erbringenden Serviceleistung, gleichwohl müssen diese aber im Rahmen einer Gesamtheitsbetrachtung und bzgl. des Zusammenwirkens mit den Kölner TK-Anlagen berücksichtigt werden. Alle TK-Anlagen sind Bestandteil des Managementsystems 8770.

An den TK-Anlagen sind die folgenden internen und externen Applikationen angeschaltet:

- ⇒ Integrierte/abgesetzte Voice Mail Server (VMS)

- ⇒ Kleinere Call Center Distribution (CCD)
- ⇒ Automatische Vermittlung (IAA)
- ⇒ SIP-Trunk

Es ist geplant, die Voice Mail Server sowie TK-Systeme NRW/Köln auf eine zentrale Lösung zu migrieren. Es wurde hierzu die Machbarkeit geprüft und ein entsprechendes Rufnummernkonzept in einer Papierlage durch die Firma „SPIE/Telba“ 2024/2025 dokumentiert. Dieses liegt zur Durchführungsentscheidung WDR-intern vor.

An den TK-Anlagen sind weitere Systeme wie Interactive Voice Response (IVR) angeschaltet. Diese sind nicht Bestandteil der zu erbringenden Serviceleistung. Der Anlagenverbund Köln und Einzelanlagen in NRW laufen im Release-Stand R101.1-n4.524-2-ge-c8, die Einzelanlagen in Brüssel laufen aktuell unter Release 12.4-m5.204-36.

Der WDR befindet sich in einem kontinuierlichen Umsetzungsprozess, seine TK-Infrastruktur in Richtung VoIP-Endgeräte, ABC-F-Vernetzung (IP-Domains), SIP-Kopplungen und SIP-Endgeräte auszurichten. Zudem wird aktuell eine flächendeckende Integration des Unified-Communications-Systems MS 365 Teams durchgeführt.

Die Anlagen(-teile), die unterstützt werden müssen, sind im Anhang 01: WDR-Anlagenausstattung aufgeführt.

Weitere technische Rahmenbedingungen können den beigelegten Anhängen

- ⇒ Anhang 02: WDR-Anlagenübersicht „Light“
- ⇒ Anhang 03: WDR-Plan-Zentralisierung-Köln
- ⇒ Anhang 04: WDR-Anlagenverbund NRW
- ⇒ Anhang 05: WDR-Anlagenverbund Ausland

entnommen werden.

## 2.3 Abrufverfahren

Die Wartung innerhalb der Regelzeiten erfolgt als Regelleistung ohne gesonderten Abruf. Der Umfang richtet sich jeweils nach dem aktuellen Anlagenbestand.

Zur Beauftragung von Kauf von Hardware/Lizenzen sowie Dienstleistungen/Beratungsleistungen wird ein schriftliches Angebot auf Basis der in diesem Verfahren angebotenen Preise / Rabattsätze durch den AG beim AN angefordert.

Verändert sich durch die Anpassungen der monatliche Wartungspreis (z. B. durch Erhöhung der SPS-Kosten, zusätzliche Hardwarewartungskosten, ...), so ist dies im Angebot bei den betreffenden Einzelpositionen anzugeben als:

- ⇒ Gesamtpreis bezogen auf die Laufzeit SPS-Vertrag/Gesamtwartungsvertragsdauer
- ⇒ voraussichtliche Monatspauschale, die nach Fertig-/Rechnungsstellung des Projekts zu zahlen ist

Basierend auf diesem Angebot erfolgt per Abruf die Bestellung, in der die Details über Art, Umfang, Liefertermin sowie Ort der Lieferungen und Leistungen dem AN unter Angabe der Rahmenvertragsnummer mitgeteilt werden.

Die Abrufe erfolgen in Schrift- oder Textform (z. B. E-Mail).

Bei Beauftragungen, die neben Hardware und Lizenzen auch Implementierungsleistungen erfordern, sowie bei der Beauftragung von Beratungsleistungen erstellt der WDR zunächst eine konkrete Leistungsbeschreibung (Details zu Bedarf und Umfang, Leistungszeit und -ort etc.).



Auf dieser Basis gibt der AN ein konkretes Angebot für den Einzelauftrag/Abruf mit einem Gesamtpreis auf Basis der vereinbarten Stundensätze ab, in dem sofern anfallend

- ⇒ die jeweilige Lieferung/Leistung
- ⇒ der Aufwand für Implementierungen
- ⇒ der Aufwand für Beratungsleistungen

detailliert aufzuführen sind.

Der Gesamtpreis gilt als Festpreis für die vereinbarte Leistung. In diesem sind alle mit der Ausführung der Lieferungen/Leistungen des Einzelauftrags/-abrufs anfallenden Kosten enthalten.

