

Auftraggeber: **Stadt Oberhausen**

Ausschreibungsobjekt: **Service-Ausschreibung für die
TK-Anlagen der Stadt Oberhausen**

Gliederung

1. Leistungsbeschreibung	1 - 10
2. Anlage 1 - Außenstandorte der Stadt Oberhausen	17
3. Anlage 2 - Leistungsschein	18 - 20
4. Anlage 3 - Liste kleiner TK-Anlagen	21
5. Anlage 4 - Ablaufbeschreibung Service mit Ticket-System Matrix 42	22 - 23
6. Preisblatt	24

Service-Ausschreibung für die TK-Anlagen der Stadt Oberhausen

1. Leistungsbeschreibung

Inhalt

I.	Darstellung des Beschaffungsgegenstandes	3
II.	Generelle Anforderungen an den Auftragnehmer	4
III.	Organisationsstruktur	4
IV.	Anforderungen an das eingesetzte Personal.....	6
V.	Transitionsphase	7
VI.	Pönalen-Regelung	8
VII.	Rechnungsstellung, Kalkulationsgrundlagen und Zahlungsmodalitäten...	8
VIII.	Akronym-Verzeichnis	10

Anlage 1 – Außenstandorte SV Oberhausen

Anlage 2 – Leistungsschein

Anlage 3 – Aufstellung vorhandener Kleinanlagen

Anlage 4 – Ablaufbeschreibung Service mit Ticket-System Matrix 42

I. Darstellung des Beschaffungsgegenstandes

Die Stadtverwaltung Oberhausen plant die Beauftragung eines Dienstleisters für die Erbringung sämtlicher TK-Services (vor Ort) in den Liegenschaften des Auftraggebers. Die Systemlandschaft ist heterogen und besteht weitgehend aus TK-Anlagen für kleine und mittlere Betriebe (KMU) des Herstellers Unify (OpenScape Business), aber auch aus Anlagen vom Typ OmniPCX Enterprise (OXE) des Herstellers ALCATEL-LUCENT (ALE), Gigaset von Gigaset Communications GmbH, diverse Fritzbox-Typen des Herstellers AVM Computersysteme Vertriebs GmbH und TK-Anlagen des Herstellers Elmeg.

Die genannten TK-Anlagen sind auf 198 Standorte verteilt (siehe Anlage 1 „Standorte“)

Die an den jeweiligen Einrichtungen zu erbringenden Leistungen werden im Leistungsschein (Anlage 2) dargestellt.

Der Service bezieht sich in der Regel auf die installierte Hardware (TK-Anlagen, Netzabschlussgeräte, TK-Baugruppen, Telefonendgeräte, Peripherie) und damit zusammenhängender Software (Standardsoftware und eingesetzte Fachverfahren) inklusive der zugehörigen Peripherie. Die Typen und Mengen der vorhandenen TK-Anlagen sind der Anlage 3 zu entnehmen.

Das Servicemodell der Stadt Oberhausen sieht vor, dass der neue ITK-Dienstleister (AN) zentrale Funktionen im Support und der Servicesteuerung der Außenstandorte übernimmt. Zentrale Kommunikationsplattform ist ein Online-Ticketsystem des AG (Matrix 42). Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, Störungen und Änderungsanfragen (IMAC – Install Move Add Change) über dieses Ticketportal zu melden.

Die Tickets müssen automatisiert über das Ticketsystem aufgenommen und proaktiv bearbeitet werden. Die Ticketbearbeitung und der User-Support erfolgen vordergründig durch den neuen ITK-Dienstleister in Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitern des Auftraggebers.

Incidents / Störungsbeseitigung sind mit der mtl. Servicepauschale gemäß Leistungsschein abgegolten. Änderungsaufträge (IMAC) werden zusätzlich nach Aufwand gemäß Leistungsschein verrechnet.

Bei Hardware-Defekten o.ä. prüft der Auftragnehmer gemeinsam mit dem Auftraggeber etwaige Gewährleistungs- und Garantieansprüche. Diese Ansprüche werden gegenüber möglichen Lieferanten geltend gemacht – der Auftragnehmer vertritt hier als Dienstleister die Interessen des Auftraggebers. Sollte der Einsatz von Ersatzteilen / Reparaturaustausch notwendig sein, wird diese Maßnahme gesondert vergütet. Der Auftragnehmer zeigt diese Kosten um Vorfeld an. Bei einer Überschreitung der Ersatzteil- oder Reparaturkosten in Höhe von 200,00 Euro (netto) ist eine Freigabe (formlos) beim Auftraggeber zwingend einzuholen. Gewährleistungs- und Garantieansprüche sind initial durch den Auftragnehmer im Rahmen der Service-Transition-Phase zu erfassen und im Zuge des Asset-Managements fortzuführen.

Hardwarebedarf, welcher im Zuge von Erweiterungen notwendig wird (z.B. neue Telefone, zusätzliche Baugruppen), wird in Form eines Angebotes ebenfalls vorab angezeigt. Die Umsetzung dieser Maßnahme (Lieferung von Hard- und Software, sowie Dienstleistung) erfolgt erst nach Freigabe des Auftraggebers. Für die Vergütung von Dienstleistungen werden ausschließlich die Stundensätze für IMACs gemäß Leistungsschein herangezogen.

Vertragsgrundlage des Servicevertrages ist der beigefügte EVB-IT Servicevertrag, diese Leistungsbeschreibung und die Anlage 2 (Leistungsschein). Die Vertragslaufzeit beträgt 2 Jahre. Der Auftraggeber hat eine zweimalige Verlängerungsoption für jeweils ein weiteres Jahr.

II. Generelle Anforderungen an den Auftragnehmer

Der Auftragnehmer ist fest in die Service-Organisation der Stadtverwaltung Oberhausen eingebunden und erbringt selbständig alle damit verbundenen Leistungen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber (ohne gesonderte Aufforderung) zu folgenden Sachverhalten:

- Technische Innovationen
- Absehbare Problemstellungen, z.B. Bandbreitenengpässe, stark abnehmender Speicherplatz, Überalterung von Hardware, Lifecycle-Meldungen der eingesetzten Hersteller usw.
- Empfehlungen für Anpassungen im Bereich der ITK-Infrastruktur
- Mögliche Einsparpotenziale
- Identifikation von Sabotage oder Sicherheitsverletzungen,
- Neue Anforderungen seitens der Bedarfsträger innerhalb des Auftraggebers
- Empfehlungen zu Updates und Upgrades
- Adressbereinigungen oder Erweiterungen
- Erstellung von Statistiken über die Nutzung von Plattformen sowie Applikationen.

Der Auftragnehmer ist zur Teilnahme an Projekt- bzw. Servicebesprechungen beim Auftraggeber nach gegenseitiger Abstimmung verpflichtet.

III. Organisationsstruktur

Der Auftragnehmer passt seine interne Organisationsstruktur an die Bedürfnisse des Auftraggebers an. Hierfür ist eine dezidierte Service-Line zu implementieren, die technische und personelle Schnittstelle zum Auftraggeber aufweist, um eine professionelle Leistungserbringung zu gewährleisten. Die dezidierte Service-Line ist auf die speziellen Anforderungen der Stadt Oberhausen (technisch und organisatorisch) auszurichten und wird durch einen **Service Level Manager (SLM)** koordiniert.

