

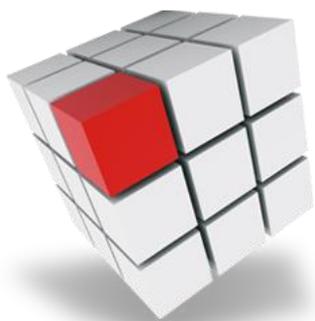
Leistungsbeschreibung

Projekt: Managed Print Service

Aufstellung und Betreuung von
Druckern und Multifunktionsgeräten

für den

Landkreis Eichsfeld



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Vorbemerkungen.....	3
1.1. Eigentumshinweis.....	3
1.2. Bezeichnungen.....	3
2. Leistungsbeschreibung.....	4
2.1. Inhalt des angefragten Konzeptes.....	4
1.1. Art und Umfang der Leistung.....	5
1.2. Mitwirkungsleistung des Auftraggebers.....	6
1.3. Mitteilungspflichten des Auftragnehmers.....	6
2.2. Technische Anforderungen.....	7
2.2.1. Infrastruktur.....	7
2.2.2. Gerätehardware.....	7
2.2.3. Treiber und Anbindung der Drucker auf Clients.....	7
2.2.4. Authentifizierung/Autorisierung, Pull-Printing im Verwaltungsnetz des Landkreises.....	8
2.2.5. Druckregeln.....	10
2.2.6. Scan und Fax.....	10
2.3. Administration der Geräte.....	10
2.4. Datenschutz und IT-Sicherheit.....	12
2.5. Test und Vorbereitung Betriebsphase.....	12
2.6. Rollout.....	13
2.7. Betriebsphase.....	16
2.7.1. Erhalt der Druckinfrastruktur.....	16
2.7.2. Kundenportal.....	17
2.7.3. Lieferung Verbrauchsmaterial / Wartungen.....	17
2.7.4. Qualitative Leistungsstörung.....	18
2.7.5. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft.....	19
2.7.6. Reaktions - und Wiederherstellungszeiten (SLA).....	20
2.7.7. Reparatur und Wiederherstellung der Geräte.....	22
2.7.8. Ersatzgeräte.....	23
1.4. Abnahme der Service- und Wartungsleistungen.....	23

1. Vorbemerkungen

1.1. Eigentumshinweis

Alle Rechte an diesen Unterlagen, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, bleiben vorbehalten. Kein Teil der Dokumente darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein sonstiges Verfahren) ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Urheberin mc² management consulting GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Die Vergabeunterlagen dürfen nur zur Erstellung des Angebotes verwendet werden. Eine Veröffentlichung (auch auszugsweise) oder Weitergabe an Dritte ist ohne ausdrückliche Genehmigung der mc² management consulting GmbH nicht gestattet. Die Bieter sind verpflichtet, die Vergabeunterlagen nach Beendigung des Vergabeverfahrens auf eigene Kosten zu vernichten.

1.2. Bezeichnungen

Der Landkreis Eichsfeld als Vergabestelle wird in den Vergabeunterlagen als Auftragnehmer oder abgekürzt als AG bezeichnet.

Die an der Ausschreibung teilnehmenden Unternehmen werden bis zum Abschluss des Verfahrens durch Zuschlagserteilung als Bieter bezeichnet. Für die Phase der Vertragsdurchführung wird das bezuschlagte Unternehmen als Auftragnehmer (AN) bezeichnet.

2. Leistungsbeschreibung

2.1. Inhalt des angefragten Konzeptes

Das Projekt ist darauf ausgerichtet, die Druckinfrastruktur zu erneuern und wirtschaftlich zu optimieren.

Der Landkreis Eichsfeld plant, den Betrieb der Dokumentenverarbeitungsgeräte durch einen externen Dienstleister im Rahmen einer Miete der Geräte in Verbindung mit einer Full-Service-Vereinbarung erbringen zu lassen. Die Ausführung der Reparaturen, Wartungseinsätze und Supportleistungen sind als Service Level Agreement (SLA) gemäß Leistungsbeschreibung spezifiziert.

Die Anforderungen an die Geräte sind dem Leistungsverzeichnis nebst Anlagenkatalog zu entnehmen.

Alle Systemkomponenten werden über einen Mietvertrag beschafft, der folgende Leistungen umfasst:

- a) Bereitstellung und Konfiguration von Arbeitsplatzdruckern und Multifunktionsgeräten für den Druck-, Kopier-, Fax- und Scan-Bedarf als Monochrom- und Farbgeräte gem. angefragter Mindestanforderungen, Optionen und Vorgaben des AG
- b) Bereitstellung, Installation und Konfiguration der in der Ausschreibung spezifizierten Softwarekomponenten. Für die Geräte hat der AN die zum Betrieb im Netzwerk erforderliche Software inkl. jeglicher Lizenzen, die für den vertraglichen Gebrauch der Geräte erforderlich sind, bereitzustellen
- c) Testphase: Installation als Produktivsystem, Test der Geräte und der Software im Netz des AG, Vorbereitung des Betriebszustandes mit schriftlicher Abnahme durch den AG. Der AG stellt die erforderlichen Server
- d) Einweisung der IT Administration in die Konfiguration und Funktion der gelieferten Geräte und Software
- e) Erstellung von anwenderorientierten Kurzanleitungen zur Nutzung der Geräte
- f) Realisierung eines Betriebsmodells gemäß Anforderungen an den Standorten des AG
- g) Installation und Konfiguration von Neugeräten gemäß Abnahmeprotokoll
- h) (automatisierte) Lieferung von Verbrauchsmaterial
- i) Reparatur-, Wartungs- und Supportservices gemäß Anforderung
- j) Kostentransparenz über ein einfaches und klar strukturiertes Abrechnungsmodell
- k) Abbau, Löschung und Abholung der Geräte nach Vertragsende

Leistungsbeschreibung

Alle angeforderten Leistungen sind im Angebotspreis enthalten. Optionale Leistungen werden bei Bedarf bestellt.

Die Zielsetzung ist die Implementierung eines wirtschaftlichen, einheitlichen und qualitativ hochwertigen Managed Print Service unter Berücksichtigung aktueller Technologien.

Der AG erwartet ein Gesamtsystem, welches für den AG mit minimalem Aufwand zu administrieren ist. Die Geräte und deren Konfiguration sind zu standardisieren. Datenschutz und IT-Sicherheit der Geräte und Softwarekomponenten müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Dieser ist dem AG regelmäßig, auch bei Nichtänderung, darzustellen und als Dokumentation festzuhalten.