Der WDR beauftragt das Angebot in Form eines Abrufes. Die Abrufe erfolgen in Schrift oder Textform (z. B. E-Mail).

## **2.4 Datenschutz**

Für die Erfüllung der Leistungen gelten folgende datenschutzrechtlichen Vorgaben:

- ⇒ Der AN erkennt die EU-Datenschutzverordnung (DSGVO) an.
- ⇒ Der AN muss über einen zertifizierten betrieblichen Datenschutzbeauftragten gemäß Art. 38 und 39 DSGVO verfügen.
- ⇒ Die Regelung zum Einsatz von Rechnern, Speichermedien und Passwörtern des AG ist vom AN zu unterschreiben.

Weiteres ist in Anlage 07 (AVV) geregelt.

## **2.5 Zutrittsregelung**

Der AG berechtigt vom AN benannte Mitarbeiter zum Empfang von Zutrittskarten bzw. Schlüsseln. Die Abholung von Zutrittskarten bzw. Schlüsseln an ein oder zwei zentralen Stellen der Hauptstandorte wird nicht besonders vergütet.

Sollte es erforderlich sein, einen Pförtner zum Aufschließen von Räumen heranzuziehen, ist dieser so rechtzeitig darüber zu informieren, dass vor Ort keine Wartezeiten für den AN entstehen. Wartezeiten werden hier nur in begründeten Fällen vergütet.

Der AN stimmt den Zugang zu den Technikräumen und Systemen mit dem Störungsmelder des AG je Vorgang ab.

Warenlieferungen sind mit dem AG abzustimmen.

## **2.6 Ferndiagnose und -wartung**

Für die Ferndiagnose und -wartung gelten die folgenden Anforderungen:

- ⇒ Für Wartungs- und Servicezwecke stellt der AG einen VPN-Zugang mit 2-Faktor-Authentifikation (derzeit OneSpan, künftig Microsoft Authenticator) bereit. Der AN stellt sicher, dass nur berechtigte Personen die Zugriffsdaten erhalten. Alle Arbeiten über den Supportzugang werden automatisch protokolliert.
- ⇒ Es gelten die allgemeinen Bedingungen zum Fernzugriff auf IT-Systeme des Abrufberechtigten (AB). Dem AN ist es nicht gestattet, ohne Zustimmung des AB, Modems oder Router an den Systemen des AG zu installieren.
- ⇒ Werden Systemkomponenten und Endgeräte vom AG zur Verfügung gestellt, ist der AN verpflichtet, die ihm überlassenen Materialien pfleglich zu behandeln.

## **2.7 Systeme der DW für den Wartungsbestand**

Der derzeitige Aufbau/Umfang mit Stand 02/2026 der TK-Anlagen ist im Anhang 06: DW-Anlagenausstattung aufgeführt. Alle aufgeführten Baugruppen sind voll lizenziert. Die

unter Kapitel 3 mit allen Unterkapitel dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen sind an den unter Kapitel 3.10.1 dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungsorten auszuführen.

Bei der Kalkulation sind auch die in Anhang 06: DW-Anlagenausstattung genannten Minderungen zum aktuellen Bestand zu berücksichtigen.

**Hinweis:** Die Deutsche Welle hat für alle aufgeführten Systemen aktuell keinen Softwaresupport- und Wartungsvertrag.

## **2.8 Wartungsrelevante Systeme des WDR**

Der derzeitige Aufbau/Umfang (Stand 11/2025) der TK-Anlagen ist in den Anhängen 1-4 (siehe Kap. 5) aufgeführt. Der Anhang 5 zeigt auch die TK-Anlagen der Auslandsstudios zur Information, diese sind aber, bis auf den Standort Brüssel, selbst nicht Bestandteil des Wartungsumfangs. Alle aufgeführten Baugruppen sind voll lizenziert. Die unter Kapitel 3 mit allen Unterkapitel dieser Vergabeunterlage aufgeführten Leistungen sind an den unter Kapitel 3.10 dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungsorten auszuführen.