Der SLM berichtet direkt an den Auftraggeber und nimmt an den Servicebesprechungen teil, steht den Auftraggebern in allen Fragen zum Vertrag und der Leistungserbringung zur Verfügung und erbringt die selbstständigen Leistungen wie Innovationsberichte, monatliches SLA-Reporting oder Anpassungsvorschläge in Bezug auf die ITK-Infrastruktur. Der Auftragnehmer führt gemeinsam mit dem Auftraggeber mindestens halbjährliche Service-Review-Termine durch. Diese sind durch den SLM vorzubereiten. Die Inhalte der Reviews umfassen dabei mindestens:

- Auswertung SLA-Erfüllung und Kundenfeedback zur Servicezufriedenheit
- Auswertung häufiger Fehlerbilder / kritischer Meldungen
- Technische Innovationen und Optimierungsmöglichkeiten
- Zustand der Hard- und Software
- Security Einschätzung

Der Austausch von Servicetickets (Incidents und IMACs) erfolgt über das Ticketsystem des Auftraggebers – bei AG ist die Software Matrix 42 im Einsatz – für das der Auftragnehmer einen Zugang erhält. Er kann dort die Tickets in sein Auftragsverfolgungssystem herunterladen und muss nach Abschluss der Arbeiten im Ticketsystem des Auftraggebers wieder die Tickets schließen.

Folglich hat der Auftragnehmer ein entsprechendes System vorzuhalten. Als Langfristziel ist vorgesehen, dass Tickets im führenden System des Auftraggebers erzeugt werden und dann via Schnittstelle (SMTP, API usw.) automatisch in das System des Auftragnehmers überführt und von dort zurückgespielt werden.

Das System des Auftragnehmers muss darüber hinaus folgende Merkmale aufweisen:

- Gesicherter Login für den Auftraggeber
- Web bzw. Browserbasierter Zugang für den Auftraggeber
- Verfolgung von Statusänderungen und Rückfragen
- Manuelles Erzeugen von Incidents oder IMACs
- Möglichkeit Dateien auszutauschen (z.B. Serviceberichte, Leistungsnachweise, Lieferscheine)
- SLA-Reporting
- Asset-Management
- E-Mail-Notifications bei Statusänderungen

Für den Betrieb ist der Auftragnehmer verantwortlich. Sollte die Plattform durch einen Dritten betrieben werden, ist dieser im Rahmen des Verfahrens als Nachunternehmer anzugeben. Es gelten hier zwingend sämtliche Anforderungen an die Zuverlässigkeit und Eignung des Nachunternehmers. Das System ist zwingend auf einer Plattform innerhalb der europäischen Union zu betreiben. Da hier personenbezogene Daten vorgehalten werden, ist eine Zertifizierung nach ISO27001 des entsprechenden Rechenzentrums nachzuweisen und mit Angebotsabgabe vorzulegen.

Die vom Auftragnehmer geforderten Mitwirkungen bzw. Leistungspunkte für die Entstörung der TK-Kleinanlagen ist in Anlage 4 näher spezifiziert.

Neben dem Online-Ticketsystem muss über die dezidierte Service-Line für den Auftraggeber auch eine Hotline / Service-Desk zur Verfügung stehen.

Die telefonische Erreichbarkeit muss innerhalb der Service-Zeiten gemäß Anlage 2 Serviceschein sichergestellt sein. Über die dedizierte AG-Hotline sind grundsätzlich die gleichen Leistungen abrufbar, wie über das Ticketsystem.

Darüber hinaus hat der Auftragnehmer geeignete **Prüf- und Diagnosetools**, sowie Messmittel vorzuhalten. Hierzu gehören insbesondere Messgeräte für aktive und passive Netzwerke (Kupfer- und Glasfasernetze), die ISO-konforme Messungen und Dokumentationen ermöglichen. Darüber hinaus hat der Auftragnehmer ein VoIP-Analyse / Mess-Tool vorzuhalten, welches Abnahmemessungen ermöglicht oder beim Troubleshooting verwertbare Daten erzeugt. Das Tool muss mindestens folgende Bewertungsmodelle unterstützen: PESQ (ITU-T Rec. P.862) und E-Model (ITU-T Rec. G.107). Folgende Netzparameter müssen messbar sein:

- DeltaT (min/avg/max)
- Jitter (min/avg/max)
- Paketverluste
- Reordered Packets
- Duplicated Packets

Das System muss für Vor-Ort-Einsätze (Analyse oder Troubleshooting) mit dezidierten Probes (Mess-Appliances) arbeiten können, die im Auftraggeber-Netz lokal positioniert werden.

Der Auftragnehmer stellt einen **Sicherheitsbeauftragten**, der den Auftraggeber aktiv über Sicherheitsmeldungen (Lücken, Vorfälle, Angriffsvektoren) unterrichtet, die mit den eingesetzten Systemen in Verbindung stehen (auch 3rd Party Software). Die Meldungen haben innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden zu erfolgen. Es sind hierbei insbesondere die Unify OBSO Meldungen und BSI CERT Meldungen zu überwachen.

Der Auftragnehmer prüft diese Meldungen auf Betroffenheit von Systemen, die bei der Stadt Oberhausen im Betrieb sind. Anschließend erfolgt eine Qualifizierung der Meldung und eine Information an den Auftraggeber mit Lösungsmöglichkeiten. Die Beseitigung der Sicherheitslücken werden nach Aufwand (wie ein IMAC) vergütet.

Sämtliche Kosten, die für die Vorhaltung dieser organisatorischen Servicestrukturen anfallen, sind mit der monatlichen Servicepauschale abgegolten.

IV. Anforderungen an das eingesetzte Personal

An das Personal des Auftragnehmers, welches beim Auftraggeber eingesetzt wird, werden eine Vielzahl an Anforderungen gestellt. Neben der Fähigkeit zur Durchführung der Supporttätigkeiten und der Vorhaltung von qualifizierten Mitarbeitern gemäß Punkt 3, sind an das einzusetzende Personal folgende Ansprüche gestellt:

- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich von passiven Netzwerk-Infrastrukturen (Fehlererkennung und Fehlersuche)
- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich aktiver Netzwerk-Komponenten (Fehlereingrenzung, Optimierung der Systemlandschaft)
- Betriebssysteme, Konfiguration und Anpassung auf die Anforderungen von kleinen und mittleren ITK-Systemen (z.B. Linux, Windows Server Standard)
- Hardware Services für Router und Switches, sowie andere periphere aktive Geräte (z.B. analog / IP Wandler)
- Nachgewiesene Erfahrung in der TK-Branche von mindestens 5 Jahren und dabei vergleichbare Tätigkeiten ausgeführt haben. Die Art der ausgeführten Tätigkeiten inklusive deren Häufigkeit ist pro Mitarbeiter des Auftragnehmers zu benennen.
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B1 müssen nachgewiesene Kenntnisse im Bereich der Klein-Anlagen haben, mindestens für je drei der Anlagentypen OXE, OSB, Gigaset, Elmeg, Fritzbox
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B2 müssen eine Zertifizierung als OS-Techniker gemäß den Eignungsanforderungen nachweisen
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B3 müssen Erfahrung im Umgang mit LSA+, RdM-, Löt- und Siemens-Verteiler-Technik sowie Kenntnisse der Farbcodes für das Auszählen von FM-Kabel und das Rangieren inklusive Ausprüfen der Leitungen besitzen
- Die Mitarbeiter für die Kategorie B4 müssen nachgewiesene Kenntnisse und Erfahrungen im Update- und Patch-Management für OpenScape-Business-Systeme sowie im Datensicherungsservice mit OpenScape-Business-Tools auf externe Laufwerke besitzen

Alle eingesetzten Mitarbeiter des Auftragnehmers müssen zudem über deutsche Sprachkenntnisse im Niveau C2 verfügen. Dies betrifft Mitarbeiter im Vor-Ort-Einsatz, Remote-Services, Service-Level-Manager und 2nd-Level-Support. Sollte der Auftraggeber im laufenden Betrieb eine Abweichung von dieser Vorgabe feststellen, so ist er berechtigt, diesen Mitarbeiter des Auftragnehmers zu sperren. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall zur Stellung eines gleichermaßen qualifizierten Mitarbeiters verpflichtet.

