

# **Leistungsbeschreibung**

## **Umsetzung und Betrieb eines Druck- und Kopierkonzeptes**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1.</b>	<b>BASISLEISTUNG: DRUCK- UND KOPIERKONZEPT</b>	<b>3</b>
1.1	Zielsetzung	3
1.2	<b>Gesamtübersicht Betreibermodell</b>	<b>3</b>
1.2.1	Definition Betreibermodell	3
1.2.2.1	Rahmenbedingungen	4
1.2.2.2	Grundmietentgelt	4
1.2.3	Serviceclickpreis	5
1.2.4	Definition eines Serviceclicks	5
1.2.5	Nachbestellungen	5
1.2.5.1	Mehrungen	6
1.2.5.2	Minderungen	6
1.2.6	Besondere Anforderungen während der Vertragslaufzeit	6
1.2.7	Vertragslaufzeit	6
1.2.8	Reales Druckvolumen	7
1.2.9	Mindestvolumen zum Serviceclick	7
1.2.10	Gerätetypen	7
<b>2</b>	<b>TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN</b>	<b>8</b>
2.1	Netzwerkumgebung	8
2.2	Server- Systemumgebung	8
<b>3</b>	<b>ANFORDERUNGEN AN DIE SOFTWARELÖSUNG</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>SERVICELLEVEL</b>	<b>9</b>
4.1	Besondere Serviceanforderungen	9
4.2	Allgemein	9
4.2.1	Hardware-Service und Support	10
4.2.2	Software-Service und Support	11
4.2.2.1	Anforderungen an den Service und Support	12
4.2.2.2	Störungsbeseitigung und Prioritätsklassen	12
4.3	Vertragsstrafen	13
4.4	Reporting	14
4.4.1	Statusgespräche	14
4.4.2	Verbrauchsmaterial und Entsorgung	15
<b>5</b>	<b>KAUFMÄNNISCHE GRUNDLAGEN</b>	<b>16</b>
5.1	Rechnungslegung	16
5.1.1	Rechnungsinhalte	17
5.1.2	Abrechnungsservice	17
5.1.2.1	Kostenstellenübersicht	18
5.1.3	Termine und Leistungsverzug	19

## 1. Basisleistung: Druck- und Kopierkonzept

Die folgenden Basisleistungen sind ganzheitlich zu erfüllen und bilden das Kerngerüst der ganzheitlichen Beschaffung!

### 1.1 Zielsetzung

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

- Optimierung des Druck- und Kopieroutputs,
- Austausch / Modernisierung aller Druck- und Multifunktionssysteme,
- Reduzierung der Anzahl der Druckertreiber auf ein Minimum,
- Sicherung eines hochwertigen Farbdruks,
- Einbindung aller Verwaltungssysteme in die vorhandene Netzwerkinfrastruktur,
- Abrechnung der Dienstleistung auf Basis von Grundmietpreisen zzgl. eines Serviceclickpreises,
- Umsetzung eines umweltfreundlichen Arbeitsplatzdrucks (geringe bis keine Geräusch- und Schadstoffemissionen)
- Realisierung eines individuellen Abrechnungsmodells.

Die Auftraggeber erwartet eine hohe Verfügbarkeit der Systeme und eine verlässliche, gleichbleibende Servicequalität.

### 1.2 Gesamtübersicht Betreibermodell

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

#### 1.2.1 Definition Betreibermodell

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

Ziel ist es, dem Auftraggeber die benötigten Druck- und Kopiersysteme inkl. aller Softwareanforderungen zur Verfügung zu stellen und für die derzeitiger erforderlichen Betriebsabläufe festzuschreiben und so zu regeln, dass ein effektiver und wirtschaftlicher Betrieb des Druck- und Kopierkonzeptes sichergestellt ist.

### 1.2.2.1 Rahmenbedingungen

Der Auftraggeber stellt folgende Voraussetzungen unentgeltlich zur Verfügung:

- Bereitstellung von Stellflächen,
- Bereitstellung von Strom/Energie,
- Bereitstellung der Leitungsnetze,
- Bereitstellung der WAN-Infrastruktur.