### **3 Leistungsumfang**

#### **3.1 Allgemeines**

Dieses Kapitel beschreibt die allgemeinen Anforderungen und Rahmenbedingungen für die Erbringung der vereinbarten Leistungen:

- ⇒ Alle Gerätschaften werden vor der Montage auf Transportschäden untersucht.
- ⇒ Es dürfen nur Materialien verwendet werden, welche den VDE-Bestimmungen entsprechen und das VDE-Prüfzeichen (Prüfung oder Kennfarbe) besitzen.
- ⇒ Lärmverursachende Maßnahmen werden mit dem AG abgestimmt.
- ⇒ Alle Arbeitsstätten werden nach Beendigung der Arbeiten in besenreinem Zustand verlassen.
- ⇒ Die Positionierung von Systemen in Gestellen erfolgt ausschließlich nach Absprache mit dem AB.
- ⇒ Es werden ausnahmslos halogenfreie Kabel verbaut.
- ⇒ Grundsätzlich werden alle Installations- sowie Realisierungsdetails mit dem AG abgestimmt. Diese Vorgaben sind für den AN ausnahmslos bindend.
- ⇒ Die Kommunikation zur Leistungserbringung erfolgt in Wort und Schrift in deutscher Sprache mindestens auf dem Level C1.

#### **3.2 Wartungs- und Störungsbehebungsleistungen**

Nachfolgend werden die Anforderungen zu Wartungs- und Störungsbehebungsleistungen dargestellt:

- ⇒ Problemdiagnose, Problemlösung und Störungsbeseitigung an allen Standorten (Instandsetzung nach DIN 31051)
- ⇒ Lieferung der für die Störungsbeseitigung erforderlichen Anlagenersatzteile. Die neuen oder neuwertigen (Tauschbaugruppen) Ersatzteile sind innerhalb der Reaktionszeit zu liefern und vor Ort einzubauen.
- ⇒ Die Nutzung eines Ersatzteillpools der AG kann gegebenenfalls nach Absprache mit dem AG erfolgen (siehe hierzu auch Kap. 2.1).
- ⇒ Beseitigung von Fehlern in der Betriebssoftware (TK-Anlage, Teams-Kopplung). Programmfehler werden sowohl für den TK-Anlagenverbund als auch für die MS-Teams-Kopplung durch notwendige Programmversionen, Konfigurationsänderungen und/oder Updates bzw. Patches behoben.
- ⇒ Entstörungsleistungen außerhalb der Regelservicezeit werden zu den im Preisblatt, PB-Pos. S1.x und S2.x angegebenen Grundstundensätze für ACSE- bzw. ACFE-Techniker gesondert abgerechnet, zuzüglich den unter den im Preisblatt festgelegten Zuschlägen und Anfahrtspauschalen (PB-Pos. AF.x). Es gelten die genannten Reaktionszeiten.
- ⇒ Bestellung und Rechnungsbezahlung erfolgen dann im Nachgang bei Rechnungseingang über das DW- oder WDR-Abrufverfahren.
- ⇒ Für Implementationsleistungen außerhalb der Regelzeiten gelten die im Preisblatt, PB-Pos. S1.x und S2.x angegebenen Grundstundensätze für ACSE- bzw. ACFE-Techniker, zuzüglich den im Preisblatt festgelegten Zuschlägen und Anfahrtspauschalen (PB-Pos. AF.x).
- ⇒ Die im Preisblatt unter PB-Pos. A.x beschriebenen Audits der TK-Anlage erfolgen nicht global über alle CPUs, sondern nur für die durch den AG ausgewählten Standorte. Die Audits werden über Dienstleistungsstunden beauftragt.

- ⇒ Im Rahmen seiner Serviceleistung stellt der AN sicher, dass ihm aktuell erforderliche Releases, Patches oder Hotfixes durch den Hersteller zum Einspielen zur Verfügung gestellt werden.
- ⇒ Wird die Notwendigkeit des Einspielens von Releases, Patches oder Hotfixes, insbesondere zur Sicherstellung der Sicherheit oder Verfügbarkeit, auf den Systemen des AG festgestellt, informiert der AN den AG unverzüglich darüber.
- ⇒ Das Einspielen der aktuellen Patches oder Hotfixes erfolgt in enger Abstimmung mit dem AB-Servicebereich mit Rücksicht auf die Verfügbarkeit für die sende- und unternehmensrelevante Kommunikation oder durch den AG selbst.
- ⇒ Dem AG wird ein Zugang zum Portal des Herstellers oder Partners bereitgestellt, damit dieser sich Patche und Hotfixe aller Systeme (gemäß Bestandsliste) downloaden kann.
- ⇒ Dem AG werden an eine benannte E-Mail-Adresse alle aktuellen Sicherheitswarnmeldungen (Security Advisory Report) für verbaute Systeme von Alcatel zugesendet.

### 3.3 Servicemanager (Koordinator) des AN

Der AN benennt nach Auftragsvergabe einen zentralen Servicemanager inkl. Vertretung. Dieser hat die vollständige Ergebnisverantwortung für die Erbringung der vereinbarten Leistungen. Das umfasst unter anderem die Teilnahme an Projektbesprechungen, die Steuerung der einzelnen Aufträge, die Kommunikation mit der Projektleitung des AG, die Darstellung der jeweiligen Projektstatus, die Überwachung der Qualität der Ausführung und Dokumentation sowie die Einhaltung der vereinbarten Antritts- und Entstörzeiten. Das Servicemanagement des AN schließt die ggf. erforderliche Steuerung der Personalkapazitäten des Auftragnehmers mit ein. Im Folgenden werden die Anforderungen an den Servicemanager des AN dargestellt.

