

Leistungsbeschreibung

Systemvertrag für die bestehende TK-Anlage (Voice) des Herstellers Alcatel-Lucent und sowie die bestehende ACD-Lösung robot 5 ALO

1. Gegenstand der Leistung

Gegenstand der Leistung ist die Erbringung eines Fullservice für das gesamte Alcatel TK System, Session Border Controller (SBC), Omnivista, sowie das robot 5 ALO Callcenter System.

Zusätzlich ist die Aktualisierung bzw. kompatible Ergänzung der bestehenden Telekommunikationsanlage Leistungsbestandteil.

Aufgrund des Anforderungsprofils der bestehenden Kommunikationsinfrastruktur ist es erforderlich, Einzelabrufe auf der Basis der gesamten Angebotspalette des Herstellers Alcatel-Lucent zu tätigen. Daher muss die Möglichkeit bestehen alle Komponenten des gesamten Produktkataloges von Alcatel-Lucent aus diesem Vertrag abzurufen.

2. Zu erbringende Leistungen

2.1 Systemservice

Der Betrieb bzw. die Administration der Telekommunikationsanlage wird vorrangig durch die Mitarbeiter des Auftraggebers selbst durchgeführt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen des Systemservice jedoch zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Systems (Störungsbeseitigung) gemäß Nummer 2.1.1 und zur Lieferung neuer Programmstände gemäß Nummer 2.1.2 bzw. zum Software Support Service gemäß Nummer 2.1.3.

2.1.1 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Systems (Störungsbeseitigung)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich bei Störungen die Betriebsbereitschaft des Systems wiederherzustellen.

Die Störungsbeseitigung umfasst auch die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche. Der Auftragnehmer garantiert in diesem Zusammenhang die Haltbarkeit der Komponenten innerhalb des Systemservices.

Unerhebliche Mängel werden wie erhebliche Mängel behandelt.

Mit dem Systemservice sorgt der Auftragnehmer für die ordnungsgemäße Funktion der Geräte gemäß den vertraglichen Vereinbarungen bei bestimmungsgemäßigem Gebrauch, unabhängig von Serviceleistungen außerhalb dieser vertraglichen Regelungen.

Die gesetzlichen Mängelansprüche und sonstigen Ansprüche bleiben von den Regelungen zum Systemservice unberührt und werden hierdurch nicht eingeschränkt.

2.1.1.1 Spezielle Regelungen zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Systems (Störungsbeseitigung)

2.1.1.1.1 Störungsbeseitigung für Hardwarekomponenten (ausgenommen Telefonendgeräte)

Die Störungsbeseitigung erfolgt als Vorortservice am Erfüllungsort.

Sollte die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft in dieser Zeit nicht möglich sein, ist durch den Auftragnehmer kostenfrei ein Ersatzgerät gleicher Güte und Konfiguration betriebsbereit zur Verfügung zu stellen.

Sollte dies nicht geleistet werden können, hat der Auftraggeber das Recht, ohne weitere Fristsetzung und Leistungsablehnungsandrohung einen Dritten auf Kosten des Auftragnehmers zu beauftragen.

2.1.1.1.2 Störungsbeseitigung für Telefonendgeräte

Für die Telefonendgeräte wird durch den Auftraggeber ein Pool an Endgeräten vorgehalten. Der Servicevertrag beinhaltet keine Störungsbeseitigung für Endgeräte (Telefonapparate, IP-Analog-Wandler usw.).

2.1.1.1.3 Störungsbeseitigung für Standardsoftware

Die Störungsbeseitigung kann per Fernwartung erfolgen (siehe Nummer 2.1.6.2). Ist eine Störungsbeseitigung per Fernwartung nicht möglich ist ein Vor-Ort-Service am Erfüllungsort erforderlich.

Sollte die Störungsbeseitigung (Wiederherstellung der vollständigen Funktionsfähigkeit) innerhalb der Wiederherstellungszeit nicht möglich sein, ist durch den Auftragnehmer in der definierten Wiederherstellungszeit eine Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen. Innerhalb von 60 Werktagen hat der Auftragnehmer die Umgehungslösung durch einen, die Störung beseitigenden Programmstand zu ersetzen.

