
Leistungsbeschreibung LOS1

Lieferung von Hardware zur IT-Arbeitsplatzausstattung und Dienstleistungen im Zusammenhang mit dieser und der bereits im Einsatz befindlichen Hardware

Version: 1.0.0 vom

Inhaltsverzeichnis

1	Dataport.....	4
1.1	Unternehmen Dataport.....	4
1.2	Qualitätsmanagement und IT-Sicherheit.....	4
1.3	Kunden.....	4
1.4	Ausblick.....	5
1.5	Eigen- und Zukaufleistungen.....	5
2	Ziel und Ausgangssituation.....	5
2.1	Ziel.....	5
2.2	Existierende Verträge.....	6
2.3	Rahmenbedingungen.....	6
2.3.1	Allgemeine Rahmenbedingungen.....	6
2.3.1.1	Datenschutz und Sicherheitsüberprüfung	7
2.3.1.2	Maßnahmen zur Datensicherheit (IT-Sicherheit)	7
2.3.1.3	Produktinnovationen während der Vertragslaufzeit	8
2.3.2	Bedeutung der „Green-IT“.....	9
3	Sozialverantwortliche Herstellung.....	9
3.1	Präambel.....	9
3.2	Anforderung und Aufgabe.....	10
3.2.1	Arbeits- und Sozialstandards.....	11
3.2.1.1	Verbot von Zwangsarbeit und Arbeit in Schuldknechtschaft	11
3.2.1.2	Diskriminierungsverbot	11
3.2.1.3	Verbot ausbeuterischer Kinderarbeit und der Beschäftigung von Kindern	11
3.2.1.4	Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Kollektivverhandlungen	11
3.2.1.5	Arbeits- und Gesundheitsschutz	12
3.2.1.6	Mindestlohn und Sozialleistungen	12
3.2.1.7	Keine übermäßigen Arbeitszeiten	13
3.2.1.8	Kündigungsschutz	13
3.2.1.9	Lohnfortzahlung im Krankheitsfall	13
3.2.1.10	Vermeidung der Verwendung von Konfliktrohstoffen in den zu liefernden Waren.	13
3.2.1.11	Schutz indigener Völker	13
3.2.2	Umfang und Plausibilität.....	14
3.3	Nachweis und Bericht.....	15
4	Übergang vom alten Vertrag in einen neuen Vertrag (Transition).....	16
5	Leistungserbringung und die Organisation des Betriebes.....	18
6	Vertragsdurchführung/kaufmännische Abwicklung.....	19
6.1	Verantwortlicher Ansprechpartner / Kommunikation.....	19
6.2	Angebote und Preisinformationen.....	19
6.3	Auftragsbestätigungen.....	19
6.4	B2B-Anbindung Auftraggeber - Auftragnehmer.....	19
6.5	Anlieferung.....	20
6.6	Verpackung.....	22
6.7	Rechnungslegung.....	22
6.8	Warenkorbmanagement.....	23
6.9	Berichtswesen, Controlling, Lenkungsgruppensitzungen.....	23
6.9.1	Leistungsberichte BASIS.....	23
6.9.2	Lieferstatistik.....	24
6.10	Lieferantencontrolling / Pönalen-Regelung.....	24
7	Funktionale Leistungsbeschreibung.....	25
7.1	Hardware.....	26
7.1.1	Stationärer Arbeitsplatz.....	33
7.1.1.1	PC 1 Arbeitsplatzrechner Standard	33
7.1.1.2	PC 2 Arbeitsplatzrechner Erweitert	33
7.1.1.3	PC 3 Arbeitsplatzrechner High End	34

7.1.1.4	PC 4 Mini-PC	34
7.1.1.5	ThinClient 1	34
7.1.1.6	ThinClient 2	34
7.1.1.7	PC 7 Sonderklasse	35
7.1.2	Mobiler Arbeitsplatz.....	35
7.1.2.1	Notebook 1 Notebook Basis	35
7.1.2.2	Notebook 2 Notebook Kompakt	36
7.1.2.3	Notebook 3 Notebook Ultramobil	36
7.1.2.4	Notebook 4 Notebook High End	36
7.1.2.5	Notebook 5 Sonderklasse	37
7.1.3	Monitore.....	37
7.1.3.1	Monitor 1	38
7.1.3.2	Monitor 2	38
7.1.3.3	Monitor 3	38
7.1.3.4	Monitor 4	38
7.1.4	Tastatur und Maus.....	38
7.1.4.1	Tastatur	38
7.1.4.2	Maus	39
7.1.5	Nachrüstkomponenten.....	39
7.1.5.1	Nachrüstkomponenten für stationäre Arbeitsplatzrechner	39
7.1.5.2	Nachrüstkomponenten für den mobilen Arbeitsplatzrechner	40
7.1.5.3	Nachrüstkomponenten für Monitore	40
7.2	Dienstleistungen.....	40
7.2.1	Allgemeine Festlegungen für alle Dienstleistungen.....	40
7.2.2	Technische Anbindung.....	41
7.2.3	Warenbewegungen.....	42
7.2.3.1	Wareneingang	42
7.2.3.2	Wareneingang Beistellungen	42
7.2.3.3	Entsorgung	42
7.2.3.4	Garantiefall	43
7.2.3.5	CMDB	43
7.2.4	Reaktions- und Wiederherstellzeiten.....	43
7.2.4.1	SSR (Standard Service Request)	44
7.2.4.2	SR (Service Request)	44
7.2.4.3	SEB (Standard Ersatz Bedarf)	44
7.2.4.4	Projekt	44
7.2.5	Reaktions-, Wiederherstell- und Lösungszeiten.....	44
7.2.6	Reaktionszeiten für Störungsmeldungen (Incident) und Aufträge (SSR/SR).....	45
7.2.6.1	R1 – Reaktionszeit1	45
7.2.6.2	R2 – Reaktionszeit2	45
7.2.7	Wiederherstellzeiten im Störfall (Incident).....	45
7.2.7.1	W1 – Wiederherstellzeit1	45
7.2.7.2	W2 – Wiederherstellzeit2	45
7.2.8	Lösungszeiten für Aufträge (SSR/SR).....	45
7.2.8.1	L1 – Lösungszeit1	45
7.2.8.2	L2 – Lösungszeit2	46
7.2.8.3	L3 – Lösungszeit3	46
7.2.8.4	L4 – Lösungszeit4	46
7.2.8.5	L Projekte	46
7.2.9	Dienstleistungen außerhalb der Servicezeiten.....	46
7.2.10	Einhaltung der Lösungs-, Wiederherstellzeiten und Reaktionszeiten.....	46
7.2.11	Fahrtkostenpauschale für vor Ort Service.....	47
7.2.12	Leistungen.....	47
7.2.13	Garantie und Gewährleistung von Hardware.....	48
7.3	UHD Leistungen.....	48
7.3.1	Leistungsumfang.....	49
7.3.2	Einarbeitung.....	50
7.3.3	Anforderungen an das UHD Personal.....	50

7.3.4	Abrechnungsgegenstand UHD.....	50
8	Bewertung.....	51
8.1	Preis.....	51
8.2	Qualität.....	51
8.3	Gesamtbewertung.....	52
9	Begriffsdefinitionen und Abkürzungen.....	53
10	Anlagenverzeichnis.....	54
10.1	Leistungsscheine.....	54
10.2	Anfahrten.....	55
10.3	sonstige Anlagen.....	55

1 Dataport

1.1 Unternehmen Dataport¹

Dataport ist ein Full Service Provider für Informationstechnik der Verwaltung. Träger sind die Länder Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein sowie der kommunale "IT-Verbund Schleswig-Holstein".

Dataport ist der einzige IT-Dienstleister der deutschen Verwaltung, der gemeinsam von Bundesländern und Kommunen getragen wird. Dataport ist eine Anstalt des öffentlichen Rechts, hat 2400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erzielte 2015 einen voraussichtlichen Umsatz von 466 Mio. Euro.

1.2 Qualitätsmanagement und IT-Sicherheit

Dataport leistet prozessorientiertes IT-Servicemanagement für Betrieb und Support und richtet sich dabei nach dem de facto-Standard für Gestaltung, Implementierung und Management von Serviceprozessen, der „IT Infrastructure Library“ (ITIL).

Dataport ist verpflichtet, gemäß BSI Grundschrift² zu arbeiten (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie). Dies gilt auch für den zukünftigen Vertragspartner.

1.3 Kunden

In seinen Trägerländern betreibt Dataport WAN- und LAN Netzwerke sowie standardisierte Arbeitsplatzumgebungen für den Einsatz bei seinen Kunden.

In der Landesverwaltung Schleswig-Holstein werden ca. 20.000 Arbeitsplätze betrieben. Die Beschaffung der Geräte erfolgt durch Dataport. Installation und Betreuung der Arbeitsplätze erfolgt überwiegend in Verantwortung der einzelnen Ressorts.

In der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) werden ca. 30.000 Arbeitsplätze betrieben. Davon werden ca. 25.000 standardisierte Arbeitsplätze durch Dataport im Sinne von Managed Services betreut.

In der FHH betreibt Dataport ca. 80.000 Telefonendgeräte. Diese sind zu einem großen Teil auf VoIP umgestellt. 25.000 dieser Telefone befinden sich zusammen mit den standardisierten Arbeitsplätzen im Managed Services. Die restlichen VoIP Telefone werden ebenfalls im Rahmen von Managed Service betreut.

In der Freien Hansestadt Bremen (FHB) werden ca. 12.000 Arbeitsplätze betrieben. Davon werden ca. 7.500 standardisierte Arbeitsplätze durch Dataport im Sinne von Managed Services betreut.

In Zusammenarbeit mit der FHH und FHB wird der regelmäßige Ersatz dieser Arbeitsplatzsysteme im Rahmen des Prozesses Standardersatzbedarf gesteuert und durchgeführt.

¹ www.dataport.de

² <https://www.bsi.bund.de/>

Bei Dataport werden ca. 2.500 Arbeitsplätze betrieben. Die Ausstattungs- und Betriebsprozesse entsprechen denen für die FHH und FHB.

In den Kommunalverwaltungen Schleswig-Holsteins werden ca. 15.000 Arbeitsplätze betrieben. Die einzelnen Kommunen decken ihre Bedarfe derzeit individuell, zunehmend jedoch auch über Dataport. Installation und Betreuung der Arbeitsplätze erfolgt in Verantwortung der einzelnen Kommunen.

In Sachsen-Anhalt werden ca. 27.500 **Arbeitsplätze** betrieben. Für einen Teil der Arbeitsplätze wird geprüft, ob diese ebenfalls im Rahmen des Managed Service betreut werden können.

1.4 **Ausblick**

Perspektivisch ist mit einer Erweiterung des Kundenkreises zu rechnen.

1.5 **Eigen- und Zukaufleistungen**

Dataport als IT-Dienstleister hat die Gesamtverantwortung für alle Dienstleistungen gegenüber seinen Kunden.

Folgende Aktivitäten werden von Dataport derzeit erbracht:

- Beschaffung von IT-Ausstattung für Dataport und für Kunden (mit oder ohne Dienstleistungen)
- Durchführung des Service Managements (User Help Desk, Incident Management, Change Management Fieldservice...)
- Steuerung von Projekten für IT und IT-Ausstattung
- Durchführung des Standardersatzbedarfs von Hardware
- Beschaffung weiterer Ausstattungen über weitere Rahmenverträge mit dritten
- Abwicklung des WAN/LAN-Management in einigen Trägerländern
- Sprachkommunikation einschließlich des Service-Managements

Dataport wird vom Auftragnehmer bei der Abwicklung durch die in den folgenden Kapiteln beschriebenen Leistungen unterstützt. Neben der Beschaffung von Hardware handelt es sich um Dienstleistungen, welche vom Auftragnehmer eigenständig abgewickelt werden, sowie um Unterstützungsleistungen für Dataport.

2 Ziel und Ausgangssituation

Gegenstand dieses EVB-IT Systemlieferungsvertrages ist die Lieferung des nachfolgend beschriebenen Systems, einschließlich der Herbeiführung der Betriebsbereitschaft durch den Auftragnehmer, auf der Grundlage eines Kaufvertrages und der Systemservice.

2.1 Ziel

Dataport als zentrale Beschaffungsstelle seiner Trägerländer beabsichtigt, einen neuen Rahmenvertrag über die Beschaffung der erforderlichen Hardware und Dienstleistungen abzuschließen. Vertragsbeginn soll ab Zuschlag sein, wobei Abrufe aus dem Rahmenvertrag erst ab dem 01.01.2018 erfolgen sollen; im vorherigen Zeitraum soll ggf. die Transition erfolgen. Der Rahmenvertrag endet am 31.12.2021.

Für die Durchführung des Vergabeverfahrens wurde eine gemeinsame Projektgruppe der Trägerländer und von Dataport eingerichtet. Die Projektleitung obliegt Dataport. Zentraler Ansprechpartner ist die Vergabestelle bei Dataport. Die Kontaktaufnahme erfolgt ausschließlich über das Funktionspostfach: dataportvergabe3608@dataport.de

2.2 Existierende Verträge

Dataport bezieht Hardware und hardwarenahe Dienstleistungen (Störungsbeseitigung und IMAC/RD-Leistungen) für die Arbeitsplätze aus einem bestehenden Rahmenvertrag mit der Bechtle AG.

Der bestehende Rahmenvertrag endet zum 31.12.2017

In engem inhaltlichem Zusammenhang mit dem aktuell bestehenden Rahmenvertrag der Bechtle AG sowie dem ab Zuschlag vorgesehenen neuen Rahmenvertrag stehen weitere Rahmenverträge von Dataport. Aus diesen Rahmenverträgen wird Ware zur ergänzenden Ausstattung von Arbeitsplätzen selbstständig bezogen. Die Ware wird ggf. zur Erfüllung der weiter unten genannten SLA benötigt. Eine enge Zusammenarbeit mit diesen Vertragspartnern ist vorausgesetzt. Das beinhaltet unter anderem, die Garantie- und Gewährleistungsabwicklung, Prozessoptimierung, Bevorratung dieser Hardware und ggf. Weiteres.

2.3 Rahmenbedingungen

2.3.1 Allgemeine Rahmenbedingungen

Dataport betreibt als Dienstleister Anwendungen, Verfahren und Infrastrukturen im Auftrag von Kunden. Dabei handelt es sich um Auftragsdatenverarbeitung im Sinne der jeweils für die Kunden geltenden Datenschutzgesetze.

Die datenschutzrechtlichen Anforderungen an die Auftragsdatenverarbeitung sind für Bundesbehörden und für die Wirtschaft im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und für öffentliche Stellen in den Ländern in den jeweiligen Landesdatenschutzgesetzen geregelt.

Bereichsspezifische Regelungen gehen dem allgemeinen Datenschutz vor, so z.B.

- § 80 Abs. 2 bis 5 10. Buch Sozialgesetzbuch (SGB X) bei der Verarbeitung von Sozialdaten im Auftrage
- § 30 Abgabenordnung (AO)

Dataport hat als Auftragnehmer insbesondere folgende Sicherungsziele zu gewährleisten:

- Sicherstellung der Verfügbarkeit
- Gewährleistung der Vertraulichkeit der Daten
- Sicherstellung der Integrität der Daten einschließlich der Authentizität
- Sicherstellung der Nachvollziehbarkeit, Überprüfbarkeit und Revisionsfähigkeit

Darüber hinaus hat der Bieter bei der Angebotserstellung die Anlagen:

- 09 Anforderungen_Dienstleistungen_IT_10.0_11-03-2015
- 10 Anforderungen_Dienstleistungen_Personal_10.0_18-03-2015
- 11 Anforderungen_Hardware_10.1_18-03-2015

- 12 Anforderungen_Software_10.1_08-07-2015

zu beachten und Bezug auf sie zu nehmen.

2.3.1.1 Datenschutz und Sicherheitsüberprüfung

Mit den vertragsgegenständlichen Produkten werden personenbezogene Daten verarbeitet. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die Anforderungen der für die jeweiligen Kunden geltenden Datenschutzgesetze umgesetzt werden können.

Der Auftragnehmer hat u.a. daher dafür einzustehen, dass

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers, die aufgrund des Vertrages für den Auftraggeber tätig werden, auf das Datengeheimnis nach § 5 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet sind
- auf personenbezogene oder andere schutzwürdige Daten des Auftraggeber nur im Zuge von Wartungsarbeiten und zur Mängelbeseitigung in dem unabdingbar notwendigen Umfang und nur auf Grund von Weisungen im Einzelfall zugegriffen wird
- er und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie alle in seinem Auftrag an der Erbringung der Auftragsleistung arbeitenden Personen alle im Zusammenhang mit der Ausführung des Auftrags bekannt gewordenen Vorgänge, Unterlagen und Informationen vertraulich behandeln und nicht an Unbefugte weitergeben. Die Verpflichtung bleibt auch dann bestehen, wenn Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter aus einem mit der Auftragsleistung befassten Unternehmen ausscheiden sowie nach Abwicklung des Gesamtauftrages
- eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne der Datenschutzgesetze ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers stattfindet
- der Auftraggeber unverzüglich informiert wird, wenn durch Verstöße gegen § 5 BDSG Daten des Auftraggebers betroffen werden (die Informationspflicht ist auch gegeben, wenn der dringende Verdacht eines Verstoßes besteht)
- ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter als Ansprechpartner für den Auftraggebers zur Verfügung steht
- die Bestimmungen der für den Auftraggeber bzw. seine Kunden geltenden Datenschutzgesetze eingehalten werden

Alle Beschäftigte, die für Dataport zum Einsatz kommen, müssen vor Aufnahme der Tätigkeit sich einer Sicherheitsüberprüfung nach § 34 des Hamburgischen Sicherheitsüberprüfungsgesetzes (HmbSÜG) (ggf. §8 HmbSÜG) unterziehen. Ggf. ist das Einholen einer Sicherheitsüberprüfung der Stufe 1 erforderlich.

2.3.1.2 Maßnahmen zur Datensicherheit (IT-Sicherheit)

Dataport orientiert sich bei der Umsetzung der technisch-organisatorischen Maßnahmen an den Anforderungen des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben.

Der Auftragnehmer muss daher sicherstellen, dass für alle gelieferten vertragsgegenständlichen Produkte, für die es einen anwendbaren bzw. analog anwendbaren Baustein in den IT-Grundschutz-Katalogen³ gibt, die einschlägigen, für die Erreichung eines normales Schutzniveaus, erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt werden können.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, nach Zuschlag im Rahmen der Transition für die Abwicklung des Auftrages alle eingesetzte Gebäude- und Rauminfrastruktur (z. B. Gebäude, Lagerräume,

³ <https://www.bsi.bund.de/>

Serverräume, Büros, etc.), die IT-Systeme (z. B. Arbeitsplatzrechner, Server, Netzwerkkomponenten), die Netzwerkverbindungen und Anwendungen (z. B. Ticketsystem) ein IT-grundschutzkonformes IT-Sicherheitskonzept zu erstellen, dem Auftraggeber vorzulegen und nach dessen Zustimmung umzusetzen. Ferner muss der Auftragnehmer nach Terminabstimmung eine Überprüfung der Umsetzung des IT-Sicherheitskonzeptes (Audit) ermöglichen. Darüber hinaus muss der Auftragnehmer seine Zustimmung erklären, dass Aufsichtsbehörden (z. B. Landesdatenschutzbeauftragte) sowie Dataport-Kunden (im Rahmen der Wahrnehmung ihrer datenschutzrechtlichen Verantwortung bei der Datenverarbeitung im Auftrag) durch Dataport Einsicht in das IT-Sicherheitskonzept erhalten dürfen.

