



Leistungsbeschreibung Anhang 1

Erneuerung der Druck- und Multifunktions-Systeme der Stadt Essen


27.04.2026

ESH Essener Systemhaus
Betrieb der Stadt Essen
Kruppstraße 82-100

45145 Essen

Inhalt

1	ÜBER DEN AUFTRAGGEBER (AG)	5
2	GEGENSTAND DER BESCHAFFUNG	5
2.1	Beschaffungskonzept	5
3	DEFINITION BETREIBERMODELL	5
3.1	Beschreibung des Anwendungs- und Einsatzbereichs	6
3.1.1	Gesamtübersicht Betreibermodell	6
3.1.2	Rahmenbedingungen	6
3.1.3	Grundmietentgelt	6
3.1.4	ALL-IN Service	7
3.1.5	Flexibilitätsklausel	7
3.2	Vertragslaufzeit	7
3.3	Systemtypen	7
3.3.1	Modellwechsel	8
3.4	Technische Voraussetzungen	8
3.5	Dienstausweise	8
3.6	Server und Arbeitsplatzausstattung	8
4	HAUSNETZ	9
4.1	Inneres Netz (Intranet)	9
4.2	Network Access Control (NAC)	9
4.3	Active Directory	9
5	SERVICE	10
5.1	Datenschutz im Rahmen der Serviceleistungen	10
5.2	Allgemeine Anforderungen	10
5.3	Störungsmeldung	11
5.4	Abgleich Omnitacker	11
5.5	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	11

	Erneuerung der vorhandenen Druck- und Multifunktions- onssysteme der Stadt Essen Leistungsbeschreibung	Seite 3 von 21
---	--	----------------

5.6	Ersatzsysteme	12
5.7	Aufkleber auf den Systemen	12
5.8	Definition Bereitschaftszeit	12
5.9	Definition Reaktionszeit	13
5.10	Definition Vorort-Antrittszeit	13
5.11	Definition Wiederherstellungszeit	13
5.12	Definition Arbeitsstunden	13
5.13	Verbrauchsmaterial und Entsorgung	13
5.14	Standorte und Standortwechsel / Umzüge	13
6	VERTRAGSSTRAFEN	14
7.	REPORTING	14
7.1	Statusgespräche	15
8.	BESTELLPROZESS	15
9.	CHANGE PROZESS	15
9.1	Erstellung einer Grundkonfiguration	15
10.	ROLLOUT / INSTALLATION	15
10.1	Projekt Kick-Off	16
10.2	Kick-Off-Meeting	16
10.3	Allgemeine Grundsätze	16
10.4	Ablauf der Anlieferung je System (Beispiel)	18
11.	KAUFMÄNNISCHE GRUNDLAGEN	18
11.1	Rechnungsempfänger	18
11.2	Rechnungslegung Miete / Systeme	18
11.3	Abrechnung Verbrauchsmaterial	19
11.4	Elektronikversicherung	19
11.5	Preisgleitklausel	19
11.5.1	Grundsatz	19

11.5.2 Bezugsindizes Miete	20
11.5.3 Bezugsindizes Service	20
11.5.4 Anpassungszeitpunkte	20
11.5.5 Berechnung der Mietanpassung	20
11.5.6 Berechnung der Serviceanpassung	20
11.5.7 Mitteilungspflicht und Nachweis	21
11.5.8 Wegfall oder Änderung der Indizes	21
11.5.9 Begrenzung der Anpassung	21

1 Über den Auftraggeber (AG)

Aufgabe des Essener Systemhaus (ESH) ist es, für die Stadtverwaltung Essen und deren Beteiligungsunternehmen die informationstechnische Infrastruktur wirtschaftlich, ziel- und zukunftsorientiert bereitzustellen.

Das ESH entwickelt hierfür die erforderlichen Konzepte, berät die Kunden, implementiert die notwendigen Anwendungen und sorgt für eine sichere und reibungslose Einbindung der Informations- und Telekommunikationstechnik (ITK) in das jeweilige Arbeitsumfeld.

2 Gegenstand der Beschaffung

Dieses Verfahren betrifft die Mietbereitstellung sowie Wartung von Druck- und Multifunktions-systeme (**Systeme**) für die Stadt Essen und deren Einbindung in die vorhandene Infrastruktur. Der Auftragnehmer (AN) stellt die Systeme per Mietvertrag zur Verfügung und übernimmt die Wartung.

Die beteiligten Parteien verfolgen mit der Realisierung eines Druck- und Multifunktions-konzept nachfolgende Zielsetzungen:

- Austausch / Modernisierung der Druck- und Multifunktionssysteme
- Einbindung aller Systeme in die vorhandene Netzwerkinfrastruktur
- Implementierung der Systeme in das bereitgestellte Printmanagementsystem IQ4docs der Fa. M.S.E GmbH, Unna inkl. Übernahme der definierten Workflows.
- Abrechnung der Dienstleistung auf Basis von Grundmietpreisen zzgl. eines Kartuschen-basierenden Abrechnungsmodelles

Der AG erwartet eine hohe Verfügbarkeit der Systeme und eine verlässliche, gleichbleibende Servicequalität.

2.1 Beschaffungskonzept

Zwischen AG und AN wird ein Rahmenvertrag über eine max. Laufzeit von 48 Monaten abgeschlossen.

Für alle Bestellungen unabhängig vom Bestellzeitpunkt werden Miet- und Serviceverträge über eine max. Laufzeit von 60 Monaten abgeschlossen.

3 Definition Betreibermodell

Unter Betreibermodell ist die Übertragung der vollen technischen, finanziellen und administrativen Verantwortung für das komplette Druck- und Multifunktionskonzept auf einen Dienstleister, nachfolgend AN genannt, zu verstehen.

Der AN muss dem AG die benötigten Systeme inkl. aller Softwareanforderungen und Scan-Funktionalitäten zur Verfügung stellen. Außerdem sind die derzeit erforderlichen Betriebsabläufe so festzuschreiben, dass ein effektiver und wirtschaftlicher Betrieb des Druck- und Multifunktionskonzept sichergestellt ist.