Mit Angebotsabgabe hat der Bieter mindestens zwei Profile für beim AG zum Einsatz vorgesehene Mitarbeiter pro Kategorie B1 bis B4 einzureichen. Ein Mitarbeiter kann für mehrere Kategorien qualifiziert sein. Sollten die Mitarbeiter des Auftragnehmers alle für die Kategorien B1 bis B4 qualifiziert sein, so sind mindestens drei Mitarbeiter mit diesem Profil gefordert.

Die Einhaltung der Vorgaben für die Mitarbeiterprofile werden im Rahmen der Angebotswertung als Muss-Kriterien berücksichtigt.

Aus den Mitarbeiterprofilen muss plausibel erkennbar sein, dass das bereitgestellte Personal die SLAs erreichen kann und die genannten Anforderungen in Bezug auf Skills und Fachexpertise erfüllt. Eine Nichterfüllung der Vorgaben in Bezug auf Skills, Erfahrung und Fachexpertise führt zum Ausschluss des Angebots.

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass ausschließlich die Mitarbeiter beim Auftraggeber eingesetzt werden, deren Profile vom Auftraggeber für den Einsatz bei ihm freigegeben wurden.

Sollte der Auftragnehmer während der Laufzeit des Vertrages andere Mitarbeiter einsetzen wollen, so hat er dies vorher dem Auftraggeber anzuzeigen und das Mitarbeiterprofil dafür einzureichen. Ohne eine Freigabe des neuen Personals ist dieses nicht zum Einsatz beim Auftraggeber berechtigt.

V. Transitionsphase

Der Zeitraum von einem Monat vor Leistungsbeginn bis zwei Monate nach Leistungsbeginn (Dauer drei Monate) wird als Transitionsphase bezeichnet. In diesem Zeitraum hat der Auftragnehmer dafür Sorge zu tragen, sämtliche Informationen und Daten zu erfassen, die für die Vertragserfüllung notwendig sind. Darüber hinaus erfasst der Auftragnehmer in dieser Phase initial den Bestand aller TK-Anlagen. Diese Bestandserfassung dient als Grundlage für das Asset-Management. Inhalt ist hierbei mindestens:

- Systemname
- Hersteller
- Versionsstand
- Standort (Adresse)
- Software Version (inkl. Minor-Release)
- Hardware-Ausbau
- Status Datensicherung
- IP-Adresse
- Remote-Erreichbarkeit
- Garantie / Gewährleistungszeitraum von Hardware
- Supportstatus (inkl. Software)

Für die Aufwendungen der Transitionsphase erhält der Auftragnehmer eine einmalige Vergütung (nach Abschluss der Transition). In dieser Pauschale sind sämtliche Kosten einzukalkulieren, insbesondere auch:

- Bestandsaufnahme (wie zuvor geschrieben)
- Umzug des Endkundenkontos aus dem Unify-CLS (bei Systemen von Unify)
- Einrichtung und Test der Fernzugriffe
- Abstimmung, Einrichtung, Kopplung und Test des Ticketsystems und des Monitoring-Systems
- Einweisung des Auftraggebers in Ticket- und Monitoring-System

- Alle Maßnahmen, die zur vertragliche vereinbarten Leistungserbringung notwendig sind und zu Beginn des Vertrages initial anfallen

Aufgrund der Vielzahl der Standorte und der Vielfalt an vorhandenen Systemen geht der Auftraggeber von einem initialen Aufwand von ca. 40 Manntagen mit Anfahrten aus.

Dies ist eine Schätzung des AGs und stellt einen unverbindlichen Hinweis für die Bieter dar. Die Position wird pauschal verrechnet – siehe die Zeile 1 im Preisblatt.

VI. Pönalen-Regelung

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass die vertraglich vereinbarten Service-Level-Agreements gehalten werden. Als Ziel für die Verfügbarkeit aller TK-Anlagen ist ein Wert von mindestens 99,9 %. Die Berechnung der Betriebszeit erfolgt hierbei wie folgt:

Anzahl der Systeme (TK-Anlagen) x 24 Stunden x Anzahl Tage im Vertragsjahr = Systembetriebszeit

Auf Basis der nachfolgenden Übersicht werden die Pönalen geregelt:

Verfügbarkeit zwischen 99,90 % und 99,50 % im Jahr	Pönale in Höhe von 5,00 % der im Vertragsjahr gezahlten Servicepauschalen
Verfügbarkeit zwischen 99,49 % und 99,00 % im Jahr	Pönale in Höhe von 8,00 % der im Vertragsjahr gezahlten Servicepauschalen
Verfügbarkeit geringer als 98,99 %	Pönale in Höhe von 10,00 % der im Vertragsjahr gezahlten Servicepauschalen

Die Pönale und Berechnung bezieht sich immer auf das entsprechende Vertragsjahr (ggf. auch unterjährig). Die Pönale (wenn erforderlich) wird mit den monatlichen Servicerechnungen verrechnet, die unmittelbar auf den Berechnungszeitraum (Vertragsjahr) folgen.

Störungen, die innerhalb der SLAs gelöst werden oder nicht durch den Auftragnehmer zu vertreten sind (z.B. Hardware-Defekte, Fehler durch User, Blitzschlag), werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht zu Lasten des Auftragnehmers gewertet.

VII. Rechnungsstellung, Kalkulationsgrundlagen und Zahlungsmodalitäten

Die im Preisblatt eingetragenen Preise sind Festpreise für die Laufzeit von max. 48 Monaten nach Beauftragung.

Die genannten Mengen sind Schätzungen, die aus Erfahrungswerten der Vergangenheit abgeleitet wurden. Der Auftragnehmer hat keinen Anspruch auf den vollständigen Abruf der Mengen.

Der AG ist berechtigt, während der Laufzeit des Vertrages auf Änderungen seines Gebäudemangements zu reagieren. D.h. TK-Anlagen gemäß Anlage 3 können je nach Bedarf entfallen oder dazukommen.

Sofern neue Typen von TK-Anlagen vom Auftraggeber in Betracht gezogen werden, wird er sich rechtzeitig mit dem Auftragnehmer über einen Change Request verständigen.

Personelle Änderungen beim SLM oder beim eingesetzten Personal auf Seiten des Auftragnehmers bedürfen einer vorherigen Zustimmung des Auftraggebers. Diese Zustimmung muss schriftlich erfolgen, nachdem der Auftraggeber in angemessener Frist die Gleichwertigkeit der Kenntnisse und Erfahrungen des neuen Personals prüfen konnte.

Der AN hat keinen Anspruch auf Zustimmung zum Personalwechsel, sofern er die Gleichwertigkeit des neuen Mitarbeiters gemäß den in dieser Ausschreibung formulierten Bedingungen nicht belegen konnte.

Die Servicepauschalen (Kategorie A, siehe Zeile 2 im Preisblatt) werden monatlich (zum 15.) für den laufenden Monat in Rechnung gestellt.