Die Aufwände hierfür sind im Preisblatt gesondert auszuweisen.

2.3.1.3 Produktinnovationen während der Vertragslaufzeit

Während der Vertragslaufzeit besteht die Notwendigkeit, dass eine Fortschreibung des Leistungsgegenstandes erfolgt. Zum Beispiel, wenn die zu Vertragsbeginn angebotenen Hardwarekomponenten von deren Produzenten während der Vertragslaufzeit durch neuere Produkte am Markt abgelöst werden. Diese sind dann zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht mehr lieferbar und müssen durch Folgeprodukte passend zu den Anforderungen des ausgeschriebenen Leistungsgegenstandes ersetzt werden. Auftraggeber und Auftragnehmer müssen einen gemeinsamen Prozess vereinbaren, der den Wechsel der Hardwarekomponenten technisch und organisatorisch möglichst einfach und schnell gestaltet. Hierbei sind aus Sicht des Auftraggebers zwingend die jeweils relevanten Produkt-Roadmaps der Hersteller zu berücksichtigen.

Ziel einer geordneten Produktinnovation ist die gemeinsame, langfristige und vorausschauende Planung der Produktzyklen und –innovationen, so dass es in keinem Fall zu eingeschränkten Liefersituationen kommen kann. Das Folgeprodukt muss dabei mindestens die Anforderungen aus der Ausschreibung an das Vorprodukt erfüllen und darf bezogen auf das Preis-Leistungsverhältnis nicht teurer sein als das Vorprodukt. Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist hierbei marktüblich zu berücksichtigen und zu gestalten, z.B. Preissenkung bei konstanter nominaler Leistung bzw. Preiserhalt bei Leistungssteigerung der Komponente / des Gerätes.

Der Auftraggeber muss jedem Produktwechsel zustimmen.

Der Auftraggeber erwartet, dass in der Zeit zwischen den Produktwechseln Hardwarekonstanz im Sinne von Imagestabilität gewährleistet wird. Es muss gewährleistet sein, dass Installationsimages jeweils nur mit einem Produktwechsel angepasst werden müssen.

Innerhalb des Prozesses sind die notwendigen Zeiträume für Auftraggeber und Auftragnehmer zu berücksichtigen, die durch den Produktwechsel verursachten Anpassungen in den Liefer-, Roll-Out- und Supportprozessen umzusetzen (z.B. Anpassung der Installationsimages).

Vom Bieter wird ein Konzept erwartet, das beschreibt, wie sich der Prozess für die Produktinnovation während der Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung der o. g. Randbedingungen optimal gestalten lässt.

Der Auftraggeber erhält während der Vertragslaufzeit Testgestellungen der neuen Hardwarekomponenten. Diese Testgestellungen werden vorrangig im Rahmen von Modellwechseln erforderlich sein. Deshalb wird vom Bieter erwartet, im Rahmen des Konzepts

zum Prozess für eine Produktinnovation auch den Prozess zur Bereitstellung von Testgestellungen zu beschreiben.

Dieses Konzept soll dem Bieter auch Raum geben zu beschreiben, inwieweit er den Auftraggeber zu Fragen der technischen Entwicklung und Trends im IT-Markt informieren und z.B. durch Workshops oder Infoveranstaltungen unterstützen kann.

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

2.3.2 Bedeutung der „Green-IT“

Dataport widmet sich seit der Unternehmensgründung den Herausforderungen und Chancen im verantwortungsvollen und nachhaltigen Umgang mit Ressourcen im Sinne einer Umsetzung des Green-IT Paradigmas. Die Beachtung von Energieeffizienz- und Umweltschutzziele über den gesamten Lebenszyklus von IT-Produkten haben einen sehr hohen Stellenwert.

Die bestehenden aktuellen gesetzlichen Vorgaben sind in die Anforderungen an den Ausschreibungsgegenstand eingeflossen.

Die Konkretisierung der Anforderungen bezüglich Green IT im vorliegenden aktuellen Vergabeverfahren erfolgt über Muss- und Soll-Kriterien, bei denen die Themenkomplexe umweltfreundliche Herstellung der Hardwarekomponenten, Energieeffizienz und –verbrauch im laufenden Betrieb, Emission, sowie deren umweltfreundliche Entsorgung im Vordergrund stehen. Die Lebenszeit von Altgeräten wird zudem durch die Zusammenarbeit mit karitativen Einrichtungen erhöht.

3 Sozialverantwortliche Herstellung

3.1 Präambel

Dem Auftraggeber ist es wichtig, dass grundlegende Arbeits- und Sozialstandards, die durch Völkerrecht (Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation) oder das jeweilige im Herstellungsland geltende nationale Recht vorgegeben werden, bei der Herstellung der zu liefernden Ware eingehalten werden.

Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass die lückenlose Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards entlang der gesamten Lieferkette einschließlich der Gewinnung der Rohstoffe und eine entsprechende Nachweisführung noch schwierig sind. Allerdings bestehen im IT-Sektor positive Ansätze von Unternehmen, die sich zur Einhaltung von Arbeits- und Sozialstandards verpflichten sowie Initiativen und Gütezeichen, die entsprechende Verpflichtungen überwachen, wie zum Beispiel die Unternehmensinitiative EICC (Electronic Industry Citizenship Coalition), www.eiccoalition.org) und das Gütezeichen TCO certified, <http://tcodevelopment.de/tco-certified/>. Unabhängig von dem hier geforderten Konzept werden bei den entsprechenden Geräten im Leistungsverzeichnis auch die Kriterien des TCO certified bewertet.

Der Auftraggeber geht jedoch davon aus, dass Händler und Hersteller sich bei den einzelnen Produktionsschritten entlang der Lieferkette und der Gewinnung der Rohstoffe bestmöglich bemühen können, auf die Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards entlang der Lieferkette

hinzuwirken, zu überwachen und auf eine Verbesserung hinzuarbeiten. Solche Bemühungen honoriert das Konzept „sozialverantwortliche Herstellung“. Dieses Konzept und alle im Zusammenhang mit dem Konzept getätigten Zusagen werden Vertragsbestandteil werden.

Das Konzept setzt sich aus zwei Teilen zusammen. Der erste Teil in Abschnitt 3.2 bezieht sich auf Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards entlang der gesamten Lieferkette. In Abschnitt 3.3 stellt der Bieter dar, wie er während der Vertragslaufzeit sein Bemühen, auf die Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards bei den Zulieferern entlang der Lieferkette hinzuwirken bzw. zu verbessern, nachweisen wird.

3.2 Anforderung und Aufgabe

Zur Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards entlang der gesamten Lieferkette fordert der Auftraggeber von Ihnen die Einreichung eines Konzeptes „sozialverantwortliche Herstellung“, das bei Zuschlagserteilung Vertragsbestandteil werden wird. Sie werden aufgefordert, in dem Konzept darzustellen, wie Sie veranlassen, dass die Einhaltung bestimmter Arbeits- und Sozialstandards bei der Herstellung der zu liefernden Waren sowie bei der Gewinnung der für ihre Herstellung notwendigen Rohstoffe bestmöglich beachtet und überwacht wird und auf eine Verbesserung hingezielt wird. Die Arbeits- und Sozialstandards, an denen sich die Bewertung Ihres Konzeptes orientiert, sind aus Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), insbesondere deren Kernarbeitsnormen hergeleitet, <http://www.ilo.org/berlin/arbeits-und-standards/kernarbeitsnormen/lang--de/index.htm>.

Wenn Sie Händler ohne eigene Herstellung sind, können Sie auf Erkenntnisse und Maßnahmen Bezug nehmen, welche der Hersteller der Waren hat bzw. durchführt.

3.2.1 Arbeits- und Sozialstandards

3.2.1.1 Verbot von Zwangsarbeit und Arbeit in Schuldknechtschaft

(entsprechend dem [Übereinkommen 29 über Zwangs- oder Pflichtarbeit](#), 1930, BGBl. 1956 II S. 641 und dem [Übereinkommen 105 über die Abschaffung der Zwangsarbeit](#), 1957, BGBl. 1959 II S. 442)

Das bedeutet, dass die zu liefernden Produkte nicht unter Anwendung von Zwangs- oder Pflichtarbeit einschließlich Schuldknechtschaft (Arbeit oder Dienstleistung, die von einer Person nicht freiwillig angeboten und unter Androhung von Strafe oder Repressalien geleistet oder als Rückzahlung einer Schuld eingefordert wurde), unfreiwilliger Gefängnisarbeit, Sklavenarbeit oder Arbeit basierend auf Menschenhandel hergestellt werden.

3.2.1.2 Diskriminierungsverbot

(entsprechend dem Übereinkommen 100 über die Gleichheit des Entgelts männlicher und weiblicher Arbeitskräfte für gleichwertige Arbeit, 1951, BGBl. 1956 II S. 24 und dem Übereinkommen 111 über die Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf, 1958, BGBl. 1961 II S. 98)

Das bedeutet, dass die Arbeitskräfte, die die zu liefernden Produkte herstellen, nicht aufgrund folgender Merkmale im Rahmen der Einstellung oder der Beschäftigung (bei Entlohnungen, Beförderungen, Auszeichnungen und beim Zugang zu Weiterbildungsmöglichkeiten) diskriminiert werden: ethnische Abstammung, Hautfarbe, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Familienstand, Alter, Behinderung, Glaubensbekenntnis, politische Meinung, Gewerkschaftsmitgliedschaft, nationale Abstammung oder soziale Herkunft.

3.2.1.3 Verbot ausbeuterischer Kinderarbeit und der Beschäftigung von Kindern

(entsprechend dem Übereinkommen 138 über das Mindestalter für die Zulassung zur Beschäftigung, 1976, einschließlich der dort genannten Ausnahmen und dem [Übereinkommen 182 über das Verbot und unverzügliche Maßnahmen zur Beseitigung der schlimmsten Formen der Kinderarbeit](#), 1999, BGBl. 2001 II S. 1291)

Das bedeutet, dass die Arbeitskräfte, die die zu liefernden Produkte herstellen, nicht unter 15 Jahre alt oder eine Person im schulpflichtigen Alter oder eine Person, die das in dem jeweiligen Land geltende Mindestalter für eine Beschäftigung noch nicht erreicht hat, sein dürfen, wobei die höchste dieser Altersstufen maßgeblich ist. Zudem dürfen alle Arbeitskräfte unter 18 Jahren, die die zu liefernden Produkte herstellen, keine gefährlichen Arbeiten ausführen, die ihre Gesundheit und Sicherheit gefährden könnten, einschließlich Nachtschichten und Überstunden.

3.2.1.4 Vereinigungsfreiheit und das Recht auf Kollektivverhandlungen

(entsprechend dem Übereinkommen 87 über die Vereinigungsfreiheit und den Schutz des Vereinigungsrechtes vom 9. Juli 1948, BGBl. 1956 II S. 2073 und dem Übereinkommen 98 über die Anwendung der Grundsätze des Vereinigungsrechtes und des Rechtes zu Kollektivverhandlungen, 1949, BGBl. 1955 II S. 1123)

Das bedeutet, dass die Arbeitskräfte, die die zu liefernden Produkte herstellen, das Recht haben, Gewerkschaften zu gründen oder Gewerkschaften ihrer Wahl beizutreten und Tarifverhandlungen zu führen. In Herstellungsländern oder Regionen mit gesetzlichen Einschränkungen des Rechts auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen muss es diesen Arbeitskräften zumindest gestattet sein, in freier Wahl ihre eigenen Vertreter zu wählen. Arbeitskräften und/oder ihren Vertretern soll es möglich sein, mit der Unternehmensführung offen und ohne Angst vor Diskriminierung, Repressalien, Einschüchterung oder Belästigung zu kommunizieren und Ideen sowie Bedenken in Bezug auf Arbeitsbedingungen und Managementpraktiken vorzubringen.

Weitere Arbeits- und Sozialstandards:

3.2.1.5 Arbeits- und Gesundheitsschutz

(entsprechend dem Übereinkommen 115 über den Schutz der Arbeitnehmer vor ionisierenden Strahlen von 1960 und dem Übereinkommen 155 über Arbeitsschutz und Arbeitsumwelt, 1981 und dem Übereinkommen 170 über die Sicherheit bei der Verwendung chemischer Stoffe bei der Arbeit, 1980)

Das bedeutet, dass die Herstellung der zu liefernden Produkte unter sicheren und gesunden Arbeitsbedingungen zu erfolgen hat. Die Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen müssen jedenfalls

vor ionisierenden Strahlen und Auftreten von durch chemische Einwirkungen verursachten Erkrankungen und Verletzungen bei der Arbeit geschützt werden. Dieser Schutz umfasst die Ermittlung, Vorbeugung, Beseitigung und Überwachung von Gefahren für Sicherheit und Gesundheit der Arbeitskräfte bezüglich der Arbeitsplätze, Maschinen, Ausrüstungen, Verfahren und beim Umgang mit chemischen, physikalischen und biologischen Stoffen und Einwirkungen (u.a. für die Arbeitskräfte kostenfreie Schutzkleidung und -ausrüstung, Notfall- und Unfallpläne und Schulungen für die Arbeitskräfte). Es müssen Verfahren und Systeme vorhanden sein, mit denen Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten verhindert, gehandhabt, nachverfolgt und gemeldet werden.

3.2.1.6 Mindestlohn und Sozialleistungen

(entsprechend dem Übereinkommen 102 über die Mindestnormen der Sozialen Sicherheit, 1952 und dem Übereinkommen 131 über die Festsetzung von Mindestlöhnen, besonders unter Berücksichtigung der Entwicklungsländer, 1970)

Das bedeutet, dass die Vergütung der Arbeitskräfte, die die zu liefernden Produkte herstellen, sämtlichen einschlägigen Gesetzen zur Entlohnung zu entsprechen hat, wozu auch Gesetze zum Mindestlohn, zu Überstunden und zu gesetzlich festgelegten Sozialleistungen gehören. Überstunden sind in Übereinstimmung mit den lokalen Rechtsvorschriften mit einem höheren als dem normalen Stundensatz zu vergüten.

3.2.1.7 Keine übermäßigen Arbeitszeiten

(entsprechend dem Übereinkommen 1 über die Begrenzung der Arbeitszeit in gewerblichen Betrieben auf acht Stunden täglich und achtundvierzig Stunden wöchentlich, 1919 und dem Übereinkommen 30 über die Regelung der Arbeitszeit im Handel und in Büros, 1930)

Das bedeutet, dass die Wochenarbeitszeit der Arbeitskräfte, die die zu liefernden Produkte herstellen, die nach lokalem Recht geltende maximale Stundenzahl nicht überschreiten darf und dass darüber hinaus die wöchentliche Arbeitszeit, einschließlich Überstunden, grundsätzlich nicht mehr als 60 Stunden betragen sollte. Den Arbeitskräften ist mindestens alle sieben Tage ein arbeitsfreier Tag zu gewähren.

3.2.1.8 Kündigungsschutz

(entsprechend dem Übereinkommen 158 über die Beendigung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitgeber, 1982)

Das bedeutet, dass die Arbeitsverhältnisse der Arbeitskräfte, die die zu liefernden Produkte herstellen, nur dann beendet werden dürfen, wenn ein triftiger Grund hierfür vorliegt, der mit der Fähigkeit oder dem Verhalten der Arbeitskraft zusammenhängt oder sich auf die Erfordernisse der Tätigkeit des Unternehmens, Betriebs oder Dienstes stützt.

3.2.1.9 Lohnfortzahlung im Krankheitsfall

(entsprechend dem Übereinkommen 102 über die Mindestnormen der Sozialen Sicherheit, 1952)

Das bedeutet, dass den Arbeitskräften, die die zu liefernden Produkte herstellen, Lohnfortzahlung im Krankheitsfalle zustehen muss.

Rohstoffe:

3.2.1.10 Vermeidung der Verwendung von Konfliktrohstoffen in den zu liefernden Waren.

In IT-Hardware relevante Konfliktrohstoffe sind Zinn, Tantalit, Wolframit und deren Derivate sowie Gold, deren systematische Ausbeutung und Handel im Kontext eines Konfliktes zu schwersten Menschenrechtsverletzungen, Verletzungen des humanitären Völkerrechts oder Verwirklichung völkerstrafrechtlicher Tatbestände führen.

3.2.1.11 Schutz indigener Völker

(entsprechend dem Übereinkommen 169 über eingeborene und in Stämmen lebende Völker in unabhängigen Ländern, 1989)

Bei der Gewinnung der für die Produktion der zu liefernden Ware notwendigen Rohstoffe werden keine indigenen Völker ausgesiedelt.

3.2.2 Umfang und Plausibilität

Sie werden aufgefordert, in dem Konzept plausibel darzustellen, in welchem Umfang (Anzahl der genannten Standards und Reichweite in der Lieferkette) Sie darauf hinwirken werden, dass bei der Herstellung der zu liefernden Ware sowie bei der Gewinnung der für ihre Herstellung notwendigen Rohstoffe die zuvor genannten Arbeits- und Sozialstandards eingehalten werden. Sollten Sie bei der Produktion der zu liefernden Ware weitere, zuvor nicht genannte, Arbeits- und Sozialstandards einhalten, werden Sie ausdrücklich ermuntert, diese zu nennen.

Für die zu liefernde Waren mit gültigem Gütezeichen, das die Bedingungen gemäß § 34 Abs. 2 VgV erfüllt, kann die entsprechende Beschreibung zur Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards optional abgekürzt und plausibel gemacht werden. Ein Nachweis in diesem Sinne ist beispielsweise das Gütezeichen TCO certified in der jeweils neusten Version; jedes nachweislich gleichwertige Gütezeichen wird ebenfalls akzeptiert werden.

Dasselbe gilt,

- wenn Sie ein zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe gültiges gleichwertiges Prüfprotokoll, ausgestellt durch einen unabhängigen Dritten, haben; gleichwertig bedeutet hier die inhaltlich detaillierte und produktgenaue Auseinandersetzung mit den Herstellungsbedingungen anhand der geforderten Arbeits- und Sozialstandards, erstellt durch eine Prüfinstanz, die organisatorisch und finanziell unabhängig von Ausführungs- oder Lieferinteressen agiert;
- wenn der Hersteller Ihrer Produkte zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe Mitglied bei der Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC) ist und Sie die aktuellen für die zu liefernde Ware relevanten Audit-Berichte eines unabhängigen Dritten nach den EICC Validated Audit Program Quality Requirements vorlegen. Sollte zum Zeitpunkt der Angebotsabgabe noch kein für die zu liefernde Ware relevanter Audit-Bericht vorliegen, können Sie zusichern, den entsprechenden Bericht spätestens sechs Monate nach Vertragsabschluss nachzureichen.

Gütezeichen, Prüfprotokolle und Mitgliedschaft in der Electronic Industry Citizenship Coalition können nur für die Arbeits- und Sozialstandards auf den Lieferstufen Nachweis sein, deren Einhaltung tatsächlich von den entsprechenden Organisationen geprüft wird. Beispielsweise geht der Auftraggeber davon aus, dass das TCO certified Gütezeichen nur eine Aussage über die Einhaltung bestimmter Arbeits- und Sozialstandards auf der letzten Stufe der Lieferkette (Endmontage) trifft.