Der Bieter ist verantwortlich, das Gesamtsystem in einen betriebsbereiten Zustand zu bringen und über die gesamte Vertragslaufzeit zu halten.

Im Rahmen des Projektes wurde die aktuelle Infrastruktur qualitativ und quantitativ untersucht, was zu den Bestimmungen der vorliegenden Leistungsbeschreibung geführt hat.

Der Leistungsumfang und die Erwartungen an die Leistungsqualität und Schnittstellen sind in dieser Leistungsbeschreibung dargestellt.

Technisch-organisatorische Details entnehmen Sie bitte auch den Anlagen „Anlage A.2 Generelle Anforderungen“, „Anlage A.3 Gerätespezifische Anforderungen“.

Der AG stellt die für die Installation und den Betrieb der Softwarekomponenten notwendigen Server (MS Server 2022, VM auf Basis vSphere 7).

2.2. Art und Umfang der Leistung

Der AN erbringt die Leistungen zu den Vereinbarungen im Vertrag. Der AN trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung, dies bedeutet eine funktionierende, einsatzfähige Druckinfrastruktur gemäß den Anforderungen der Vergabeunterlagen bzw. soweit zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems erforderlich. Dazu hat der AN die einzelnen von ihm zu liefernden oder zu erstellenden Systemkomponenten sowie die durch den AG beizustellenden Systemkomponenten aufzustellen, zu installieren, einzurichten, zu integrieren und die Betriebsbereitschaft während der Vertragslaufzeit zu gewährleisten. Der AN erbringt die Leistungen nach dem bei Vertragsschluss aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.

2.3. Mitwirkungsleistung des Auftraggebers

Der AG wird den AN bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird ihm insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen. Über diese Regelung hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Sofern eine Mitwirkung des AG nach Auffassung des AN nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfolgt und diese für den Projekterfolg wesentlich ist, wird der AN den AG hierauf unverzüglich schriftlich hinweisen.

Die örtliche Verkabelung wird vom AG durchgeführt. Er führt die Kabel und Anschlüsse bis an den jeweiligen Standort der Geräte.

2.4. Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

Der AN wird dem AG auch während der Vertragslaufzeit unverzüglich mitteilen, wenn Anforderungen und Vorgaben des AG in nicht unwesentlichem Umfang fehlerhaft, unvollständig, widersprüchlich oder objektiv nicht ausführbar sind und er dies erkennt oder hätte erkennen müssen. Sofern mit zumutbarem Aufwand möglich, hat er dem AG gleichzeitig die ihm erkennbaren Folgen schriftlich mitzuteilen und vor weiteren Maßnahmen dessen Entscheidung abzuwarten. Der AG wird diese Entscheidung unverzüglich mitteilen. Der AN ist jedoch nicht verpflichtet, die Vorgaben und Beistellungen weitergehend zu untersuchen und zu prüfen, als dies für die Erstellung des Gesamtsystems erforderlich ist.

Verändern sich einzuhaltende Normen (z.B. EN, DIN, ISO), die mehr als nur unwesentliche Auswirkungen auf die Leistungserfüllung des AN haben, oder ändern sich die ausdrücklich für die Leistungserfüllung vereinbarten Normen, hat der AN dies und die ihm erkennbaren Folgen dem AG in angemessener Frist schriftlich mitzuteilen.

Der AN wird den AG auf dessen Anfrage angemessen über den Stand der Leistungserfüllung informieren. Der AG hat das Recht in diesem Zusammenhang nach angemessener Vorankündigung zu den üblichen Geschäftszeiten Einsicht in alle für die Beurteilung des Projektstandes notwendigen fachlichen und technischen projektbezogenen Unterlagen des AN zu verlangen. Er kann zu diesem Zweck eine dritte Partei beauftragen. Der AG wird sich hierbei bemühen, keinen Konkurrenten des AN zu beauftragen, insofern dies für ihn zumutbar ist. Der AG ist zur Verschwiegenheit verpflichtet und wird Dritte, die er beauftragt, zur Verschwiegenheit verpflichten. Die Art und Weise sowie der Ort der Einsichtnahme wird im Vorfeld zwischen AG und AN einvernehmlich abgestimmt. Jede Partei trägt die ihr entstehenden Kosten.

Stellt der AN fest, dass eine Einhaltung von abgestimmten oder geforderten Terminen gefährdet ist, wird der AN den AG hierüber unverzüglich informieren.

2.5. Technische Anforderungen

2.5.1. Infrastruktur

Der AG betreibt ein einzelnes VLAN in welchen die Drucker und Multifunktionsgeräte integriert sind. Die Autorisierung der Geräte im Netz erfolgt über Macmon NAC / 802.1X. Eine Microsoft CA ist vorhanden.

2.5.2. Gerätehardware

Alle Drucker und MFG sollen von nur einem Hardwarehersteller stammen.

Es dürfen ausschließlich Originalverbrauchsmaterialien und Originalersatzteile geliefert und verbaut werden. Ein einheitliches Bedienkonzept der Multifunktionsgeräte wird gefordert.

2.5.3. Treiber und Anbindung der Drucker auf Clients

Für alle angebotenen Endgeräte wird ein einheitlicher Windows Druckertreiber verwendet. In jedem Fall haben die Treiber für die Windows Clients (Windows 10/11) und das Pull Printing System alle auf den Endgeräten angebotenen Druckfunktionalitäten vollumfänglich zu unterstützen. Geräte werden i.d.R. nur über Citrix Virtual Apps angesprochen. Es werden daher auch vollständige Treiber für Windows Server 2019 und neuer benötigt

Wenn Nachfolger der aufgelisteten Windows Betriebssysteme zum Einsatz kommen, muss der AN kompatible Versionen der Treiber zur Verfügung stellen.

Der Druck erfolgt von den Clients und Servern der Anwender zu den Arbeitsplatzdruckern über einen vom AG zu konfigurierenden Printserver (Direktdruck) und über das angeforderte Pull-Printing System (zentrale MFG). Die erforderlichen virtualisierten Server inklusive MS Server Betriebssystem werden vom AG geliefert.

Die Druckertreiber oder Druckwarteschlangen sind vom AN mit dem Standard Schwarzweiß zu konfigurieren. Die Anwender können auf den Clients die Druckereinstellungen temporär auf Farbe umstellen.