Alle Leistungen nach Aufwand in den Kategorien B1 bis B4 werden in einzelnen Maßnahmen erfasst und zum Monatsende in einer kumulierten Rechnung zusammengefasst. Diese Rechnung ist zum 15. des Folgemonats inklusive sämtlicher Leistungsnachweise einzureichen. Als Leistungsnachweis für Dienstleistungen ist ein Servicebericht zu erstellen. Dieser ist in das Matrix-42-System einzustellen.

Als Leistungsnachweis für Hard- und Software gelten Lieferscheine und Lizenz-Aktivierungszertifikate.

Das Zahlungsziel beträgt 30 Tage.

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des EVB-IT-Servicevertrages, nebst der EVB-IT-Service AGBs.

VIII. Akronym-Verzeichnis

AG	Auftraggeber
AG	Aktiengesellschaft
AGB.....	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AN	Auftragnehmer
ALE	ALCATEL-LUCENT
API	Application Programming Interface
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie
CERT	Computer Emergency Response Team
CLS	Central License Server
E-Model.....	G. 107 - Computational model for use in transmission planning
EVB-IT.....	Ergänzende Vertragsbedingungen für IT-Leistungen
FM.....	Fernmelde
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
KTE	Kindertageseinrichtungen
IMAC	Install Move Add Change
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie
ITK.....	Informations- und Telekommunikationstechnik
ITU-T	International Telecommunication Union - Telecommunication
PESQ	Perceptual Evaluation of Speech Quality
OBSO.....	OpenScape Baseline Security Office
OS	OpenScape
OSB.....	OpenScape Business
OS4k	OpenScape 4000
OXE.....	OmniPCX Enterprise
RdM.....	Reichle de Massari
TAE	Telefonanschlusseinheit
TK.....	Telekommunikation
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Service-Level-Agreement
SLM.....	Service Level Manager
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
UPnP	Universal Plug and Play
VoIP	Voice over IP

Anlage 1

Standortübersicht SV Oberhausen

Auflistung der Standorte, wie z.B. Kindergärten, Schulen oder weitere Ämter

1	Stadtverwaltung Oberhausen; Technisches Rathaus; Bahnhofstr. 66; 46145 Oberhausen
2	Stadtverwaltung Oberhausen; Rathaus; Schwartzstr. 72; 46045 Oberhausen
3	Stadtverwaltung Oberhausen; Rathaus; Steinbrinkstr. 248; 46145 Oberhausen
4	Rathaus Osterfeld; Bottroper Str. 183; 46117 Oberhausen
5	Stadt Oberhausen; Elly-Heuss-Knapp Str. 1; 46145 Oberhausen
6	Stadtarchiv; Eschenstr. 60; 46049 Oberhausen (inkl. VHS)
7	Stadtverwaltung Oberhausen; Essener Str. 55; 46047 Oberhausen
8	Stadtverwaltung Oberhausen; Sozialrathaus; Essener Str. 53; 46047 Oberhausen
9	Kindertagesbetreuung, Frühkindliche Bildung; Essener Str. 57; 46047 Oberhausen
10	Gesundheitsamt; Tannenbergr. 11-13; 46045 Oberhausen
11	Rathaus Sterkrade; Steinbrinkstr. 186;; 46145 Oberhausen
12	Regionalteam ; Concordia Haus Anbau; Concordiastr. 30; 46045 Oberhausen
13	Regionalteam ; Concordia Haus; Concordiastr. 30; 46045 Oberhausen
14	Sozialamt; Danziger Str. 11-13 ; 46045 Oberhausen
15	Ludwig Galerie im Schloss OB; Konrad-Adenauer-Allee 46; 46049 Oberhausen
16	Team Sozialarbeit; Hagelkreuzstraße 101; 46149 Oberhausen
17	SBO Servicebetriebe Oberhausen; Zum Eisenhammer 11; 46049 Oberhausen
18	Beratungsstelle Jugend und Beruf; Gewerkschaftstr. 76-78; 46045 Oberhausen
19	Zinkweissgebäude; Schwartzstr. 73; 46045 Oberhausen
20	Suchtberatung; Dorstener Str. 52; 46117 Oberhausen
21	Führerschein- / Kfz.-Zulassungsstelle; Am Förderturm 28; 46049 Oberhausen
22	Bert-Brecht-Bildungszentrum; Langemarkstr. 19-21; 46045 Oberhausen
23	Zivil- und Katastrophenschutz; Theresenstr. 9; 46049 Oberhausen
24	Stadtbibliothek Osterfeld; Ges Osterfeld; Westfälische Str. 17; 46117 Oberhausen
25	Haus des Sportes; Sedanstr. 34; 46045 Oberhausen
26	Hallenbad Oberhausen; Lothringer Str. 75; 46045 Oberhausen

Anlage 1 Standortübersicht SV Oberhausen

27	Kinder- und Jugendgesundheitsdienst; Tirpitzstr. 19; 46145 Oberhausen
28	Renate-Weckwerth-Haus, Mülheimerstr. 200; 46045 Oberhausen
29	Tiergehege; Am Kaisergarten 30; 46049 Oberhausen
30	Koordinierungsstelle Übergang Schule-Beruf; Mülheimer Str. 36; 46045 Oberhausen
31	Kulturvilla; Schwartzstr. 71; 46045 Oberhausen
32	Psychologische Beratungsstelle; Schwarzwaldstr. 25-27; 46119 Oberhausen
33	Städtische Musikschule; Im Lipperfeld 7a; 46047 Oberhausen
34	Regionalteam Alstaden-Lirich; Alte Heid 13; 46047 Oberhausen
35	Schulbibliothekarische Arbeitsstelle; Lilienthalstr. 29; 46117 Oberhausen
36	Jugendgerichtshilfe; Paul-Reusch-Str. 2; 46045 Oberhausen
37	Gedenkhalle; Am Kaisergarten 52; 46049 Oberhausen
38	Obdachlosenunterkunft; Wewelstr. 30-32; 46149 Oberhausen
39	Stadt Oberhausen; Virchowstr. 83; 46047 Oberhausen
40	KTE Alsfeld; Dianastr. 70; 46149 Oberhausen
41	KTE Biefang; Dienststr. 107; 46149 Oberhausen
42	KTE Schmachendorf; Krefelder Str. 39a; 46147 Oberhausen
43	KTE Uhlandpark; Uhlandstr. 35; 46047 Oberhausen
44	KTE Stader Weg; Stader Weg 25; 46145 Oberhausen
45	KTE Dellwig; Unterbruch 32; 46117 Oberhausen
46	KTE Alstaden-West; Kiwittenberg 96; 46049 Oberhausen
47	KTE Ackerstraße; Ackerstr. 29; 46117 Oberhausen
48	KTE Villa Kunterbunt I; John-Lennon-Platz; 46045 Oberhausen
49	KTE Villa Kunterbunt II; John-Lennon-Platz; 46045 Oberhausen
50	KTE Strickersweg; Strickersweg 11; 46047 Oberhausen
51	KTE City-West; Bebelstr. 61a; 46049 Oberhausen
52	KTE Tackenberg ; Flöz-Röttgersbank 8; 46119 Oberhausen
53	KTE Stemmersberg; Gute Str. 19; 46117 Oberhausen
54	KTE Rechenacker; Rechenacker 77; 46049 Oberhausen
55	KTE Stadtmitte : Friedenstr. 36; 46045 Oberhausen