Zur Bewertung des Konzeptes stellt der Auftraggeber die nachfolgenden Leitfragen:

- (1) *Benennung der Lieferkette*: Für welche Herstellungsschritte ist Ihnen die Lieferkette (Produkt, Zulieferer bzw. Produktions-, Verarbeitungs- oder Abbaustätten und die jeweiligen Herstellungsländer) bekannt?
- (2) *Aktivitäten zum Kennenlernen der Lieferkette*: Welche Aktivitäten werden Sie im Vertragszeitraum durchführen, um die Lieferkette der zu liefernden Waren besser kennenzulernen?
- (3) *Informationen über die Arbeitsbedingungen*: Wie werden Sie sich regelmäßig über die Arbeitsbedingungen in der Lieferkette der zu liefernden Produkte informieren (z.B. regelmäßige Abfragen nach einem Zeitplan oder anlassbezogen)?
- (4) *Ermittlung der Risiken*: Wie ermitteln Sie die tatsächlichen und potentiellen Risiken einer Verletzung der unter 3.2.1 genannten Arbeits- und Sozialstandards bei der Herstellung der zu liefernden Ware?
- (5) *Korrektive und vorbeugende Maßnahmen*: Welche konkreten Maßnahmen werden Sie durchführen, um Verletzungen im Rahmen dieses Auftragsverhältnisses einerseits zu beseitigen bzw. zu minimieren und andererseits vorzubeugen?

Solche Maßnahmen können beispielsweise sein:

- Beim Abschluss neuer Arbeitsverträge werden jedem Arbeitnehmer und jeder Arbeitnehmerin im Unternehmen des Herstellers, sowie in den Unternehmen seiner Zulieferer entlang der Lieferkette ihr Arbeitsvertrag und die nationalen Arbeitsgesetze ausgehändigt.
 - Das Management, die Arbeitnehmer/-innen und deren Vertretungen im Unternehmen des Herstellers und in den Unternehmen seiner Zulieferer entlang der Lieferkette werden zu Voraussetzungen und Umsetzung der Vereinigungsfreiheit, des Rechts auf Kollektivverhandlungen sowie des Gesundheits- und Arbeitsschutzes geschult.
 - Bei der Produktion der zu liefernden Ware wird die Gründung von Interessensvertretungen der Arbeitnehmer/innen in den Unternehmen entlang der Lieferkette unterstützt.
 - Die mit der Produktion der zu liefernden Ware beschäftigten Arbeitnehmer/innen erhalten einen Arbeitsvertrag.
- (6) *Kontrollmaßnahmen*: Inwieweit werden wirksame Kontrollmaßnahmen bei den für die zu liefernde Ware relevanten Zulieferern hinsichtlich der Einhaltung der unter 3.2.1 genannten Arbeits- und Sozialstandards durchgeführt (werden)?

(7) *Beschwerdestelle und Beschwerdemanagement*: Wie stellen Sie bei der Ermittlung der Risiken sicher, dass anlassbezogene Prüfungen stattfinden werden?

Der Umfang, in welchem Sie darauf hinwirken werden, dass die Arbeits- und Sozialstandards in der Lieferkette eingehalten werden, und die Plausibilität Ihrer Darstellung werden mit maximal 75 Prozent der erreichbaren Leistungspunkte für das Konzept „sozialverantwortliche Herstellung“ bewertet.

3.3 **Nachweis und Bericht**

Wie werden Sie während der Vertragslaufzeit nachweisen, dass sie sich bestmöglich bemühen werden, die unter 3.2.1 genannten Arbeits- und Sozialstandards einzuhalten und die unter 3.2.2 genannten Maßnahmen tatsächlich ergreifen werden?

Bitte stellen Sie dar, mit welcher Regelmäßigkeit und in welcher Form Sie dem Auftraggeber über Ihr Bemühen, auf die Einhaltung von Arbeits- und Sozialstandards entlang der Lieferkette bei der Herstellung der zu liefernden Ware hinzuwirken, berichten werden. Bitte stellen Sie ebenso dar, mit welcher Regelmäßigkeit und in welcher Form Sie dem Auftraggeber über die Durchführung der zu 3.2.2 zugesagten Maßnahmen berichten werden.

Sind Sie bereit, dem Auftraggeber während der Vertragslaufzeit Auditberichte, Prüfberichte etc. über die Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards während der Vertragslaufzeit beim Hersteller und bei dessen Zulieferern entlang der Lieferkette zur Verfügung zu stellen? Bitte konkretisieren Sie Ihre Möglichkeiten der Berichterstattung. Welche Dokumente können Sie und die Hersteller in welcher Form zur Verfügung stellen? Dabei können Sie davon ausgehen, dass ein eingeschränkter Kreis dieses Material unter Voraussetzung einer NDA sichtet.

Statt eines Berichtes an den Auftraggeber können Sie auch andere Nachweise während der Vertragslaufzeit erbringen, zum Beispiel die Überprüfung der Produktion des Herstellers entlang Lieferkette durch ein externes Audit durch einen unabhängigen Dritten.

Für die Bewertung der Art und Regelmäßigkeit der Nachweiserbringung werden maximal 25 Prozent der erreichbaren Leistungspunkte für das Konzept „sozialverantwortliche Herstellung“ erteilt.

Die volle der für diesen Bereich erreichbaren Punktzahl kann der Bieter nur dann erreichen, wenn er bereit ist, dem Auftraggeber während der Vertragslaufzeit halbjährlich über sein Bemühen, auf die Einhaltung der Arbeits- und Sozialstandards bei den Zulieferern entlang der Lieferkette hinzuwirken/zu verbessern, zu berichten. Aus den Berichten muss sich ergeben, dass der Bieter die Arbeits- und Sozialbedingungen bei einigen Lieferanten entlang der Lieferkette kennt und weiß, ob diese regelkonform sind.

Alternativ kann der Bieter dem Auftraggeber jährlich während der Vertragslaufzeit die Berichte über Audits des Herstellers und dessen Lieferanten entlang der Lieferkette durch einen unabhängigen Dritten vorlegen.

Teilpunkte kann der Bieter entsprechend des Umfangs der Berichte und dem Grad der Berücksichtigung der Lieferanten erhalten.

4 Übergang vom alten Vertrag in einen neuen Vertrag (Transition)

Der Auftraggeber erwartet vom Bewerber ein Konzept für den Übergang vom bisherigen Auftragnehmer auf den zukünftigen Auftragnehmer. Dabei sollen sämtliche relevanten Aspekte und Arbeitsschritte für die Anpassung der Leistungserbringungsprozesse sowie der vorhandenen Schnittstellen an den neuen Vertragspartner berücksichtigt und die damit verbundenen Dienstleistungen angeboten werden.

Aus dem Konzept des bisherigen Auftragnehmers werden folgende Information und Leistungen bereitgestellt

1. Know-how-Transfer

Der Know-how-Transfer erfolgt idealerweise im Rahmen einer parallelen Einarbeitung der Mitarbeiter des Kunden/IT-Dienstleisters im laufenden Betrieb und der Übergabe der System- und Infrastruktur-Dokumentation.

2. Übergabe der Systeme

Falls notwendig erfolgt für die Systeme und Lizenzen eine Aufstellung der Konditionen, zu denen diese erworben oder z.B. weiter geleast werden können. Darüber hinaus erfolgt ggf. eine Umzugsplanung der Systeme in andere Räumlichkeiten, die durch den Kunden bereitzustellen sind.

3. Betriebswerkzeuge

Die Betriebswerkzeuge werden vom derzeitigen Auftragnehmer entkoppelt und können durch den neuen Dienstleister käuflich erworben werden. Etwaige Anpassungen durch geänderte Prozessanforderungen sind abzustimmen und können durch Bechtle implementiert werden.

4. Serviceprozesse

Parallel zur Einarbeitung stimmt die Serviceorganisation des Kunden/IT-Dienstleisters ihre Serviceprozesse ab. Der derzeitige Auftragnehmer steht hierbei für Rückfragen zu den bestehenden Serviceprozessen unterstützend zur Verfügung.

5. Support- und Übergangsphase

Nach Übergang der Betriebsverantwortung an den Auftragnehmer kann für eine Übergangsphase von z.B. drei Monaten ein Support durch den derzeitigen Auftragnehmer bereitgestellt werden. Der Supportumfang ist entsprechend abzustimmen.

Grundsätzlich geht der derzeitige Auftragnehmer von einer Transition von mindestens fünf Monaten bis Vertragsende aus. Während der Transitionsphase ist der derzeitige Auftragnehmer der verantwortliche Dienstleister und übergibt die Leistungen in die Betriebsverantwortung des neuen Partners mit Abschluss der Transitionsphase.

Ebenso werden die Erarbeitung eines Übergangsszenarios und die Vereinbarung der notwendigen Dienstleistungen für das Ende der Vertragslaufzeit und die Übergabe an einen neuen

Auftragnehmer erwartet. Mindestens müssen im „Konzept für die Transition“ die folgenden Aspekte berücksichtigt werden:

- Klärung der Haftungsfragen, Klärung von möglichen Fragen bzgl. Urheberrechten
- Übertragung existierender Verträge (z.B. Lizenzverträge, Sublieferantenverträge, usw.)
- Übergang der Garantieansprüche für die im Einsatz befindliche Hardware aus dem derzeitigen Rahmenvertrag an den neuen Auftragnehmer. Der neue Auftragnehmer muss in den Status des alten Auftragnehmers komplett eintreten
- Bezüglich der Dienstleistungen wird vom neuen Bieter im Rahmen des Investitionsschutzes erwartet, dass er alle angebotenen Dienstleistungen auch für Bestandsgeräte des auslaufenden Rahmenvertrags erbringt (insbesondere IMAC/RD-Leistungen, aber auch Entstörungsleistungen). Soweit Gewährleistungsansprüche vorliegen, tritt Dataport diese an den neuen Auftragnehmer ab
- Aufbau eines gemeinsamen Sourcing-Management
 - Unter Sourcing Management versteht der Auftraggeber, eine gemeinsame laufende Optimierung von Prozessen, Leistungen und Entwicklungen im Bereich Hardware und Dienstleistungen
 - Prozesse und Schnittstellen (technische und personelle) müssen klar definiert werden. Als Grundlage dienen die zur Verfügung gestellten Leistungsscheine des Auftraggebers. Die Leistungsscheine werden einvernehmlich finalisiert in der Transition
- Notwendige Anpassung der Leistungsprozesse an die Art der Serviceerbringung
- Know-how-Transfer der Leistungserbringungsprozesse
- Verantwortungs- und Besitzübergang vorrätiger Bestandshardware, Gebrauchtgeräten und bereits angelieferten Beistellungen
- Benennung fester verantwortlicher Ansprechpartner für die gesamte Phase der Transition und den darauf folgenden Betrieb
- Beschreibung einer Eskalationsstruktur und Governance
- Wissenstransfer zur Nutzung der von Dataport bereitgestellten Tools
- Die Transition beginnt am 01.05.2017 und soll am 31.12.2017 enden. Das Ende muss einvernehmlich festgestellt werden. Die Leistungserbringung muss am 01.01.2018 beginnen
- Die Leistungen der Transition sind für den Einstieg der Zusammenarbeit als Gesamtpreis im Preisblatt zu benennen und sollen auf die Kalkulation des Angebotspreises umgeschlagen werden
- Leistungen der Transition für die Abwicklung zum Ende der Vertragslaufzeit sollen als Einmalbetrag im Preisblatt ausgewiesen werden. Eine Kalkulation auf den Angebotspreis soll nicht erfolgen
- Darstellung der Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers aus Sicht des zukünftigen Auftragnehmers

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

5 Leistungserbringung und die Organisation des Betriebes

Der Auftraggeber erwartet von seinem zukünftigen Dienstleister ein gesamtheitliches Konzept zur Zusammenarbeit. Dem Auftraggeber geht es um die Darstellung von Abläufen und Prozessen im täglichen Betrieb.

Die Leistungen der Serviceerbringung sollen bezogen auf Teilaspekte und deren Zusammenhänge beschrieben werden. Es erfolgt eine vom Auftraggeber nicht abschließende Auflistung von Punkten, die aufgeführt werden sollten

- Organisation und Logistik der Betriebsstätten
- Organisation länderübergreifender Betriebsstätten falls vorhanden
- Ausstattung der Techniker (Fahrzeuge; Werkzeuge; etc.)
- Abdeckung der Servicezeiten
- Einhaltung der vereinbarten SLA
- Betankung von Hardware
- Zertifiziertes Löschen von Datenträgern
- Umgang mit Lastspitzen
- Umgang mit Pandemie
- Skill der Mitarbeiter
- Schulung der eingesetzten Mitarbeiter
- Einbindung der ITSM in die eigenen Betriebsprozesse

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

6 Vertragsdurchführung/kaufmännische Abwicklung

6.1 Verantwortlicher Ansprechpartner / Kommunikation

Der Auftraggeber erwartet, dass für die Abwicklung sämtlicher kaufmännischer Themen (z.B. Bestellungen, Anfragen, Lieferungen, Rechnungen) beim Auftragnehmer ein kompetentes Team zur Verfügung steht. Die Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer wird sowohl telefonisch als auch elektronisch abgewickelt. Um eine optimale Erreichbarkeit zu gewährleisten, wird für die elektronische Kommunikation ein Funktionspostfach vorausgesetzt. Der Auftragnehmer benennt für den Geschäftsprozess einen verantwortlichen Accountmanager. Der Auftraggeber erwartet, dass auch bei personellen Ausfällen (z. B. Urlaub, Krankheit) auf Seiten des Auftragnehmers keinerlei Verzögerungen auf zugesagte Reaktionszeiten auftreten.

6.2 Angebote und Preisinformationen

Der Auftragnehmer wird Anfragen nach Angeboten und Preisinformationen grundsätzlich in elektronischer Form an den Auftraggeber versenden. Die Antwortzeiten dürfen 72 Stunden (3 Werktagen) nicht übersteigen. In begründeten Ausnahmefällen informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber innerhalb der Frist über etwaige Verzögerungen und begründet diese.

Angebote oder Preisinformationen sind in verarbeitungsfähigen elektronischen Formaten (PDF oder Excel) zur Verfügung zu stellen und enthalten neben den üblichen Angaben zu Produkten, Preisen und Garantiebedingungen auch eine Aussage über die Bindefrist und den voraussichtlichen Liefertermin. Die Angebote sind mit Positionsnummern zu versehen.

6.3 Auftragsbestätigungen

Spätestens 3 Tage nach Eingang unserer Bestellung erwarten wir eine Auftragsbestätigung in elektronischer Form. Diese enthält neben den bestellten Produkten auch den Liefertermin der Ware.

6.4 B2B-Anbindung Auftraggeber - Auftragnehmer

Der Auftragnehmer unterstützt alle gängigen Elektronischen Prozesse (E-Procurement). Der Auftraggeber setzt als Warenwirtschaftssystem SAP ECC ein. Speziell für die elektronische Übermittlung von Bestellungen wird der Auftraggeber die Anwendung SAP PI (Process Integration) verwenden.

Zur Verarbeitung von Eingangs- und Ausgangsnachrichten über diese Zwischenanwendung kommt das Datenaustauschformat IDOC (Intermediate Document) als IDOC in XML-Darstellung (IDOC-XML) zur Anwendung.

Der Auftragnehmer unterstützt sowohl den elektronischen Prozess Bestellversand (Order) sowie den elektronischen Prozess Lieferterminbestätigung (Order Response). Für beide Prozesse wird das Datenformat IDOC bzw. IDOC-XML erwartet. Weitere verfügbare Datenaustauschformate wie z.B. CSV oder Flatfile sind zu benennen.

Für den Prozess Lieferterminbestätigung (Order Response) werden die Informationen Bestellnummer, Bestellposition, Liefertermin und Menge erwartet, wobei es zu jeder Kombination Bestellnummer/Bestellposition genau eine Rückmeldung (Order Response) geben soll.

Der Auftraggeber übermittelt die Bestellvorgänge elektronisch als IDOC (Nachrichtentyp ORDERS, Basistyp ORDERS02, Vorgangscod ME10) an den Auftragnehmer. Dateiformat ist eine XML-Datei. Die Auftragsbestätigung des Auftragnehmers mit der Angabe von bestätigten Liefermengen und Lieferterminen erwartet der Auftraggeber ebenfalls in Form einer XML-Datei als IDOC (Nachrichtentyp ORDRSP, Vorgangscod ORDR).

Für den elektronischen Austausch von Stammdaten (Stammdatenimport) stellt der Auftragnehmer regelmäßig alle notwendigen Informationen bereit. Die Informationen genügen den folgenden Anforderungen:

- einheitliche, nachvollziehbare Datensatzstruktur
- unterstützte Datenformate: XLS, CSV oder XML (IDOC-XML oder OCI-XML)
- die Daten sind maschinell lesbar
- die Bereitstellung erfolgt jeweils mindestens 6 Werkzeuge vor Gültigkeitsbeginn

Zu den erwarteten Informationen gehören: kundenspezifischer Warenkorb, kundenspezifischer Preis, Listenpreis, Materialtext, Bestellnummer des Auftragnehmers, Artikelnummer des Auftraggebers, Bild-URL, Produktdatenblatt-URL, Änderungskennzeichen (Neu, Ändern, Löschen), Gewährleistungsinformationen, Gültig von, Gültig bis, eClass-Nr.

Eine genaue Ausgestaltung der B2B Schnittstelle erfolgt bei Bedarf nach Absprache mit dem Auftraggeber. Die Kosten für die Realisierung im System des Auftragnehmers trägt der Auftragnehmer.

6.5 Anlieferung

Der Auftragnehmer steht für eine einwandfreie, termingerechte, vollständige und richtige Lieferung und Leistungserbringung ein.

Die Lieferung erfolgt hinsichtlich Lieferort und Lieferzeit in Abstimmung zwischen dem Auftragnehmer und dem Empfänger der Lieferung. Die Abstimmung hat der Auftragnehmer verbindlich herbeizuführen. Sofern zwischen dem Auftragnehmer und dem Empfänger der Lieferung keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gilt bei Lieferungen eine Lieferfrist von 10 Werktagen. Die Frist beginnt mit Beginn des Kalendertages, der auf den Tag der Bestellung (Abgang der Bestellung beim Auftraggeber) folgt.

Die Anlieferung ist den Ansprechpartnern der zu beliefernden Dienststellen sowie den für den Auftrag verantwortlichen Mitarbeitern beim Auftraggeber spätestens einen Werktag vor der Anlieferung anzuzeigen.

Eine Verzögerung der Anlieferung ist den Ansprechpartnern in den zu beliefernden Dienststellen sowie den für den Auftrag verantwortlichen Mitarbeitern beim Auftraggeber spätestens 3 Werktage vor dem vereinbarten Anlieferungstermin per E-Mail anzuzeigen.

Sämtliche Anlieferungen aus diesem Vertrag erfolgen an den in der Bestellung angegebenen Lieferort frei Haus, d. h. hinter die erste verschließbare Tür. Darüber hinausgehende Lieferleistungen, z.B. Transport bis zur Verwendungsstelle, können gesondert gegen Entgelt beauftragt werden.

Alle in einer Bestellung aufgeführten Produkte werden vom Auftragnehmer für den Auftraggeber kostenfrei koordiniert und komplett angeliefert. Die Entgegennahme von Teillieferungen kann abgelehnt werden. Nach Maßgabe des Auftraggebers bzw. des Ansprechpartners in der zu beliefernden Dienststelle kann eine Teillieferung durch den Auftragnehmer im Einzelfall zugelassen werden.