- ⇒ Die Ersteinweisung des Servicemanagers des AN erfolgt durch den jeweiligen AG in den Räumen des AG.
- ⇒ Es findet monatlich ein Statusgespräch über aktuelle Störungen, umgesetzte oder in Umsetzung befindliche und anstehende Arbeiten und Projekte in den Räumlichkeiten des jeweiligen AG oder remote (z. B. per ViKo) statt, an dem der Servicemanager des AN und ggf. Mitarbeiter des AN teilnehmen. Die Ergebnisse werden durch den AN unverzüglich dokumentiert.
- ⇒ Während der Implementationsphase finden kontinuierliche Status-Meetings statt.

### 3.4 Abstimmung

Nachfolgend werden die Vorgaben zur Abstimmung zwischen AG und AN dargestellt:

- ⇒ Arbeiten an den Systemen und damit verbundenen Netzen sind grundsätzlich unter Berücksichtigung der Gesamtfunktionalität durchzuführen. Dies bedeutet zwingend die Abstimmung mit den Ansprechpartnern des Servicebereiches des AG und ggf. weiteren Servicepartnern.
- ⇒ Es erfolgt eine Abstimmung zwischen AG und AN, ob eine Maßnahme am Tag oder in der Nacht zu erfolgen hat (abhängig vom Risiko für den AB).
- ⇒ Kommt ein Mitarbeiter des AN beim AG zum Einsatz oder wird er vom AG abgezogen, ist der AG unverzüglich darüber zu informieren. Der AG trifft daraufhin interne Maßnahmen zur Zutrittsregelung, Hausausweisen, IT-Accounts.

### 3.5 Störungsbearbeitung

#### 3.5.1 Störungsparameter

Die auftretenden Störungen werden in die nachfolgend aufgeführten Prioritäten eingestuft.

Dringlichkeit/Priorität	Beschreibung	Beispiele
P1 – betriebsverhindernde Störung	Kompletter oder teilweiser Ausfall eines Dienstes mit substanzieller Auswirkung auf das Business des AG an den Hauptstandorten, Landesfunkhäusern und Studios.	Kompletter Ausfall des UC-Systems an einem Standort
P2 – betriebsbehindernde Störung I	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Ausfall eines Dienstes, der den Betrieb an allen Standorten einschränkt.</li> <li>⇒ Kompletter oder teilweiser Ausfall eines Dienstes mit substanzieller Auswirkung auf das Business des AG an Senderstandorten, Korrespondentenbüros und Auslandsstudios. (Auslandsstudio nur remote)</li> </ul>	Ausfall von UC-Komponenten, die zu einer Beeinträchtigung führen, aber der Betrieb kann noch aufrechterhalten werden.
P3 – leichte Störung	Reduzierung eines Dienstes mit nur geringer Auswirkung auf den Betrieb an allen Standorten	Alle sonstigen Fehler

Tabelle 1: Störungsparameter

Die Einordnung einer Störung in eine der o. g. Prioritätsstufen kann durch den AG geändert werden.

Gemäß der Einstufung der Prioritäten gelten die folgenden Serviceparameter für zentrale Komponenten:

Serviceparameter			
Servicebereitschaft (Bearbeitung von Störungsmeldungen)	24 Stunden, 7 Tage/Woche		
Regelservicezeiten für Implementationsleistungen	Werktags 6:00-22:00 Uhr		
Abschlussmeldung	Mit detailliertem Fehlerbericht		
Störungspriorität	P1	P2	P3
Maximale Entstörungszeit	4 h	NBD <sup>1</sup>	5 Werktage
Antrittszeit remote	1 h	4 h	
Antrittszeit vor Ort	4 h	6 h	
Antrittszeit vor Ort – Brüssel	6 h	NBD	
Reaktionszeit	30 min	1 h	1 h
Zwischenmeldung	30 min	120 min	24 h

Tabelle 2: Serviceparameter für zentrale Komponenten

<sup>1</sup> NBD: Next Business Day, Entstörung bis Ablauf des nächsten Arbeitstages

- ⇒ Folgende Anforderungen werden an den Umgang mit Störungen gestellt, falls der AG nicht erreichbar ist.
  - Der AN versucht kontinuierlich, den Kontakt mit dem Ansprechpartner der Störungsmeldung herzustellen.
  - Parallel versucht der AN, die Klassifizierung der Störung (insbesondere Analyse der Ursache) selbstständig zu betreiben.
- ⇒ Sollte sich im Laufe der weiteren Analyse, Klassifizierung und Störungsbearbeitung herausstellen, dass die Störung durch eine vom AG zu verantwortende Komponente verursacht wurde (Beispiel: Stromausfall im AB-Standort), so kann die betreffende Zeit, in der die Störung nicht klassifiziert werden konnte, als nicht vom AN zu verantwortende Ausfallzeit gekennzeichnet werden.