### 1.2.2.2 Grundmietentgelt

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

Folgende Leistungen sind zu berücksichtigen:

- monatliches Entgelt für die Hardware einschl. Urheberrechtsabgabe,
- Lizenzen für die intelligente Drucksteuerung inkl. Maintenance über die Vertragslaufzeit
- Fleetmanagement-Lizenzen
- Lieferung und Installation sowie kundenindividuelle Einrichtung des Systems an dem vorgesehenen Stellplatz
- Durchführung von User-Schulungen direkt an den Systemen,
  - 4 Schulungen à 10-12 Nutzer,
- Durchführung von Administrator- und Geräteschulungen,
  - 2 Schulungen à 4 Stunden
- Bereitstellung der außer Betrieb genommenen Multifunktionssysteme zur Abholung durch den bisherigen Vertragspartner
- Abholung, Rücktransport und ggf. umweltgerechte Entsorgung der Systeme bei vorzeitiger Rückgabe oder zum Vertragsende.
- Verschlüsselung und automatische Löschung der Daten auf den Festplatten durch Einsatz eines Daten-Sicherheits-Kits.

### 1.2.3 Serviceclickpreis

Es ist die Kalkulation eines durchgängigen, für alle Geräteklassen einheitlichen Serviceclickpreises gefordert.

Folgende Leistungen sind hier zu berücksichtigen:

- Durchführung der Serviceleistungen zur Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Geräte entsprechend dem vorgegebenen Servicelevel,
- Lieferung der notwendigen Verbrauchsmaterialien (excl. Papier und Heftklammern),
- Rücknahme und Entsorgung von Resttoner und leeren Tonerbehältern,
- vereinbarte Volumenabnahme.

### 1.2.4 Definition eines Serviceclicks

Der Auftragnehmer kann einen Serviceclickpreis geltend machen, wenn auf der zur Verfügung gestellten Hardware

- eine gedruckte Seite in s/w oder Farbe produziert wird,
- ausgelöst durch
  - Druckaufträge über das Netzwerk oder vom Stick,
  - Kopieraufträge,
  - ankommende Faxesendungen,
  - Statusberichte jeglicher Art.

Es kann **kein** Klickpreis geltend gemacht werden für:

- Scan- und ausgehende Faxvorgänge.

### 1.2.5 Nachbestellungen

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

### 1.2.5.1 Mehrungen

Nachbestellungen nach Beginn der Vertrags Laufzeit werden gemäß nachstehender Formel berechnet.

$$GMP_N = GMP * 60 / RLZ$$

Kürzel	Erläuterungen
GMP	Grundmietpreis gemäß Leistungsverzeichnis
GMP <sub>N</sub>	Neue Kalkulation des Grundmietpreises nach Restlaufzeit
60	Kalkulationsgrundlage der Basislaufzeit in Monaten
RLZ	Restlaufzeit in vollen Monaten

Nach Ablauf von 24 Monaten hat der Auftraggeber die Möglichkeit Rebuild-Systeme anzufordern. Diese werden für die Restlaufzeit mit dem GMP berechnet.

### 1.2.5.2 Minderungen

Mit der Rückgabe eines oder mehrerer Systeme reduziert sich auch das zu zahlende Gesamtgrundmietentgelt entsprechend dem Einzelpreis des Leistungsverzeichnisses, maximal jedoch auf 90% des Grundentgeltes zum Zeitpunkt der Abnahme der Gesamtleistung (Mindestentgelt).

Ein Beispiel:

Anzahl der Systeme	Gesamtgrundmietentgelt aller Systeme	Mindestentgelt 90%	Flexibilitätsumfang
50	2.000,00 €	1.800,00 €	200,00 €

### 1.2.6 Besondere Anforderungen während der Vertragslaufzeit

Insofern der Auftraggeber 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 im Sinne der definierten Flexibilitätsbandbreite nahekommt.