Anlage 1 Standortübersicht SV Oberhausen

56	KTE Holten; Bahnstr. 70; 46147 Oberhausen
57	KTE Königshardt; Königshardter Str. 141; 46145 Oberhausen
58	KTE Vennepoth; Vennepoth 7; 46047 Oberhausen
59	KTE Lirich; Eschenstr. 54; 46049 Oberhausen
60	GS Schule an der Oranienstraße; Oranienstr. 57; 46147 Oberhausen
61	GS Overbergschule; Arminstr. 2; 46117 Oberhausen
62	GS Hirschkampfschule Zweigstelle; Zum Ravenhorst 295; 46147 Oberhausen
63	GS Luisenschule; Glockenstr. 25; 46045 Oberhausen
64	GS Falkensteinschule; Liebknechtstr. 115; 46047 Oberhausen
65	Schule an der Hagedornstr.; Teutoburger Str. 35; 46145 Oberhausen
66	GS Adolf-Feld-Schule; Nohlstr. 3; 46045 Oberhausen
67	BK Käthe-Kollwitz-Berufskolleg; Richard-Wagner-Allee 40; 46145 Oberhausen
68	BK Hans Böckler Berufskolleg; Otto-Dibelius-Str. 9; 46045 Oberhausen
69	GS Königschule; Kolkmannstr. 1; 46149 Oberhausen
70	Gymnasium Freiherr-vom-Stein-Gymnasium; Wilhelmstr. 77; 46145 Oberhausen
71	GS Concordiaschule; Alleestr. 137; 46049 Oberhausen
72	RS Anne-Frank-Realschule; Goebenstr.140; 46045 Oberhausen
73	Gesamtschule Osterfeld; Westfälische Str. 17; 46117 Oberhausen
74	Heinrich-Böll-Gesamtschule Königshardt; Auf der Haardt 3; 46147 Oberhausen
75	GS Marienschule; Elsa-Brändström-Str. 87; 46045 Oberhausen
76	RS Theodor-Heuss-Realschule; Tackenbergstr. 139; 46119 Oberhausen
77	Heinrich-Böll-Gesamtschule; Schmachtendorfer Str. 165; 46147 Oberhausen
78	GS Schule am Siedlerweg; Siedlerweg 30; 46119 Oberhausen
79	GS Landweherschule; Rechenacker 85; 46049 Oberhausen
80	GS Alsfeldschule; Försterstr. 29; 46149 Oberhausen
81	Gymnasium Heinrich-Heine-Gymnasium; Lohstr. 29; 46047 Oberhausen
82	GS Astrid-Lindgren-Schule; Stiftstr. 22; 46047 Oberhausen
83	GS Kastellschule; Kastellstr. 50; 46147 Oberhausen
84	Gymnasium Elsa-Brändström-Gymnasium; Christian-Steger-Str. 11; 46045 Oberhausen

Anlage 1 Standortübersicht SV Oberhausen

85	GS Robert-Koch-Schule; Erikastr. 22; 46117 Oberhausen
86	BK Hans-Sachs-Berufskolleg; Am Förderturm 5; 46049 Oberhausen
87	Gymnasium Sophie-Scholl-Gymnasium; Tirpitzstr. 41; 46145 Oberhausen
88	GS Osterfelder Heide Schule; Kapellenstr. 14; 46117 Oberhausen
89	GS Robert-Koch-Schule; Hertastr. 35; 46117 Oberhausen
90	FS Schillerschule; Arminstr. 2a; 46117 Oberhausen
91	GS Steinbrinkschule; Steinbrinkstr. 166; 46145 Oberhausen
92	GS Bismarckschule; Mörikestr. 29; 46049 Oberhausen
93	GS Melanchthonschule; Erzberger Str. 18; 46145 Oberhausen
94	GS Schule am Froschenteich; Hausmannsfeld 14; 46047 Oberhausen
95	GS Hirschkampfschule; Walsumermarkstr. 262; 46045 Oberhausen
96	FS Glück-Auf-Schule; Hagedornstr.77; 46149 Oberhausen
97	Ges Fasia-Jansen-Gesamtschule; Schwartzstr. 87; 46045 Oberhausen
98	Gymnasium Bertha-von-Suttner-Gymnasium; Bismarckstr. 53; 46047 Oberhausen
99	GS Erich-Kästner-Schule; Rothebuschstraße 21; 46117 Oberhausen
100	GS Rolandschule; Straßburger Str. 212; 46047 Oberhausen
101	GS Wunderschule; Wunderstr. 15; 46049 Oberhausen
102	GS Brüder-Grimm-Schule; Lothringer Str. 20; 46045 Oberhausen
103	GS Jacobischule; Teutoburger Str. 285; 46119 Oberhausen
104	Ges Gesamtschule Weierheide; Egelsfurthstr. 66; 46149 Oberhausen
105	Ges Fasia-Jansen-Gesamtschule Depend.; Schönfeld 47; 46045 Oberhausen
106	Postwegschule; Postweg 99; 46145 Oberhausen
107	GS Ruhrschule; Bebelstr. 182; 46049 Oberhausen
108	FS Depandance Glück-Auf-Schule; Teutoburger Str. 35; 46145 Oberhausen
109	Ges Gesamtschule Weierheide Dependance; Fichtestr. 4-6; 46149 Oberhausen
110	GS Hartmannschule; Hartmannstr. 85; 46145 Oberhausen
111	RS Friedrich-Ebert-Realschule; Potsdamer Str. 2; 46145 Oberhausen
112	Kulturzentrum Altenberg; Hansastr. 20; 46049 Oberhausen
113	Schule am Froschenteich Teil. Havenstein; Küppers Hof 15; 46117 Oberhausen

Anlage 1 Standortübersicht SV Oberhausen

114	Schloss Oberhausen; Konrad-Adenauer-Allee 46; 46047 Oberhausen
115	Bert-Brecht-Haus Bereich Immobilien; Paul-Reusch-Str. 34; 46045 Oberhausen
116	Stadtteilbibliothek Bert-Brecht-Haus; Paul-Reusch-Str. 36; 46045 Oberhausen
117	Stadtteilbibliothek Schmachtendorf; Dudelerstr. 14; 46147 Oberhausen
118	Burg Vondern; Arminstr. 65; 46117 Oberhausen
119	Freiwillige Feuerwehr Königshardt; Falkestr. 33; 46145 Oberhausen
120	BK Käthe-Kollwitz Zweigstelle; Nierfeldweg 1a-c; 46047 Oberhausen
121	Hauptschule St. Michael; Knappenstr. 123; 46047 Oberhausen
122	GS Buschhausen Zweigstelle; Friesenstr. 104a; 46149 Oberhausen
123	Kastell Holten; Kastellstr. 58; 46147 Oberhausen
124	Katastrophenschutzzentrum/ THW; Brücktorstr. 38; 46047 Oberhausen
125	Integratives Familienzentrum Schatzkiste; Am Stemmersgraben 8; 46117 Oberhausen
126	KTE Schwarze-Heide; Wewelstr. 34; 46149 Oberhausen
127	Flüchtlingsheim Holten; Bahnstr. 72-74; 46147 Oberhausen
128	Bunker Sterkrade; Eichelkampstr. 10; 46145 Oberhausen
129	Center-Point Sterkrade; Bahnhofstr. 60a; 46145 Oberhausen
130	Medienzentrum / Film- u. Bildstelle; Hermann-Albertz-Str. 110; 46045 Oberhausen
131	OGS Brüder-Grimm-Schule; Wörthstr. 25; 46045 Oberhausen
132	Kindergarten Waldorf; Rothebuschstr. 2; 46117 Oberhausen
133	Betriebshof Landwehr-Friedhof; Landwehr 30; 46049 Oberhausen
134	GS Buschhausen Zweigstelle Lindnerstraße; Lindnerstr. 220; 46149 Oberhausen
135	Direktorenvilla Zeche Concordia; Grillostr. 34; 46045 Oberhausen
136	Obdachlosenunterkunft Holten; Bahnstraße 64; 46147 Oberhausen
137	Alte Ruhschule / KTE Löwenzahn; Lickenberg 28; 46049 Oberhausen
138	GS Schillerschule Zweigstelle Comenius; Hasenstraße 10; 46119 Oberhausen
139	GS Schwarze-Heide; Roßbachstr. 21; 46149 Oberhausen
140	Stadion Niederrhein; Lindnerstr. 78; 46149 Oberhausen
141	Stadion Niederrhein (Hauptkampfbahn); Lindnerstr. 2-8; 46149 Oberhausen
142	Ruhrwerkstatt/ Malschule; Grevenstr. 36; 46045 Oberhausen