### 3.5.2 Anforderungen an die Entstörzeit (Time-To-Repair)

Nachfolgend werden die verbindlichen Vorgaben zur Entstörzeit (Time-To-Repair) dargestellt:

- ⇒ Der AN stellt sicher, dass die Störungsbeseitigung an allen Standorten des AG parallel und zeitgleich erbracht werden kann.
- ⇒ Die Entstörzeit beginnt mit der Meldung einer Störung durch den AB.
- ⇒ Der AN informiert den AG unmittelbar nach Beendigung der Entstörungstätigkeiten. Die Art der Information wird bei Vertragsabschluss zwischen AG und AN abgestimmt.
- ⇒ Die Entstörung gilt erst dann als abgeschlossen, wenn sie durch den AB, oder vorher abgestimmter, berechtigter Personen, abgenommen/bestätigt wurde. Zeiten zwischen Fertigmeldung an den AG und Abnahme durch den AG werden nicht in die Entstörzeit einberechnet.

### 3.5.3 Eskalationen

Dieses Kapitel beschreibt die Vorgaben und Abläufe für Eskalationen während der Leistungserbringung.

- ⇒ Der AN und der AG vereinbaren eine gemeinsame Eskalationskontaktliste und ein Vorgehen bei Eskalationen. Die konkreten Inhalte werden zwischen AN und AG nach Auftragsvergabe abgestimmt.
- ⇒ Sollten Vorgänge nicht innerhalb der normalen Serviceprozeduren gelöst sein, werden diese jeweils innerhalb der eigenen Organisation zur nächsthöheren Eskalationsstufe eskaliert. Die Eskalation an die nächsthöheren Eskalationsstufen wird bis zur Eskalation an die Geschäftsführung fortgesetzt.
- ⇒ Der AN oder der AG sind jederzeit berechtigt, einen Vorgang zu eskalieren.
- ⇒ Der AN oder der AG sind jederzeit berechtigt, ein Meeting mit Repräsentanten des AN und des AG und gegebenenfalls weiteren externen Personen einzuberufen, um die Lösung eines Vorgangs voranzutreiben.
- ⇒ Der AN ist verpflichtet, dem AG regelmäßig, mindestens jedoch einmal täglich, den aktuellen Stand der Eskalation, erledigte, eingeleitete und in Planung befindliche Aktionen und Tätigkeiten mitzuteilen.

### 3.5.4 Ersatzteile

Bzgl. der Ersatzteile bestehen folgende Anforderungen:

- ⇒ Alle für die Erbringung der vereinbarten Serviceleistung (insbesondere zur Entstörung) notwendigen Ersatzteile werden vom AN bereitgestellt. Der AN kann falls vorhanden auf Ersatzteile aus dem Lager des AG zurückgreifen. Der AN muss eine aktuelle Übersicht über die Lagerinhalte beim AG führen.



- ⇒ Die Lieferung und der Einbau von Ersatzteilen (national und Brüssel) erfolgt frei Haus zum jeweiligen Standort der Komponente.
- ⇒ Die benötigten Ersatzteile stehen, bei P1- oder P2-Störungen, spätestens am nächsten Werktag bis 12 Uhr am benötigten Ort zur Verfügung.

### 3.5.5 Qualifikation des für die Störungsbearbeitung eingesetzten Servicetechnikers

Bei einem Störfall haben die einzusetzenden Servicetechniker folgende Qualifikationen vorzuweisen:

- ⇒ Die Qualifikation des eingesetzten Servicetechnikers bei einer Störungsmeldung entspricht dem für das entsprechende Produkt geforderten Zertifizierungslevel.
- ⇒ Die eingesetzten Servicetechniker verfügen über gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.