Die Treiber werden vom AN zur Verfügung gestellt.

2.5.4. Authentifizierung/Autorisierung, Pull-Printing im Verwaltungsnetz des Landkreises

Eine Software zur Authentifizierung und Autorisierung der Nutzer ist vom AN im Verwaltungsnetz des Landkreises zu installieren und zu konfigurieren. Die Gerätefunktionen von ausgewiesenen MFGs erfordern die Anmeldung per RFID Transponder und alternativ per User ID/Passwort. Die Mitarbeiter des AG haben teilweise bis zu 3 verschiedene RFID Transponder, welche mit der Authentifizierungslösung verbunden werden müssen. Alle drei Transponder haben Mifare DES-Fire.

Das System soll auf den von mehreren Anwendern genutzten Multifunktionsgeräten die Druckaufträge nach Anmeldung der Anwender zum Ausdruck anbieten. Zusätzlich werden mit der Authentifizierung Kopieren und die Scanfunktionen freigeschaltet.

Der direkte Druck einem zentralen Geräte ohne Authentifizierung ist in einem Ausnahmefall zu konfigurieren.

Die Verknüpfung von RFID Transponder und User ID wird von der IT des AG vorgenommen. Auch wenn ein Mitarbeiter nach Verlust oder Defekt einen neuen Transponder erhält wird sich die IT des AG um die Löschung der Daten und Sperrung der Karten im Pull-Printing System kümmern.

Die Nutzerinformationen werden vom Pull Printing System aus dem Active Directory per LDAP bezogen.

Die Nutzerinformationen können über periodische Synchronisation der Datenbank des Systems oder über eine Abfrage bei jeder einzelnen Anmeldung der Anwender geschehen. Sollten die Nutzerinformationen in der Datenbank des Pull Printing Systems liegen und nach einem Zeitplan mit dem Active Directory synchronisiert werden, wird der AN auf Anfrage des AG einen Nutzer vorab manuell entfernen.

Nach Authentifizierung kann der Anwender alle eigenen Druckaufträge sehen, einzelne oder alle drucken und Aufträge löschen. Es muss möglich sein, dass der AN einzelne Geräte so konfigurieren kann, dass nach der Authentifizierung mit dem RFID Transponder alle Druckaufträge eines Nutzers sofort und ohne Auswahlmöglichkeit gedruckt werden.

Die mit Pull Printing ausgerüsteten Geräte müssen im Falle einer Störung, z.B. Papier leer oder Papierstau, den Druckauftrag im Gerät nach einer definierten Zeit, z.B. einer Minute ohne Interaktion des Anwenders löschen. Nach Beseitigung der Störung dürfen keine Seiten eines zurückliegenden Druckauftrages gedruckt werden.

Leistungsbeschreibung

Gastdruck:

Das im Netz des AG installierte Pull Printing System muss den Druck von nicht im Netz registrierten Nutzern ermöglichen (Gastdruck). Dazu wird eine spezielle und von außerhalb des Netzes erreichbare Mailadresse konfiguriert. Nutzer dieser Funktion senden eine Mail mit Dokumenten (mindestens umsetzbar PDF, JPEG, TIFF, Microsoft Office DOC, DOCX, XLS, XLSX, PPTX) im Anhang an diese Mailadresse. Das System sendet eine automatische Antwort an die Absenderadresse. Die Antwortmail enthält neben einem Einmal-Pincode eine vom AG frei definierbare Nutzungsanweisung. Die Absender können an einem beliebigen, mit dem Pull Print System verbundenen Gerät das Dokument durch Eingabe des Einmal-Pincodes ausdrucken lassen. Die Verknüpfung der sendenden Mailadresse, Kostenstelle und der vom Pull Printing System genutzten User ID muss von der IT Administration des AG selbst vorgenommen werden können. Dokumente, welche in einer vom AG definierbaren Zeit, zum Beispiel 24 Stunden, nicht ausgedruckt wurden, werden automatisch gelöscht. Das System kann so konfiguriert werden, dass der Text der von den Absendern an das System gesendeten Mail ebenfalls ausgedruckt wird. Die Funktion Gastdruck kann, wenn erforderlich, auf einzelne Geräte beschränkt werden.

Diese Anforderung wird **optional** angefragt, erkennbar auch an einer separaten Preisposition in der Anlage Preismatrix. Der AN **muss** diese Lösung bei Abruf durch den AG erbringen können.

Delegationsdruck:

Mitarbeiter können Ausdrücke eines anderen Nutzers abholen. Die Freigabe für den abholenden Nutzer geschieht entweder über eine Webschnittstelle oder eine Angabe in einer Software. Die Freigabe darf alleine von Verantwortlichen der IT (SG zentrale Dienste oder SG IT-Service) eingestellt werden. Die Funktion der Freigabe muss für einzelne Mitarbeiter deaktivierbar oder sperrbar sein.

Die Anforderung Delegationsdruck ist **nicht optional** und in den Preis der Geräte / Lösungen einzukalkulieren!

Leistungsbeschreibung

2.5.5. Druckregeln

Ausdrucke müssen bei Bedarf gewissen Druckeregeln unterliegen. Sie müssen vom AG einstellbar sein. Dieses ist z.B. über eine Software zu lösen und im Angebot zu beschreiben. Als Mindestfunktion wird gefordert, dass über individuelle Regeln bestimmte Personen / -kreise bzw. Anwendungen nicht farbig ausdrucken können.

2.5.6. Scan und Fax

Auf den Multifunktionsgeräten mit Authentifizierung wird die Funktion „Scan an Homefolder“ angeboten. Der Pfad ist mit Ausnahme der User ID einheitlich und kann über einen Algorithmus erstellt werden. Die Scanfunktionen wird über eine zentrale, serverbasierte Software realisiert. Mit dieser können gescannte Papiere automatisch in durchsuchbare Dokumente umgewandelt werden (Texterkennung). Es müssen mindestens die folgenden Dateiformate wählbar sein: PDF/A, durchsuchbares PDF/A, JPEG, TIFF, Word, Excel. Das Standarddateiformat der Scanfunktionen kann festgelegt werden (z.B. PDF/A). Anwender können bei Bedarf am Gerät ein anderes Format wählen. Scans mit Texterkennung müssen ohne Limitierung der Anzahl möglich sein. Nachträgliche Zusatzkosten dürfen nicht entstehen.