- Bereits vorhandene und etablierte Workflows bleiben erhalten und können weiter betrieben werden.

- Es muss sichergestellt sein, dass alle Systeme, auch die bestehenden in IQ4Docs verwaltet werden können.

3.1 Beschreibung des Anwendungs- und Einsatzbereichs

Grundsätzlich gibt es 10 sog. Leistungsklassen nach Druckvolumen und Funktionalitäten. Dies sind:

- A4-S/W-Arbeitsplatzdrucker für kleines und mittleres Druckvolumen
- A4-S/W-Arbeitsplatzdrucker für großes Druckvolumen
- A4-Farbdrucker
- A4-S/W-Multifunktionssystem für kleines und mittleres Druckvolumen
- A4-S/W-Multifunktionssystem für großes Druckvolumen
- A4-Farbmultifunktionssystem für kleines und mittleres Druckvolumen
- A4-Farbmultifunktionssystem für großes Druckvolumen
- A3-S/W-Multifunktionssystem
- A3-Farbmultifunktionssystem für mittleres Druckvolumen
- A3-Farbmultifunktionssystem für großes Druckvolumen

Weitere Details sind dem "Preis- und Kriterienkatalog" Anhang 2 zu entnehmen.

3.1.1 Gesamtübersicht Betreibermodell

Auf Basis des nachstehend näher beschriebenen Anforderungsprofils soll ein Angebot unter folgenden Grundvoraussetzungen abgegeben werden:

3.1.2 Rahmenbedingungen

Der AG stellt folgende Voraussetzungen unentgeltlich zur Verfügung:

- Bereitstellung von Stellflächen für die Systeme
- Bereitstellung Energieversorgung
- Bereitstellung der Netzwerkinfrastruktur

3.1.3 Grundmietentgelt

Für jeden Systemtyp sowie für das entsprechende Zubehör ist ein monatliches Grundmietentgelt auf Basis einer Laufzeit von 60 Monaten zu kalkulieren.

Folgende Leistungen sind vom AN zu berücksichtigen:

- monatliches Entgelt für die Hardware einschl. Urheberrechtsabgabe
- Lieferung und Installation ins Netz (LAN oder WLAN) sowie kundenindividuelle Einrichtung des Systems am vorgesehenen Stellplatz.
- Abbau und Rücktransport der Bestandssysteme des vorherigen ANs nach Wunsch und Vorgaben des AGs, auch inklusive eventuelles Zubehör für die Systeme.
- Durchführung der nachstehenden Einweisungen:
 - Bei Austausch, erfolgt eine Kurzeinweisung der User vor Ort.
- Abholung und Rücktransport der Systeme sowie datenschutzkonforme Löschung sämtlicher Daten gem. Vorgaben des BSI zum Vertragsende

- Verschlüsselung und automatische Löschung der Daten auf den Festplatten Systeme, sofern dies nicht schon von IQ4Docs abgebildet wird.

3.1.4 ALL-IN Service

Die Berechnung des geforderten Services für **alle** Systeme erfolgt in Form einer „**Cartridge Based**“ Abrechnung.

Folgende Leistungen sind in den Kaufpreisen der Tonerkartuschen beinhaltet:

- Techniker Arbeitszeitkosten
- Sicherstellung der Betriebsbereitschaft aller Systeme
- Techniker An- und Abfahrtskosten und An- und Abfahrtszeiten
- anfallende Reparaturen und ggf. Austausch der betroffenen Systeme
- Wartungen mindestens nach Herstellervorgaben
- Sämtliche Original-Verbrauchsmaterialien, sowie alle benötigte Fotoleiter und Resttonerbehälter
- Sämtliche Original-Ersatzteile (sofern der Schaden nicht vom AG verursacht)
- Lieferung von Ersatzteilen und Verbrauchsmaterial (ohne Papier) frei Verwendungsstelle
- Abholung und fachgerechte Entsorgung der Kartuschen, Resttonerbehälter, Fotoleiter usw.

3.1.5 Flexibilitätsklausel

Der AG muss die Möglichkeit haben, die Ausstattung durch organisatorische Veränderungen anzupassen.

Insofern der AG während der Vertragslaufzeit neue weitere Anforderungen an die Funktionalität der Systeme stellt, die mit der bestehenden Hard- und Software nicht realisiert werden können, muss eine Einigung zwischen den Vertragspartnern getroffen werden, die den Regelungen dieses Vertrages nahekommt.

3.2 Vertragslaufzeit

Ziel ist ein Vertragsbeginn zum **01.10.2026** mit einer Vertragslaufzeit von 48 Monaten.

Für den Fall, dass der AN vor vollständiger Leistungserbringung wegen Kündigung oder Insolvenz ausfällt, behält sich der AG vor, die verbleibenden Arbeiten den übrigen Bietern in der Reihenfolge des Ausschreibungsergebnisses anzutragen (§ 132 Abs. 2 Nr. 1 GWB)

3.3 Systemtypen

Im Anhang 2 (Preis- und Kriterienkatalog) werden die Anforderungen an die Systeme übersichtlich zusammengefasst. Gleichzeitig entnehmen Sie hieraus die jeweilige Bewertung und Gewichtung des Systemtyps.

3.3.1 Modellwechsel

Bevorstehende Modellwechsel seitens des Herstellers sind dem AG zeitnah anzuzeigen. Hierbei sind die Veränderungen gegenüber der Altsysteme zu dokumentieren. Sollten sich hierbei grundlegende Veränderungen in der Systemlandschaft ergeben, sind diese Neusysteme vorab dem AG zum Test und Freigabe unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

3.4 Technische Voraussetzungen

Die im Rahmen des Betreibermodells bereitzustellenden Systeme werden in ein eigenes Drucker VLAN des AGs integriert.

Wie unter den Punkten 2 und 3 definiert, sollen alle zu beschaffende Systeme an das Printmanagementsystem der Firma MSE angebunden werden. Aktuell unterstützt IQ4docs in der beim AG eingesetzten Version 4 folgende Hersteller: Kyocera, Lexmark, Epson, Hewlett-Packard (HP), Kodak.