Anlage 1 Standortübersicht SV Oberhausen

143	Bereich Tiefbau: Friedensplatz 2-4; 46045 Oberhausen
144	Rettungswache 1; Brücktorstr. 30; 46047 Oberhausen
145	Bereich Arbeit und Leben / Bert-Brecht-Haus; Paul-Reusch-Str. 36; 46045 Oberhausen
146	KTE City-West; Rombacher Str. 25; 46049 Oberhausen
147	Stadtteilbüro Innenstadt; Markstr. 186; 46045 Oberhausen
148	Hallenbad Sterkrade; Holtener Str. 2; 46145 Oberhausen
149	Parkhaus Friedenstraße; Marktstr. 10; 46045 Oberhausen
150	Westfriedhof; Emscherstraße 92; 46049 Oberhausen
151	Nordfriedhof; Königshardter Str. 5; 46147 Oberhausen
152	Landwehrfriedhof; Landwehr 318; 46045 Oberhausen
153	TZU Technologiezentrum; Essener Str. 3-5; 46047 Oberhausen
154	OGS Astrid-Lindgren-Schule; Dieckerstr.40-44; 46047 Oberhausen
155	Albert-Schweitzer-Schule; Drosselstr. 5; 46119 Oberhausen
156	OGS Albert-Schweitzer-Schule; Drosselstr. 11; 46119 Oberhausen
157	OGS Grundschule Buschhauen/ Lindnerstraße; Lindnerstr. 197b; 46149 Oberhausen
158	FS Schule an der Hagedornstr. Nebengebäude; Pilgerstr. 14; 46149 Oberhausen
159	KTE Lirich Zweigstelle; Ulmenstraße 52; 46049 Oberhausen
160	Rettungswache 2; Dorstener Str. 119; 46145 Oberhausen
161	Naturerlebnisschule Kaisergarten; Am Kaisergarten 30; 46049 Oberhausen
162	City-Büro Alt Oberhausen; Marktstr. 97; 46045 Oberhausen
163	Rettungswache OB-Nord; Schmachtdorfer Str. 24; 46147 Oberhausen
164	Jugendzentrum Place2Be; Lothringer Str. 20; 46045 Oberhausen
165	OGS Adolf-Feld-Schule; Nohlstr. 2-4; 46045 Oberhausen
166	Stadtteilbibliothek Osterfeld Altstandort; Kirchstraße 10; 46117 Oberhausen
167	Talentkolleg; Altmarkt 1; 46045 Oberhausen
168	Projekt Haus Osterfeld; Kirchstr. 8; 46117 Oberhausen
169	Verwaltungsgebäude Mülheimer Str.; Mülheimer Str. 6; 46049 Oberhausen
170	OGS Luisenschule; Kaplan-Küppers-Weg 5-7; 46045 Oberhausen
171	Gesamtschule an der Knappenstraße / Übergangsstandort; Wehrstr. 69; 46047 Oberhausen

Anlage 1 Standortübersicht SV Oberhausen

172	Sporthalle Biefang; Biefangstr. 56; 46149 Oberhausen
173	Sporthalle Günter-Stolz; Wilhelmstr. 76-77; 46145 Oberhausen
174	Sporthalle Gesamtschule Osterfeld; Westfälische Str. 17; 46117 Oberhausen
175	Sporthalle Hans-Jansen-Halle; Mülheimer Str. 175; 46045 Oberhausen
176	Sporthalle Heinrich-Böll-Gesamtschule 1; Schmachtendorfer Str. 171; 46147 Oberhausen
177	Sporthalle Heinrich-Böll-Gesamtschule 2; Oranienstr. 148; 46147 Oberhausen
178	Sporthalle Heinrich-Böll Kiefernstr.; Auf der Haardt 4; 46147 Oberhausen
179	Sporthalle Holten; Kastellstr. 50; 46147 Oberhausen
180	Sporthalle Käthe-Kollwitz-BK; Richard-Wagner-Allee 40; 46117 Oberhausen
181	Sporthalle Ost; Hunsrückstr. 53; 46047 Oberhausen
182	Sporthalle Theodor-Heuss-RS; Elpenbachstr. 142; 46119 Oberhausen
183	Sporthalle West; Duisburger Str. 245; 46049 Oberhausen
184	Sporthalle Willy-Jürissen-Halle; Goebenstr. 153; 46045 Oberhausen
185	Sporthalle Landwehr; Rechenacker 62; 46049 Oberhausen
186	Sporthalle Oberhausener Kolleg; Wehrstr. 69; 46047 Oberhausen
187	Anlaufstelle Kommunalen Ordnungsdienst; Marktstr. 45 / Marktstr. 47-49; 46045 Oberhausen
188	SODA Osterfeld; Waghalsstr. 29; 46117 Oberhausen
189	Stötznerschule; Schladstr. 26; 46047 Oberhausen
190	Sporthalle Eschenstraße; Eschenstr. 60; 46049 Oberhausen
191	Büro Betreuung Gemeinschaftsunterkünfte; Duisburger Str. 221; 46049 Oberhausen
192	Flüchtlingsunterkunft Kapellenstraße; Kapellenstr. 115; 46119 Oberhausen
193	Flüchtlingsunterkunft Ruhrorter Straße; Ruhrorter Straße ; 46049 Oberhausen
194	Flüchtlingsunterkunft Erlenstraße; Erlenstraße 14 b-d; 46149 Oberhausen
195	Flüchtlingsunterkunft St. Marien; Nürnberger Str. 10; 46117 Oberhausen
196	Flüchtlingsunterkunft Haus Union; Schenkendorfstr. 13; 46047 Oberhausen
197	Luise-Schröder-Heim, Haus 3; Siepenstr. 30; 46119 Oberhausen
198	Dietrich-Bonhoefer-Haus; Mozartstr. 10; 46145 Oberhausen

3. Anlage 2 - Leistungsschein

Dieser Leistungsschein grenzt ab, welche Leistungen durch den Auftragnehmer zu erbringen sind und mit welchem Vergütungsmodell diese abgerechnet werden. Gleichzeitig dient der Leistungsschein der Definition der Service-Level-Agreements (SLA).

Grundsätzlich betreffen die Leistungen des Auftragnehmers folgende Bereiche:

- Störungsbeseitigung in den Schulen und Kindertagesstätten der SV Oberhausen
- Erweiterungen, Inbetriebnahmen und Programmierungsarbeiten (IMACs)
- Leitungsnetzarbeiten für die Stadt sowie die Schulen und KTE (IMACs)
- Endgeräteservice im Bereich der Unify OpenScape-4000-Landschaft (IMACs)

Leistungen der Kategorie A sind mit der monatlichen Servicepauschale abgegolten. Leistungen der Kategorie B werden nach Aufwand verrechnet. Hierbei wird in vier Unterkategorien unterschieden.