Fax

Von einzelnen MFG können über das vorhandene Xpressions System Faxe versendet werden. Die MFG müssen über eine dedizierte Faxfunktion verfügen. Der Faxempfang ist nicht vorgesehen. Faxmodems sind nicht erforderlich.

2.6. Administration der Geräte

Es wird eine Gerätemanagementsoftware geliefert, installiert und konfiguriert. Mit dieser wird die in diesem Netz installierte Geräteflotte administriert. Verantwortlich für die Administration der Endgeräte in der Betriebsphase ist der AG. Die folgenden Funktionalitäten sollen verfügbar sein:

- Automatisches Auffinden aller im Netzwerk installierten Drucker und Multifunktionsgeräte
- Anzeige von Fehlerzuständen
- Erstellen standardisierter Konfigurationsvorlagen für die jeweiligen Gerätemodelle
- Konfiguration der Geräte mit Konfigurationsvorlagen

Leistungsbeschreibung

- Änderung von einzelnen oder mehreren Geräteparametern gleichzeitig auf allen Geräten einer Modellreihe. Ein Beispiel ist die Änderung des Gerätepassworts.
- Update der Firmware für einzelne Geräte oder Gerätegruppen

Die angebotene Administrationssoftware muss Gerätezertifikate von einer Microsoft Certificate Authority (CA) automatisiert beantragen und in die einzelnen Geräte verteilen können. Diese Funktion wird in Zukunft genutzt.

Die Gerätemanagementsoftware ist über einen Login mit User ID und Passwort geschützt.

Nach Reparatur oder Austausch ist die mit dem AG vereinbarte Standardkonfiguration wiederherzustellen. Die Techniker des AN haben die IT des AG über Rückstellungen auf Werkseinstellung, Austausch von Controllerboards etc. zu informieren.

2.7. Datenschutz und IT-Sicherheit

Die technischen Maßnahmen für Datenschutz und IT-Sicherheit der Hardware und Softwarekomponenten sind zu Beginn der Betriebszeit umzusetzen.

Die gelieferten Drucker und Multifunktionsgeräte müssen abgesichert werden. Details zu den Anforderungen sind in der Anlage A.2 beschrieben. Ein besonderes Augenmerk liegt auf den Netzwerkprotokollen, der Zugriffsberechtigung und der Sicherung von Daten in nicht flüchtigen Speichern. Die Speicher oder alternativ die Nutzdaten sind zu verschlüsseln. In der Test- und Betriebsvorbereitungsphase wird ein Experte des AN in Begleitung des AG die Standardkonfigurationen der Gerätemodelle erarbeiten. Im Rollout sind die Geräte entsprechend der Vorgabe auszuliefern. Die Bieter müssen die Vorgehensweise entsprechend den Anforderungen aus Anlage A.2 Generelle Anforderungen beschreiben.

Werden in der Betriebsphase nichtflüchtige Speicher (z.B. Prozessorplatinen mit eingelöteten Speichern, Festplatten, SSDs) ausgetauscht, sind diese so zu löschen oder physikalisch zu zerstören, dass eine Wiederherstellung der Daten ausgeschlossen ist. Die Servicetechniker sind über diesen Prozess vom AN zu informieren.

Am Ende der Betriebsphase werden die in den Geräten eingebauten Festplatten, SSDs, eingelöteten Speicher auf den Prozessorplatinen etc. mit geeigneten Verfahren durch den AN gelöscht. Die Wiederherstellung von Daten inklusive Netzwerkinformationen des AG, Druckprotokollen etc. ist ausgeschlossen. Ein Löschzertifikat wird für jedes Gerät erstellt und innerhalb von vier Wochen dem AG übersandt.

Der AN bietet einen eigenen oder auch vom Hardwarehersteller bereitgestellten Prozess, mit dem die IT des AG über neue Firm- und Softwareversionen informiert wird. Im Fokus sind speziell solche Korrekturen, welche zum Erhalt der Sicherheit erforderlich sind. Der Prozess ist im Angebot zu beschreiben.

2.8. Test und Vorbereitung Betriebsphase

Der AG hält sich vor, Bieter zu einer verifizierenden Teststellung einzuladen und ihre angebotenen Gesamtsysteme zu überprüfen. Dazu ist nach Aufforderung des AG jeweils mindestens ein Gerät von jeder angebotenen Geräteklasse bereitzustellen. Diese Geräte werden im Netz des AG eingebunden. Parallel werden alle angebotenen Softwarekomponenten auf vom AN gelieferten Servern installiert. Der AG stellt die für den Test notwendigen Clients. Die Testinstallation wird nach erfolgreichem Zuschlag direkt in die Betriebsphase überführt.

Leistungsbeschreibung

Die für die Funktionalität notwendige Konfiguration der Geräte und Softwarekomponenten wird vom AN entsprechend den Forderungen des AG durchgeführt. Der AG begleitet, unterstützt wo notwendig und überwacht den Prozess.

Mitarbeiter der IT des AG werden vom AN auf die eingesetzten Systemkomponenten geschult, um diese autark verwalten und nutzen zu können. Dazu gehört z.B. die Gerätekonfiguration und Fehleranalyse, die Verwaltung des Pull Printing Systems inklusive Anlernen von RFID Transpondern und die Maßnahmen im Störfall z.B. Ausfall des Pull Printing Systems.

Das Gesamtsystem ist in den für die Betriebsphase vorgesehenen Zustand zu bringen. Nach Abschluss dieser Arbeit werden Geräte und Funktionalität vom AG getestet. Der AN hat eventuell notwendige Anpassungen durchzuführen.

Die Standardkonfigurationen bilden die Grundlage der Konfiguration aller Geräte im Rollout. Diese ist ebenso wie die Konfiguration der Software vom AN in einem knapp gehaltenen, technischen Dokument (Betriebshandbuch) zu dokumentieren. Besonderheiten, wie zum Beispiel die Gerätekonfiguration an speziellen Standorten, sind dort notiert. Mitarbeiter des AN müssen anhand der Anleitung die Einstellungen der Geräte in der Betriebsphase nach Vorgabe wiederherstellen können. Das Betriebshandbuch wird vom AG vor dem Rollout freigegeben und bildet die vertraglich vereinbarte Basis des Betriebszustands. Korrekturen des Dokumentes in der Betriebsphase liegen in der Verantwortung des AG.