Relativ zeitnah nach der Veröffentlichung von IQ4Docs Version 5 wird beim AG ein Upgrade von V4 auf V5 erfolgen. Somit muss die Unterstützung von IQ4Docks V5 gewährleistet sein.

Die Integration von IQ4docs in die unterschiedlichen Systeme erfolgt über die jeweiligen SDKs der Hersteller, die den Zugriff auf die Systemoberfläche und die Einbindung der zusätzlichen Anwendungen ermöglichen.

Es sind beim AG neben den Funktionen Scannen, Kopieren, Drucken und Fax, diverse IQ4Docs-Workflows wie „Scan-to-Mail“, „Scan-to-Folder“, „Scan-to-DMS“ sowie „Follow-Me-Druck“ im Einsatz, welche weiterhin unterstützt werden müssen.

Die Daten werden während Übertragung, Speicherung und Ausgabe durchgehend verschlüsselt, unter anderem mit 256-bit AES und SSL. Für den Zugriff wird beim AG das Authentifizierungsverfahren via Anmeldung mit RFID-Dienstaussweis genutzt. (siehe Punkt 3.5)

Eine spätere Zwei-Faktor-Authentifizierung mit PIN und Ausweis / Transponder muss z.B für den Ausdruck besonders sensibler Dateien möglich sein.

3.5 Dienstaussweise

Bei den Systemen ist die Authentifizierung am System über die Dienstaussweise des AG zu gewährleisten. Die Authentifizierung muss nach Stand der Technik entsprechend NIS-2 folgen. Derzeit steht für diese Methodik ein Mifare Classic 1K (4B NUID) Chip zur Verfügung. Es soll die Möglichkeit zur Nutzung einer 2-Faktor-Authentifizierung geben.

Für den Fall, dass im Zeitraum der Nutzung es zu einem Austausch der Dienstaussweise kommen sollte und der bisher genutzte Mifare Classic Chip durch einen sichereren Chip ersetzt wird, sollten dementsprechend die Kartenleser an den Systemen so gestalten sein, dass sie bei einem möglichen Systemwechsel austauschbar sind, sofern eine Softwareanpassung in IQ4Docs hier nicht ausreicht. Vorzugsweise sind Multicardreader zu verwenden, die die gängigen RFID-Standards wie z. B. Mifare (inkl. aller Varianten wie Mifare Classic, Mifare DESFire usw.), Multi-ISO, LEGIC, HD iCLASS oder NFC unterstützen.

3.6 Server und Arbeitsplatzausstattung

Die Arbeitsplätze verfügen überwiegend über Arbeitsplatz-PC und Notebooks, die mit Windows 11 (64 Bit) als Betriebssystem (oder neuer) ausgestattet sind. Die Arbeitsplatzendgeräte sind mit 10 / 100 MBit/s / 1Gbit/s an das LAN angeschlossen. Notebooks werden über Dockingstation oder per WLAN betrieben.

Für alle Systeme stehen LAN- oder WLAN - Anschlüsse zur Verfügung. Die vorhandenen Systeme sind überwiegend an das LAN oder WLAN angeschlossen. Dies soll aus Sicherheitsgründen fortgeführt werden.

Die Mehrzahl der unternehmenskritischen Anwendungen wird beim AG über Citrix auf den Endgeräten bereitgestellt.

Die Server sind weitestgehend über VMware virtualisiert.

Der AG stellt ein aktuelles Serverbetriebssystem auf Windows Basis zur Verfügung.

Die über den Lieferumfang bereitgestellten Serveranwendungen müssen auf den virtualisierten Servern mit aktuellem Microsoft Windows Server OS lauffähig sein. Die App muss künftige Updates und (Major-)Upgrades des Server-OS unterstützen.

Die Serveranwendung sind immer aktuell zu halten und die jeweiligen Aktualisierungen (Software und Arbeitsleistung) sind im Lieferumfang enthalten. Servicefenster und die Umsetzungen sind mit den Fachbereichen des AG abzustimmen.

4 Hausnetz

4.1 Inneres Netz (Intranet)

Alle Systeme befinden sich im Intranet des AG. Das Intranet ist durch eine Firewall vom Internet getrennt. Die Systeme befinden sich vollständig im Intranet, die IP-Adresszuordnung erfolgt via DHCP.

Die unmittelbare Ansteuerung der Systeme geschieht über IQ4Docs.

4.2 Network Access Control (NAC)

Sämtliche Systeme müssen über eine 802.1X-Authentifizierung verfügen. Es muss sichergestellt sein, dass auch diese Anmeldemethode von den Systemen unterstützt wird. Bei einer Anmeldung in WLAN-Netzen müssen auch ppsk-Mechanismen (eine SSID & unterschiedliche Kennwörter) umgesetzt werden können. Der AG plant eine Network Access Control (NAC) Lösung und daher müssen die Systeme die Standards wie z. B. Cisco ISE oder auch PacketFence unterstützen.

4.3 Active Directory

Die Informationen wie Benutzername und E-Mail-Adresse wird vom AD dem IQ4Docs bereitgestellt und über den IQ4Docs-Client den Ausgabegeräten bereitgestellt. Die Dienstaustausche werden am Gerät und vom MA dem IQ4Docs-Konto zugewiesen. Ein weiterer Informationsaustausch findet nicht statt.

Derzeit betreibt der AG ein Microsoft Active Directory.

Eine Anbindung an Microsoft Azure besteht ebenfalls.

Das Active Directory enthält folgende für das Outputmanagement relevanten Nutzer-Daten:

- Benutzererkennung des Kontos
- Zugehörige E-Mailadresse
- Abteilungszugehörigkeit (nur teilweise)

Die entsprechenden Daten werden dem AN von der IQ4Docs-Software, die über eine Schnittstelle zum AD verfügt, wo notwendig zur Verfügung gestellt bzw. von IQ4Docs für die Authentifizierung des Nutzers verwendet.