Der Lieferung ist ein Lieferschein mit Angabe der Bestellscheinnummer der zu beliefernden Dienststelle beizufügen. Lieferungen ohne diese Angabe können zurückgewiesen werden.

Die Anlieferung hat grundsätzlich auf Europoolpaletten⁴ zu erfolgen. Eine geringe Menge an Ware (Beispiel: 25 Mäuse oder 25 Tastauren) kann auch ohne Europoolpalette geliefert werden. Hier ist eine Abstimmung mit dem Ansprechpartner der zu beliefernden Stelle nötig. Eine Anlieferung auf anderen (und größeren) Paletten-Formaten kann nur nach Absprache und mit Zustimmung des Ansprechpartners der zu beliefernden Dienststelle erfolgen. Die Kosten für erforderliche Palettierungsmaßnahmen trägt der Auftragnehmer.

Bei Anlieferung eines defekten Gerätes (Dead on Arrival⁵) ist durch den Auftragnehmer ein intaktes Gerät innerhalb von 48 Stunden kostenfrei nachzuliefern und gegen das defekt angelieferte Gerät auszutauschen. Die Frist für die Feststellung eines DOA beginnt mit erfolgter Anlieferung der Ware durch den Auftragnehmer bei der zu beliefernden Dienststelle und endet 48 Stunden nach dem Anliefertermin. Danach von der belieferten Dienststelle festgestellte Defekte werden einvernehmlich nicht mehr als DOA gewertet und werden durch die belieferte Dienststelle über den Prozess der Gewährleistungsabwicklung an den Auftragnehmer gemeldet und vom Auftragnehmer in diesem Prozess bearbeitet.

⁴ <https://de.wikipedia.org/wiki/Europoolpalette>

⁵ <https://de.wikipedia.org/wiki/Dead-On-Arrival-Garantie>

6.6 Verpackung

Verpackungen sind unter dem Gesichtspunkt der Abfallvermeidung auf das Notwendigste zu beschränken. Transport- und Produktverpackungen sind sofort nach Anlieferung mitzunehmen oder nach gesonderter Aufforderung der belieferten Dienststellen unentgeltlich abzuholen. Die Abholung erfolgt grundsätzlich nach Absprache unabhängig von der Menge/Anzahl der abzuholenden Verpackungen innerhalb von 5 Werktagen. Eine gesonderte Behandlung durch die belieferten Dienststellen (z.B. sortenreine Trennung der Verpackungskomponenten) erfolgt nicht.

Eine Überprüfung und Messung der fehlerfreien Entsorgungsquote wird durch den Auftraggeber in regelmäßigen Kundenbefragungen durchgeführt. Sollte die fehlerfreie Entsorgungsquote unter 95% je Halbjahr liegen, so wird dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber eine pauschale Pönale in Höhe von 5.000 € in Rechnung gestellt.

Vom Bieter wird ein Konzept erwartet, das beschreibt, wie sich der Prozess Anlieferung und der Verpackungsentsorgung während der Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung der oben genannten Randbedingungen optimiert gestalten lässt.

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

6.7 Rechnungslegung

Die Rechnungen müssen sämtliche in § 14 Umsatzsteuergesetz genannten Angaben enthalten.

Wichtig ist dabei das deutliche Ausweisen unserer Bestellnummer. Ohne diese Angabe kann eine Begleichung der Rechnung nicht erfolgen.

Lieferscheine und Rechnungen sollen in Papierform geliefert werden. Die Rechnungen müssen auch als schwarz-weiße Kopie noch lesbar sein. Auf Anforderung des Auftraggebers kann eine Umstellung der Anlieferung von Rechnungen und Lieferscheinen auf elektronischen Weg (als PDF-Datei) erfolgen.

Die Rechnungslegung hat zeitnah nach vertragsgemäßer Lieferung/Leistung zu erfolgen.

Eine Lieferung oder Leistung gilt grundsätzlich als vertragsgemäß erfüllt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Werktagen ab Lieferung/Leistung widersprochen hat.

Die Vergütung für Lieferungen gemäß Leistungsbeschreibung ist fällig, wenn die in den Leistungsbeschreibung aufgeführten Liefergegenstände vollständig und wie beschrieben geliefert wurden (Kapitel 7.1).

Die Vergütung von beauftragten Systemserviceleistungen (7.1 f) ist fällig mit der Fälligkeit der Vergütung für Lieferungen der dazu gehörigen Liefergegenstände.

Die Vergütung für Leistungen gemäß den Leistungsscheinen ist fällig, wenn die in den Leistungsscheinen beschriebenen Leistungen vollständig und wie beschrieben erbracht wurden (Kapitel 7.2).

Die Vergütung für Leistungen im Rahmen der Transition gemäß dem Transitionskonzept (Ziffer 4) der Leistungsbeschreibung ist fällig, wenn die in dem Transitionskonzept sowie die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen vollständig und wie beschrieben erbracht wurden (Kapitel 4) und die Transition erfolgreich abgeschlossen ist

Die Vergütung für Leistungen im Rahmen der Erstellung des Sicherheitskonzeptes gemäß Kapitel **2.3.1.2** der Leistungsbeschreibung ist fällig, wenn der Auftragnehmer dem Auftraggeber das Sicherheitskonzept vorgelegt und der Auftraggeber seine Zustimmung erteilt hat.

Die Zahlung erfolgt jeweils innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang.

6.8 Warenkorbmanagement

Der Auftraggeber erwartet ab Start der Leistungserbringung die Durchführung regelmäßiger Review-Termine an einem Standort des Auftraggebers. In der Regel sind diese zumindest monatlich zu allen relevanten kaufmännischen Themen (z.B. Produktportfolio, Preislisten, Dienstleistungen, Berichtswesen, Logistik, technische Fragestellungen, Roadmaps, Gewährleistungsmanagement und Support) durchzuführen.

Der Warenkorb als Ergebnis dieses Vergabeverfahrens wird monatlich oder bei Änderungen zeitnah dem Auftraggeber in Form eines Excel-Dokumentes zur Verfügung gestellt. In dieser Excel-Mappe werden alle für eine geordnete kaufmännische Abwicklung erforderlichen Daten zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber ausgetauscht. Dieses sind insbesondere technische Informationen zu den Produkten des Warenkorbes, Listenpreise, Materialtexte, Bestellnummern des Auftragnehmers, Artikelnummern des Auftraggebers, Abbildungen der Produkte, Produktdatenblätter, Änderungskennzeichen (Neu, Ändern, Löschen), Garantie- und Gewährleistungsinformationen und Gültigkeitsdaten.

6.9 Berichtswesen, Controlling, Lenkungsgruppensitzungen

6.9.1 Leistungsberichte BASIS

Der Leistungsbericht ist Grundlage für die Abrechnung im BASIS-Umfeld. Er enthält alle in einem Monat aus Change und Incident erbrachten Leistungen. Am letzten Tag des Monats um 24 Uhr werden die Leistungsdaten ausgelesen und in einer Auswertung dem Auftragnehmer anschließend zeitnah zur Verfügung gestellt.

Bei Beauftragung über Change oder Incident muss die Verknüpfung mit der erbrachten Leistung vom Auftragnehmer nach abgeschlossener Tätigkeit in dem zur Verfügung gestellten Tool vorgenommen werden. In der Auswertung werden diese Verknüpfungen dann für Incident und Change übermittelt.

In der vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Auswertung muss der Auftragnehmer die Verknüpfung der beim Kunden zum jeweiligen Change oder Incident aufgestellten Hardware (neue Hardware, Hardware aus dem Bestand und Beistellungen) zur Vervollständigung des Leistungsberichtes ergänzen. Dieser Leistungsbericht muss spätestens drei Arbeitstage nach Monatsbeginn beim Auftragnehmer eingehen. Der Leistungsbericht ist an ein definiertes Format gebunden. Nur vollständig abgeschlossene Tasks werden zur Abrechnung gebracht. Projektaufträge wie z.B. NGN-Migration können nach Abstimmung in einem separaten Leistungsbericht ausgewiesen werden. Die Datenübermittlung erfolgt auf gleichem Weg.

6.9.2 Lieferstatistik

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber halbjährlich eine Statistik über die gelieferten Produkte und Leistungen aus diesem Vertrag zur Verfügung. Die Berichtszeiträume sind 01.01. – 30.06. sowie 01.07. – 31.12. des jeweiligen Jahres aus der Vertragslaufzeit.

Bei Bedarf und nach Absprache mit dem Auftraggeber präsentiert der Auftragnehmer die Daten in Lenkungsgremien. Die Organisation der Veranstaltungen erfolgt durch den Auftraggeber.

6.10 Lieferantencontrolling / Pönalen-Regelung

Die Lieferung zu einem Bestellvorgang gilt als ordnungsgemäß erfolgt, wenn alle bestellten Komponenten und Leistungen vertragsgemäß, vollständig und fehlerfrei spätestens zum vereinbarten Lieferdatum geliefert oder erbracht worden sind.

Zu allen Bestell- und Liefervorgängen eines Monats erfolgt ein Lieferantencontrolling durch den Auftraggeber wie folgt:

Der Auftraggeber erstellt über die Bestellvorgänge eines Monats einen detaillierten Monatsbericht. Die Bestellvorgänge eines Monats umfassen alle Bestellungen, die in diesem Monat erfolgt sind. Im Monatsbericht werden zu allen Bestellvorgängen das Bestelldatum, das vereinbarte Lieferdatum, das tatsächliche Lieferdatum und der Preis festgehalten. Für die Qualitätskontrolle werden ferner alle Bestellvorgänge, zu denen noch keine ordnungsgemäße Lieferung erfolgt ist bzw. zu denen die Lieferung gemäß vorliegender Daten des Auftraggebers verspätet erfolgt ist, gekennzeichnet. Der Auftragnehmer hat zu diesen gekennzeichneten Bestellungen im Monatsbericht schriftlich Stellung zu beziehen.

Der Monatsbericht wird dem Auftragnehmer vom Auftraggeber bis zum 10. eines Kalendermonats für den vorletzten zurückliegenden Monat zur Verfügung gestellt (Bsp.: Übermittlung des Monatsberichts über Bestellvorgänge des Monats Januar erfolgt bis zum 10. März). Der vom Auftragnehmer kommentierte Monatsbericht wird dem Auftraggeber bis zum Monatsende des Monats, in dem der Monatsbericht übermittelt wurde, zurück gesandt.

Berücksichtigung in der Messung der Lieferqualität finden nur die Produkte, die einvernehmlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer in den Warenkorb aufgenommen worden sind. Bestellvorgänge zu Produkten, die der Auftragnehmer beim Auftraggeber getätigt hat, die sich jedoch nicht auf das Portfolio des Warenkorbes beziehen, sind ggf. ebenfalls Bestandteil des Monatsberichtes. Der Auftragnehmer ist berechtigt, diese Bestellpositionen entsprechend zu kennzeichnen und im monatlichen Lieferantencontrolling durch den Auftraggeber nicht berücksichtigen zu lassen.

Die Messung der Lieferqualität erfolgt über einen Gütefaktor. Dieser Gütefaktor wird monatlich anhand des Monatsberichtes gemäß vorstehendem Absatz ermittelt und errechnet sich als Quotient aus dem Bestellwert der Bestellvorgänge, zu denen im Berichtsmonat trotz Fälligkeit keine ordnungsgemäße Lieferung erfolgt ist, und dem Bestellwert aller Bestellvorgänge des Berichtsmonats.

Für den Gütefaktor sind zwei Qualitätsgrenzen festgelegt:

Qualitätsgrenze I: 5,0%

Qualitätsgrenze II: 7,5%

Maßnahmen bei Überschreiten der Qualitätsgrenze I:

- Der Auftragnehmer hat umgehend eine Ursachenforschung durchzuführen, die Ergebnisse zu dokumentieren und mit dem Auftraggeber einen Maßnahmenplan abzustimmen. Die Maßnahmen sind innerhalb von 20 Tagen nach erfolgter Abstimmung umzusetzen, es sei denn im Rahmen der Abstimmung wurde eine abweichende Frist festgelegt. Als Vertragsstrafe werden 5% des Bestellwertes aller berücksichtigten Bestellvorgänge im betrachteten Monat erhoben.

Maßnahmen bei Überschreiten der Qualitätsgrenze II:

- Der AN hat umgehend eine Ursachenforschung durchzuführen, die Ergebnisse zu dokumentieren und mit dem Auftraggeber einen Maßnahmenplan abzustimmen. Die Maßnahmen sind innerhalb von 20 Wochentagen nach erfolgter Abstimmung umzusetzen, es sei denn im Rahmen der Abstimmung wurde eine abweichende Frist festgelegt. Als Vertragsstrafe werden 10% des Bestellwertes aller berücksichtigten Bestellvorgänge im betrachteten Monat erhoben.

Weitere Einzelheiten zur Ausgestaltung der Vertragsstrafenregelung sprechen Auftragnehmer und Auftraggeber nach Vertragsabschluss ab.

7 Funktionale Leistungsbeschreibung

Dieses Kapitel beinhaltet die funktionale Beschreibung des Leistungsgegenstandes. Der Leistungsgegenstand besteht im Wesentlichen aus der anzubietenden Hardware, nachfolgend beschrieben in Form von Hardwareklassen und Dienstleistungen.

Die Beschreibung der allgemeinen Anforderungen an den Hardwaregegenstand erfolgt unmittelbar vor der Beschreibung der Hardwareklassen.

Darüber hinaus werden die Anforderungen an die Hardwareklassen in der Anlage LV-Hardware technisch eingehender charakterisiert. Diese Anlage integriert auch die Leistungsbewertung zu den Anforderungen der vom Bieter zu den Hardwareklassen anzubietenden Hardwarekomponenten. Die Anlage LV-Hardware enthält die Anforderungen in Form von Mindestanforderungen bzw. Muss-Kriterien (KO-Kriterien) und sogenannten Soll-Kriterien. Werden Mindestanforderungen bzw. Muss-Kriterien nicht erfüllt, führt dies zum Ausschluss des Angebots im Sinne von KO-Kriterien. Soll-Kriterien sind Anforderungen, die die technischen Mindestanforderungen bzw. Muss-Kriterien überschreiten. Soll-Kriterien beschreiben zusätzliche Leistungen, deren Erbringung zu einer besseren Leistungsbewertung des Angebots führen, die aber bei Nicht-Erfüllung nicht zum Ausschluss des Angebots führen.

Die zusätzlichen Leistungen (Soll-Kriterien) werden in einem Verhältnis zu den Muss-Kriterien gewichtet.

Die Bedienung der Anlage LV-Hardware ist in der Anlage Erläuterungen zum LV-Hardware beschrieben.

Die Anlage LV-Hardware enthält weiterhin die Testkriterien für die angebotenen Hardwarekomponenten und ihre Bewertung.

Die angenommenen Abnahmemengen zu den Hardwareklassen und den Dienstleistungen befinden sich in der Anlage Preisblatt und spiegeln die Erfahrungswerte der letzten 3 Jahre wider und dienen somit als Basis für die Preisfindung und dessen Bewertung. In den Vergabeunterlagen enthaltene Mengenangaben und alle sonst im Verlauf des Vergabeverfahrens vom Auftraggeber getroffenen Aussagen zum Auftragsvolumen beruhen auf Schätzungen. Dies gilt sowohl für die Gesamtmenge als auch für die zeitliche und mengenmäßige Verteilung der Gesamtmenge auf die Einzelabrufe während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung. Den Schätzungen liegen die Erfahrungen des Auftraggebers aus der Vergangenheit und seine Einschätzungen der Rahmenbedingungen für den künftigen Bedarf während der Laufzeit der Rahmenvereinbarung zugrunde. Die Schätzungen dienen zu Kalkulations- und Planungszwecken. Zu liefern bzw. zu leisten ist – unbeschadet eventueller Kündigungsrechte – auf jeden Abruf aus der Rahmenvereinbarung, auch wenn die Schätzmengen über- oder unterschritten werden.

Sollte die Mengenschätzung fehlerhaft sein, haftet der Auftraggeber - außer bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit - nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

In den folgenden Kapiteln werden die anzubietenden Leistungen nach folgender Gliederung beschrieben.

7.1 Hardware

Allgemeine Anforderungen

Die hier aufgeführten allgemeinen Anforderungen sind für die entsprechenden anzubietenden Geräte bzw. Geräteklassen im Sinne von Muss-Kriterien zu erfüllen.

a) CE-Kennzeichnung

Alle angebotenen Geräte tragen die CE-Kennzeichnung gemäß EU-Verordnung 765/2008

b) Gerätesicherheit und Ergonomie

- Niederspannungsrichtlinie 2014/30/EU
- Erste Verordnung zum Gesetz über die Bereitstellung von Produkten auf dem Markt (Produktsicherheitsgesetz – ProdSG)
- EN 60950-1 (Sicherheit von Einrichtungen der Informationstechnik) oder alternativ EN 62368-1 (Sicherheit von Einrichtungen für Audio/Video, Informations- und Kommunikationstechnik)
- EN 62479 oder EN 62311 (SWSicherheit in elektromagnetischen Feldern)

c) Elektromagnetische Verträglichkeit

- Gesetz über die elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten (EMV-Gesetz)
- EN 55022 (Klasse A oder B Grenzwerte und Messverfahren), alternativ EN 55032 (Elektromagnetische Verträglichkeit von Multimediageräten und –einrichtungen – Anforderungen an die Störaussendung)
- EN 55024 (Grenzwerte und Messverfahren)
- EN 61000-3-2 (Grenzwerte für Oberschwingungsströme)
- EN 61000-3-3 (Grenzwerte für Spannungsschwankungen)

d) Telekommunikation

- EU R&TTE-Richtlinie 1999/5/EG
- Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikationsendeinrichtungen /FTEG)

- EN Funkspektrum: (je nach vorhandener Schnittstelle)
- EN300328 (Breitbandübertragungssysteme 2,4GHz wie z.B. Bluetooth, WLAN 802-11b/g/n)
- EN 301893 (breitbandige Funkzugangnetze 5Ghz wie z.B. WLAN 802-11a/n)
- EN 301511 (Global System for Mobile Communications– GSM)
- EN 301908 (Universal Mobile Telecommunications System – UMTS)
- Elektromagnetische Verträglichkeit
 - EN 301489-1 (gemeinsame technische Anforderungen für Funkeinrichtungen)
 - EN 301489-17 (spezifische Bedingungen für Breitbanddatenübertragungs-systeme wie z.B. Bluetooth, WLAN)
 - EN 301489-7 (spezifische Bedingungen für GSM)
 - EN 301489-24 (spezifische Bedingungen für UMTS)

e) Umwelt

- Ökodesign-Richtlinie 2009/125/EG, insbesondere VO (EU) Nr. 617/2013, VO (EG) Nr. 278/2009
- Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz (Krw/AbfG)
- EU-Richtlinie 2012/19/EU über Elektro- und Elektronik-Altgeräte (WEEE), umgesetzt durch Gesetz über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Elektro- und Elektronikgeräten (ElektroG)
- Verordnung über die Vermeidung und Verwertung von Verpackungsabfällen (Verpackungsverordnung - VerpackV)
- Gesetz über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Batterien und Akkumulatoren (Batteriegelgesetz - BattG)
- Verordnung über Verbote und Beschränkungen des Inverkehrbringens gefährlicher Stoffe, Zubereitungen und Erzeugnisse nach dem Chemikaliengesetz (Chemikalien-Verbotsverordnung - ChemVerbotsV)
- Verordnung zum Schutz vor gefährlichen Stoffen (Gefahrstoffverordnung - GefStoffV)
- Verordnung zum Verbot von bestimmten die Ozonschicht abbauenden Halogenkohlenwasserstoffe (FCKW-Halon-Verbots-Verordnung)
- Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2006 zur Registrierung, Bewertung, Zulassung und Beschränkung chemischer Stoffe (REACH)