Leistungen der Kategorie A

Hierzu zählen die Vorhaltung aller notwendigen Prozesse, Personalressourcen, Strukturen, Messmittel usw., die gemäß Leistungsbeschreibung zur vertragsgemäßen Erfüllung notwendig sind. Dies sind insbesondere (aber nicht abschließend) folgende Leistungen:

- Vorhaltung und Bereitstellung von Personalressourcen gemäß Anforderung
- Vorhaltung und Bereitstellung der Service-Organisation (inkl. SLM)
- Vorhaltung und Betrieb der Monitoring-Plattform und Ticketsystems
- Vor-Ort-Einsatz und Remote-Support für Störungsbeseitigung im Rahmen des Incident-Prozesses (inkl. der Arbeitszeiten und Anfahrt)
- Vorhaltung und Bereitstellung der Hotline
- Vorhaltung des Mess-Equipments und der Diagnose-Tools

In die monatliche Servicepauschale sind sämtliche erforderlichen Nebenkosten einzukalkulieren. Ersatzteile werden gesondert, gemäß der Leistungsbeschreibung, vergütet.

Für die Serviceleistungen der Kategorie A gelten die nachfolgenden Service-Level-Agreements (SLA):

Störungsklasse	Reaktionszeit	Antrittszeit (vor Ort)
Betriebsverhindernde Störung	60 min	120 min
Betriebsbehindernde Störung	120 min	240 min
Leichte Störung	360 min	Nächster Werktag

Die Definition der Störungsklassifizierung, Reaktions- und Antrittszeiten entspricht den EVB-IT Service AGBs, Punkt 6 ff.

Die Servicezeiten sind Montag bis Donnerstag von 06:30 – 17:30 Uhr und am Freitag von 6:30 – 14:30 Uhr.

3. Anlage 2 - Leistungsschein

Leistungen der Kategorie B

Die Leistungen der Kategorie B sind sogenannte IMACs (Install – Move – Add – Changes) und werden anhand Ihres tatsächlichen Aufwandes verrechnet. Die Tätigkeiten werden in vier Unterkategorien unterteilt. Diese stellen sich wie folgt dar:

B1: Endgeräteservice an Klein-Anlagen gemäß Anlage 3 und einfache Montagetätigkeiten

B2: Endgeräteservice an Subsystemen und Außenstandorten der OpenScape 4000 (vor Ort) und einfache Montagetätigkeiten

B3: Leitungsnetzarbeiten (vor Ort) durch Monteur mit entsprechenden Skills

B4: Vorbeugende Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft und Systemkonfigurationen durch Systemspezialist

Die Leistungserbringung erfolgt nach Anforderung durch den Auftraggeber oder aufgrund von Bedarf, der sich bei der Überwachung der Systeme (z.B. für Optimierungen) durch den Auftragnehmer ergibt. Im letzteren Fall sind die Maßnahmen durch den Auftragnehmer anzudeuten. Eine Freigabe vor Ausführung durch den Auftraggeber ist erforderlich.

Die Umsetzung der Dienstleistungen nach Kategorie B (IMACs) sind ebenfalls mit SLAs verbunden. Die Servicezeiten entsprechen der Beschreibung aus Kategorie A. Die Erledigungszeit für IMAC Aufträge beträgt:

bei Eingang bis 12.00 Uhr	Innerhalb der folgenden 2 Werktage
bei Eingang bis 17.30 Uhr	Innerhalb der folgenden 3 Werktage

Planbare IMACs, deren Dringlichkeit nach Einschätzung des Auftraggebers eher als gering einzustufen ist, können auch mit einem größeren Vorlauf (abweichend zu den SLAs) oder zur optimierten Abarbeitung geplant werden. Eine Abstimmung mit dem Auftraggeber ist in jedem Fall erforderlich.

Der Auftraggeber kann ohne zusätzliche Vergütung verlangen, dass je Monat 2 PRIO-IMACs umgesetzt werden. Die PRIO-IMACs sind wie folgt umzusetzen:

bei Eingang bis 17.30 Uhr	Am darauffolgenden Werktag
---------------------------	----------------------------

3. Anlage 2 - Leistungsschein

In der nachfolgenden Übersicht sind regelmäßige Tätigkeiten beim Auftraggeber und deren Einordnung in die jeweiligen Kategorien dargestellt. Soweit Bedarfe entstehen, die sich in den aufgeführten Tätigkeiten nicht wiederfinden, werden diese im gegenseitigen Einvernehmen in eine der oben genannten Unterkategorien eingeordnet.

Tätigkeit	B1 / B2	B3	B4
Einrichten und Ändern von Nebenstellen in Klein-TK-Anlagen / OS4-Subsystemen	X		
Rollout von Telefonen	X		
Rückbau von Telefonen	X		
Patchen am Verteiler		X	
Rangieren am Verteiler		X	
Löten am Verteiler		X	
Beseitigung von Sicherheitslücken und Schwachstellen			X
Überprüfung (Pre-Check) von Verbindungen			X
Durchführung von Messungen mit Analysetools (Pre-Check)			X
Einbringen von Softwareupdates, Patches und Hotfixes			X
Upgrade von Systemen (Major-Releasewechsel)			X
Demontage von Peripheriegeräten	X		
Montage und Einrichtung von Peripheriegeräten	X		
Sonstige Leitungsnetzarbeiten		X	
Einrichtung und Überprüfung von Datensicherungen			X
Schulung und Einweisung von Usern und Administratoren			X
Security-Check			X

Die Dienstleistungen werden im 15-Min-Takt dokumentiert und verrechnet.

Bei Vor-Ort-Einsätzen wird eine Anfahrtspauschale zusätzlich vergütet. Die Anfahrtspauschale muss im Zusammenhang mit einem Einsatz nach Kategorie B1 - B4 stehen und kann nur einmal je Tag zum Ansatz gebracht werden.

Zusätzlich wird pro Einsatztag eine Kleinteilpauschale verrechnet. In diese Kleinteilpauschale sind vom Auftragnehmer einzurechnen, sofern dafür die Notwendigkeit besteht: 1 bis 2 Patchkabel, notwendige Crimp-Stecker für TAE, RJ11, RJ45, Rangierdraht, Kabelbinder, Lötzinn, Abnutzung von Werkzeugen. Die Kleinteilpauschale kann 1 x je Einsatztag (IMAC) zum Ansatz gebracht werden.

Die im Preisblatt angegebenen Mengen für die jeweiligen Dienstleistungskategorien verstehen sich als geschätzter Aufwand und basieren auf bisherigen Erfahrungen. Es gibt keine Abrufverpflichtung durch den Auftraggeber.

Anlage 3

Liste kleiner TK-Anlagen

Hersteller	TK-Anlage	Anzahl	Bemerkung
ALCATEL-LUCENT (ALE)	OmniPCX	29	div. Standorte
ALCATEL-LUCENT (ALE)	Compact	1	Schulen
Unify	Buisness X3/X5	13	div. Standorte
Unify	Hipath 3350	4	div. Standorte
Elmeg	EIMEG C88m	28	Schulen
Elmeg	Elmeg ICT88	7	Schulen
Elmeg	Elmeg ITC 46	2	Schulen
Gigaset	Gigaset ISDN Anlage	187	div. Standorte
AVM	Fritzbox	247	div. Standorte

5. Anlage 4

Leistungspunkte der Entstörung der TK-Kleinanlagen der Stadt Oberhausen

Der Auftraggeber stellt alle Tickets vorqualifiziert über das Ticketsystem Matrix 42 ein. Insbesondere wird dabei festgelegt, ob es sich um eine Leistung der Kategorie A gemäß Anlage 2 handelt oder um eine Leistung der Kategorien B1 bis B4. Außerdem wird im Ticket der Name, die Telefonnummer und/oder die E-Mailadresse des verantwortlichen Mitarbeiters und eines möglichen Stellvertreters beim Endanwender genannt, der zur Abnahme der Leistungen berechtigt ist.