5 Service

5.1 Datenschutz im Rahmen der Serviceleistungen

Der AN und seine beauftragten Mitarbeiter/innen haben über alle dienstlichen Angelegenheiten, von denen sie im Rahmen ihrer Tätigkeit für den AG Kenntnis erhalten (z. B. im Rahmen von Installationen, Reparaturen und Wartungsarbeiten), Stillschweigen zu bewahren. Die einschlägigen Datenschutzgesetze sind zu beachten.

Der beigelegte Entwurf des AV-Vertrages wird zwingender Vertragsbestandteil.

Das Personal ist unter Hinweis auf die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung auf das Datengeheimnis nach Art. 28 Abs. 3 Satz 2 Buchstabe b DSGVO zu verpflichten. Die Verpflichtung ist dem AG auf Verlangen nachzuweisen.

Bei Austausch von defekten Systemen und/oder der Rückgabe von Systemen nach Vertragsablauf hat der AN auf eigene Kosten die in den Systemen gespeicherten Daten gemäß den Empfehlungen des BSI, zu löschen, bzw. wenn die Festplatte wegen eines Defekts nicht mehr überschreibbar ist, die Festplatte physikalisch zu zerstören.

Dies ist dem AG gegenüber zertifiziert zu dokumentieren und unaufgefordert innerhalb von 14 Tagen in Form von Löschprotokollen in digitaler Form im Omnitracker zu dokumentieren.

Der AG stellt die entsprechende Schnittstelle zur Verfügung.

Löschen aller Daten:

- Die Einstellungen müssen so vorgenommen werden, dass das Löschen automatisch nach jedem Druck-, Scan und Kopiervorgang erfolgt
- Informationen zum Löschvorgang
- Verschlüsselung der Festplatte, sofern keine Datenverschlüsselung durch IQ4Docs vorgenommen wird
- Alle auf dem internen Speicher (z.B. Festplatte) abzulegenden Daten müssen verschlüsselt gespeichert werden, sofern die Verschlüsselung der Daten nicht schon durch IQ4Docs vorgenommen wird.

Die ggf. mit der Datenlöschung oder dem Ausbau der Festplatten durch den AN beauftragten Dritten sind auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen im Umgang mit personenbezogenen Daten zu verpflichten. Diese Verpflichtung ist dem AG auf Verlangen nachzuweisen.

5.2 Allgemeine Anforderungen

- Die Wartung sämtlicher Hard- und Softwarekomponenten der eingesetzten Systeme ist durch den AN vorzunehmen
Dies betrifft sowohl Routinewartungsaufgaben als auch notwendige Reparaturen, welche den AN entweder über den Servicedesk oder automatisch erreichen.
- Verbrauchsmaterialien wie Toner, Resttonerbehälter, Heftklammern und Papier werden, sofern hierfür kein Werkzeug benötigt wird, vom AG gewechselt bzw. nachgefüllt.
- Alle Fotoleiter und sonstige Verschleißteile, wie z.B. Einzugsrollen werden vom AN gewechselt
- Firmwareupdates sind nach Freigabe durch den AG vom AN zu installieren. Dieses hat über durch den AN konfigurierte IQ4Docs Jobs/Workflows automatisiert zu erfolgen. Die Zeitfenster für die Installationsläufe sind mit dem AG abzustimmen.

- Sämtliche hierbei entstehenden Aufwände sind in den abgefragten Kartuschen-Preisen zu inkludieren. Fahrtkosten werden nicht erstattet.

Der AN hat Servicetechniker für alle produkt- und systemspezifischen Anwendungen der beim AG eingesetzten Systeme vorzuhalten. Nach Abschluss von Einsätzen sind Funktions- und Sicherheitsprüfungen vorzunehmen. Alle Vorgänge bei Störungseinsätzen, von Störungsmeldungseingang bis zum Abschluss der Entstörung sind beim AN zu dokumentieren und auf Verlangen dem AG nachzuweisen.

Die Beseitigung von Störungen und Schäden vor Ort, die bei sachgemäßem Gebrauch entstanden sind, sind Bestandteil der zu erbringenden Leistungen.

Beim Austausch von Systemen ist durch den AN sicherzustellen, dass das Austauschsystem die gleiche Konfiguration erhält wie das defekte System.

Eventuell notwendiger Systemtausch bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des AGs.

Der Servicedesk des AGs nimmt weiterhin Druckerstörungen telefonisch entgegen und öffnet hierzu ein Ticket. Weiterhin wird der AG sicherstellen, dass die Störung nicht durch Fehlbedienung des Anwenders zurückzuführen ist. Alle weiteren Maßnahmen zur Störungsbeseitigung sind durch den AN durchzuführen. Der AN hat bei Störungsmeldungen, welche ihn über das Ticketsystem erreichen, nach Behebung der Störung eine entsprechende Dokumentation vorzunehmen und in digitaler Form im Ticketsystem (Omnitracker) zu hinterlegen. Der AG stellt die entsprechende Schnittstelle zur Verfügung. (siehe 5.4)

5.3 Störungsmeldung

Das Servicecenter des AN muss von 8:00 bis 17:00 Uhr erreichbar sein.

Im Servicecenter werden Störungsmeldungen, Aufträge und Hotline-Support entgegen genommen und an die ausführenden Stellen weitergeleitet.

Der Hotline-Support hat die Aufgabe, den AG kostenfrei zu unterstützen bei:

- allgemeinen Fragen zur Systemkonfiguration
- allgemeinen Fragen zu Installationen
- Fragen zum Betrieb der Systeme
- Weiterleitung von Fragen an den 3rd Level

5.4 Abgleich Omnitracker

Störungsmeldungen werden über das beim AG vorhandene Ticketsystem Omnitracker dokumentiert und, wenn erforderlich, über eine digitale Schnittstelle an den AN übermittelt.

Nach Fehlerbehebung durch den AN, ist zwingend eine Fertigmeldung inkl. Servicebericht über die digitale Schnittstelle an das Omnitracker-Ticket des AG zu übermitteln. (siehe 5.2)


5.5 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Störungsmeldungen erfolgen durch das Flottenmanagement und/oder durch Mitarbeiter des AGs an den Omnitracker und werden bei Bedarf entsprechend an den AN weitergeleitet.