## 3.6 Servicecenter und Webportal

### 3.6.1 Servicecenter des AN

Folgende Anforderungen werden an das Servicecenter des AN gestellt:

- ⇒ Für alle Themen zu den vertragsgegenständlichen Leistungen ist das Servicecenter des AN (Single Point of Contact) während der Vertragslaufzeit an 365 Tagen/24 Stunden telefonisch erreichbar.
- ⇒ Die Arbeitssprache des Service Desk/Servicecenter ist Deutsch.
- ⇒ Das Servicecenter des AN dient zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung.
- ⇒ Das Servicecenter des AN ist über nationale Festnetzrufnummern oder kostenfreie Rufnummern sowie per E-Mail erreichbar.
- ⇒ Das Servicecenter des AN ist über ein Kundenportal erreichbar.
- ⇒ Nach der Meldung einer Störung oder eines Kundenauftrags beim AN erhält der AG umgehend eine Störungsbearbeitungsnummer unabhängig davon, welchen Meldeweg er nutzt.
- ⇒ Das Servicecenter des AN ist so dimensioniert, dass die Gesprächsannahme für mindestens 80 % der Anrufe innerhalb von maximal 30 Sekunden erfolgt.
- ⇒ Der AN sendet zeitnah eine Fehlerdokumentation und schriftliche Problemlösung nach Störungsbeseitigung inkl. Status-E-Mails während der Ticketlaufzeit an den AB. Beim WDR erfolgt der Versand an die Adresse [WDR-TK.Voicedienste@wdr.de](mailto:WDR-TK.Voicedienste@wdr.de) und bei der DW an die Adresse [tk-service.berlin@dw.com](mailto:tk-service.berlin@dw.com)

### 3.6.2 Webportal

Nachfolgend werden die Vorgaben zum vom AN bereitzuhaltenden Webportal dargestellt:

- ⇒ Der AN verfügt über ein öffentlich zugängliches Webportal zur direkten Eingabe von Störungsmeldungen und Kundenaufträgen.
- ⇒ Der AN stellt über das Webportal ein Tracking der Störungsmeldungen und Kundenaufträge für den AG zur Verfügung, indem der **aktuelle** Bearbeitungsstatus sowie Dienstleistungsnachweise einsehbar sind.

## 3.7 Dokumentation und Datensicherung

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebes ist eine gewissenhafte Dokumentation der zu betreuenden Infrastruktur unverzichtbar.

Bestehende Dokumentationen liegen im Haus des AG in verschiedenen Formaten vor und werden mit unterschiedlichen Anwendungen bearbeitet. Derzeit werden die folgenden Programme eingesetzt:

- ⇒ Microsoft Excel 2019/Office 365
- ⇒ Microsoft Word 2019/Office 365
- ⇒ Microsoft Visio 2019/Office 365

Die neu installierten bzw. konfigurierten Systeme werden durch den AN nach Vorgaben des AG dokumentiert und bereitgestellt.

Alle benötigten Informationen für die Erbringung der Leistung müssen laufend durch den AN in den Dokumentationen des AG eingepflegt werden.

### 3.8 Hard- und Softwarebeschaffung

Dieses Kapitel beschreibt die Vorgaben zur Beschaffung von Hard- und Software durch den AN:

- ⇒ Es werden nur Produkte geliefert, die vom Hersteller für den Einsatz am jeweiligen Bestimmungsort (national/international) zugelassen sind und für die der Hersteller den Service gewährleistet. Der AN sorgt dafür, dass ausschließlich Neuware oder, nach Absprache mit dem AB, vom Hersteller aufbereitete Ware (refurbished), ausgeliefert wird.
- ⇒ Um Produktfälschungen auszuschließen, weist der AG darauf hin, dass sämtliche Seriennummern (für Hardware und Software) dem Hersteller zur Überprüfung vorgelegt werden können. Wenn der Hersteller feststellt, dass nicht authentifizierbare Seriennummern verwendet wurden, wird der AN entsprechende Produkte durch Originalprodukte kostenneutral ersetzen.
- ⇒ Die CE-Konformität sämtlicher zu liefernder Hardware ist durch das jeweilige Vorhandensein des CE-Zeichens auf dem Gerät, in der Dokumentation oder in den technischen Datenblättern bestätigt.
- ⇒ Auf Anforderung des AG erstellt der AN innerhalb von drei Werktagen ein Angebot für den jeweiligen Einzelabruf. Die Abrufaufträge enthalten die konkreten Produkte und Mengenangaben, Liefer- und Leistungstermine sowie die Lieferadressen. Die Angebotsbindefrist beträgt 14 Tage, unabhängig vom Monatswechsel.
- ⇒ Liefertermine sind verbindlich. Abweichungen sind nur zulässig, wenn durch den Hersteller Änderungen der Lieferzeit angezeigt werden.
- ⇒ Die Lieferung erfolgt frei Haus zum angegebenen Lieferort des AB.
- ⇒ Der Gefahrenübergang auf den AG erfolgt erst nach Quittierung der Lieferung durch den AG oder seinen Bevollmächtigten.
- ⇒ Zum Zeitpunkt der Lieferung übermittelt der AN einen Lieferschein mit Seriennummern der gelieferten Produkte. Zusätzlich erhält der AG eine Auflistung mit Komponentenbezeichnung und Herstellerseriennummern in elektronisch lesbarer Form.
- ⇒ Alle angefragten Komponenten müssen im Rahmen der Angebotserstellung hinsichtlich eines bereits bekannten End-of-Sale-Datums geprüft werden. Der AG wird entsprechend mit dem Angebot informiert und es muss die passende Nachfolgekomponekte durch den AN vorgeschlagen werden.