2.1.1.1.2 Störungsmeldung

2.1.1.1.2.1 Form der Störungsmeldung

Die Störungsmeldung erfolgt telefonisch und per E-Mail von Montag bis Sonntag (einschließlich der gesetzlichen Feiertage des Freistaat Thüringen) in der Zeit von 00:00 bis 24:00 Uhr in deutscher Sprache.

2.1.1.1.2.2 Adresse für Störungsmeldungen

Die Störungsmeldung erfolgt an folgende Adresse:

Name/Firma: wird nach Zuschlag ergänzt

Organisationseinheit/Abteilung: wird ggf. nach Zuschlag ergänzt

Telefon: wird nach Zuschlag ergänzt

Fax: wird nach Zuschlag ergänzt

E-Mail: wird nach Zuschlag ergänzt

Web-Adresse: wird nach Zuschlag ergänzt

2.1.1.1.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen ausschließlich mit dem Zugang der Störungsmeldung während der vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

2.1.1.1.3.1 Fehlerklassen

Störungen werden in zwei Fehlerklassen unterteilt.

Unter Fehlerklasse 1 (FK 1) fallen betriebsverhindernde Störungen, d.h. wenn die Nutzung des Gesamtsystems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Dies ist insbesondere der Fall bei:

- Totalausfall des hybriden TK-Systems und Mediagateways.
- Ausfall der Spannungsversorgung (Netzgerät, Batterien).
- Ausfall der Amtsanschlaltungen.
- Ausfall von für den jeweiligen Anwender zwingend zur permanenten Nutzung notwendigen Funktionen wie Notfallleitungen oder Leitungen der Verwaltungsspitze.

Unter Fehlerklasse 2 (FK 2) fallen betriebsbehindernde und leichte Störungen, d.h. wenn die Nutzung des Gesamtsystems nicht oder nicht wesentlich eingeschränkt ist. Dies ist z.B. der Fall bei:

- Ausfall von Telefonie-Applikationen (Ansage vor dem Melden, Gebührenerfassung, UMS, CTI).

2.1.1.1.3.2 Vor-Ort-Antritt Zeit

Für die Beseitigung der Störungen werden folgende Antrittszeiten vereinbart:

- Fehlerklasse 1 (FK 1) 2 Stunden
- Fehlerklasse 2 (FK 2) 8 Stunden

2.1.1.1.3.3 Entstörzeit

Für die Beseitigung der Störungen werden folgende Entstörzeiten vereinbart:

- Fehlerklasse 1 (FK 1) 4 Stunden
- Fehlerklasse 2 (FK 2) 16 Stunden

Bei Störungsmeldungen bis 16.00 Uhr beginnt die Entstörung am gleichen Arbeitstag (Montag bis Samstag). Die Entstörzeit beginnt mit Meldung der Störung beim Auftragnehmer. Bei der FK 1 läuft die Entstörzeit auch nach Ende der Servicezeit weiter.

Bei der FK 2 wird die Entstörzeit zwischen 18:00 Uhr und 07:00 Uhr des nächsten Arbeitstages ausgesetzt.

Die Entstörzeit bei FK1 beginnt bei Störungsmeldungen nach 16:00 Uhr am nächsten Tag um 07:00 Uhr, bei FK 2 am nächsten Arbeitstag um 07:00 Uhr.

2.1.1.4 Servicezeiten, Hotline

Es werden folgende Servicezeiten vereinbart:

- Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr

Der Auftragnehmer gewährt eine telefonische deutschsprachige Unterstützung (Hotline) zu folgenden Zeiten:

- Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr

Der Auftragnehmer kann davon ausgehen, dass 95% der Hotline in der Zeit von 07:00 bis 18:00 Uhr genutzt wird.