Störungsbeseitigung und Prioritätsklassen

Grundsätzlich lassen sich die verschiedenen Störungssymptome in unterschiedliche Prioritätsklassen einstufen.

Entsprechend dieser Prioritätsklassen werden die Anforderungen an die Wiederherstellungszeiträume durch den AN definiert

	Erneuerung der vorhandenen Druck- und Multifunktionsysteme der Stadt Essen Leistungsbeschreibung	Seite 12 von 21
---	---	-----------------

Die unterschiedlichen Störungen werden in die folgenden 3 Prioritätsklassen unterteilt:

Bemessungsgrundlage ist der Zeitpunkt des Störungseinganges beim AN.

Prio	Fehlerbeschreibung	Reaktionszeit nach Eingang der Störmeldung	Vor Ort Antrittszeit	Wiederherstellung
1	Komplettausfall eines Systems	30 Minuten	6 Arbeitsstunden	Next Business Day (NBD)
2	System kann mit erheblichen Einschränkungen genutzt werden. (Ausfall einzelner Funktionen, wie Scannen, Drucken oder Kopieren)	30 Minuten	8 Arbeitsstunden	Second Business Day (2BD)
3	System kann mit leichten Einschränkungen genutzt werden. (Geräuschentwicklung, Druckqualität, etc.)	30 Minuten	10 Arbeitsstunden	Third Business Day (3BD)

Servicezeiten	
Montag bis Freitag	08.00 – 17:00 Uhr

Als Kontrollmedium der definierten Vorort-Antritts- und Wiederherstellungszeiten liefert der AN halbjährlich Reports.

5.6 Ersatzsysteme

Sollte die Wiederherstellung eines Systems vor Ort nicht möglich sein, liefert der AN innerhalb von 2 Werktagen ein dem Funktionsumfang entsprechenden Überbrückungssystem. Nach erfolgter Reparatur wird dieses wieder ausgetauscht.

Gleiches gilt bei häufiger Störanfälligkeit (> 4 Störungen ähnlicher Art im Quartal) von Kernfunktionen desselben Systems (respektive: kein einfacher Papierstau), die auf derselben Ursache beruhen und nicht auf einen Bedienfehler seitens des AGs zurückzuführen sind.

5.7 Aufkleber auf den Systemen

Zur Vereinfachung von Störungsmeldungen sind entsprechende Aufkleber/Hinweise an den Systemen anzubringen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Meldungen mit fundierten Inhalten, insbesondere einer eindeutigen System-ID, weiterleiten können. Dies bezieht sich auf die beim AG gängigen Inventaraufkleber auf den Systemen. Beim dauerhaften Tausch von Systemen durch den AN ist eine konsistente Anpassung der Dokumentation sicherzustellen.

5.8 Definition Bereitschaftszeit

Einsatzzeit der Techniker für die Erbringung der definierten Dienstleistung.

5.9 Definition Reaktionszeit

Hierbei ist die Zeitspanne vom Eingang der Störungsmeldung beim AN innerhalb der Erreichbarkeitszeit des Servicecenters bis zur Einsatzplanung des Technikers definiert. Innerhalb der Reaktionszeit muss der Anwender eine verbindliche Rückmeldung über die weitere Störungsbearbeitung erhalten.

5.10 Definition Vorort-Antrittszeit

Hierbei ist die Zeitspanne vom Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Erreichbarkeitszeit des Servicecenters bis zur Einsatzplanung des Technikers definiert. Innerhalb der Reaktionszeit muss der Störungsmeldende bzw. Anwender eine verbindliche Rückmeldung über die weitere Störungsbearbeitung erhalten.

5.11 Definition Wiederherstellungszeit

Die definierte Zeitspanne bezieht sich auf den Zeitpunkt der Störungsmeldung an den AN bis zur Wiederherstellung des gestörten Systems. Gleichzeitig ist dem Anwender eine abschließende Mitteilung oder eine Information über die weiteren Maßnahmen zur Störungsbeseitigung zukommen zu lassen.

5.12 Definition Arbeitsstunden

Die Fristen der Reaktions- und Wiederherstellungszeit wurden in Arbeitsstunden festgelegt. Hierbei orientieren sich die Arbeitsstunden an den Geschäftszeiten des AGs, entsprechend werden die Fristen außerhalb der Geschäftszeiten gestoppt. Hierbei gelten ausschließlich die Feiertage in NRW.

5.13 Verbrauchsmaterial und Entsorgung

Die Bestellung der notwendigen Verbrauchsmaterialien wird vom Flottenmanagement initialisiert. Der Versand erfolgt an die Standortadresse des jeweiligen Systems. Seitens des ANs ist zur Sicherstellung des unterbrechungsfreien Betriebes kontinuierlich für einen ausreichenden Tonerbestand über alle sich im Einsatz befindenden Systeme zu sorgen.

Der Austausch der Verbrauchsmaterialien z.B Toner, erfolgt durch das Personal des AGs.

Für die Sammlung, Abholung und umweltgerechte Entsorgung der Verbrauchsmaterialien wird der AN Sammelbehälter in unterschiedlichen Größen für den AG zur Verfügung stellen.

Die Sammelbehälter sind regelmäßig durch den AN bzw. durch ein von ihm beauftragtes Unternehmen zu entleeren.

5.14 Standorte und Standortwechsel / Umzüge

Die Systeme sind grundsätzlich an den im Preis- und Kriterienkatalog definierten Standorten durch den AN betriebsbereit zu installieren.

Neue zusätzliche Standorte werden jeweils bei Bedarf dem AN mitgeteilt. Die Vorlaufzeit für die Aufstellung neuer Systeme soll 10 Werktage bei Standardtypen in der Regel nicht überschreiten. Bei Systemen mit Sonderzubehör (Finisher o. ä.) ist durch den AN umgehend eine Lieferterminaussage zu treffen.

Sollten das geforderte Sonderzubehör Lieferverzug haben, ist dennoch das Grundsystem vorab zu liefern und der Ansprechpartner des AG zu informieren

An allen neuen Standorten sind die jeweils geforderten Systemtypen aufzustellen, in Betrieb zu nehmen und an das IT-Netz des AG anzuschließen.