### 1.2.7 Vertragslaufzeit

Ziel ist ein Vertragsbeginn zum **01.01.2026** mit einer Vertragslaufzeit von 60 Monaten, vorbehaltlich evtl. Verzögerungen des Vergabeverfahrens.

Der Vertrag verlängert sich monatlich, sollte dieser von dem Auftraggeber nicht mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich gekündigt werden.

### 1.2.8 Reales Druckvolumen

Das durchschnittliche monatliche Druckvolumen auf den Druck- und Multifunktionssystemen des Auftraggebers betrug in den letzten Jahren

- **224.000 S/W-Seiten und**
- **66.000 Color-Seiten.**

Hierbei handelt es sich um eine kalkulatorische Größe.  
Eine Abnahmeverpflichtung kann hieraus nicht abgeleitet werden.

### 1.2.9 Mindestvolumen zum Serviceclick

Der Auftraggeber **verpflichtet** sich zur vertraglichen Abnahme von monatlich

- **150.000 S/W-Seiten und**
- **30.000 Color-Seiten**

bezogen auf die komplette Vertragslaufzeit von 60 Monaten. (Zum Vertragsende wird einmalig geprüft, ob das Mindestabnahmevolumen unterschritten wurde oder nicht. Im Falle der Unterschreitung kann eine Nachberechnung bis zur Erreichung des Mindestvolumen durchgeführt werden.)

Eine Aufteilung des Mindestvolumens auf die einzelnen Systeme erfolgt nicht. Die Abrechnung erfolgt als Effektivabrechnung.

### 1.2.10 Gerätetypen

In der Anlage Preis- und Kriterienkatalog werden die Anforderungen für die Arbeitsplatz- und Multifunktionssysteme übersichtlich zusammengefasst. Gleichzeitig entnehmen Sie hieraus die jeweilige Bewertung und Gewichtung des Gerätetyps.

## 2 Technische Voraussetzungen

### 2.1 Netzwerkumgebung

Der Landkreis Stendal betreibt ein strukturiertes Windowsnetzwerk (Windows Server 2022) verteilt über alle Liegenschaften. Die vorhandenen Server sind größtenteils Windowssysteme auf der Basis Windows Server 2022, alle neuen Server mindestens Windows Server 2022. Alle Server sind aufgabenspezifisch konfiguriert (Applikationsserver, Fileserver, Exchange Server, Printserver usw.).

Zwischen den Liegenschaften bestehen feste WAN-Verbindungen mit einer Bandbreite von 1 GBit/s bis 10 GBit/s (LWL) und teilweise Telekom Connect WAN Leitungen mit 5-100 MBit/s. Wenige Standorte sind per VPN über das öffentliche Internet angebunden.

Alle neuen Server werden, wenn möglich virtuell auf dem vorhandenen Windows Hyper V System aufgesetzt.

### 2.2 Server- Systemumgebung

Grundsätzlich ist der Auftraggeber bestrebt, neue Serversysteme und Applikationen virtuell einzurichten. So gilt es auch die zukünftigen Druck-Applikationen und Systeme über virtuelle Systemumgebungen zu betreiben!

#### **Netzwerk-Segmentierung**

Die unterschiedlichen Netzwerke (Clientnetz, Druckernetz) sind logisch und virtuell voneinander getrennt.

### **3 Anforderungen an die Softwarelösung**

Die Anlage Software Leistungsbeschreibung definiert die Mindestanforderungen an die ausgeschriebene Softwarelösung

## **4 Servicelevel**

### **4.1 Besondere Serviceanforderungen**

Sämtliche Kommunikation zu Themen wie Service, Störungen, Neubeschaffungen, Änderungen usw. erfolgt zwischen dem Auftraggeber und dem Vertragspartner.

Grundsätzlich ist sämtlicher 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support durch den Lieferanten zu erbringen. Es werden jedoch folgende Tätigkeiten durch den Auftraggeber erbracht:

- Umgang mit alltagsüblichen Problemstellungen
  - Papier- und Tonertausch,
  - Beheben von Papierstau.
- Präqualifizierung der Störungsmeldung
  - interne Aufnahme der Störungsmeldung,
  - qualifizierte Störungsmeldung an den Vertragspartner mit entsprechenden Detailinformationen.