Umweltrelevante Materialien

- Zur Begrenzung der Werkstoffvielfalt müssen Kunststoffteile, die schwerer als 25 g sind, aus einem Polymer oder Polymerblend bestehen. Es sind max. 4 Kunststoffsorten für diese Teile zugelassen.
- Halogenhaltige Polymere sind nicht zulässig. Halogenorganische Verbindungen als Flammenschutzmittel sind nicht zulässig und dürfen den Kunststoffteilen nicht zugesetzt werden.
Von dieser Regelung ausgenommen sind:
 - Fluororganische Additive (wie z. B. Anti-Dripping-Reagenzien), die zur Verbesserung der physikalischen Eigenschaften der Kunststoffe eingesetzt werden, sofern sie einen Gehalt von 0,5 Gewichtsprozenten nicht überschreiten.
 - Fluorierte Kunststoffe wie z. B. PTFE.
 - Kunststoffteile, die weniger als 25 g wiegen. Diese dürfen jedoch keine PBB (polybromierte Biphenyle), PBDE (polybromierte Diphenylether) oder Chlorparaffine enthalten. Diese Ausnahmeregelung gilt jedoch nicht für Tastaturen.
- Den Kunststoffen dürfen als konstitutionelle Bestandteile keine Stoffe zugesetzt sein, die eingestuft sind als
 - krebserzeugend der Kategorien 1, 2 oder 3 nach Tabelle 3.2 des Anhangs VI der Verordnung (EG) Nr. 1272/2008 (REACH)

- erbgutverändernd der Kategorien 1, 2 oder 3 nach Tabelle 3.2 des Anhangs VI der Verordnung (EG) Nr. 1272/2008 (REACH)
- fortpflanzungsgefährdend der Kategorien 1, 2 oder 3 nach Tabelle 3.2 des Anhangs VI der Verordnung (EG) Nr. 1272/2008 (REACH)
- Prozessbedingte, technisch unvermeidbare Verunreinigungen sind ausgenommen.
- Dem Trägermaterial der Leiterplatten dürfen keine PBB (polybromierte Biphenyle), PBDE (polybromierte Diphenylether) oder Chlorparaffine zugesetzt sein.
- Der Quecksilbergehalt in den Lampen zur Hintergrundbeleuchtung von Flachbildschirmen darf durchschnittlich nicht größer sein als 0,1 mg pro Lampe; die Hintergrundbeleuchtung von Displays Integrierter Desktop Rechner darf kein Quecksilber enthalten.
- Die Flüssigkristallmischungen in Bildschirmen dürfen nicht als krebserzeugend, erbgutverändernd oder fortpflanzungsgefährdend in Kategorie 1, 2 oder 3 oder als giftig oder sehr giftig nach der aktuellen Verordnung (EG) Nr. 1272/2008 (REACH) eingestuft sein.

Des Weiteren werden die Nachweise von Zertifizierungen und Gütesiegeln für die einzelnen Geräteklassen im Abschnitt "Gütezeichen" des LV-Hardware abgefragt und als Soll-Kriterien bewertet.

f) Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist beträgt für Hardware 24 Monate. Die Gewährleistung für die Hardware schließt die OEM-Betriebssystemlizenz mit ein.

Für die Gewährleistung gelten die Bedingungen der EVB- IT-Systemlieferung.

Die Gewährleistung wird durch Öffnen der Hardware und evtl. Einbau von Ergänzungshardware (z.B. Netzwerkkarte, Speicher, usw.) durch geschultes Personal des Auftraggebers oder dessen Kunden nicht beeinträchtigt.

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Aufstellung/Inbetriebnahme vor Ort. Bei einem reinen Liefervorgang gilt die Inbetriebnahme nach Ablauf von 5 Werktagen ab erfolgter Auslieferung als erfolgt.

g) Garantieverweiterung

Der Bieter bietet ergänzend zur Gewährleistung optional eine bestellbare Garantieverweiterung auf 36 Monate sowie für Arbeitsplatz-PCs und Notebooks auf 48 Monate an, die Garantieverweiterung für die Hardware schließt die OEM-Betriebssystemlizenz mit ein.

Die angebotene Garantieverweiterung umfassen mindestens:

- Alle Ersatzteilkosten, die zur Wiederherstellung der einwandfreien Funktion des defekten Gerätes (vor Ort) nötig sind, alle Fahrtkosten und alle Kosten für Reparaturarbeiten
- Die Wiederherstellung der einwandfreien Funktion des Gerätes hat innerhalb eines Zeitraumes von maximal 5 Werktagen außer samstags nach Störungsmeldung zu erfolgen

Der Bieter beschreibt den Umfang und die Konditionen der angebotenen Garantien zur jeweiligen Gerätekategorie in Form einer Anlage. (Der Preis wird in der Anlage Preisblatt abgefragt. Sollte eine entsprechende Garantieleistung schon im Angebotspreis der Hardware (kostenlos) enthalten sein, so wird dies im Leistungsverzeichnis LV-Hardware abgefragt und bewertet).

h) Umgang mit nichtflüchtigen Speichermedien

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass nichtflüchtige Speichermedien in den Geräten (z.B. Festplatten, SSDs, ...) im Falle einer Reparatur oder der Entsorgung zertifiziert gelöscht werden

und darüber ein Löschzertifikat ausgestellt wird. Bei nicht ansprechbaren nichtflüchtigen Speichern werden diese mechanisch oder magnetisch zerstört oder verbleiben alternativ beim Kunden.

Die Löschung bzw. Zerstörung hat gemäß den Vorgaben des BSI und mittels vom BSI entsprechend zertifizierter Verfahren zu erfolgen. (siehe auch Leistungsschein „Aussonderung von nichtflüchtigem Speicher“).

i) Gerätedaten und Seriennummern

Gerätedaten wie die Seriennummer, die MAC-Adresse eines Gerätes sowie die UUID bzw. SMBIOS GUID – in der aktuellen Version - des Rechners sind in Form eines EAN-Codes⁶ auf dem Gerät und außen auf der Geräteverpackung aufgedruckt (Aufkleber).

Weiterhin sind die Kundenbestelldaten, insbesondere das Auftragskennzeichen des Auftraggebers, gut leserlich auf den Transportverpackungen anzubringen.

Auf Wunsch wird Kunden des Auftraggebers gegen gesondertes Entgelt eine Datei mit den Seriennummern und MAC-Adressen sowie die UUID bzw. SMBIOS GUID der Geräte zur Verfügung gestellt (z.B. Excel-Liste).

j) Kompatibilität, Betriebssystem, Treiber und Installation

Es existieren für alle Systemkomponenten zertifizierte Treiber (WHQL) für Microsoft Windows 10 (Enterprise) in der 64-Bit-Version.

Die zur Verfügung gestellten Treiber sowie für den Betrieb notwendige hardwarenahe Software bauen keine selbstständige Verbindung ins Internet auf, z.B. zwecks Aktualisierung oder Ergänzung des Treibers oder der Software oder zur Rückmeldung von Informationen zum Rechner, Nutzer-, Nutzungsverhalten oder weiteren Daten an den Hersteller oder andere Dritte.

Die Systeme werden grundsätzlich mit einer OEM-Lizenz für Microsoft Windows ausgeliefert, die im Rahmen des mit Microsoft bestehenden EA-Vertrages ein Update auf eine eventuelle zukünftige Windows Version (Enterprise) ohne Zusatzkosten ermöglicht, soweit auf diesen Systemen nicht explizit ein anderes Betriebssystem (z. B. Linux) installiert werden soll. Diese OEM-Lizenz ist Bestandteil der Hardware.

Der Auftragnehmer erklärt sich aber grundsätzlich auch bereit, auf Anforderung, soweit dies lizenzrechtlich zulässig ist, Systeme ohne OEM-Lizenz zu liefern.

Auf Wunsch wird durch den AN zu jedem System eine DVD oder ein anderes geeignetes und von dem jeweiligen System lesbares Installationsmedium mit allen zertifizierten Treibern für Windows 10 ausgeliefert.

Für unsere vorgegebene Installationsumgebung (SCCM-Zero-Touch-Installation) soll für die anzubietenden Geräte eine Softwareunterstützung angeboten werden, welche ein Treiber- und Bios-Management beinhaltet.

Es müssen folgende Anforderungen erfüllt werden:

Das BIOS/UEFI Management wird im Rahmen einer Betriebssysteminstallation via SCCM durchgeführt. Vor der eigentlichen Betriebssysteminstallation wird das BIOS/UEFI über Windows

⁶ https://de.wikipedia.org/wiki/European_Article_Number

PE auf einen aktuellen Stand gebracht, und anschließend die kundenspezifischen Einstellungen vorgenommen. Im Anschluss wird eine normale Betriebssystem Installation mit Treibern und Software durchgeführt.

BIOS/UEFI:

Der Bieter/Hersteller muss Software bereitstellen können, mit dem ein BIOS/UEFI Management (Updates und Settings einspielen) im Rahmen einer SCCM Installation unter Windows PE realisierbar ist. Daraus ergeben sich die folgenden Anforderungen an die Software:

- Support für Windows PE ab Version 10
- Ein Administratorpasswort muss automatisiert gesetzt werden können, auch wenn vorher keines gesetzt war
- Die Software muss sowohl beim Updaten, als auch beim Einspielen der Settings so parametrisierbar sein, dass Zwangsneustarts unterbunden werden können
- Die Software bietet Lösungen an, diejenigen Funktionen, die nur mit physischer Präsenz einstellbar sind, automatisiert zu setzen
- Es muss mit der Software möglich sein, jedes BIOS Update je Modell ohne Zuhilfenahme weiterer Software während der Windows PE Phase einspielen zu können

Optimaler Weise wird für alle angebotenen Windows-PCs und -Notebooks eine einheitliche Methode bzw. ein einheitliches Software Tool eingesetzt.

Eine diesbezügliche Einheitlichkeit jeweils bei den PCs und den Notebooks wird bereits auch als sehr vorteilhaft angesehen.

Treiber:

Der Bieter/Hersteller bietet eine Softwarelösung an, mit der ermöglicht wird, freigegebene Herstellertreiber modellbezogen herunterzuladen und im lokalen Netzwerk zur Verfügung zu stellen. Die Clientkomponente ist konfigurierbar, so dass der lokale Treiberstand genutzt wird für die Installation. Die Clientkomponente sucht sich aus dem wachsenden, lokalen Treiberdepot die Treiber heraus, die für das Modell, auf dem es ausgeführt wird, benötigt werden.

Die Softwarelösung muss alle Treiber anbieten, die nötig sind, um keine offenen „devices“ im Geräte-Manager des PCs nach Installation aufzuweisen. Für den Fall, dass ein Treiber weitere Software benötigt, oder der Treiberhersteller eine Software anbietet, um alle Funktionen der Hardware anzusprechen, wird diese ebenso optional bereitgestellt. Des Weiteren sind alle herstellereigenen Clientdienstprogramme optional verfügbar.

Der Anbieter/Hersteller verpflichtet sich, die Geräte über die Laufzeit des Rahmenvertrags mit aktuellen Treiberständen Firmware- und BIOS-Versionen in genannter Softwarelösung zu pflegen und zeitnah nach Erscheinen des neuen Rechnermodells oder nach der Erforderlichkeit einer Fehlerbehebung regelmäßig zu aktualisieren. Ziel ist ein sowohl störungsfreier als auch sicherer Betrieb der Rechnersysteme.

Vom Bewerber als potentiell AN wird ein Konzept zum Bios- und Treibermanagement erwartet, das beschreibt, in wie weit die von ihm angebotene Softwarelösung die obigen Anforderungen an das BIOS- und Treibermanagement unterstützt (dies auch im Hinblick auf die beim AN eingeführte SCCM-Zero-Touch-Installation). Entsprechende Konzepte der Hersteller der angebotenen Geräte sind einzubeziehen.

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

Das Konzept zum BIOS- und Treibermanagement ist in der Vorbereitung zu den Gerätetests zu ergänzen um eine Beschreibung der Umsetzung und Implementierung des BIOS- und Treibermanagements am Beispiel der angebotenen Modelle des PC 2 und des Notebooks 2.

Der Auftraggeber wird diese Umsetzung an einem eignen SCCM-System und je einem weiteren, vom Auftragnehmer unentgeltlich zur Verfügung gestellten Testgerät der angebotenen Modelle des PC 2 und des Notebooks 2 testen.

Sollte eine Hilfestellung seitens des Auftragnehmers vom Auftraggeber benötigt werden, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber ausreichend qualifiziertes, technisch beratendes Personal in ausreichendem zeitlichem Umfang am Standort des Auftraggebers zur Verfügung.

k) Beschreibung der Messverfahren zur Bewertung der Clienthardware

In der LV-Hardware wird für die jeweilige Hardwareklasse ein minimaler Leistungsindex gefordert, der wie in Anlage „Beschreibung der Messverfahren zur Bewertung der Clienthardware“ beschrieben zu ermitteln ist.

Zu jeder Hardwareklasse in der angebotenen Konfiguration ist ein Messprotokoll als PDF- und als Quelldatei des jeweiligen Benchmarks als Anlage zum Angebot bereitzustellen.

In dieser Anlage ist außerdem beschrieben, wie die im LV-Hardware anzugebenden Werte für die Leistungsaufnahme sowie für die garantierte A-bewertete Schalleistungspegel zu ermitteln sind

Auch hierzu sind entsprechende Messprotokolle zu jeder Hardwareklasse in der angebotenen Konfiguration als Anlage des Angebots beizubringen.

Aus den Messprotokollen muss hervorgehen, dass die Messungen gemäß der Anlage „Beschreibung der Messverfahren zur Bewertung der Clienthardware“ durchgeführt wurden.

l) Lieferung von Testhardware zur Verifizierung der zugesagten Leistungen

Mit dem Ausfüllen des LV-Hardware mit den geforderten Angaben sagt der Bieter eine Leistung pro Geräteklasse zu. Der Auftraggeber überprüft die zugesagte Leistung im Rahmen einer Teststellung in den Räumlichkeiten des Auftraggebers am Standort Hamburg.

Außerdem nehmen mehrere Mitarbeiter von Dataport und den Kunden aus den Behörden der beteiligten Bundesländer Tests an den Geräten vor, um die Testkriterien gemäß LV Hardware zu bewerten.

Der Bieter stellt zu diesen Zwecken dem Auftraggeber unentgeltlich bis zum Zeitpunkt der Zuschlagserteilung je zwei Testgeräte der angebotenen Modelle von PC 1 bis PC 6 jeweils inklusive der angebotenen Tastatur und Maus sowie Notebook 1 bis Notebook 4 in der angebotenen Konfiguration zur Verfügung. Außerdem je ein Exemplar der Monitore 1 bis 4, der angebotenen Nachrüstkomponenten für stationäre Arbeitsplatzrechner, der

Nachrüstkomponenten für mobile Arbeitsplatzrechner sowie der Nachrüstkomponenten für Monitore.

Kabel und weitere erforderliche Komponenten gemäß der Anforderungen und des Angebotes sind mitzuliefern.

Die gelieferten Testgeräte sind in einem serienreifen Zustand auszuliefern. Das gilt auch für die Gerätetreiber und die Firmware, die für das Gerät verwendet werden. Die angeforderten Messprotokolle, die dem Angebot beizufügen sind, müssen sich auf den Produktstand des Testgeräts beziehen.

Die angebotenen und zur Teststellung zur Verfügung gestellten Geräte setzen die Mindestmaßstäbe für die Leistungserfüllung im Rahmenvertrag.

Sollte es im Laufe des Vergabeverfahrens notwendig werden, Änderungen an dem angebotenen Produktportfolio vorzunehmen, so soll dies im kleinstmöglichen Umfang erfolgen, da die angebotenen Modelle einem Test durch den Auftraggeber und seinen Kunden unterzogen werden, die bewertungsrelevant sind. Hierfür sind dann die entsprechenden Nachweise in Form von Benchmark-Protokollen etc. erneut beizubringen.

Änderungen, welche die Ergonomie und Handhabung sowie Lautstärke- und Wärmeentwicklung oder andere Faktoren wie Bildauflösung und Helligkeit betreffen, sind nur im Ausnahmefall zulässig. Alle Änderungsvorhaben sind daher mit dem AG abzusprechen. Modelländerungen im Zeitraum zwischen Zuschlag bis zum Start des Rahmenvertrags sind im Rahmen der Produktinnovation rechtzeitig anzumelden, sodass der AG genügend Zeit für Test, Abnahme und Vorbereitung der Installation hat.

Lieferdatum und genauer Lieferort werden mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Für alle angebotenen PCs und Notebooks sind aktuelle Treiber für Windows 10 Professional 64 bit sowie Handbücher und Installationsanleitungen auf CD mitzuliefern.

Die PCs und Notebooks sind mit Windows 10 Professional in der zum Zeitpunkt der Lieferung aktuellen Version mit allen aktuellen Updates zu installieren

Alle anderen angebotenen Hardwarekomponenten sind mit Dokumentationen wie Montageanleitungen und Benutzerhandbüchern sowie den erforderlichen Montagekomponenten und Kabeln zu liefern, die für einen Test erforderlich sind.

7.1.1 Stationärer Arbeitsplatz

Gefordert werden verschiedene Arbeitsplatztypen in jeweils unterschiedlichen Mengen:

- 7.1.1.1 - PC 1 Arbeitsplatzrechner Standard
- 7.1.1.2 - PC 2 Arbeitsplatzrechner Erweitert
- 7.1.1.3 - PC 3 Arbeitsplatzrechner High-End
- 7.1.1.4 - PC 4 Mini-PC
- 7.1.1.5 - PC 5 ThinClient 1
- 7.1.1.6 - PC 6 ThinClient 2
- 7.1.1.7 - PC 7 Sonderklasse

7.1.1.1 PC 1 Arbeitsplatzrechner Standard

Der PC 1 Arbeitsplatzrechner Standard dient in Server-basierten Netzwerkumgebungen zur Nutzung von typischer Bürokommunikations-Software (Microsoft Office) und weiterer Fachverfahren, welche üblicherweise lokal auf den Arbeitsplatzrechnern installiert sind. Weder die Anwendungen, noch die Arbeitsweise (nur wenige parallel laufende Anwendungen) stellen überdurchschnittlich hohe Anforderungen an die Rechen- und Grafikleistung bzw. die Kapazität des Massenspeichers des Arbeitsplatzrechners. Diese Rechner werden in aller Regel während der Nutzungsdauer – abgesehen von Arbeitsspeicher - nicht erweitert.

7.1.1.2 PC 2 Arbeitsplatzrechner Erweitert

Der PC 2 Arbeitsplatzrechner Erweitert deckt das Anforderungsprofil des PC 1 Arbeitsplatzrechner Standard ab. Darüber hinaus wird er für Fachverfahren eingesetzt, die auf Client/Server-Architekturen basieren oder in einer virtuellen Umgebung auf dem Arbeitsplatzrechner zur Verfügung gestellt werden (AppV, VM-Ware, Citrix XenClient). Diese Anwendungen stellen an diesem Arbeitsplatzrechner höhere Anforderungen an die Größe des Arbeitsspeichers und an die Rechenleistung. Teilweise werden auf dem Arbeitsplatzrechner Grafik-intensive Anwendungen eingesetzt (Bildverarbeitung, Geo-Informationssysteme, CAD light). Dieser Einsatz erfordert eine leistungsfähigere Grafikkarte. Die Konfiguration des PC2 Arbeitsplatzrechner Erweitert soll um eine solche Grafikkarte erweitert werden können. Ansonsten wird der PC2 mit einer festen Konfiguration ausgeliefert. In der Regel werden diese Rechner während der Nutzungsdauer – abgesehen vom Arbeitsspeicher - nicht erweitert.