Der AG ist berechtigt, den vereinbarten Standort der Systeme zu ändern (Umzug einer Organisationseinheit, Standortwechsel innerhalb des Gebäudes bzw. Geländes wegen organisatorischer Änderungen usw.). Der Standortwechsel kann durch den AG auf eigen Gefahr durchgeführt werden.

Der AN wird über einen Wechsel des Standortes umgehend informiert.

Sollte der Standortwechsel aufgrund besonderer logistischer Anforderungen (z. B Trep-pen, Deinstallation des Finishers etc.) durch den AN durchgeführt werden müssen, wird dies dem AN unter Angabe des neuen Standortes über Omnitacker mitgeteilt.

Für jeden durch den AN durchgeführten Umzug ist eine Berechnung von pauschalieren Umzugskosten gemäß Preis- und Kriterienkatalog zulässig.

6 Vertragsstrafen

Im Falle der Überschreitung der verbindlich zugesagten Wiederherstellungszeiten nach einer Störung hat der AN folgende Vertragsstrafen pro Kalendertag, an dem das System nicht entsprechend den vereinbarten Parametern genutzt werden kann/können, zu zahlen, es sei denn, der AN weist nach, dass die Nichteinhaltung der Leistungsparameter durch den AG zu vertreten ist. Folgende Vertragsstrafen bei der jeweiligen Überschreitung der Wiederherstellungszeit werden vereinbart:

Vertragsstrafen Hardware	
Ausfall eines Systems	20,00 € Je angebrochener Arbeitstag

Die Höhe der Gesamtvertragsstrafe wird auf max. 5% der Nettoauftragssumme begrenzt. Dies gilt jedoch nicht für entstandene Mehraufwendungen für Mitarbeiter des AGs.

7. Reporting

Um eine objektive Sicht auf die Leistungen des ANs zu gewährleisten, benötigt der AG ein leistungsfähiges Reporting.

Folgende Aspekte sollten u.a. im Rahmen des Dienstleistungsreports alle zwei Monate zur Verfügung gestellt werden (Inhalte werden im Kick-Off meeting Punkt 10.2 festgelegt).

- Anzahl der gemeldeten Störungen im vergangenen Zeitraum mit Gegenüberstellung der dazu erstellten Incidents
- Anzahl der Störungen mit Einhaltung der definierten Vorort-Antrittszeit
- Anzahl der Störungen mit Überschreitung der definierten Vorort-Antrittszeit
- Anzahl der Störungen, die innerhalb der definierten Wiederherstellungszeit beseitigt wurden
- Anzahl der Störungen, die erst nach der definierten Wiederherstellungszeit beseitigt wurden
- Analyse der Störungen (Systemtyp- und standortorientiert)
- Durchschnittliche Entstör Zeit.
- Analysen des Nutzerverhaltens
- Aktualisierte Bestandsübersicht
- Statistik zu Verbräuchen z.B. je Schule / je Fachbereich
- Weitere Inhalte in Absprache.

7.1 Statusgespräche

Für die Sicherung einer durchgängig, entsprechend den Anforderungen des AGs durchzuführenden Dienstleistung, vereinbart der AN mindestens alle 6 Monate Statusgespräche mit den Verantwortlichen des AGs.

Themen der Statusgespräche sind u.a.:

- Ereignisse der vergangenen Monate
- Präsentation der Reportings und ggf. Handlungsempfehlungen
- Vereinbarung von Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistung
- Festlegung zur Höhe der fälligen Vertragsstrafen aufgrund von Servicelevel-Verletzungen
- Bevorstehende Preisanpassungen gem. Preisgleitklausel

Bei Bedarf können weitere Termine definiert werden.

8. Bestellprozess

Die Bestellungen werden über das Ticketsystem „Omnitracker“ ausgelöst und über eine digitale Schnittstelle direkt an den AN übermittelt. In dem standardisierten Bestellticket sind alle notwendigen Informationen und Bezeichnungen für das Gerät und dem gewünschten Zubehör gem. vereinbartem Katalog enthalten. Parallel wird eine E-Mail an den AN, mit allen wichtigen Informationen verschickt. Eine manuelle Abwicklung von Bestellungen durch den AG ist nicht zeitgemäß und daher nicht erwünscht.

9. Change Prozess

9.1 Erstellung einer Grundkonfiguration

Zum Projektstart stellt der AN zusammen mit dem AG eine Grundkonfiguration auf. Die Grundkonfiguration wird im Rahmen der Teststellung für jede Systemklasse definiert. Hierbei sind folgende Parameter zu berücksichtigen.

- TCP/IP-Einstellungen gem. Absprache
- Papiersorten und -fächer
- Deaktivieren von Clouddiensten
- Sonstiges nach Absprache

Da die einzelnen Konfigurationen entsprechend den Funktionalitäten der Systeme und einer Absprache mit dem AG bedürfen, ist hier ein Arbeitsumfang von bis zu zwei Arbeitstagen (Beratung/Workshop) vom AN einzuplanen.

Spätere Anpassungen der Konfigurationsdatei sind während der Vertragslaufzeit kostenfrei vorzunehmen.

10. Rollout / Installation

10.1 Projekt Kick-Off

Ein Kick-Off wird sofort nach Zuschlagserteilung stattfinden. Hierbei sollen alle Schritte zum Projektstart detailliert festgelegt werden und die Abstimmung über Leistungsnuancen, Formalitäten und Vorgehen zwischen dem AG und dem AN abgestimmt werden. Das Projekt Kick-Off dient der Auswertung und Klärung offener Fragen. Zielsetzung ist es, bis zum Kick-Off-Meeting die Fragen und Problemstellungen zu lösen.

Da es hier umfangreichen Absprachen mit dem AG bedarf, ist ein Arbeitsumfang von bis zu zwei Arbeitstagen (Beratung/Workshop) vom AN einzuplanen.

Das Meeting findet am Standort des AG in Essen statt.