2.1.2 Überlassung von verfügbaren Programmständen (Standardsoftware)

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, folgende Programmstände für die unter Nummer 2.3.3.1 aufgeführte Standardsoftware unverzüglich zu überlassen, sobald sie verfügbar sind und soweit dies zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft erforderlich ist:

- Patches
- Updates
- Upgrades
- Releases/Versionen

2.1.3 Software Support Services (Standardsoftware)

Zur Sicherstellung, dass die unter Nummer 2.3.3.1 aufgeführte Standardsoftware so optimal wie möglich betrieben werden kann, verpflichtet sich der Auftragnehmer im Rahmen des Systemservice ergänzend zu Nummer 2.1.1 und 2.1.2 zur grundlegenden Softwarepflege sowie zur Lieferung von proaktiven Softwareupdates. Hierzu gehört die technische Unterstützung sowie Sicherheits- und Anwendungsupdates.

Insbesondere zählt hierzu:

- Technische Unterstützung innerhalb der unter 2.1.1.4 vereinbarten Servicezeiten per Telefon und E-Mail
- Problemdiagnose und Softwareupdates (dynamische Patches und Wartungsversionen)
- Veröffentlichungshinweise und Dokumentation
- Freier und unbegrenzter Zugang zu Weiterentwicklungen der Releases (Teil- und Hauptversionen)

2.1.4 Alcatel-Lucent Solution Premier Service (SPS)

Zur Sicherstellung, dass die unter Nummer 2.3.3.1 aufgeführte Standardsoftware so optimal wie möglich betrieben werden kann, verpflichtet sich der Auftragnehmer zusätzlich ergänzend zu Nummer 2.1.1 und 2.1.2 zur grundlegenden Softwarepflege sowie zur Lieferung von proaktiven Softwareupdates für die Vertragslaufzeit. Hierzu gehört die technische Unterstützung sowie Sicherheits- und Anwendungs-upgrades.

Dafür schließt der Auftragnehmer im Namen des Auftraggebers mit dem Hersteller Alcatel-Lucent ein SPS Vertrag für 36 Monate ab. Die Vergütung erfolgt gemäß Typ A2 der Anlage 3.2 (Preisblatt).

2.1.5 Sonstige Leistungen

Der anzubietende Service sieht weiterhin folgende Leistungen vor:

- Regelmäßige Pflege und Inspektion der Hardware mit Ausnahme der Endgeräte, soweit erforderlich bzw. nach Herstellerangaben
- Telefonsupport für technische Unterstützung des Auftraggebers bei Fehlerlokalisierung und Behebung. Dem Auftraggeber ist ein technischer Ansprechpartner zu benennen.
- Es soll durch den Auftragnehmer auf Aufforderung durch den Auftraggeber im Servicezeitraum pro Jahr ein (1) Systemupgrades durchgeführt werden, um das TK-Anlagensystem aktuell zu halten. Diese Aufforderung zum Upgrade erfolgt im Zeitraum, in dem ein SPS für die TK-Anlage gültig ist. Für das Upgrade erfolgt keine gesonderte Vergütung. Für das angeforderte Upgrade notwendig gewordene Hardware wird durch den Auftraggeber entsprechend 2.3.2 vergütet.

2.1.6 Sonstige Regelungen zu Systemserviceleistungen

2.1.6.1 Betriebsunterstützung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auf Wunsch des Auftraggebers eine Betriebsunterstützung für das TK-Anlagensysteme des Herstellers Alcatel-Lucent anzubieten.

Zu den Tätigkeiten gehören bspw.:

- Einrichten von Teilnehmern und Standorten
 - Konfiguration von Hardwarekomponenten
 - Einspielen von Softwareupdates (hierunter fallen keine Updates zur Störungsbeseitigung)
 - Abarbeitung von Kunden- und Systemstörungen
 - Allgemeine Konfigurationsanpassungen der eingesetzten Hard- und Software
- Die Vergütung für die Betriebsunterstützung erfolgt gesondert nach Aufwand gemäß Referenz E 7 der Anlage 3.2 (Preisblatt).