2.9. Rollout

Die Projektverantwortlichen des AG werden einen Verantwortlichen für den Rollout definieren. Dieser wird gemeinsam mit einem definierten Ansprechpartner beim AN den Rollout planen. Grundlage ist ein vom AG zur Verfügung gestellter, detaillierter Geräteplan. Die Anzahl an täglich zu installierenden Geräten und die zur Verfügung stehenden Zeitfenster werden zwischen AG und AN abgestimmt. Es wird erwartet, dass der AN sich über die örtlichen Gegebenheiten, Zugänge und besondere Problemstellungen vorab informiert. Sollte es zu einer grundsätzlichen Störung vieler Neugeräte kommen, wird der Rollout gestoppt.

Der Bieter hat in seinem Angebot seinen Bestell- / Rollout-Prozess darzulegen, in welchem er mindestens folgende Punkte beschreiben muss:

- Wie läuft der interne Bestellvorgang beim AN ab?
- Welche Daten / Informationen muss der AG liefern, damit beim Bieter eine interne Bestellung ausgelöst werden kann? Bitte nach Wichtigkeit / Notwendigkeit priorisieren.

Leistungsbeschreibung

- Welche Daten / Informationen muss der AG liefern, damit ein Rollout der Geräte geplant werden kann?
- Welche Mitwirkungsleistungen des AG sind notwendig, um einen möglichst reibungslosen Verlauf zu gewährleisten?
- Wie plant der Bieter den Rollout durchzuführen (per Spedition, eigene Kräfte etc.)
- Wie schätzt der Bieter den zeitlichen Ablauf (auf Grundlage der hier genannten Mengen und Standorte) ein? Welche Faktoren sind zu beachten?
- Bitte legen Sie eine exemplarische Version Ihrer Rollout- / Bestelllisten bei.

Der AG wird dem AN für den Rollout eine kleine Lagerfläche zur Verfügung stellen.

Der AN hat dafür zu sorgen, dass der zeitliche Verzug zwischen Abbau des Altgerätes und Neu-aufstellung nicht länger als 1 Werktag dauert. Der AG strebt an, in den vorbereitenden Rollout Gesprächen den jetzigen Lieferanten mit einzubeziehen, um hier eine optimale zeitliche Planung zu ermöglichen. Dies kann aber nicht garantiert werden.

Die Geräte werden mit der, zwischen AG und AN abgestimmten Standardkonfiguration angeliefert. Dieses gilt auch für in der Betriebsphase nachbestellte Geräte.

Die Einbindung der Geräte in das Netzwerk geschieht mit einer DHCP Reservierung / festen IP-Adresse.

Der AG ist dafür verantwortlich, dass an allen spezifizierten Stellplätzen sowohl Stromversorgung als auch eine Netzwerkdose zur Verfügung steht. Die Auslieferungstechniker nehmen eventuell vorhandene Altgeräte vom Netz und installieren das neue Gerät. Nach Start des Gerätes ist die Grundfunktionalität inklusive erfolgreicher Anbindung in das Netz zu testen. Die Stromkabel müssen vom AN gestellt werden, hier sind Längen bis zu 2m möglich. Darüberhinaus wird der AG Kabel stellen. Die Netzwerkkabel werden durch den AG bereitgestellt.

Die Auslieferungstechniker des AN und die benannten Verantwortlichen des AN für die Einbindung in die Druckinfrastruktur haben den Installationsprozess so zu koordinieren, dass es zu minimalen Unterbrechungen der Betriebsabläufe des AG kommt. Etwaige Kosten für größere Unterbrechungen der Betriebsabläufe trägt der AN.

Der AG stellt dem AN feste Ansprechpartner innerhalb der IT des AG zur Verfügung. Diese führen über das Netzwerk die parallelen Schritte aus, welche zur Einbindung von Geräten in die IT-Infrastruktur notwendig sind.

Die Vertragsgeräte werden vom AN ausgeschaltet, vom Netz getrennt und an eine geeignete Stelle im Nahbereich des Stellplatzes verschoben. Sie werden vom vorherigen AN abgeholt.

Leistungsbeschreibung

Mit der Auslieferung der einzelnen Geräte sind die anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Grundfunktionalitäten der aufgestellten Drucker und Multifunktionsgeräte zu unterrichten. Dieses kann von Auslieferungstechnikern oder zusätzlichen Kräften geschehen. Zielsetzung ist ein reibungsloser Übergang von Alt- auf Neugeräte. Die Einweisung geschieht auf Deutsch und sollte 15 Minuten pro Einweisung nicht übersteigen. Themen sind:

- Inbetriebnahme
- Einbau von Verbrauchsmaterialien, (Toner/Tinten), Heftklammern etc., Auffüllen von Papier.
- Aufbau und Nutzung des Bedienfeldes
- Nutzung der Basisfunktionalitäten: Display, Authentifizierung, direkter Druck und Pull-Printing, Kopie, Scan, Fax
- Beheben von Papierstaus und kleineren Fehlern
- Die Anwender dürfen Fragen stellen

Weitere Informationen:

- Der AN erstellt für die MFG mit Pull Printing Software eine Anleitung zur Nutzung der Basisfunktionalitäten. Die Anleitung ist ein durchsuchbares PDF. Der AN hat dieses 2 Wochen vor Rollout Beginn zur Verfügung zu stellen.
- Konflikte bei der Auslieferung, zum Beispiel die Verweigerung der Rückgabe des Altgerätes, sind der Projektleitung des AG umgehend zu melden. Eine Diskussion seitens der Mitarbeiter des AN ist nicht erforderlich.

Der AN stellt die Informationen zu den installierten Geräten dem AG als csv-Datei zur Verfügung. Die Daten enthalten das Gerätemodell, die Seriennummer, die MAC Adresse, Zertifikatsinformationen, das Installationsdatum, den Standplatz des Gerätes (Liegenschaft, Etage, Raumnummer) und den Namen des Arbeitsplatzes und des Druckerbeauftragten.

Sämtliche Aufwände des AN für den Rollout sind im Angebot beinhaltet.