10.2 Kick-Off-Meeting

Im Kick-Off-Meeting sollen die organisatorischen und technischen Lösungen durch den AN vorgestellt werden. Der Themenbereich Managementsoftware IQ4Docs wird hier ebenfalls mit dem Hersteller abgestimmt. Für dieses Meeting ist maximal ein Arbeitstag vom AN einzuplanen. Das Kick-Off-Meeting findet am Standort des AG in Essen zu einem noch zu definierenden Zeitpunkt statt.

Sofern im Einzelfall Meetings online stattfinden, sind hierfür datenschutzkonforme Kollaborationstools zu verwenden. Das gilt ebenso für alle weiteren Austausche.

10.3 Allgemeine Grundsätze

Die Lieferung, Aufstellung, Konfiguration, Inbetriebnahme, Einweisung der Mitarbeiter (Nutzer) und Mitnahme von Verpackungsmaterial muss ausnahmslos an einem Arbeitstag erfolgen.

Der Anwender (Bedarfsträger) ist mind. 5 Werktage vor der geplanten Auslieferung über den genauen Termin zu informieren

Der AG hat keine Möglichkeiten Warenlieferungen (Drucktechnik und Zubehör der Erstausrüstung) in Empfang zu nehmen, zu transportieren oder kurzzeitig einzulagern.

Gleiches trifft auf die Entsorgung von Verpackungen zu.

Die Unterbrechung der Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter und die Störung sollen so gering wie möglich gehalten werden. Je System wird eine Austauschzeit von maximal 30 Minuten angestrebt. Daher legt der AG großen Wert auf eine gute Vorbereitung der Anlieferung.

Hierzu zählen:

- Vorherige Beschriftung der Systeme nach Vorgabe des AG
- Lieferung mit der abgestimmten aktuellen Firmware
- Lieferung mit der vereinbarten Basiskonfiguration, gem. Punkt 9.1
- sofortige Mitnahme der Verpackungsmaterialien

Für die Anlieferung wird dem AN ein Ansprechpartner vor Ort benannt. Diesem ist der Liefertermin spätestens 5 Arbeitstage vor der Anlieferung zu melden

Die Anlieferung erfolgt während des laufenden Betriebes und hat folgende Vorgaben des AG zu berücksichtigen:

- Die Austauschzeit (ohne Inbetriebnahme) darf 30 Minuten je System nicht überschreiten
- Nach Ablauf der Mietzeit müssen die Systeme auf Kosten des AN vor Ort abgebaut werden.
- Es ist System für System, Zimmer für Zimmer und Etage für Etage auszurollen
- Es dürfen alle Systeme eines Zimmers gleichzeitig getauscht werden

10.4 Ablauf der Anlieferung je System (Beispiel)

- Spezifische Konfiguration des Systems durch Einspielen der Konfig. Datei.
- Transport zum Standort
- Abbau und Entfernen des Altsystems
- Aufstellung des Neusystems am vorgesehenen Platz
- Auspacken des Neusystems
- Anschluss und Inbetriebnahme des Neusystems
- Einrichtung Fax inkl. Übernahme der bestehenden Absenderkennung
- Funktionstest aller Funktionen (Fax, Kopie)
- Kurzeinweisung in die Handhabung
- Ausfüllen und Unterschrift eines Installations-, Funktionstest- und Einweisungsformulars
- Mitnahme des Verpackungsmaterials
- Umgehende Mitnahme der Altsysteme oder Bereitstellung der Systeme für die Abholung bis spätestens 5 Tage nach der Anlieferung des Neusystems.

11. Kaufmännische Grundlagen

11.1 Rechnungsempfänger

Als Rechnungsempfänger gelten ausschließlich die Kunden des ESH.

In allen Rechnungen an die Kunden **muss zwingend der Kunde als Leistungsempfänger** stehen.

11.2 Rechnungslegung Miete / Systeme

Die Abrechnung erfolgt nach vorgegebenen Punkten:

- Alle bis zum 20. eines Monats gelieferten und bereits installierten Geräte (Abnahmeprotokoll vorhanden) werden ab dem Folgemonat monatlich berechnet. Bei Bedarf sind die zugehörigen Installations-/ Abnahmeprotokolle als Anlage zur Rechnung bereitzustellen.
- Die Rechnungsstellung erfolgt ab dem 1. Tag des Folgemonats in einer Sammelrechnung je Kunde.
- Die Rechnungen müssen in der jeweils gewünschten Form (Papier oder per Mail) beim Kunden eingehen.
- Sofern Rechnungen in digitaler Form zugesandt werden, sind bestimmte formale Anforderungen zu beachten: z.B.
 - nur eine Rechnung je E-Mail,
 - Dokumente im PDF-Format, perspektivisch X-Rechnung
 - Anlagen zur Rechnung dürfen in ihrer Bezeichnung NICHT das Wort Rechnung enthalten.
 - Die Rechnungen in Papierform dürfen keine Einzelpositionen enthalten.
 - Zusätzlich müssen die Rechnungen als Exceldatei mit folgendem Dateinamen zur Verfügung gestellt werden:
 - „MieteYYYY-MM.xls“ (YYYY: Jahr 4stellig MM: Monat zweistellig)
 - Jahr und Monat beziehen sich auf den Rechnungszeitraum
 - Jahr und Monat beziehen sich auf den Rechnungszeitraum
- Die PDF und Excel-Dateien müssen folgende Informationen pro Gerät enthalten:
 - Bestellnummer
 - Bestellposition

- Gerätebezeichnung
- Inventarnummer des AG
- Stellplatz-ID
- Kontierungsobjekt. (z.B Kostenstelle, PSP-Element; Auftrag)
- Mtl. Miete

11.3 Abrechnung Verbrauchsmaterial

Darüber hinaus ist eine verursacherbezogene Abrechnung gefordert.

Der AG/Kunde benötigt eine Abrechnung nach tatsächlich angefallenem Verbrauch.

In dieser Ausschreibung wird eine „Cartridge-based“ bezogene Verbrauchsabrechnung verlangt.

Die Abrechnung des Verbrauchsmaterials erfolgt monatlich je Kunde. Die Rechnung enthält alle Verbrauchsmaterialien des Vormonats (monatliche Abgrenzung).