2.1.6.2 Fernwartung

Der Auftraggeber stellt für den Fernwartungszugang am zentralen System folgende Möglichkeit bereit:

- Fernwartungszugang

Typische Aufgaben für Fernwartung sind zum Beispiel: Netzwerküberwachung, Überprüfung der Betriebsparameter, Funktions- und Störungsanalyse, Passwörter für Telefon und Sprachspeicher zurücksetzen, Namens- und Rufnummernänderungen bei Teilnehmern, Umzüge/Verlegung von Rufnummern, Rufumleitungen, Kurzwahllisten anlegen, Support für Telefonmerkmale.

Bei Arbeitsaufträgen, Changes und Störungsmeldungen ist vorrangig zu prüfen, ob die Leistung per Fernwartung erledigt werden kann.

Die Vergütung für die Fernwartung erfolgt gesondert nach Aufwand gemäß Referenz E 8 der Anlage 3.2 (Preisblatt).

Die Fernwartung im Rahmen des Systemservices (gemäß Nummer 2.1) wird nicht gesondert vergütet.

2.1.6.3 Sicherheitswarnungen (Security Advisory)

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber bei aufkommenden Sicherheitsmeldungen von beschafften Komponenten eine Sicherheitswarnung in deutscher Schriftform mitzuteilen. Zusätzlich zu den Informationen bzgl. der Sicherheitswarnungen hat der Auftragnehmer auch die Pflicht, Empfehlungen zur Bereinigung der Sicherheitswarnungen auszusprechen und die schriftlich dem Auftraggeber zu übersenden. Die Definition einer Sicherheitslücke erfolgt gemäß der Einschätzung des CERT-Bund (Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik – BSI).

Die Mitteilung von Sicherheitswarnungen wird nicht gesondert vergütet.

2.2 Aktualisierung der Telekommunikationsanlage

Die Telekommunikationsanlage muss innerhalb der Mindestvertragslaufzeit in Abstimmung mit dem Auftraggeber aktualisiert werden. Die einzelnen Leistungen sind den Unterkapiteln zu entnehmen.

Es besteht die Möglichkeit im Vorfeld der Angebotsabgabe die örtlichen Gegebenheiten in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu besichtigen. Nachträglich werden keine Erschwerniszuschläge oder Mehrleistungen anerkannt. Die Ortstermine sind kostenfrei im Rahmen der Angebotserstellung durchzuführen. Es erfolgt keine Kostenerstattung oder Verrechnung.

2.2.1 Austausch der Appliance Server

Die derzeit eingesetzten Appliance Server des Hauptstandortes sollen durch neue Appliance Server ersetzt werden. Es sind die vom Hersteller Alcatel-Lucent vorgeschriebenen Server Spezifikationen einzuhalten. Die Lieferung, Einrichtung und Inbetriebnahme erfolgt durch den Auftragnehmer. Der Auftraggeber nutzt für seine Server zur Überwachung das Management System Integrated Lights-Out (ILO). Die Appliance Server sollen möglichst das Management System ILO dediziert unterstützen. Die Server sollen eine Redundante Anbindung an das Netzwerk und das Stromnetz ermöglichen.

2.2.2 Upgrade Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System (NMS)

Das Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System (NMS) ist eine grafische umfassende Verwaltungsanwendung, die eine einheitliche Übersicht über Ihr Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) Kommunikationsnetz bietet. Für das eingesetzte Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System (NMS) soll ein Upgrade auf das aktuelle Release durchgeführt werden. Die Installation erfolgt auf dem vom Auftraggeber bereitgestellten PC oder VM.

2.2.3 OmniPCX Open Gateway (O2G)

Es wird aktuell ein OpenTouch für CTI und Automatisierung eingesetzt. Dieser soll durch ein O2G abgelöst werden. Das O2G soll 1.000 Benutzer (Advanced API) unterstützen und zur Administration der Telefonanlage über die API verwendet werden. Es sind die entsprechenden Lizenzen zu kalkulieren und auszuweisen. Die Installation soll auf einer Virtuellen Maschine in der VM-Infrastruktur (Openstack) des Auftraggebers erfolgen.