7.1.1.3 PC 3 Arbeitsplatzrechner High End

Dieser Rechnertyp einer Workstation kommt zum Einsatz, wenn Fachverfahren besondere Anforderungen an die Art oder Leistungsfähigkeit der Hardware stellen (z. B. an ausgesprochenen CAD-Arbeitsplätzen oder Arbeitsplätzen für Entwickler). Diese Systeme werden in der Regel individuell auf diese Anforderungen abgestimmt und können auch während der Nutzungsdauer Änderungen in der Hardware-Ausstattung unterworfen sein. Der PC 3 Arbeitsplatzrechner High End basiert auf einer Basiskonfiguration, die von vornherein über eine erhöhte Prozessorleistung gegenüber PC 1 und PC 2 verfügt und mit leistungsfähigerem Netzteil und mit mehr Hauptspeicher ausgestattet ist. Darüber hinaus muss diese Basiskonfiguration in Punkto Hauptspeicher, Kapazität und Anzahl der Massenspeicher und Grafik erweiterbar sein (z.B. für den Einbau speziell zertifizierter Grafikkarte(n)).

7.1.1.4 PC 4 Mini-PC

Der Mini-PC dient in Server-basierten Netzwerkumgebungen zur Nutzung von typischer Bürokommunikations-Software (Microsoft Office) und weiterer Fachverfahren, welche üblicherweise lokal auf den Arbeitsplatzrechnern installiert sind. Weder die Anwendungen, noch die Arbeitsweise (nur wenige parallel laufende Anwendungen) stellen überdurchschnittlich hohe Anforderungen an die Rechen- und Grafikleistung bzw. die Kapazität des Massenspeichers des Arbeitsplatzrechners. Diese Rechner zeichnen sich durch eine sehr kompakte Bauform sowie einer enger begrenzten Anzahl von Schnittstellen aus und werden in aller Regel während der Nutzungsdauer – abgesehen von Arbeitsspeicher - nicht erweitert.

7.1.1.5 ThinClient 1

ThinClients werden als Ersatz für Arbeitsplatz-PCs in hoch standardisierten Umgebungen eingesetzt.

Die angebotenen ThinClients1 müssen sich in eine IT-Infrastruktur auf der Basis von "Citrix" und in die vorhandene Managementinfrastruktur auf der Basis von "Scout" integrieren und sich vollständig über die Managementsoftware verwalten lassen. Als Betriebssystem kommt überwiegend "eLux" zum Einsatz. Dem ThinClient sind alle Softwareprodukte, die über die Vertragslaufzeit den Betrieb und die Funktion im Netz gewährleisten, zuzurechnen.

7.1.1.6 ThinClient 2

ThinClients werden als Ersatz für Arbeitsplatz-PCs in hoch standardisierten Umgebungen eingesetzt.

Die angebotenen ThinClients2 müssen sich in eine IT-Infrastruktur auf der Basis von "Citrix" und in die vorhandene Managementinfrastruktur auf der Basis von "IGEL UMS" integrieren und sich vollständig über die Managementsoftware verwalten lassen. Als Betriebssystem kommt überwiegend "IGEL Linux" zum Einsatz. Dem ThinClient sind alle Softwareprodukte, die über die Vertragslaufzeit den Betrieb und die Funktion im Netz gewährleisten, zuzurechnen.

7.1.1.7 PC 7 Sonderklasse

Die sechs Geräteklassen PC 1 bis PC 6 werden den überwiegenden Anteil der abgefragten PCs darstellen (>95%). Allerdings gab und gibt es immer wieder spezielle Anforderungen für kleine Stückzahlen, die durch diese Geräteklassen (PC 1 bis PC 6) nur unzureichend abgedeckt werden können.

Die PC 7 Sonderklasse beinhaltet somit nicht eine fest beschriebene HW-Konfiguration. Diese Sonderklasse soll den zahlenmäßig geringen Sonderbedarfen unserer Kunden gerecht werden. Die Bestimmung der Konfiguration, die den Sonderbedarf befriedigt, erfolgt während der Vertragslaufzeit nach Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Soweit Konfigurationen dieser Sonderklasse sich von den Konfigurationen der Geräteklassen PC 1 bis PC 6 durch Erweiterung oder Austausch von Komponenten entwickeln lassen, sollte dies so nahe wie möglich an den Konfigurationen der Geräteklassen PC 1 bis PC 6 (wg. Herstellerkonstanz, Treiberkonstanz und Nutzung derselben Installationspakete für die Erstbetankung) erfolgen.

Die Konditionen für die Geräte der PC 7 Sonderklasse orientieren sich an den Konditionen der Geräteklassen PC 1 bis PC 6. Der Preisvorteil für die Geräteklassen PC 1 bis PC 6 beim Zeitpunkt der Angebotsabgabe zum durchschnittlichen Marktpreis muss sich dem entsprechend auch für die Geräte der PC 7 Sonderklasse ergeben.

Der PC 7 Sonderklasse wird voraussichtlich mehrere auch sehr unterschiedliche HW-Konfigurationen beinhalten. Allerdings soll der zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbarte Warenkorb zu einem bestimmten Zeitpunkt nur maximal 3 unterschiedliche HW-Konfigurationen für die PC 7 Sonderklasse enthalten.

Vom Bieter wird ein Konzept erwartet, in dem er darstellt, wie die Lieferfähigkeit und Preisgestaltung für die PC 7 Sonderklasse realisiert werden kann. Dieses Konzept ist gemeinsam mit dem Konzept zu Notebook 5 Sonderklasse in einem Dokument zu verfassen.

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

7.1.2 Mobiler Arbeitsplatz

Gefordert werden 4 verschiedene mobile Arbeitsplatztypen in jeweils unterschiedlichen Mengen und darüber hinaus eine weitgehend frei konfigurierbare Sonderklasse:

- 7.1.2.1 - Notebook 1 Notebook Basis
- 7.1.2.2 - Notebook 2 Notebook Kompakt
- 7.1.2.3 - Notebook 3 Notebook Ultramobil
- 7.1.2.4 - Notebook 4 Notebook High End
- 7.1.2.5 - Notebook 5 Sonderklasse (Bewertung eines Konzepts)

7.1.2.1 Notebook 1 Notebook Basis

Das Notebook 1 Notebook Basis wird stationär am Arbeitsplatz eingesetzt und soll dem Benutzer als vollwertigen Ersatz für den PC 1 Arbeitsplatzrechner Standard dienen. Es ist nicht als Zweitgerät neben der Nutzung eines stationären Arbeitsplatzrechners konzipiert. Unter Verwendung einer Dockingstation (nicht USB) stehen dem Benutzer alle Anschlussmöglichkeiten der peripheren Komponenten (Monitore, Tastatur, Maus, Drucker etc.) zur Verfügung und sind uneingeschränkt nutzbar. Die mobile Nutzung des Notebook 1 Notebook Basis fokussiert sich wesentlich auf den Einsatz in Besprechungsräumen der Behörden und weniger auf den allgemeinen mobilen Einsatz unterwegs.

7.1.2.2 Notebook 2 Notebook Kompakt

Auch das Notebook 2 Notebook Kompakt muss am Arbeitsplatz den Arbeitsplatzrechner ersetzen wie das Notebook 1 Notebook Basis und ist nicht als Zweitgerät konzipiert. Hier gelten die gleichen Anforderungen.

Die mobile Nutzung des Notebook 2 Notebook kompakt fokussiert sich wesentlich auf den mobilen Einsatz für unterwegs. Es ist stetiger Begleiter seines Benutzers und einsetzbar an fast allen Orten (online und offline). Die Nutzung auch für unterwegs stellt hohe Anforderungen an die Akkukapazität, verlangt optimierte Energieeffizienz aller Komponenten, möglichst geringes Gewicht und möglichst geringe Abmessungen bei Erhalt der Funktionalität und Bedienbarkeit.

7.1.2.3 Notebook 3 Notebook Ultramobil

Das Notebook 3 Notebook Ultramobil muss am Arbeitsplatz den Arbeitsplatzrechner ersetzen wie das Notebook 2 Notebook Kompakt und ist nicht als Zweitgerät konzipiert. Hier gelten die gleichen Anforderungen.

Die mobile Nutzung des Notebook 3 Notebook Ultramobil fokussiert sich besonders stark auf den mobilen Einsatz für unterwegs. Es ist stetiger Begleiter seines Benutzers und einsetzbar an fast allen Orten (online und offline). Die Nutzung auch für unterwegs stellt hohe Anforderungen an die Akkukapazität, verlangt optimierte Energieeffizienz aller Komponenten, ein sehr geringes Gewicht

und sehr geringe Abmessungen, insbesondere die Dicke betreffend, bei Erhalt der Funktionalität und Bedienbarkeit.

Das Display erlaubt einen größeren Einblick von oben und beiden Seiten als bei Notebook 1 und 2 und zeichnet sich durch einen hohen Kontrast sowie eine hohe maximale Hintergrundbeleuchtung aus.

7.1.2.4 Notebook 4 Notebook High End

Das Notebook 4 Notebook High End ist als mobile Workstation konzipiert, die primär als transportable Plattform für die Softwareentwicklung vorgesehen ist.

Der Fokus ist auf eine hohe Rechenleistung, hohe Speicherkapazität und eine hohe Verlässlichkeit während der hierauf betriebenen Rechen- und Kompilierungsoperationen gesetzt.

Ein dedizierter Grafikprozessor mit eigenem Grafikspeicher ermöglicht die uneingeschränkte Nutzung des Arbeitsspeichers für im Bereich der Softwareentwicklung typische Rechenoperationen.

Durch die Verwendbarkeit mehrerer Massenspeicher größerer Kapazitäten lassen sich neben einer Umgebung für die Softwareentwicklung auch Datenbanksysteme für Entwicklungs- und Testzwecke parallel betreiben.

7.1.2.5 Notebook 5 Sonderklasse

Die vier Geräteklassen Notebook 1 bis Notebook 4 werden den überwiegenden Anteil der abgefragten Notebooks darstellen (>95%). Allerdings gab und gibt es immer wieder spezielle Anforderungen für kleine Stückzahlen, die durch diese Geräteklassen (Notebook 1 bis Notebook 4) nur unzureichend abgedeckt werden können, hier zu nennen wären z.B. Notebooks für Entwickler, Tablets und Convertibles für unterschiedliche spezielle Anwendungen.

Die Notebook 5 Sonderklasse beinhaltet somit nicht eine fest beschriebene HW-Konfiguration. Diese Sonderklasse soll den zahlenmäßig geringen Sonderbedarfen unserer Kunden gerecht werden. Die Bestimmung der Konfiguration, die den Sonderbedarf befriedigt, erfolgt während der Vertragslaufzeit nach Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Soweit Konfigurationen dieser Sonderklasse sich von den Konfigurationen der Geräteklassen Notebook 1 bis Notebook 4 durch Erweiterung oder Austausch von Komponenten entwickeln lassen, sollte dieses so nahe wie möglich an den Konfigurationen der Geräteklassen Notebook 1 bis Notebook 4 (wg. Herstellerkonstanz, Treiberkonstanz und Nutzung derselben Installationspakete für die Erstbetankung) erfolgen.

Die Konditionen für die Geräte der Notebook 5 Sonderklasse orientieren sich an den Konditionen der Geräteklassen Notebook 1 bis Notebook 4. Der Preisvorteil für die Geräteklassen Notebook 1 bis Notebook 4 beim Zeitpunkt der Angebotsabgabe zum durchschnittlichen Marktpreis muss sich dementsprechend auch für die Geräte der Notebook 5 Sonderklasse ergeben.

Die Notebook 5 Sonderklasse wird voraussichtlich mehrere auch sehr unterschiedliche HW-Konfigurationen beinhalten. Allerdings soll der zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer

vereinbarte Warenkorb zu einem bestimmten Zeitpunkt nur maximal 3 unterschiedliche HW-Konfigurationen für die Notebook 5 Sonderklasse enthalten.

Vom Bieter wird ein Konzept erwartet, in dem er darstellt, wie die Lieferfähigkeit und Preisgestaltung für die Notebook 5 Sonderklasse realisiert werden kann.

Dieses Konzept ist gemeinsam mit dem Konzept zu PC 7 Sonderklasse in einem Dokument zu verfassen.

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

7.1.3 Monitore

Gefordert werden 4 verschiedene Typen von Monitoren für jeweils unterschiedliche Mengen:

- 7.1.3.1 - Monitor 1
- 7.1.3.2 - Monitor 2
- 7.1.3.3 - Monitor 3
- 7.1.3.4 - Monitor 4

7.1.3.1 Monitor 1

Der Monitor 1 mit einer sichtbaren Bildschirmdiagonalen um 19 Zoll wird vorrangig noch für die Nutzung von Standard-Bürokommunikationssoftware (Seitenverhältnis 5:4) eingesetzt. Er ist für die Darstellungen durchschnittlich komplexer Grafikdaten geeignet und besonders für den Zwei-Bildschirm-Betrieb unter räumlich engen Verhältnissen am Arbeitsplatz.

7.1.3.2 Monitor 2

Der Monitor 2 mit seiner sichtbaren Bildschirmdiagonalen um 22 Zoll ist der Standardmonitor am Arbeitsplatz. Er wird für Programme mit umfangreichen, größeren Bedienoberflächen und gleichzeitigen Darstellung mehrerer Fensterinhalte bzw. Dokumente genutzt. Er wird auch für die Bearbeitung großer Kalkulationstabellen eingesetzt. Monitor 2 ist aufgrund seiner Größe, Leuchtdichte- und Kontrasteigenschaften auch noch für die Darstellungen komplexer Grafikdaten geeignet.

7.1.3.3 Monitor 3

Der Monitor 3 mit seiner sichtbaren Bildschirmdiagonalen um 24 Zoll wird eingesetzt für die Nutzung von Programmen mit besonders umfangreichen, großen Bedienoberflächen und – aufgrund der größeren Breite des Bildschirms – insbesondere zur gleichzeitigen Darstellung mehrerer Fensterinhalte bzw. Dokumente sowie zur Bearbeitung großer Kalkulationstabellen. Die Monitore sind aufgrund ihrer Größe, Leuchtdichte- und Kontrasteigenschaften auch für die Darstellungen sehr komplexer Grafikdaten geeignet.

7.1.3.4 Monitor 4

Der Monitor 4 mit seiner sichtbaren Bildschirmdiagonalen von 27 Zoll wird ähnlich eingesetzt wie Monitor 3. Darüber hinaus eignet sich dieser Monitor im Rahmen der remote Desktop-Administration dazu, die sonst üblichen Bildschirmauflösungen bis zu 24 Zoll Bildschirmdiagonale

auch großer BK-Arbeitsplatz-Monitore in Gänze abzubilden. Lästiges Scrollen des gespiegelten Monitors entfällt weitestgehend. Dies erleichtert die remote Administration.

7.1.4 Tastatur und Maus

Tastatur und Maus sind nicht Bestandteil der Grundkonfiguration der Arbeitsplatzrechnerklassen PC1, PC2, PC3, PC4, PC5, PC6 sondern sind als eigenständige Geräteklassen anzubieten.

7.1.4.1 Tastatur

Als Tastatur ist eine kabelgebundene, über USB an den Rechner oder den Port-Replikator anzuschließende deutsche QWERTZ-Tastatur anzubieten. Diese besitzt ein Windows-Layout mit 105 Tasten und eine gerader Bauform.

7.1.4.2 Maus

Als Maus ist eine optische kabelgebundene an die Hand angepasste Maus anzubieten. Diese verfügt über mindestens drei Tastenfunktionen und ein Scrollrad inkl. Tilt-Funktion.

7.1.5 Nachrüstkomponenten

Nachrüstkomponenten sind Komponenten die ein Hersteller oder Distributor für einen PC, oder ein Notebook bzw. einen Monitor erweiternd oder alternativ für den Ein-, An- oder Umbau anbietet. Diese Komponenten sind vom Hersteller oder Distributor für die Nachrüstung des Basissystems vorgesehen und freigegeben. Ausgerüstet mit diesen Nachrüstkomponenten erfüllen die gemäß **Kapitel 7.1** angebotenen Geräte dieser Leistungsbeschreibung auch weiterhin alle geforderten Qualitätskriterien und gesetzlichen Vorschriften der Leistungsbeschreibung und der Anlage LV-Hardware. Diese Nachrüstkomponenten sind für die angebotenen PC-, Notebook- und Monitorklassen mit anzubieten. Für den Fall, dass eine Nachrüstkomponente bereits in der angebotenen Konfiguration der betreffenden Rechner bzw. Monitore enthalten ist – z.B. eine serielle Schnittstelle für stationäre Arbeitsplatzrechner - kann das Angebot für diese Nachrüstkomponente unter Umständen entfallen. Bitte weisen Sie in Ihrem Angebot für jede in Frage kommende Nachrüstkomponente explizit auf diese Situation hin. In diesem Fall kann im Preisblatt der Preis 0 € eingetragen werden. In den folgenden 3 Unterkapiteln ist dargestellt, welche Komponenten immer anzubieten sind und welche nur dann (in den folgenden Kapiteln gekennzeichnet mit: „ggf“), wenn sie nicht bereits mit der angebotenen Konfiguration abgedeckt werden.

Nachfolgend sind die benötigten Nachrüstkomponenten aufgeführt.

7.1.5.1 Nachrüstkomponenten für stationäre Arbeitsplatzrechner

Die angebotenen stationären Arbeitsplatzrechner müssen mit folgenden Komponenten nachgerüstet werden können und für diese sind mindestens die nachfolgend aufgelisteten Nachrüstkomponenten anzubieten:

- Arbeitsspeicher 4GB, 8GB, 16GB - immer anzubieten
- Grafikkarten - immer anzubieten
- DVD Multi Norm Brenner (S-ATA) – ggf. anzubieten

- Blu-ray Brenner - ggf. anzubieten
- HDD >= 1TB bis mindestens 2TB - immer anzubieten
- SSD >= 240GB bis mindestens 512GB und 1 TB - immer anzubieten
- Ethernetadapter 10/100/1000 Mbit/s - immer anzubieten
- WLAN IEEE 802.11g/n - ggf. anzubieten
- Serielle Schnittstellenkarte - ggf. anzubieten
- Parallele Schnittstellenkarte - ggf. anzubieten
- FireWire Schnittstellenkarte - ggf. anzubieten
- Adapter DisplayPort auf DVI - immer anzubieten
- SmartCard Reader - ggf. anzubieten
- SD-Kartenleser - ggf. anzubieten
- Vesa-Montagevorrichtung für Mini-PC - immer anzubieten
- Betriebssystemlizenzen und Software-Assurance-Lizenzen für Thin Client - immer anzubieten

7.1.5.2 Nachrüstkomponenten für den mobilen Arbeitsplatzrechner

- Arbeitsspeicher 4GB, 8GB, 16 GB - immer anzubieten
- HDD ≥ 500 GB bis mindestens 1TB - immer anzubieten
- SSD ≥ 240 GB bis mindestens 512 GB sowie 1 TB - immer anzubieten
- Portreplikator/Dockingstation für eine explizit hierfür vorgesehene Schnittstelle (keine USB 2.0 Dockingstation) mit eigenem Netzteil und ohne eigene Netzwerkkarte - immer anzubieten

7.1.5.3 Nachrüstkomponenten für Monitore

Ergonomischer Stand-Fuß - ggf. anzubieten

Dieser Stand-Fuß ist immer als Nachrüstkomponente für eine Monitorklasse anzubieten, wenn der Monitor mit dem originären Stand-Fuß die erhöhten Anforderungen an Absenkbarkeit und Neigbarkeit gemäß Leistungsverzeichnis LV-Hardware nicht erfüllt.