2.10. Betriebsphase

2.10.1. Erhalt der Druckinfrastruktur

Der AN hat die vereinbarte Funktion und Qualität der Druckinfrastruktur (Drucken, Kopieren, Scannen etc.) und die Funktionsfähigkeit der Softwarelösungen in der gesamten Laufzeit des Vertrages zu erhalten. Dazu gehören insbesondere:

- Installation der Neugeräte im initialen Rollout und bei Zusatzbeschaffungen
- Instandsetzung der Geräte und Softwarelösungen
- Wiederherstellung der Funktionalität nach durch Software und Firmwareupdates verursachten Fehlern
- Abbau von Geräten und Systemkomponenten innerhalb und am Ende der Vertragslaufzeit inklusive der Datenlöschung / Übergabe der eingebauten Festplatten, SSDs und Abholung

Optionale Leistungen / Diese Leistungen werden gesondert bestellt und in Rechnung gestellt. Die Preise sind in Anlage A.4 Preismatrix anzugeben, wodurch sie in die Angebotsbewertung einfließen:

Punkt Umzüge (optional) der Anlage A.4 Preismatrix

- Umzug von Geräten inklusive Anpassung der Gerätedaten

Punkt Updates / Sicherheit / Konfigurationen nach Vertragsstart (optional) der Anlage A.4 Preismatrix

- Updates der Systemkomponenten insbesondere Software, Firmware. Dieser Punkt beinhaltet nicht „nur“ den Rollout der Updates durch den AN, sondern vielmehr kann der ganze Prozess des Change Managements (Evaluation, vorgeschaltete Tests, Validation der Updates) teil der Anforderung werden und muss vom AN erledigt werden können.
- Erhalt der IT-Sicherheit von Software und Geräten während der Vertragslaufzeit, zusätzliche Härting bei Gefahrenlage.
- Änderungen von Standardkonfigurationen von Geräten und Softwarekomponenten im Auftrag des AG nach Vertragsstart oder Updates der Systemkomponenten insbesondere Software, Firmware.

Punkt Technisches Consulting (optional) der Anlage A.4 Preismatrix

- Technisches Consulting: Technische Dienstleistungen für hier nicht aufgeführte Themen und welche in der Vorbereitung des Beschaffungsverfahrens nicht identifiziert wurden, können angefordert werden. Ein Beispiel sind Anpassungen für spezielle Applikationen.

Leistungsbeschreibung

Der AG kann beim AN einen qualifizierten technischen Mitarbeiter auf Stundenbasis buchen, um Themen vor Ort oder remote zu bearbeiten.

2.10.2. Kundenportal

Der AN stellt ein 24/7 erreichbares Kundenportal zur Verfügung, welches aktuelle Informationen zur Geräteflotte bereithält:

- Gerätedaten (Modell / Seriennummer / Ausstattung usw.)
- Aktuelle gedruckte Seiten, getrennt nach Schwarzweiß und Farbe, A4 und A3, Fax, Scan, Kopie, Duplex
- Aktuelle Füllstände von Verbrauchsmaterialien und restliche Reichweiten von Wartungskomponenten
- Adressinformationen (inkl. Liegenschaft, Etage, Raumnummer, Stellplatz) für jedes einzelne Gerät

Auf Basis der Informationen werden Verbrauchsmaterialien an die angegebene Adresse gesendet (siehe auch Punkt 2.10.3) und Wartungs- und Reparatursätze gesteuert. Die Daten werden vom AN im Rollout initial erfasst. Der AG stellt die notwendigen Informationen zur Verfügung. Für Umzüge gilt die Regelung im Punkt „Umzüge und Anpassungen der Geräteflotte“ der Vertragsbedingungen.

- Öffnen von Tickets für Technikereinsätze
- Manuelles Bestellen von Verbrauchsmaterialien

2.10.3. Lieferung Verbrauchsmaterial / Wartungen

Der AN hat ein System oder mehrere Systeme in der Infrastruktur des AG zu installieren, welche die Bestellung und Lieferung von Verbrauchsmaterial und Wartungseinsätzen automatisieren.

Das serverbasierende System nimmt mit dem Bestellsystem des AN über eine verschlüsselte Verbindung via Internet den Kontakt auf und sendet die erforderlichen Gerätedaten. Die alternative Bestellung soll mindestens per Webinterface ermöglicht werden und alternativ per Telefon oder E-Mail. Die für die automatisierte Versorgung genutzten Schwellwerte müssen für jeden Drucker und jedes Multifunktionsgerät individuell konfigurierbar sein. Der AN gibt Empfehlungen zum Schwellenwert ab, der AG kann jedoch Änderungen in zumutbarem Umfang von diesen verlangen. Der AN wird die Änderung selbst z.B. zur Minimierung von Ausfallzeiten oder auch auf Wunsch des AG durchführen.

Leistungsbeschreibung

Einzelne Geräte können möglicherweise nicht über das Netz erreicht werden. Bestellungen von Verbrauchsmaterial, Wartungsmeldungen und Meldung der Zählerstände erfolgen manuell. Im Angebot ist dieser Prozess zu beschreiben. Er soll einfach und von den Verantwortlichen vor Ort selbst durchführbar sein.

Die Verbrauchsmaterialien werden an eine zentrale Adresse des AG gesendet (siehe hierzu auch Punkt 2.10.6) und von dort mit AG-eigenen Mitarbeitern an die Bedarfsstellen verbracht.

Hinweis: Die Lieferadresse der Verbrauchsmaterialien ist zum Teil nicht gleich der Stellplatzadresse der Geräte.

Der jeweilige Adressaufkleber auf dem Paket beinhaltet die Kennzeichnung des jeweiligen Gerätes (min. Modell, Seriennummer, Standort).

Der AN sendet die Paketdaten z.B. die Sendungsnummer des beauftragten Logistikunternehmens an den AG. Damit kann der AG jederzeit den Sendungsstatus und die Übergabe einzelner Lieferungen nachverfolgen.

Der Wechsel der Verbrauchsmaterialien erfolgt durch die Mitarbeiter des AG. Der AN liefert Sammelbehältnisse für leeres Verbrauchsmaterial an vorgegebene Stellplätze (siehe hierzu auch Punkt 2.10.6). In den Sammelbehältnissen dürfen Tonerkartuschen aber auch sämtliche Verpackungsmaterialien, welche in der Lieferung der Verbrauchsmaterialien enthalten waren, entsorgt werden. Weitere Kosten oder Zusatzzahlungen hierfür werden nicht akzeptiert!