### **4.2 Allgemein**

Die Funktionsfähigkeit der Druck- und Kopiersysteme ist sicherzustellen. Folgende Serviceleistungen sind im Rahmen des Vertrages ohne Berechnung von zusätzlichen Kosten durchzuführen:

- Leistungsbereitschaft durch Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem deutschsprachigen Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und –programmen, Service-Fahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen,
- Pflege der Software (Updates),
- Einspielen von Sicherheitsupdates und aktualisieren der Firmware,
- Telefonische, deutschsprachige Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und –beseitigung,
- Ferndiagnosen, soweit technisch möglich, sowie Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte,
- Auswechseln und Erneuern von schadhaften, nicht reparablen Teilen,
- Beseitigung von Schäden (Instandsetzung vor Ort) und proaktiver Instandhaltung zur Erhaltung durchgängig hochwertiger Druckqualität, erforderlichenfalls durch Verwendung von Austauschbaugruppen oder –komponenten,

- Sicherstellung des Betriebs der Applikationen, welche auf Servern des Auftraggebers betrieben werden. Beseitigung von Bugs, Einspielung von Updates und Upgrades zur Fehlerbeseitigung.

Die Geschäftszeiten des Auftraggebers zur Umsetzung der Servicelevel und Supporttätigkeiten sind einzuhalten.

	<b>Geschäftszeit Mo. – Do.</b>	<b>Geschäftszeit Fr.</b>
LK Stendal	08:00 – 17:00	08:00 – 15:00

#### 4.2.1 Hardware-Service und Support

Störungsmeldungen erfolgen durch das Flottenmanagement und/oder durch Mitarbeiter des Auftraggebers.

<b>Serviceparameter Hard-Ware</b>	
Erreichbarkeit der Serviceannahme	Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr
Bereitschaftszeit des Services	Mo – Fr 8.00 – 17.00 Uhr
<b>Standard-Service Druck- und Multifunktionssysteme</b>	
Reaktionszeit	4 Arbeitsstunden
Vorort-Antrittszeit	8 Arbeitsstunden
Wiederherstellungszeit	max. 24 Arbeitsstunden

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

#### **Aufkleber auf den Geräten**

Zur Vereinfachung von Störungsmeldungen sind entsprechende Aufkleber/Hinweise an den Geräten anzubringen, damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Meldungen mit fundierten Inhalten, insbesondere einer eindeutigen Geräte-ID weiterleiten können.

#### **Definition Bereitschaftszeit:**

Einsatzzeit der Techniker für die Erbringung der definierten Dienstleistung.

#### **Definition Reaktionszeit:**

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 eine verbindliche Rückmeldung über die weitere Störungsbearbeitung erhalten.

**Definition Vorort-Antrittszeit:**

Die definierte Zeitspanne bezieht sich auf den Zeitpunkt der Störungsmeldung bis zum Erscheinen des Technikers vor Ort am Standort des defekt gemeldeten Druck- und Multifunktionssystems.

**Definition Wiederherstellungszeit:**

Die definierte Zeitspanne bezieht sich auf den Zeitpunkt der Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung des gestörten Systems. Gleichzeitig ist dem Störungsmeldenden eine abschließende Mitteilung zukommen zu lassen.

**Definition Arbeitsstunden:**

Die Fristen der Reaktions- und Wiederherstellungszeit wurden in Arbeitsstunden festgelegt.

Hierbei orientieren sich die Arbeitsstunden an den Geschäftszeiten des Auftraggebers, entsprechend werden die Fristen außerhalb der Geschäftszeiten gestoppt.

Hierbei gelten ausschließlich die Feiertage in Sachsen- Anhalt.

**Bei häufiger Störanfälligkeit (> 3 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 Auftraggebers zurückzuführen sind, hat der Auftraggeber das Recht einen kurzfristigen Austausch des Systems zu verlangen.**

#### **4.2.2 Software-Service und Support**

Für die geforderten Softwarelösungen und evtl. modularen Funktionsanforderungen ist ebenfalls ein umfangreicher Service und Support durch den Auftragnehmer zu erbringen.