Unter Vorqualifikation ist zu verstehen, dass auf Seiten des Auftraggebers das TK-Team die Meldungen/Anfragen/Anforderungen aus der Stadtverwaltung oder von der Stadtverwaltung betreuten Objekten nach bestem Wissen weiterreicht. Mögliche Fehlinformationen sind dabei unvermeidbar und müssen nach billigem Ermessen vom Auftragnehmer einkalkuliert bzw. in der Vorratshaltung auf den Servicefahrzeugen berücksichtigt werden. Mögliche erhöhte Aufwendungen auf Seiten des Auftragnehmers müssen von ihm angezeigt und nachgewiesen werden. Sie werden grundsätzlich im gegenseitigen Einvernehmen vergütet.

Der Auftragnehmer erhält Zugang auf die Website des Ticketsystems (Matrix 42), wo er die Tickets annehmen und zugleich sortieren kann. Über ein mögliches Berechtigungs- und Rollenkonzept werden im Rahmen der Transitionsphase mit dem Auftragnehmer geeignete Festlegungen getroffen.

Der Auftragnehmer bearbeitet die Tickets des Auftraggebers selbständig unter Einhaltung der definierten SLA. Das beinhaltet u.a. auch die Disposition der benötigten Ressourcen. Dabei sorgt der Auftragnehmer dafür, dass vereinbarte Termine eingehalten werden. Dies hat durch eine verbindliche Terminabsprache mit dem Endanwender und Terminkoordination durch den Auftragnehmer zu erfolgen. Der Auftraggeber wird hierzu hausinterne Informationsmaßnahmen durchführen, um die Einhaltung von vereinbarten Terminen bei den Endanwendern sicherzustellen.

Der Auftragnehmer übergibt seine Leistungen an den Endanwender inklusive eventuell notwendiger Erläuterungen oder Einweisungen und lässt sich seine Tätigkeiten durch den Endanwender per Unterschrift auf einem Abnahmeprotokoll bestätigen. Sofern Tätigkeiten der Kategorie B1 bis B4 erbracht wurden, sind auf dem Abnahmeprotokoll der Name des Monteurs und die Zeiten der Ausführung vor Ort zu vermerken.

Bei klaren Hinweisen auf äußere Einwirkung / unsachgemäßen Umgang sind diese zu dokumentieren und gegebenenfalls dem Endanwender entsprechende Erläuterungen/Einweisungen zu erteilen, um weitere Schäden zu vermeiden. Das TK-Team des Auftraggebers ist entsprechend zu unterrichten.

Innerhalb von 48 Stunden nach Abschluss der Tätigkeiten ist eine Kopie des durch den Endanwender (kompetenzgerecht) unterschriebenen Abnahmeprotokolls (inkl. Tagesdatum / Zeit) in das Ticketsystem (Matrix 42) einzupflegen.

Zu den Verpflichtungen des Auftragnehmers gehört auch die Dokumentation der durchgeführten Tätigkeiten gemäß den Vorgaben des Auftraggebers sowie die eigenständige Einlagerung der getauschten Hardware im Zentrallager des Auftraggebers. Dabei ist die korrekte Etikettierung (Labeln) der Geräte nach den Vorgaben des Auftraggebers sowohl bei den Tätigkeiten vor Ort wie im Zentrallager sicherzustellen.

5. Anlage 4 Leistungspunkte der Entstörung der TK-Kleinanlagen der Stadt Oberhausen

Unter Dokumentation ist auch die Meldung und die Pflege gerätespezifischer Daten (Asset-Daten) an den Auftraggeber zu verstehen. Soweit sinnvoll und gemeinsam festgelegt umfasst das u.a. Benutzerinformationen, Systeminformationen sowie Ortsangaben (im Abnahmeprotokoll).

Die Pflege der Asset-Daten hat im Ticketsystem (Matrix 42) des Auftraggebers zu erfolgen. Zudem sind als sinnvoll erachtete Rückmeldungen an den Auftraggeber einzupflegen, die der Qualitätskontrolle bzw. Verbesserung des Service-Prozesses dienlich sind.

Als Asset-Daten werden folgende Daten definiert:

- a. System- / ID-Nummer (soweit bekannt)
- b. Modell der Hardware (soweit bekannt)
- c. Gebäude und Standortinformationen
- d. Seriennummer (soweit vorhanden)

Der Auftragnehmer ist durch seinen SLM an der Teilnahme von regelmäßigen Service-Meetings verpflichtet. Dabei werden die SLA-Daten aus dem Matrix-42-Tool gemeinsam ausgewertet und gegebenenfalls Maßnahmen zur Verbesserung des Ablaufs des Service-Prozesses vereinbart.

Auf Anforderung des Auftraggebers ist der Auftragnehmer zur Erstellung von Kostenvoranschlägen verpflichtet. Die dafür notwendigen Aufwendungen sind mit drei Kostenvoranschlägen pro Monat in der monatlichen Pauschale einzukalkulieren. Dies betrifft Störungen für Hardwarekomponenten, die nicht Teil des Portfolios des Auftraggebers. Dieser ist in nachvollziehbaren Einzelpreisen getrennt nach Lieferung und Leistung zu erstellen.

Kostenvoranschläge sind außerdem auf Anforderung des Auftraggebers zu erstellen, wenn klare Hinweise auf äußere Einwirkung / unsachgemäßen Umgang durch die Endanwender zu erkennen sind. Der Kostenvoranschlag dient in diesem Fall zur Weiterberechnung bzw. zum Einfordern von Regress und muss alle Aufwendungen zur Entstörung und Wiederherstellung der Arbeitsumgebung umfassen.

6. Preisblatt

Service-Ausschreibung für die TK-Anlagen der Stadt Oberhausen

Nr.	Kurzbezeichnung / Preisposition	Menge	EP in Euro (netto)	GP in Euro (netto)
1	Pauschalpreis - vollständige Transition gemäß der Leistungsbeschreibung	1	- €	- €
2	Pauschalpreis (monatlich) für Kategorie A gemäß der Leistungsbeschreibung	48	- €	- €
	Zwischensumme			- €
3	Dienstleistung (Aufwand je Stunde) Kategorie B1	600	- €	- €
4	Dienstleistung (Aufwand je Stunde) Kategorie B2	600	- €	- €
5	Dienstleistung (Aufwand je Stunde) Kategorie B3	900	- €	- €
6	Dienstleistung (Aufwand je Stunde) Kategorie B4	600	- €	- €
7	Anfahrtpauschale (Anfahrt 1x pro Einsatztag) Kategorie B	350	- €	- €
8	Kleinteilpauschale (1x pro Einsatztag) Kategorie B	350	- €	- €
	Zwischensumme			- €
Gesamtumfang (netto)				
19 % MWST				
Gesamtumfang (brutto)				
Kosten pro Jahr (netto)				
Kosten pro Jahr (brutto)				

Ort, Datum

Stempel und Unterschrift