### 3.9 Leistungen nach Aufwand

Der AG ist berechtigt, beim AN zusätzliche Leistungen im Bereich der Planung, Installation, Integration, Migration und Dokumentation nach Aufwand zu beauftragen.



Für Projekte im Rahmen des Vertrages erstellt der AN eine Aufwandsschätzung für den AB. Die Abrechnung erfolgt anhand der geleisteten Stunden und benötigter Qualifikation gemäß Preisblatt.

### **3.9.1 Geplante Projekte im Rahmen von Aufwandsleistungen bei der DW**

Für den Standort Voltastr. 6 der DW sind folgende Arbeiten als Aufwandsleistungen vorgesehen.

- ⇒ Zum Vertragsstart soll die Anlage Voltastr. 6 inkl. dem Managementsystem Omnivista 8770 auf die aktuell, verfügbare Softwareversion hochgerüstet werden.
- ⇒ Zum Vertragsstart soll ein neues OPS-File mit den geplanten, reduzierten Lizenzen eingespielt werden.
- ⇒ Das Shelf 1 und der Voicehub 6 sollen komplett aus der Anlage konfiguriert und gelöscht werden. Das Shelf 1 soll zusätzlich von der Stromversorgung getrennt werden. [Info] Der endgültige Rückbau der Hardware erfolgt später durch den AG.
- ⇒ Eine vorhandene DECT8-Baugruppe soll vom VH5 in das Shelf 7 umgezogen werden.
- ⇒ Das IP-Mediagateway 3 soll komplett aus der Anlage konfiguriert und gelöscht werden.
- ⇒ Beide Vermittlungsplatzsysteme sollen auf ein 4059EE System aktualisiert werden.

### **3.9.2 Geplante Projekte im Rahmen von Aufwandsleistungen beim WDR**

Beim WDR sind die folgenden Arbeiten als Aufwandsleistungen geplant.

- ⇒ Für die Migration zu MS Teams ist geplant, nach einem erfolgreichen POC im März 2026 alle Standorte in NRW entsprechend auszurollen. Die Migration soll für alle Standorte ab 6/2026 beginnen.
- ⇒ Die NRW-Landesstudios sollen zu einem zentralen TK-System mit abgesetzten Mediagateways basierend auf dem vorliegenden Konzept „Konsolidierung/Rufnummernkonzept“-Anlage umgebaut werden.
- ⇒ Es ist geplant, die zentrale Drohaufzeichnung für Vermittlungsplätze in Köln/NRW zu erneuern. Die aktuelle Lösung ist End of Life. Derzeit erfolgt eine juristische Klärung über die gesetzlichen Grundlagen für ein neues System.
- ⇒ Ablösung der verbleibenden Crystal-Hardware aufgrund der Produktabkündigung des Herstellers ab 2028
- ⇒ Es ist geplant, verschiedene SBC zur Kopplung WDR TK/ARD sowie WDR TK/MS Teams zu ersetzen bzw. zu migrieren. Das genaue Design befindet sich noch in der Planung. Es kann weiterhin eigene Hardware/Appliance oder eine zentrale ARD-Lösung zum Einsatz kommen.
- ⇒ Der Ersatz von bestehenden Appliance-Servern in Köln ist aufgrund veralteter HP-Serverhardware in den nächsten Jahren geplant. Das neue Design der Lösung für die Appliance-Server ist noch nicht festgelegt. Der AN soll den AG bei der Planung und Umsetzung unterstützen.
- ⇒ Aktuell in Erstellung befindliches Sicherheitskonzept TK Anlage sichten und die ggf. geforderten Umsetzungen auf Durchführbarkeit prüfen, entsprechende Konzept(e) dafür erstellen und bepreisen. Hierbei gilt es ausdrücklich auch die Auslands-TK-Anlagen mit zu berücksichtigen und – zusammen mit dem AG und den lokalen TK-Partnern – die entsprechenden Umsetzungen planerisch und durchführungstechnisch zu begleiten.