2.3 Systemlieferungen

Die Leistungen zur Systemlieferung beinhalten sowohl Lieferleistungen, als auch Leistungen nach Lieferung, insbesondere folgende:

- Verkauf von Hardware
- Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalvergütung (Verkauf)
- Dienstleistungen zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des Systems (Projektierung / Consulting, Installation / Konfiguration, Nebenarbeiten, Rollout Endgeräte und Dokumentation)
- Sonstige Leistungen z. B. Projektleitung / Projektmanagement - Benennung eines persönlichen technischer Ansprechpartners für das gesamte Projekt während der gesamten Vertragslaufzeit.
- Kundenabnahme durch geeignete Testszenarien
- Systemservice (z.B. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft, Überlassung von verfügbaren Programmständen, Software Support Services)
- Sonstige Leistungen (z.B. Betriebsunterstützung, Fernwartung, Sicherheitswarnungen (Security Advisory oder Störungsbeseitigung))

Die Beistellungen des Auftraggebers ergeben sich aus der nachfolgenden Tabelle:

Lfd. Nr. Bezeichnung der Beistellung Art der Beistellung (HW, SW)

1 Erforderliche Infrastruktur (Verkabelung, Strom, Klima, Schrank) HW

2 Es wird ein PC/VM für die Nutzung des Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System bereit gestellt HW / SW

2.3.1 Grundsätzliche Abwicklung (Einzelauftrag)

Die Abrufe der Leistungen über Systemlieferungen erfolgen ausschließlich durch den Auftraggeber. Ein Mindestbestellwert bzw. eine Mindestbestellmenge pro Einzelauftrag wird nicht festgelegt.

Die konkrete Bestellung erfolgt in Form eines Einzelauftrages, in dem die gewünschten Produkte, die Bestellmenge, der Lieferort sowie die Inanspruchnahme von vereinbarten Zusatzleistungen festgelegt sind.

Dem Auftragnehmer ist es untersagt, auf seinen Auftragsbestätigungen und Rechnungen entgegen der hiesigen Vereinbarung auf AGBs oder andere rechtliche Bedingungen hinzuweisen.

Sollte entgegen dieser Regelung auf entsprechende Regelungen verwiesen werden, erkennt der Auftragnehmer an, dass diese gegenüber dem Auftraggeber unwirksam sind.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Bestellung (Abruf) den verbindlichen Liefertermin im Rahmen der vereinbarten Fristen unter Bezugnahme auf die Bestellnummer und Namen des Bearbeiters als Auftragsbestätigung mitzuteilen. Kommt der Auftragnehmer dieser Pflicht nicht nach, kann der Auftraggeber einen verbindlichen Termin festlegen, zu dem die Leistung zu erbringen ist.

Die Lieferung ist spätestens 2 Werktage vor dem konkreten Liefertermin zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer telefonisch oder per E-Mail abzustimmen.

2.3.2 Verkauf von Hardware

Der Auftragnehmer verkauft an den Auftraggeber alle Hardware-Komponenten des Herstellers Alcatel-Lucent (gemäß Alcatel-Lucent Welt Preisliste) zu den dort genannten Listenpreisen abzüglich der in Anlage 3.2 (Preisliste) eingeräumten Rabatte, sofern diese mit Einzelauftrag (siehe Nummer 2.3.1) bestellt werden.

Es wird grundsätzlich nur fabrikneue Originalware akzeptiert. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber hierüber einen Echtheitsnachweis (schriftliche Bestätigung durch den Hersteller Alcatel-Lucent) nach Aufforderung zu erbringen.

In Ausnahmefällen müssen vom Auftragnehmer Angebote über nicht mehr in der Preisliste befindliche Komponenten erstellt werden. In diesem Fall können nach Rücksprache mit dem Auftraggeber auch fachgerecht reparierte (refurbished) Komponenten angeboten werden.

2.3.3 Dauerhafte Überlassung von Standardsoftware gegen Einmalvergütung (Verkauf)

2.3.3.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer überlässt dem Auftraggeber sämtliche in der Alcatel-Lucent Welt Preisliste aufgeführte Standardsoftware zu den dort genannten Listenpreisen abzüglich der in Anlage 3.2 (Preisliste) eingeräumten Rabatte, sofern diese mit Einzelauftrag (siehe Nummer 2.3.1) bestellt wird.