Die Rechnung muss neben dem Gesamtbetrag folgende Informationen pro Bestellposition enthalten:

- Bestellnummer
- Bestellposition
- Inventarnummer des AG
- Gerätebezeichnung
- Stellplatz ID
- Kontierungsobjekt (z.B. Kostenstelle, PSP – Element, Auftrag)
- Anzahl
- Verbrauchsmaterialbezeichnung
- Einzelpreis
- Gesamtpreis (Anzahl x Einzelpreis)

Die Rechnungen müssen in der jeweils gewünschten Form (Papierform oder digital per E-Mail) beim AG Kunden eingehen.

Der Dateiname muss das Format „VMyyyy-mm.xls“ haben (z.B. „VM2026-01.xls“ für Januar 2026)

Der AG bestellt das für die ausgeschriebenen Systeme benötigte Verbrauchsmaterial ausschließlich beim AN.

11.4 Elektronikversicherung

Vom AN ist für sämtliche ausgelieferte Systeme eine Elektronik- bzw. Schwachstromversicherung abzuschließen, die anfallende Schäden, (z. B. Diebstahl, Brand, Blitzschlag, Kurzschluss, Überstrom, Überspannung) übernimmt.

11.5 Preisgleitklausel

11.5.1 Grundsatz

Die Vergütung für die Überlassung der Systeme („Miete“) sowie für die Wartungs- und Serviceleistungen („Service“) unterliegt einer Anpassung gemäß nachstehenden Regelungen

Ausgangsbasis sind, die im Vertrag vereinbarten Netto-Preise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses („Ausgangspreise“) und die zu diesem Zeitpunkt gültigen Bezugsindizes („Ausgangsindizes“).

11.5.2 Bezugsindizes Miete

- Für die Mietkomponente ist maßgeblich der vom [z.B. Statistischen Bundesamt] veröffentlichte Index „Erzeugerpreisindex für gewerbliche Produkte, Investitionsgüter“.
<https://www.destatis.de/DE/Themen/Wirtschaft/Preise/Erzeugerpreisindex-gewerbliche-Produkte/Tabellen/Erzeugerpreise-GewProdukte-Ausgewaehlte-Indizes.html%23241814>

11.5.3 Bezugsindizes Service

- Für die Servicekomponente ist maßgeblich der vom [z.B. Statistischen Bundesamt] veröffentlichte Index [z.B. „Index der Arbeitskosten im Dienstleistungssektor“, Fachserie ...] („Serviceindex“).
<https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Arbeitskosten-Lohnnebenkosten/Tabellen/arbeitskostenindex-jahre.html>

11.5.4 Anpassungszeitpunkte

- Die Preisüberprüfung und -anpassung erfolgt erstmals nach Ablauf von 12 Monaten ab Vertragsbeginn und danach jeweils jährlich
- Maßgeblich für die Berechnung der Anpassung ist der Indexstand des Monats, der drei Monate vor dem Anpassungsstichtag liegt, im Verhältnis zum Indexstand des Basiszeitraums (Ausgangsindex) bzw. des bei der letzten Anpassung verwendeten Indexes.

11.5.5 Berechnung der Mietanpassung

- Die monatliche Mietrate je System wird gemäß folgender Formel angepasst:

$$\text{Miete_neu} = \text{Miete_alt} \times (\text{Index_neu} / \text{Index_alt})$$

wobei

- „Miete_alt“ die bisherige Netto-Mietrate ist,
- Index_neu“ der aktuelle Index
- „Mietindex_alt“ der Mietindex zum Zeitpunkt der letzten Anpassung bzw. des Vertragsbeginns ist.
- Ergibt sich aus der Berechnung eine Abweichung von weniger als 3 %, erfolgt keine Anpassung. Unterschreitet oder überschreitet die Abweichung diese Schwelle, wird die gesamte Differenz (nicht nur der übersteigende Teil) angepasst.

11.5.6 Berechnung der Serviceanpassung

- Die Preise für die Kartuschen werden gemäß folgender Formel angepasst:

$$\text{Kartuschen Preis neu} = \text{Kartuschen Preis alt} \times (\text{Serviceindex neu} / \text{Serviceindex alt})$$

wobei

- „Kartuschen Preis alt“ der bisherige Netto-Kartuschen Preis ist,

- „Serviceindex neu“ der aktuelle Serviceindex gemäß Ziff. 3.2 ist,
- „Serviceindex alt“ der Serviceindex zum Zeitpunkt der letzten Anpassung bzw. des Vertragsbeginns ist.
- Ergibt sich aus der Berechnung eine Abweichung von weniger als 3 %, erfolgt keine Anpassung. Unterschreitet oder überschreitet die Abweichung diese Schwelle, wird die gesamte Differenz (nicht nur der übersteigende Teil) angepasst

11.5.7 Mitteilungspflicht und Nachweis

Der AN teilt dem AG jede Preisänderung mindestens [z.B. 4] Wochen vor dem Anpassungsstichtag in Textform mit und weist die Berechnung (alte und neue Indizes, prozentuale Veränderung, neue Preise) nachvollziehbar nach.

- Sämtliche Preisänderungen erfolgen ausschließlich auf Basis der in dieser Klausel genannten Indizes und Berechnungsmethoden.

11.5.8 Wegfall oder Änderung der Indizes

- Werden die genannten Indizes vom Herausgeber eingestellt oder wesentlich verändert, verpflichten sich die Parteien, einen sachgerechten Ersatzindex zu vereinbaren, der dem wirtschaftlichen Gehalt der bisherigen Indizes möglichst nahekommt
- Bis zur Einigung über einen Ersatzindex wird der zuletzt veröffentlichte Wert des bisherigen Indexes fortgeschrieben. Die Parteien wirken an einer zügigen Einigung mit.

11.5.9 Begrenzung der Anpassung

- Die jährliche Erhöhung der Miet- und Servicepreise ist auf maximal 10 % pro Kalenderjahr begrenzt.
- Eine rechnerische Überschreitung dieser Kappungsgrenze verfällt nicht, sondern wird bei späteren Jahren nicht nachgeholt.