- ⇒ Unterstützung bei der Umstellung auf einen neuen Provider für den SIP-Trunk (ARD) ab 6/2026

### **3.10 Leistungsorte**

#### **3.10.1 Leistungsorte DW**

Leistungsorte der DW sind:

Standort Berlin

13355 Berlin, Voltastraße 6

#### **3.10.2 Leistungsorte WDR**

Leistungsorte des WDR sind:

⇒ Standorte Köln

- Westdeutscher Rundfunk Köln, 50667 Köln, An der Rechtschule 2, Hauptknoten
- Zusätzlich befinden sich die TK-Systeme für WDR Bonn und Phoenix Bonn Deutsche Welle in Köln
- Köln Innenstadt, 50667 Köln-Richartzstraße, Richartzstr. 6-8, passives Mediagateway (Eine Auflösung des Standortes zum Ende des Jahres 2026 ist geplant.)
- Köln Innenstadt, 50667 Köln-Berlich, Breitestr. 92-98, passives Mediagateway (Eine Auflösung des Standortes zum Ende des Jahres 2027 ist geplant.)
- Köln Bocklemünd, 50829 Köln, Freimersdorfer Weg 6, zwei passive Mediagateways

⇒ Weitere Standorte in NRW und Brüssel

- Studio Aachen, 52064 Aachen, Karmeliterstr. 3
- Büro Arnsberg, 59821 Arnsberg, Zur Feldmühle 13
- Studio Bielefeld, 33604 Bielefeld, Lortzingstr. 4
- Studio Bonn, 53175 Bonn, Friesdorfer Straße 131-135, nur Telefone und XBS DECT-Sender
- Phoenix Bonn Deutsche Welle, 53111 Bonn, Kurt-Schumacher-Straße 3, nur Telefone und XBS DECT-Sender
- Studio Dortmund, 44225 Dortmund, Mommsenweg 5
- Studio Düsseldorf, 40221 Düsseldorf, Stromstr. 24
- Studio Duisburg, 47059 Duisburg, Schifferstr. 92-100
- Studio Essen, 45127 Essen, Ill Hagen 31
- Büro Kleve, 47533 Kleve, Hoffmann-Allee 55
- Studio Münster, 48155 Münster, Mondstr. 144
- Studio Siegen, 57072 Siegen, Am Bahnhof 9
- Studio Wuppertal, 42103 Wuppertal, Friedrich-Ebert-Str. 55
- Sender Langenberg, 42555 Velbert-Langenberg, Richard-Torminstr. 3
- Studio Brüssel, B-1040 Brüssel, 28, Rue Jacques de Lalaing

## **4 Hinweise zum Preisblatt**

### **4.1 Bewertungsmenge**

Im Blatt „WDR\_mtl.“ werden die Servicekosten für den WDR entsprechend den TK-Anlagenstandorten abgefragt.

Im Blatt „DW\_mtl.“ werden die Servicekosten für den DW entsprechend den TK-Anlagenstandorten abgefragt.

Im Blatt „Kauf“ werden die gewährten Rabatte auf die jeweils gültige Weltpreisliste von Alcatel mit einer erwarteten Beschaffungssumme abgefragt. Diese Summe dient nur dem Vergleich zwischen den Angeboten und ist nicht bindend.

Im Blatt „Weitere Leistungen“ werden Alcatel-Auditkosten für eine neue Lizenzierung durch Alcatel, Stundenlohnarbeiten und Anfahrtspauschalen abgefragt. Die genannten Mengen dienen dem Vergleich der Angebote und sind nicht bindend.

### **4.2 Reise- und Nebenkosten**

Die angebotenen Preise (Stundensätze / Anfahrtspauschalen) für Vor-Ort-Einsätze verstehen sich inklusive aller Nebenkosten, wie z. B. Reisezeiten, Reisekosten, Spesen.

Neben dem Vor-Ort-Einsatz werden Remote-Einsätze abgefragt. Die Remote-Technik beim AN (Endgerät inklusive Lautsprecher und Mikrofon) ist durch den AN bereitzustellen und einzukalkulieren.

## **5 OPS-Files**

Aufgrund von Sicherheitsanforderungen werden die OPS-Files nur an Bieter mit berechtigtem Interesse übermittelt.

Wenn der Bieter die OPS-Files benötigt, meldet er dies bitte über das Vergabeportal dem WDR.

## **6        Anhänge**

- Anhang 01: WDR-Anlagenausstattung
- Anhang 02: WDR-Anlagenübersicht „Light“
- Anhang 03: WDR-Plan-Zentralisierung-Köln
- Anhang 04: WDR-Anlagenverbund NRW
- Anhang 05: WDR-Anlagenverbund Ausland
- Anhang 06: DW-Anlagenausstattung
- Anhang 07: DW-Anlagenübersicht „Light“