2.3.3.2 Bereitstellung der Standardsoftware

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Standardsoftware (nach Nummer 2.3.3) je nach Größe auf Datenträger: Typ: USB Stick oder als Download zur Verfügung.

2.3.4 Herbeiführung der Betriebsbereitschaft

2.3.4.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer schuldet auf Wunsch (wird im Einzelauftrag gemäß Nummer 2.3.1 festgelegt) des Auftraggebers die Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des Systems mit folgenden Dienstleistungen:

2.3.4.1.1 Projektierung / Consulting

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auf Wunsch des Auftraggebers eine fachliche Beratung über die möglichen Lösungsansätze (Consulting) durchzuführen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auf Wunsch des Auftraggebers vor der Lieferung der Komponenten eine Projektierung, welche u. a. eine technische Konzeption und entsprechende Mengengerüste beinhaltet, durchzuführen.

Für die Erstellung von Angeboten und Stücklisten erfolgt keine gesonderte Vergütung.

Leistungen im PreSales Umfeld werden nicht vergütet.

2.3.4.1.2 Installation / Konfiguration

Der Auftragnehmer hat auf Wunsch des Auftraggebers die Installation und Konfiguration von bereits beim Auftraggeber vorhandenen bzw. über diesen Vertrag neubeschafften Komponenten vorzunehmen.

Die Installation umfasst die Hardwareinstallation von Komponenten (Verbauen der Hardware).

Konfiguration ist das Vornehmen von Einstellungen an Hard- und Software mit dem Ziel, diese an die Systemumgebung und die Kundenwünsche anzupassen. Hierzu zählen auch das Einspielen von Patches und Softwareupdates.

2.3.4.1.3 Nebenarbeiten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich auf Wunsch des Auftraggebers Nebenarbeiten wie beispielsweise

- Durchführen von Rangierungen,
- Patcharbeiten,
- Einfache Montagetätigkeiten und Verlegearbeiten,
- Schaffung von Zugängen,
- etc.

durchzuführen.

2.3.5 Sonstige Leistungen zur Systemlieferungen

2.3.5.1 Projektleitung / Projektmanagement

Der Auftragnehmer hat auf Wunsch des Auftraggebers eine Projektleitung bzw. ein Projektmanagement anzubieten. Die Projektleitung umfasst insbesondere die Zeit- und

Budgetplanung, die fortlaufende Überprüfung dieser Pläne und das Verfassen entsprechender Berichte an den Auftraggeber.

Als nicht abrechenbare Leistungen sind folgende Tätigkeiten definiert, die die interne Koordination des Auftragnehmers betreffen wie beispielsweise:

- die Einteilung von Personal, Personalbereitstellung,
- die Lieferkoordination,
- die Urlaubsübergabe(n),
- die Abrechnung mit dem Auftraggeber,
- internes Berichtswesen
- und die Teilnahme an Beschwerdegesprächen.

3. Dokumentation

3.1 Art und Umfang der Dokumentation

Es wird folgende Dokumentation geschuldet:

Der Auftragnehmer hat im Rahmen der Lieferung bzw. Installation die entsprechenden Dokumentationen bereitzustellen.

Lfd. Nr.	Dokumentation für:	Art der Dokumentation
1	Lieferung von Komponenten	• Betriebshandbücher • Benutzerhandbücher • Liste der Systemkomponenten inkl. Den Seriennummern, Sachnummern und MAC-Adresslisten • Lizenzart und Anzahl Lizenzen • Garantie- /Gewährleistungsbelege
2	Installation und Konfiguration von Komponenten	• Gesamtübersichtsplan • Netzpläne • IP-Adresslisten • Berechtigungspläne • Leistungsmerkmal-klassen • Schrankbelegungspläne • Patchfeldbelegungspläne • Besonderheiten je Standort, z.B. besondere Anschaltungen nach dem Aufbau
3	ACTIS	• Pflege der Daten im ACTIS

Die Anwender-Dokumentation ist in deutscher Sprache zu liefern. Sofern die technische nicht in deutscher Sprache geliefert werden können, ist diese in englischer Sprache zu liefern.