Sollte der AN innerhalb von 3 Monaten die Verbrauchsmaterialien 6 mal falsch liefern und hat er dieses zu Verschulden, so verpflichtet er sich beim AG ein Notfalllager mit min. 5 kompletten Sätzen Tonern je Gerätekategorie für die restliche Vertragslaufzeit einzurichten, aus welchem dem AG Teile entnehmen kann, wenn es notwendig ist. Am Ende der Vertragslaufzeit nimmt der AN restliche, unverbrauchte und ungeöffnete Verbrauchsmaterialien ohne weitere Berechnung zurück. Wenn der AG ein Verbrauchsmaterial entnimmt, wird er, soweit dieses nicht automatisch erfolgte, eine Bestellung beim AN auslösen. Der AG verwaltet das Notfalllager und den darin befindlichen Bestand.

Wartungseinsätze werden von Technikern des AN durchgeführt. Die Öffnungszeiten der jeweiligen Organisation (Verwaltung, Außenstellen etc.) ist zu beachten. Material, Arbeitsstunden und Reisekosten sind im Angebot eingeschlossen.

2.10.4. Qualitative Leistungsstörung

Wird die Liefer- und Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat der AN dies zu vertreten, so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den AG innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des AG, welche unverzüglich nach Kenntnis zu erfolgen hat.

2.10.5. Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Gesamtsystems oder von Systemkomponenten ist vereinbart. Hierzu gehören alle für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen des AN. Dies umfasst z.B. Instandsetzungsleistungen für Hardware (z.B. Drucker) und Pflegeleistungen für Software zur Beseitigung von Störungen.

Liegt eine Störung in den Softwarelösungen vor, gilt Folgendes:

- Der AN ist während der Vertragslaufzeit verpflichtet, einen verfügbaren, die Störung beseitigenden Programmstand bereitzustellen.
- Ist ein die Störung beseitigender Programmstand nicht verfügbar, hat der AN eine Umgehungslösung bereitzustellen.
- Zusätzlich hat er sich beim Hersteller der Standardsoftware für die baldmögliche Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes einzusetzen. Auf Verlangen des AG wird der AN hierüber Auskunft erteilen.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Systemkomponente vom AG zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung von Störungen dient. Zur Übernahme einer neuen Systemkomponente ist der AG nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, weil die neue Systemkomponente wesentlich von der vereinbarten Ausführung abweicht.

Übernimmt der AG eine neue Systemkomponente aus diesem Grunde nicht, wird der AN auf Wunsch des AG eine andere Lösung vorschlagen, sofern eine solche möglich und zumutbar ist.

Übernimmt der AG eine neue Systemkomponente, gilt Folgendes:

Entstehen ihm durch die Nutzung der neuen Systemkomponente höhere Kosten als zuvor, gehen diese zu Lasten des AN.

Sollte die Störung erwiesenermaßen auf den AG durch z.B. Fehlbenutzung zurückzuführen sein, so bitten wir um eine umgehende schriftliche Information mit einem Kostenvoranschlag des AN **vor** Durchführung der Reparatur. Der AG wird danach entscheiden, ob er die Reparatur durchführen lässt. Sollte die Reparatur vor der Information und Entscheidung des AG ausgeführt werden, kann der AN keine Kostenerstattung verlangen.

Leistungsbeschreibung

2.10.6. Reaktions - und Wiederherstellungszeiten (SLA)

Der First Level Support des AN ist deutschsprachig.

Die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten werden mit dem AN verbindlich vereinbart:

1. *Betriebsverhindernder Mangel*, die Nutzung des Gesamtsystems ist unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt (z.B. Totalausfall der Pull-Printing Funktion): sofortiger Start der Problemlösung unter Einbeziehung von Spezialisten des AN bzw. Eskalation zum Geräte/Softwarehersteller. **Reaktionszeit spätestens 2 Stunden nach Störungsmeldung bei Meldung bis 15:00 Uhr**
2. *Betriebsbehindernder Mangel*, die Nutzung des Gesamtsystems ist erheblich eingeschränkt, z.B. die Reaktionszeit beim Pull Printing ist deutlich erhöht: **Wiederherstellung der Funktionen spätestens am nächsten Arbeitstag nach Störungsmeldung.**
Ein betriebsbehindernder Mangel liegt auch vor, wenn die leichten Mängel insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Gesamtsystems führen.
3. *Leichter Mangel*, die Nutzung des Gesamtsystems ist ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich, z.B. auf einem MFG funktioniert Pull Printing nicht oder ein einzelnes Gerät ist defekt: **Wiederherstellung der Funktionen innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen nach Störungsmeldung. Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) bei Meldung bis 15:00 Uhr**
4. Störungen des automatischen Bestellsystems für Verbrauchsmaterialien und Wartungseinsätze und der Gerätemanagementsoftware müssen nach **3 Arbeitstagen nach Störungsmeldung** beseitigt sein. **Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) bei Meldung bis 15:00 Uhr**

Die folgenden Fristen werden mit dem AN verbindlich vereinbart:

Anforderung von Verbrauchsmaterialien, Gerätewartung und optionalen Leistungen:

- Lieferung von Verbrauchsmaterialien nach automatischer oder manueller Bestellung: **übernächster Arbeitstag.**
- Nach Meldung durch den AG werden die vollen Behältnisse für benutzte Verbrauchsmaterialien innerhalb von maximal **3 Arbeitstagen** vom AN abgeholt und durch leere ersetzt.
- Wartungseinsätze (automatische Meldung durch Gerät) innerhalb von **10 Arbeitstagen nach Meldung**

Leistungsbeschreibung

- Nach der Anforderung einer optionalen Leistung (siehe auch Punkt 2.10.1) durch den AG muss der AN innerhalb von **3 Arbeitstagen** sich beim AG zwecks Abstimmung / Terminen usw. melden.

Anforderung von Reparaturservices:

- Montag bis Freitag, 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Eskalationsmanagement:

Im Falle von technischen oder organisatorischen Eskalationen reagiert der vom AN vor der Vertragslaufzeit benannte Eskalationsmanager oder der Vertreter innerhalb von **24 Stunden**.