7.2 Dienstleistungen

Die Dienstleistungen werden in Form von definierten Leistungsscheinen beschrieben. Alle Leistungsscheine müssen mit einem Preis versehen werden. Jeder Leistungsschein kann mit unterschiedlichem Servicelevel in Verbindung gebracht werden. Die Unterscheidungen der Servicelevel bezieht sich auf die verschiedenen Trägerländer und/oder Produkte für die, die Leistungen erbracht werden. Sollten zur Erfüllung individueller Leistungen die Beschreibung weiterer Leistungsscheine erforderlich sein, ist dies einvernehmlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen.

7.2.1 Allgemeine Festlegungen für alle Dienstleistungen

Für die reibungslose Durchführung der hardwarenahen Dienstleistungen ist eine Reihe von Voraussetzungen erforderlich, die vor Beginn der Durchführung dieser Leistungen sicher zu stellen sind. Die typischen Mitwirkungspflichten von Auftragnehmer sind als Grundsätzlich und Wiederkehrend nach Anlass bei Veränderungen zu berücksichtigen und wurden in der Anlage „Mitwirkungspflichten“ hinterlegt.

Sollten zur Erfüllung der Leistungen erweiterte Mitwirkungspflichten erforderlich sein, ist dies einvernehmlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen.

Der Auftraggeber setzt die Nutzung des beim Auftraggeber eingesetzten Ticketsystems voraus. Über diesen Zugang erfolgt der gesamte Bearbeitungsablauf inkl. Reporting und Abrechnung. Die Nutzung ist verpflichtend. Weitere Tools können zur Umsetzung von Change und Incident eingesetzt werden und müssen bedient werden. Für die VoIP Telefonie ist dies zum Beispiel FNT Command⁷. Je nach Bundesland variiert die Intensität beim Einsatz der Tools.

Zur Kennzeichnung der Geräte wird die Hardware mit einem länderspezifischen Inventaraufkleber versehen. Das Anbringen dieser Aufkleber findet beim Auftragnehmer statt, sobald die Geräte beim Auftragnehmer angeliefert wurden. Der EAN-Code⁸ auf den Inventaraufklebern dient der elektronischen Geräteerfassung bei einer späteren Inventur der Hardware.

Eine elektronische Gerätedatenerfassung (Inventur des IT-Arbeitsplatzes) muss zwingend bei jedem Vor-Ort-Einsatz erfolgen. Diese Inventur und die Dokumentationen der Tätigkeiten vor Ort wird in MobileReach⁹ erfolgen. Darunter fällt insbesondere der Aufbau und Abbau von Geräten eines Arbeitsplatzes. Abholung von Geräten zur Entsorgung, Allgemeine Entstörung, Aufbau und Abbau von Netzwerkdruckern, Ablieferung von Peripheriegeräten (außer Netzwerkdrucker) erfordert immer die Zuordnung zu einem Hauptgerät.

Die Inventur des IT-Arbeitsplatzes wird verpflichtend mit von Auftraggeber bereitgestellten Tools und Gerätschaften durchgeführt. Die Daten der Inventur des IT-Arbeitsplatzes sind in der Regel direkt online oder in Ausnahmen spätestens bis 20:00 Uhr am gleichen Tag zu übermitteln. Unvollständige, fehlerhafte und nicht übermittelte Inventuren des IT-Arbeitsplatzes sind vom Auftragnehmer auf Anforderung kostenfrei innerhalb eines Werktages zu korrigieren, indem eine neue Inventur des IT-Arbeitsplatzes durchgeführt wird. Vor-Ort-Einsätze werden anhand der durchgeführten Inventuren des IT-Arbeitsplatzes bewertet und abgerechnet. Bei fehlenden, unvollständigen oder fehlerhaften Inventuren des IT-Arbeitsplatzes wird der Einsatz nicht abgerechnet. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Gerätedaten zum Zeitpunkt der Lieferung in elektronischer Form zur Verfügung, damit diese zur weiteren Verarbeitung an die CMDB übergeben werden können. Dabei wird im Besonderen auf folgende Anwendungsfälle erhöhtes Gewicht gelegt.

- 7.2.3.1 - Wareneingang
- 7.2.3.27.2.3.2 - Wareneingang Beistellungen
- 7.2.3.37.2.3.3 - Entsorgung
- 7.2.3.4 - Garantiefall

7.2.2 Technische Anbindung

Der Auftragnehmer hat alle Dienstleistung in seinen eigenen Räumlichkeiten zu erbringen. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer eine Anbindung an das Netz (FHH und FHB) soweit realisierbar zur Verfügung. In diesem Netz sind alle geforderten Dienstleistungen ermöglicht.

7 <https://www.fntsoftware.com/produkte/fnt-command/>

8 https://de.wikipedia.org/wiki/European_Article_Number

9 <https://mobilereach.com/>

Eventuelle Kosten sind im Preis zu inkludieren. Die Arbeitsplätze sollen mit Fat-Clients ausgestattet werden. Eine mobile Lösung für die „Inventur des IT Arbeitsplatzes“ ist vorhanden und wird bereitgestellt.

Wir bitten um Darstellung (schematische Zeichnung und ergänzender Text), wie eine Umsetzung beim Auftragnehmer erfolgen soll. Diese ist mit dem Angebot formlos als Anlage beizufügen.

Alle Tätigkeiten werden im Ticketsystem vom Auftraggeber dokumentiert. Eine Aufschaltung (speziell UHD Agenten) auf die zu supportenden PC ist über die vom Auftraggeber bereitgestellten Remote-Tools möglich.

7.2.3 Warenbewegungen

Die hier beschriebenen Fälle beschreiben Fälle im Lager des Auftragnehmers. Diese Fälle umgehen keine Inventur des Arbeitsplatzes bei Einsätzen beim Endanwender.

7.2.3.1 Wareneingang

In dem Augenblick, in dem ein Neugerät beim Auftragnehmer endgültig für Dataport in den Einsatz genommen wird oder die Lieferung einer Beistellung erfolgt, muss eine Wareneingangsbuchung erfolgen, das Gerät mit einem Inventaraufkleber versehen und umgehend an den Auftraggeber (Format und Weg gibt Auftraggeber vor) übermittelt werden:

- Hersteller
- Modellbezeichnung
- Lieferdatum, Garantievertrag
- Seriennummer
- Dataport-Inventarnummer
- MAC-Adresse
 - Ethernet
 - WLAN (sofern vorhanden)

7.2.3.2 Wareneingang Beistellungen

In dem Augenblick, in dem ein Neugerät erstmalig beim Auftragnehmer ankommt, muss eine Wareneingangsbuchung erfolgen, das Gerät mit einem Inventaraufkleber versehen und umgehend an den Auftraggeber (Format und Weg gibt Auftraggeber vor) übermittelt werden:

- Hersteller
- Modellbezeichnung
- Lieferdatum, Garantievertrag
- Seriennummer
- Dataport-Inventarnummer
- MAC-Adresse
 - Ethernet
 - WLAN (sofern vorhanden)

7.2.3.3 Entsorgung

Wird ein Gerät im Auftrag des Auftraggebers entsorgt, ist dieses mit einem elektronisch übermittelten Zertifikat nachzuweisen und folgende Information an den Auftraggeber (Format und Weg gibt Auftraggeber vor) weiterzugeben:

- Hersteller
- Modellbezeichnung
- Entsorgungsdatum
- Löschzertifikat (bei Geräten mit nichtflüchtigem Speichermedien)
- Entsorgungsart
- Seriennummer
- Dataport-Inventarnummer

Mengen über entsorgte/verspendete Objekte sind in der Anlage „Spende und Schrott“ hinterlegt.

7.2.3.4 Garantiefall

Wird ein Gerät im Falle von Garantie oder Gewährleistung zum Hersteller zurückgesendet, so ist die ggf. vorhandene Festplatte zu löschen. Wird das Gerät getauscht, sind umgehend zusätzliche Informationen an den Auftraggeber zu übermitteln (Format und Weg gibt Auftraggeber vor):

- Ausgetauschtes (defektes) Gerät
 - Seriennummer
 - Dataport-Inventarnummer
- Neugerät
 - Seriennummer
 - Dataport-Inventarnummer
 - Tauschdatum
- Geht das ausgetauschte Gerät zurück an den Lieferanten/Hersteller erfolgt eine Ausgangsbuchung (Seriennummer, Inventarnummer, Rücksendedatum). Diese Informationen sind umgehend an den Auftraggeber (Format und Weg gibt Dataport vor) zu übermitteln

7.2.3.5 CMDB

Geräte des Auftraggebers, die sich im Besitz des Auftragnehmers befinden, müssen bei jedem Besitzwechsel durch den Auftragnehmer in der CMDB umgebucht werden. Es hat bei jedem Einsatz eine „Inventur des IT-Arbeitsplatzes“ zu erfolgen.

Eine Abrechnung der erbrachten Leistung findet erst nach funktionsfähiger Installation aller Komponenten beim Kunden und bei erfolgreicher Verarbeitung der „Inventur des IT-Arbeitsplatzes“ statt.

Die für die Bearbeitung in der ITSM Suite benötigte Hard- und Software wird vom Auftraggeber gegen Kostenerstattung gestellt. Die Kosten für die Sonderausstattung mit der erforderlichen Hard- und Software sind vom Auftragnehmer zu erstatten. Selbige Geräte sind auch für die „Inventur des IT-Arbeitsplatzes“ zu verwenden. Die restliche Arbeitsplatzausstattung und für die Durchführung der Arbeiten erforderlichen Werkzeuge, Lagerkapazität und Transportfahrzeuge wird nicht vom Auftraggeber gestellt.

Der Auftragnehmer bekommt lesenden Zugriff auf die Configuration Management Database vom Auftraggeber für die Kunden im Full-Support.

7.2.4 Reaktions- und Wiederherstellzeiten

Der Auftraggeber hat mit seinen Kunden Service Level Vereinbarungen getroffen, welche in den Service Level Vereinbarungen mit dem Auftragnehmer abgebildet werden müssen. Je nach

Einsatzort und Kunde differieren diese Vereinbarungen. Übergreifend für alle Kunden sind daraus abgeleitet folgende Vereinbarungen:

7.2.4.1 SSR (Standard Service Request)

Beauftragungen von IMAC/RD-Leistungen im Rahmen von Full-Support-Verträgen zwischen dem Auftraggeber und seinen Kunden. Weitere neue SSR können im Laufe der Vertragslaufzeit hinzukommen, da grundsätzlich an einer Standardisierung gearbeitet wird. Diese Leistungen unterliegen vertraglich vereinbarter Reaktions- und Lösungszeiten.

7.2.4.2 SR (Service Request)

Beauftragung von Dienstleistungen, die sich aufgrund ihrer Komplexität nicht als SSR beauftragen lassen, Beauftragung von SSR in größeren Stückzahlen, Beauftragung von Sonderhardware. Beauftragung von einzelnen IMAC/RD-Leistungen, bei denen keine Full-Support-Verträge zwischen dem Auftraggeber und seinen Kunden bestehen. SR haben separate Reaktions- und Lösungszeiten.

7.2.4.3 SEB (Standard Ersatz Bedarf)

Abschreibungsbedingter periodischer Hardwaretausch in größerer geplanten Maßnahmen beim Kunden gemäß vorliegender Jahresplanung/Projektplanung. Mit dem SEB werden auch andere Infrastruktur-Projekte wie u.a. Betriebssystem-Wechsel, Verfahrenseinführungen mit Hardwareanforderungen oder Umzüge verknüpft. In diesen Projekten können auch Umstellungen/Anpassungen an bereits vor Ort bestehenden Systemen vorgenommen werden.

7.2.4.4 Projekt

Beauftragung von Dienstleistungen in größeren Stückzahlen bezogen auf eine dedizierte Gesamtmaßnahme. Beauftragung i.d.R. spätestens 10 Tage vor Maßnahmenbeginn. Die Lieferung der Gesamtmenge kann sich über einen längeren Zeitraum erstrecken. Falls gefordert ist sicherzustellen, dass für das Projekt einheitliche Hardware geliefert wird. Eine Rücknahme von einzelnen gelieferten Geräten, welche nicht benötigt werden, muss innerhalb einer vereinbarten Frist mit Erstattung des vollen Neupreises möglich sein. Dies gilt auch für Wahlen und Volksentscheide, die ggf. kurzfristig umgesetzt werden müssen.

7.2.5 Reaktions-, Wiederherstell- und Lösungszeiten

Für die Durchführung der hardwarenahen Dienstleistungen gibt es unterschiedliche Anforderungen bezüglich der Reaktions-, Wiederherstell- und Lösungszeiten. Diese werden in den verschiedenen Leistungsscheinen festgelegt/zugeordnet.

Folgende Vorgaben gelten grundsätzlich:

Der Zeitraum für die Leistungserbringung ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr. Die endgültige Fertigstellung ist bis 18:30 zu realisieren. Ausgenommen sind die am Leistungsort jeweils geltenden gesetzlichen Feiertage. Die ggf. zu vereinbarenden Termine müssen in der Zeit des vereinbarten SLA liegen. Bereits vereinbarte Termine werden vereinbarungsgemäß wahrgenommen. Bei selbstverschuldeten Nichteinhalten von bereits vereinbarten Terminen

werden diese mindestens 24 Stunden vorher möglichst schriftlich mindestens aber telefonisch abgesagt.

7.2.6 Reaktionszeiten für Störungsmeldungen (Incident) und Aufträge (SSR/SR)

7.2.6.1 R1 – Reaktionszeit1

Für Störungsmeldungen und Aufträge/Aufgaben aus SSRs/SRs beträgt die Reaktionszeit 30 Minuten. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Empfang der Meldung und dem Bearbeitungsbeginn (Entgegennahme der weitergeleiteten Meldung) durch die beim AN nachgelagerten Supportinstanzen (dies kommt nur in besonders kritischen Fällen zum Tragen)

7.2.6.2 R2 – Reaktionszeit2

Für Störungsmeldungen und Aufträge/Aufgaben aus SSRs/SRs beträgt die Reaktionszeit 60 Minuten. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen Empfang der Meldung und dem Bearbeitungsbeginn (Entgegennahme der weitergeleiteten Meldung) durch die beim Auftragnehmer nachgelagerten Supportinstanzen

7.2.7 Wiederherstellzeiten im Störfall (Incident)

7.2.7.1 W1 – Wiederherstellzeit1

Störungsmeldung während der normalen Bürozeiten, Wiederherstellung unabhängig von der Bürozeit innerhalb von 3 Stunden (dies kommt nur in besonders kritischen Fällen zum Tragen)

7.2.7.2 W2 – Wiederherstellzeit2

Bei Eingang der Störungsmeldung bis 12:00 Uhr beim Auftragnehmer erfolgt die Wiederherstellung bis spätestens 18:30 Uhr desselben Tages. Die Störungsbeseitigung muss vor 17:00 Uhr vor Ort beginnen.

Bei Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer in der Zeit von 12:00 Uhr bis 17:00 Uhr erfolgt die Wiederherstellung bis spätestens 13:30 Uhr des Folgetages.

7.2.8 Lösungszeiten für Aufträge (SSR/SR)

7.2.8.1 L1 – Lösungszeit1

Bei einer Beauftragung bis 16 Uhr werden die beauftragten Arbeiten am selben Tag abschließend bearbeitet. Erfolgt die Beauftragung nach 16 Uhr, verlängert sich die Frist um einen Arbeitstag.

7.2.8.2 L2 – Lösungszeit2

Bei einer Beauftragung bis 16 Uhr werden die beauftragten Arbeiten am folgenden Arbeitstag abschließend bearbeitet. Erfolgt die Beauftragung nach 16 Uhr, verlängert sich die Frist um einen Arbeitstag.

7.2.8.3 L3 – Lösungszeit3

Bei einer Beauftragung bis 16 Uhr werden die beauftragten Arbeiten innerhalb der nächsten 3 Arbeitstage abschließend bearbeitet, bei einer Beauftragung nach 16 Uhr verlängert sich die Frist um einen Arbeitstag.

7.2.8.4 L4 – Lösungszeit4

Bei einer Beauftragung bis 16 Uhr werden die beauftragten Arbeiten innerhalb der nächsten 4 Tage abschließend bearbeitet. Bei einer Beauftragung nach 16 Uhr verlängert sich die Frist um einen Arbeitstag.

7.2.8.5 L Projekte

Bei Projekten werden die Termine zur Leistungserbringung geplant und anlassbezogen vereinbart, der Beginn der Leistungserbringung erfolgt frühestens 10 Tage nach Beauftragung.

Eine genauere Beschreibung zur Messungen der SLA sowie Definitionen werden in der Anlage

- SLA für Dienstleister

beschrieben.

7.2.9 Dienstleistungen außerhalb der Servicezeiten

Für einige Projekte oder Maßnahmen kann es vorkommen, dass der Auftraggeber Dienstleistungen auch außerhalb der dargestellten Servicezeiten abrufen muss. Dies betrifft sowohl Leistungen an Werktagen zwischen 17:00 Uhr und 08:00 Uhr des folgenden Werktages, wie aber auch Leistungen an Sonn- und Feiertagen unabhängig von der Uhrzeit. Die Anforderung findet i.d.R. im Rahmen von Projekten statt. Da es sich hierbei um kritische Projekte handelt, werden in diesen Fällen beim Auftragnehmer jeweils mehrere Techniker nach rechtzeitiger Ankündigung gleichzeitig abgefordert.

Für Arbeiten außerhalb der Servicezeiten sind gesonderte Preise oder Aufschläge zu kalkulieren.

7.2.10 Einhaltung der Lösungs-, Wiederherstellzeiten und Reaktionszeiten

Die Einhaltung der Reaktions-, Lösungs- und Wiederherstellzeiten wird vom Auftraggeber überwacht und monatlich ermittelt. Als Grundlage dienen die Leistungsberichte (Kapitel 6.9.1). Ziel ist die Einhaltung der Gütefaktoren

- Qualitätsgrenze I 95 %
- Qualitätsgrenze II 92,5 %

Wegen der diversen Kombinationsmöglichkeiten der Leistungsscheine, der Art und Anzahl der Aufträge/Tickets sowie der Lösungs-, Reaktions- und Wiederherstellzeiten sollen die konkreten Messpunkte in der weiteren Zusammenarbeit entwickelt werden. Sofern die Qualitätsgrenzen während eines Monats nicht eingehalten werden, greifen auf die Qualitätsgrenzen angepasste Pönale.

Der Auftragnehmer wird aufgefordert, im Konzept „Leistungserbringung und der Organisation des Betriebes“ gesondert auf diesen Punkt einzugehen.

7.2.11 Fahrkostenpauschale für vor Ort Service

Sofern Fahrtkosten für Vor-Ort-Einsätze einzeln abgerechnet werden, werden Pauschalen zu Grunde gelegt. Grundsätzlich sind diese in der Leistung bereits enthalten. Diese richten sich sowohl nach einer Regionalstaffelung als auch nach km-Klassen. Einsätze in der genannten Region werden dann pauschal nach dieser Fahrkostenpauschale abgerechnet. Folgende Regionen werden betrachtet

- das Gebiet der Freien und Hansestadt Hamburg
- das Gebiet der Stadt Kiel inkl. Altenholz
- das Gebiet der Hansestadt Rostock
- das Gebiet der Freien Hansestadt Bremen
- das Gebiet der Stadt Berlin
- das Gebiet der Stadt Magdeburg
- das Gebiet der Stadt Halle

Fahrten außerhalb dieser Regionen oder auch zwischen den genannten Regionen werden nach einer Entfernungspauschale abgerechnet. Pauschal jeweils

- Anfahrt bis 25 km
- Anfahrt bis 50 km
- Anfahrt bis 100 km
- Anfahrt bis 150 km
- Anfahrt über 150 km

Die Entfernungspauschale berücksichtigt nur die Entfernung von dem nächstgelegenen Dataportstandort bis zum Einsatzort, dies bezieht sich auch auf neugegründete Standorte nach Vertragsabschluss. Sofern an einem Standort mehrere Aufträge abgewickelt werden, ist die Abrechnung der Entfernungspauschale nur einmal möglich. Der Auftragnehmer hat seine Einsatzlogistik zu optimieren. Wenn während eines Einsatzes mehrere Aufträge erledigt werden (Kettenaufträge mit verteilten Einsatzorten), kann nur die höchste Entfernungspauschale in Rechnung gestellt werden.

7.2.12 Leistungen

Die in Leistungen benannten IT-Arbeitsplätze bestehen aus einem Desktopsystem oder Notebooksystem inklusive bis zu vier Peripheriegeräten (Monitor; lokaler Drucker; lokaler Scanner; lokale Multifunktionsgeräte; IP-Telefon).

Die einzelnen Leistungen sind nachfolgend aufgeführt und werden in den Leistungsscheinen im Anhang beschrieben:

- Anlage LS001 - 8 Port Desktopswitch
- Anlage LS002 - Aussonderung von nichtflüchtigem Speicher
- Anlage LS003 - Betankung Desktop oder Notebook
- Anlage LS004 - Hardwareinstallation zur weiteren Verwendung
- Anlage LS005 - Inbetriebnahme von Netzwerkperipherie
- Anlage LS006 - Individueller Lieferservice
- Anlage LS007 - Installation IT-Arbeitsplatz
- Anlage LS008 - Installation ThinClient
- Anlage LS009 - Installation von Nachrüstkomponenten
- Anlage LS010 - Installation von Peripherie
- Anlage LS011 - IT Arbeitsplatz – Dokumentation

- Anlage LS012 - NGN Endgeräte Dokumentation
- Anlage LS013 - NGN Netzwerk Dokumentation
- Anlage LS014 – Remoteinstallation
- Anlage LS015 - SEB von IT-Arbeitsplätzen
- Anlage LS016 - Software Service
- Anlage LS017 - Umzug IT-Arbeitsplatz light
- Anlage LS018 - Umzug IT-Arbeitsplatz
- Anlage LS019 - Unterstützung IT Produkte Server
- Anlage LS020 - Incident BASIS
- Anlage LS021 - Patchungen am Netzwerkschrank
- Anlage LS022 - Unterstützung IT Produkte
- Anlage LS023 - [Installation Desktop- oder Notebooksystem](#)

7.2.13 Garantie und Gewährleistung von Hardware

Der Auftraggeber ist für seine Kunden in der Abwicklung der Garantie oder Gewährleistung Single Point of Contact¹⁰. Die Hardware aus diesem Vertrag sowie der unter Ziffer 2.2 genannte Hardware muss über diesen Vertrag abgewickelt werden. Hier erwarten wir ein Konzept vom Auftragnehmer in dem beschrieben wird, wie diese geforderte Leistung erbracht werden soll. Grundsätzlich geht der Auftraggeber davon aus, dass diese Abwicklung kostenneutral dazustellen ist.

Dieses Konzept wird nach den Angaben in der Anlage „Bewertungsmatrix Konzepte“ bewertet.

7.3 UHD Leistungen

Zur Unterstützung der UHD-Leistungen wird ein sogenannter Überlauf benötigt. Der UHD-Überlauf soll Lastspitzen bei den Callzahlen abfangen und vorübergehende Mehraufwände bei Großstörungen kompensieren. Dabei sind nur geringe Anteile planbar und/oder vorhersehbar. Regelmäßige Absprachen für die Einsatzplanungen sind dabei erforderlich.

7.3.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer übernimmt Calls und erbringt mit seinen UHD-Agenten die gleichen Serviceleistungen wie die Agenten des UHD beim Auftraggeber. Dazu gehören u.a. die telefonische Annahme von Störungsmeldungen, Erfassung und Priorisierung im Ticketsystem von Dataport, Erstlösungsversuch im SWK-Umfeld (Standard-Warenkorb Verfahren und Anwendung, wie z.B. MS Office; Anlage „Warenkorb - Software – UHD“), ggf. Weiterleitung an andere Supporteinheiten, Auskunftserteilung, Reporting.

Die Service- und Betriebszeiten des UHD sind Montag bis Donnerstag von 06:30 Uhr bis 18:00 Uhr und Freitags von 06:30 Uhr bis 17:00 Uhr.

Anrufspitzen treten in der Regel in der Zeit von 08:00 Uhr bis 11:00 Uhr und von 13:30 Uhr bis 15:00 Uhr auf. Die Anrufstärksten Tage sind derzeit Montag und Dienstag. Besonderheiten sind z.B. die ersten Arbeitstage im Januar sowie Tage nach Ferienende.

Die Einhaltung der von Dataport mit seinen Kunden vereinbarten SLA ist auch für den Auftragnehmer verpflichtend. Folgende SLA gelten:

- Es wird eine Erreichbarkeit von 90/60 gewährleistet. Dies bedeutet, dass 90% aller eingehenden Anrufe innerhalb der ersten 60 Sekunden angenommen werden. Die

¹⁰ https://de.wikipedia.org/wiki/Single_Point_of_Contact

Erreichbarkeit wird bezogen auf einen Kalendermonat in der Zeit Montag bis Freitag von 7:30 bis 17:00 Uhr erfüllt.

- Es wird eine Erstlösungsrate von 50% gewährleistet. Die Lösung für beim Kunden im Einsatz befindliche Produkte, wie z. B. Windows Betriebssystem, Microsoft Office (sog. Software-SWK) erfolgt innerhalb von einer Stunde nach Ticketeröffnung. Der derzeit aktuelle SWK ist als Anlage b) dieser Leistungsbeschreibung beigefügt.

Zur Abgrenzung wird festgehalten, dass die Anwendungen und Verfahren in den diversen KWK (Kundenwarenkörben) nicht Gegenstand der Erstlösung sind; diese sind an den nachgelagerten Support von Dataport zu routen.

Der Auftragnehmer ist für die fachliche Schulung der SWK-Produkte bei seinen Agenten selbst verantwortlich und muss hierfür auch die Kosten tragen.

Nach heutigem Kenntnisstand ist davon auszugehen, dass im UHD-Überlauf mit einem Anrufvolumen von ca. 800 bis ca. 2000 Calls/Monat zu rechnen ist, die vom Auftraggeber nicht bearbeitet werden können und die somit Gegenstand des Vertrages sind.

Vom Auftragnehmer wird erwartet, dass er seine Leistungen

- Hoch skalierbar und flexibel in Bezug auf die Erreichbarkeit und Bearbeitungsfähigkeit von Tickets auch an den Tagen anbietet, an denen ein sehr starkes Ticketaufkommen beim Auftraggeber entsteht
- Basierend auf einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 8 Minuten pro Ticket kalkuliert und einplant.
- Basierend auf einer durchschnittlichen Klingelzeit von 8 Sekunden kalkuliert und einplant
- So kalkuliert, dass die einmaligen Implementierungskosten im Preis pro Ticket enthalten sind

In der durchschnittlichen Bearbeitungszeit sind mindestens enthalten:

- Call-Annahme
- Störungsaufnahme und Dokumentation
- Versuch einer Erstlösung (soweit möglich)
- Priorisierung
- Kategorisierung
- Abfrage von 10-12 Basisinformationen zum Ticket. Wie z.B. (Diese Aufzählung ist nicht abschließend):
 - Standortabgleich
 - Erreichbarkeit
 - Hardwarezuordnung
- Mitteilung der Ticketnummer

Auch wird erwartet, dass der Auftragnehmer vorausschauend und eigenständig auf Ankündigungen in der Planung seiner Dienstleistung reagiert. Ebenfalls wird der kontinuierliche Kontakt zum Auftraggeber auf Arbeitsebene erwartet, damit erforderliche Umplanungen erfolgen oder Schwierigkeiten umgehend behoben werden können.

7.3.2 Einarbeitung

Die Einarbeitung erfolgt in einer ca. 5-tägigen Übergabe in den Räumlichkeiten des Auftraggebers. Die Agenten und Agentinnen des Auftragnehmers erhalten alle Informationen in Übergabeordnern zur Anwendung und Vertiefung.

Eine weitere Einarbeitung vor Ort beim Auftragnehmer muss separat abgesprochen werden.

Die Kosten hierfür sind im Preisblatt separat auszuweisen.

7.3.3 Anforderungen an das UHD Personal

Für das zur Leistungserbringung eingesetzte Personal müssen folgende Qualifikationen verbunden mit mehrjährigen beruflichen Erfahrungen vollständig vorliegen:

- mindestens Realschulabschluss und eine IT-Berufsausbildung oder gleichwertige, durch Berufserfahrung erworbene Kenntnisse,
- umfassende Supporterfahrung
- fundiertes Wissen der Informations- und Kommunikationstechnik,
- Schwerpunkt Client-Betriebssystem Windows, MS-Exchange und MS Office Produkte,
- gute Kenntnisse im Hardware-Bereich zu Desktops, Notebooks und allen gängigen Peripheriegeräten,
- ausgeprägte Serviceorientierung, guter sprachlicher Ausdruck und souveräne Kommunikationsfähigkeit,
- Belastbarkeit, zeitliche Flexibilität und Teamorientierung.

7.3.4 Abrechnungsgegenstand UHD

Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer werden in regelmäßigen Abständen sowie anlassbezogen Reviewgespräche (i.d.R. als Telefonkonferenz im 14-tägigem Turnus) unter Beteiligung der diese Aufgaben steuernden Personen durchgeführt. Ziel der Gespräche ist es, die Qualität der erbrachten Dienstleistung zu wahren und/oder zu verbessern sowie Reibungsverluste bei der engen Zusammenarbeit entgegen zu wirken. Weiterhin wird der Auftraggeber regelmäßige Qualitätskontrollen der erbrachten Leistung vornehmen, z.B. durch Ticketüberprüfung. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Auftragnehmer grundsätzlich mindestens in Textform mitgeteilt.

Der Auftragnehmer liefert monatlich eine Statistik über die von ihm bearbeiteten Calls und Tickets. Die Inhalte der Statistik werden rechtzeitig vor Beginn der Leistungserbringung unter Berücksichtigung der unter Punkt 7.3.1 erwähnten SLA zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer definiert.

Für die Abrechnung ist darüber hinaus festzuhalten, dass

- pro Call mindestens ein Ticket oder eine Anrufkategorisierung im Ticketsystem von Dataport erstellt wird
- Abrechnungsgegenstand der einzelne dokumentierte Anruf ist.

8 Bewertung

Die Bewertung der Angebote in Los 1 erfolgt über die Kriterien Preis und Qualität.

8.1 Preis

Für die Ermittlung des wertungsrelevanten Preises wird das Dokument „Teil C – Preisblatt“ ausgewertet. Der wertungsrelevante Gesamtpreis für Hardware und Dienstleistungen ergibt sich aus Zelle B8 des Tabellenblatts „Gesamtpreis“.

8.2 Qualität

Für die Bewertung der Qualität wurden folgende Kriterien mit folgender Gewichtung festgelegt. Den Kriterien werden gemäß der nachfolgenden Auflistung Punktwerte zugeordnet. Die Bewertung der Qualität ergibt sich aus der Summe der erreichten Leistungspunkte aller Kriterien:

Kriterium	Gewichtung	Erreichbare Leistungspunkte
Technische Qualität gemäß Leistungsverzeichnis	30 %	1500
Konzept über die Leistungserbringung und der Organisation des Betriebes	25 %	1250
Konzept über die Sozialverträgliche Beschaffung	10 %	500
Konzept über die Produktinnovation	5 %	250
Konzept über die Transition	10 %	500
Konzept über die Anlieferung- und Verpackungsentsorgung	5 %	250
Konzept über die BIOS und Treibermanagement	5 %	250
Konzept über die PC und Notebook - Sonderklasse	5 %	250
Konzept über die Garantie und Gewährleistung	5 %	250

Zur Bewertung des Kriteriums „Technische Qualität“ wertet der Auftraggeber das Dokument „04 LV Hardware“ aus. Hier können maximal 1500 Punkte erreicht werden.

Die übrigen Kriterien werden gemäß der zugehörigen Beschreibung in der Leistungsbeschreibung und dem Dokument „07 Bewertungsmatrix Konzepte“ ausgewertet. Für jedes Kriterium das so bewertet wird, ergeben sich die Leistungspunkte durch Multiplikation der jeweils erreichten Noten mit der jeweiligen Gewichtung (Beispiel: Note 5 X Gewichtung 50 = 250 Leistungspunkte). Auf diese Weise können bei den Konzepten insgesamt 3500 Punkte erreicht werden.

Die Benotung für das Kriterium „Qualität“ ergibt sich aus der Addition sämtlicher Leistungspunkte.

8.3 Gesamtbewertung

Im Anschluss daran wird das Preis / Leistungsverhältnis als Quotient aus Preis geteilt durch Qualität errechnet.

Das Angebot mit dem kleinsten Zahlenwert erhält den ersten Rang.

9 Begriffsdefinitionen und Abkürzungen

AEC	Annual Energy Consumption
AO	Abgabenordnung
B2B	Business to Business
BASIS	Büroarbeitsplatz Standard Infrastruktur Service
BattV	Batterieverordnung
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BildscharbV	Bildschirmarbeitsverordnung
BIOS	Basic Input Output System
BSI	Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik
CAD	Computer Aided Design
CE	CE-Kennzeichnung
ChemVerbotsV	Chemikalienverbotsordnung
CMDB	Configuration Management Data Base
DIN	Deutsches Institut für Normung
DOA	Dead on Arrival
DoD	Department of Defense
DVI	Digital Visual Interface
EAN	European Article Number
Eec	European Economic Community
EMC-Richtlinie	ElektroMagnetische Verträglichkeit
EMVG	Elektromagnetische Verträglichkeit von Geräten
EU	Europäische Union
EVB-IT	Ergänzende Vertragsbedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen
EWG	Europäische Wirtschaftsgemeinschaft
FCKW	Fluorchlorkohlenwasserstoffe
FHB	Freie Hansestadt Bremen
FHH	Freie und Hansestadt Hamburg
FTS	Fujitsu Technology Solution
GefStoffV	Gefahrenstoffverordnung
GPSG	Geräte und Produktsicherheitsgesetz
Ham-st-er	Haushaltskonformes Ressortübergreifendes Inventarisierungs- und Bestandsführungsverfahren
HBA	Host Bus Adapter
HDMI	High Definition Multimedia Interface
IMAC/RD	Install, Move, Add, Change/Remove, Destroy
ISO	Internationale Organisation für Normung
ITIL	IT Infrastructure Library
ITSM-Suite	IT Service Management Suite (Remedy)
KPI	Key Performance Indicator
Krw/AbfG	Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz
KVM	Keyboard Video Mouse
LCD	Flüssigkristallbildschirm
LV	Leistungsverzeichnis
NGN	Next Generation Network
NIC	Network Interface Controller

OEM	Original Equipment Manufacturer
PC	Personal Computer
PDF	Portable Document Format
PXE	Preboot Execution Environment
RDP	Remote Desktop Protocol
RoHS	Richtlinie zur Beschränkung der Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe
RPE2	Relative Performance Estimate Version 2
RPF	Relativer Performance Faktor
RPO	Recovery Point Object
RTO	Recovery Time Object
S-ATA	Serial Advanced Technology Attachment
SCCM	System Center Configuration Manager
SEB	Standard Ersatz Beschaffung
SGB	Sozialgesetzbuch
SLA	Service Level Agreement
SMBIOS GUID	Systems Management BIOS Globally Unique Identifier, siehe auch UUID
SMS	Software Management System
SR	Service Request
SSD	Solid State Drive
SSR	Standard Service Request
TB	Terra Byte
TCG	Trusted Computing Group
TFT	Thin Film Transistor
TPM	Trusted Platform Module
TÜV	Technischer Überwachungsverein
UEFI	Unified Extensible Firmware Interface
UHD	User Help Desk
USB	Universal Serial Bus
UUID	Universal Unique Identifier eines Rechnersystems
VOIP	Voice over IP
VSITR	Richtlinie zum Geheimschutz von Verschlusssachen
WAN	Wide Area Network
WEEE	EU-Richtlinie über Elektro- und Elektronik-Altgeräte
WHQL	Windows Hardware Quality Labs -- WHQL

10 Anlagenverzeichnis

10.1 Leistungsscheine	
1.	LS001 - 8 Port Desktopswitch
2.	LS002 - Aussonderung von nichtflüchtigem Speicher
3.	LS003 - Betankung Desktop oder Notebook
4.	LS004 - Hardwaredeinstallation zur weiteren Verwendung
5.	LS005 - Inbetriebnahme von Netzwerkperipherie
6.	LS006 - Individueller Lieferservice
7.	LS007 - Installation IT-Arbeitsplatz
8.	LS008 - Installation ThinClient
9.	LS009 - Installation von Nachrüstkomponenten
10.	LS010 - Installation von Peripherie
11.	LS011 - IT Arbeitsplatz – Dokumentation
12.	LS012 - NGN Endgeräte Dokumentation
13.	LS013 - NGN Netzwerk Dokumentation
14.	LS014 – Remoteinstallation
15.	LS015 - SEB von IT-Arbeitsplätzen
16.	LS016 - Software Service
17.	LS017 - Umzug IT-Arbeitsplatz light
18.	LS018 - Umzug IT-Arbeitsplatz
19.	LS019 - Unterstützung IT Produkte Server
20.	LS020 - Incident BASIS
21.	LS021 - Patchungen am Netzwerkschrank
22.	LS022 - Unterstützung IT Produkte
23.	LS023 – Installation Desktop- oder Notebooksystem
10.2 Anfahrten	
24.	Anfahrt - 25 Kilometer
25.	Anfahrt - 50 Kilometer
26.	Anfahrt - 100 Kilometer
27.	Anfahrt - 150 Kilometer
28.	Anfahrt - über 150 Kilometer
10.3 sonstige Anlagen	
29.	Mitwirkungspflichten von Dataport
30.	SLA für Dienstleister
31.	Warenvereinnahmung
32.	Warenkorb - Software – UHD
33.	<u>Bieterzahlen LOS1 - AP im Einsatz</u>
34.	<u>Bieterzahlen LOS1 - BASIS HW 2014-2016</u>
35.	<u>Bieterzahlen LOS1 - Lagerware</u>
36.	LOS 1 – Spende und Schrott