Softwaresupport des AN oder des Herstellers der Software:

- Der Support des AN muss Montag bis Freitag 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung stehen.
- Die Mitarbeiter des Supportes des AN haben das Wissen, Fehler der beim AG installierten Systemkomponenten zu qualifizieren und zu korrigieren. Es existiert eine Supportvereinbarung zwischen dem AN und dem Lieferanten oder Hersteller der Softwarekomponenten.
- Fragen ohne Störungsproblematik: **Reaktionszeit übernächster Arbeitstag**

Reguläre Geschäftszeiten des AG:

- Montag bis Mittwoch 8:30 Uhr bis 15:30
- Donnerstag 8:30 bis 17:00
- Freitag 8:00 Uhr bis 12:00
- Andere Zeiten nach Vereinbarung

Der Bieter hat die festgeschriebene Zielerreichung (SLA) durch ein Servicekonzept, welches Teil der Bewertung ist, mit mindestens folgenden Angaben beizulegen:

- Prozessbeschreibung der Störungsannahme bei Geräten, Softwarelösungen
- Anreisezeiten der Servicetechniker
- Best practice Beispiele

Leistungsbeschreibung

2.10.7. Reparatur und Wiederherstellung der Geräte

Der AN versieht jedes Gerät mit einem Aufkleber. Aufgedruckt sind die Kennung des Gerätes, z.B. Nummer AG intern, Seriennummer und die Rufnummer des Support des AG. Die Mitarbeitenden des AN melden Störungen an den internen Support des AG.

Die Störung wird vom Support des AG telefonisch, per Mail oder Webschnittstelle an den Support des AN gemeldet.

Der Support des AN kann Rückfragen an die Meldenden des AG stellen, nach dem Fehlerbild fragen und Tipps zur Korrektur geben. Technisch tiefe und zeitintensive Fehleranalysen sind zu vermeiden. Der Support des AG und Anwender können Fehleranalysen ohne Angabe von Gründen verweigern.

Beim Besuch des Technikers des AN, muss dieser sich als AN-Mitarbeiter ausweisen und erkennbar machen können. Nach Abschluss des Besuchs meldet der Techniker den Status (repariert, neuer Termin erforderlich etc.) an den internen Service des AG. Dieses soll per Mail erfolgen.

Wenn ein Gerät im Rahmen einer Entstörung seine Standardkonfiguration verliert, informiert der AN den AG um eine umgehende Korrektur einzuleiten. Dieses muss in der Regel über die installierte Administrationssoftware geschehen.

Wenn ein Austausch von nicht flüchtigen Speichern (Prozessorplatinen mit internen Speichern, Festplatten, SSDs) erforderlich ist, muss dieses entsprechend den in Kapitel 2.7. Datenschutz und IT Sicherheit vorgegebenen Regeln erfolgen.

Störungen, deren Ursache außerhalb der vom AN gelieferten Systemkomponenten liegen, werden an den IT-Support des AG gegeben. Es wird erwartet, dass der Support des AN und des AG komplexe Störungen kooperativ bearbeiten. Der IT-Support des AG ist für Rückfragen Montag bis Mittwoch 8:30 bis 15:30, Donnerstag 8:30 bis 17:00 und Freitag 8:00 bis 12:00 Uhr erreichbar.

Bieter welche einen relevanten Teil der Störungen, nicht Wartungsfälle, automatisiert erfassen, an den eigenen Support melden und darüber proaktiv den Einsatz eines Reparaturtechnikers auslösen, erhalten zusätzliche Bewertungspunkte. Die Art der automatisch erfassbaren Störungen ist zu beschreiben.

Leistungsbeschreibung

2.10.8. Ersatzgeräte

Wenn die Störung eines Druckers oder Multifunktionsgerätes nicht innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit beseitigt werden kann, ist die betroffene Hardware mit einem adäquaten Ersatzgerät auszutauschen. Sollte kurzfristig kein identisches Ersatzgerät vorhanden sein, kann in Absprache mit dem AG ein anderes Modell installiert werden. Die Funktionalität des defekten Gerätes muss den betroffenen Mitarbeitern des AG zur Verfügung stehen. Das zu reparierende Gerät muss spätestens 15 (fünfzehn) Werktage nach der initialen Störungsmeldung des AG zurückkehren oder durch ein gleiches Modell ersetzt werden. Sollte ein Gerät mehr als sechs Reparaturen in einem Zeitfenster von sechs Monaten benötigen, Fehler im Druckbild (Flecken, Streifen etc.) nicht dauerhaft zu beseitigen sein oder die Anzahl an wöchentlichen Papierstaus signifikant gestiegen sein, wird der AN das Gerät nach Aufforderung des AG durch ein Ersatzgerät dauerhaft austauschen.

In den ersten 36 Monaten nach Vertragsstart muss das beim AG permanent verbleibende Ersatzgerät fabrikneu sein. Danach werden auch aufgearbeitete Gebrauchtgeräte akzeptiert. Die Bedingungen sind in den Vertragsbedingungen Kapitel Gebrauchte Geräte beschrieben.

Ist das ursprüngliche Gerätemodell nicht mehr verfügbar, muss ein im Funktionsumfang und Tonerausstattung mindestens gleichwertiges Gerät geliefert werden. Siehe hierzu auch den Punkt Modellwechsel in den Vertragsbedingungen.

Sowohl temporäre Ersatzgeräte, beim AG verbleibende Ersatzgeräte als auch reparierte Geräte müssen mit der vom AG vereinbarten Konfiguration versehen werden. Dieses kann über die im Netz des AG vorhandene Gerätemanagementsoftware erfolgen. Die vom AN beauftragten Techniker sind entsprechend zu unterweisen.

2.11. Abnahme der Service- und Wartungsleistungen

Leistungen und Tätigkeiten des AN, die zu nicht unwesentlichen Eingriffen in das Gesamtsystem führen, unterliegen der Abnahme durch den AG. Bei unwesentlichen Eingriffen (z.B. die Reparatur einzelner Drucker und Multifunktionsgeräte) ist statt einer Abnahme die Erklärung der Betriebsbereitschaft ausreichend. In diesem Fall steht die Erklärung der Abnahme gleich. Soweit Eingriffe einer Abnahme unterliegen, steht dem AG das Recht zu, das Gesamtsystem oder die vereinbarte Systemkomponente innerhalb einer angemessenen Frist nach Zugang der Betriebsbereitschaftserklärung einer Funktionsprüfung zu unterziehen. Für die Einhaltung der vereinbarten Wiederherstellungszeit genügt bei erfolgreicher Beseitigung einer Störung der Zeitpunkt der Erklärung der Betriebsbereitschaft für die Fristwahrung.

Leistungsbeschreibung

Störungen, welche durch den AG verursacht werden und somit eine separate Beauftragung der Wiederherstellung des AN benötigen, müssen separat in Rechnung gestellt werden. Zusätzlich muss die Wiederherstellung der Funktion vom AG abgenommen werden.