Dies beinhaltet sowohl die Implementierung, Installation sowie Konfiguration der geforderten Softwarelösung(en) als auch einen kompetenten Systemservice und Support im Rahmen der Vertragslaufzeit.

Grundsätzlich gilt der Support für alle geforderten Softwarefeatures und Leistungen unabhängig davon, ob es sich um eine ganzheitliche Lösung oder verschiedene Teillösungen durch unterschiedliche Systeme und Produkte handelt.

Durch Abschluss der Abnahme und Übergabe des unterzeichneten Abnahmeprotokolls erfolgen die Übergabe der Lösung an den Kunden und der Übergang von der Installationsphase in die Betriebs-/ Nutzungsphase.

#### 4.2.2.1 Anforderungen an den Service und Support

Der Auftraggeber erwartet folgende Leistungen, die im Rahmen der Service- und Support-Vereinbarung durch den Auftragnehmer bereitgestellt und zu erbringen sind:

- telefonische Erreichbarkeit des Softwaresupports durch den Auftragnehmer,
- direkte Unterstützung und qualifizierte Support-Leistungen im 1st-, 2nd- und 3rd-Level Support,
- Zugriff auf Spezialisten Know-how bei schwerwiegenden Fehlerbildern und Problemen,
- Möglichkeit zur Einbindung des Herstellers der jeweiligen Softwarelösung bei komplexen Fehlerbildern,
- umfangreiche IT- und Serverkenntnisse der Systemspezialisten für umfangreiche Fehleranalysen im gesamten Netzwerk- und Rechenzentrums Umfeld.

#### 4.2.2.2 Störungsbeseitigung und Prioritätsklassen

Grundsätzlich lassen sich die verschiedenen Softwarelösungen und Module in unterschiedliche Prioritätsklassen einstufen.

Entsprechend dieser Prioritätsklassen werden die Anforderungen an die Wiederherstellungszeiträume durch den Auftragnehmer definiert. Hierbei wird der Einsatz der aktuellen Softwareversion vorausgesetzt.

Die unterschiedlichen Störungen werden in die folgenden 4 Prioritätsklassen unterteilt:

Prio.	Definition	Wiederherstellung
1	Die geforderten Softwarelösungen (Accounting oder Fleetmanagement in der Gänze) können nicht genutzt werden.  Wesentliche Funktionalitäten stehen nicht zur Verfügung (gesamter System-/Serverausfall, Administration der Systeme, Accounting und Abrechnungsanforderungen, Zählerstandsübertragungen)	Bearbeitung max. 2 Arbeitsstunden nach Eingang der Fehlermeldung. Wiederherstellung binnen 12 Arbeitsstunden nach Störungsmeldung.
2	System kann mit erheblichen Einschränkungen genutzt werden.  (Scan-to-X-Lösungen, Authentisierung an vereinzelt Systemen, vereinzelter Systemausfall)	Bearbeitung max. 4 Arbeitsstunden nach Eingang der Fehlermeldung. Wiederherstellung binnen 24 Arbeitsstunden nach Störungsmeldung.

3	System kann mit leichten Einschränkungen genutzt werden.  (Zählerstandsübermittlung an den Betreiber, Incidentmeldungen, Remote-Überwachung der Systeme)	Bearbeitung max. 8 Arbeitsstunden nach Eingang der Fehlermeldung. Wiederherstellung binnen 40 Arbeitsstunden nach Störungsmeldung.
4	Uneingeschränkte Systemnutzung trotz Fehlerprotokolle und Störungsmeldung.	Korrektur erfolgt mit dem nächsten Softwareupdate.

### 4.3 Vertragsstrafen

Im Falle der Überschreitung der verbindlich zugesagten Wiederherstellungszeiten nach einer Störung hat der Auftragnehmer folgende Vertragsstrafen pro Arbeitstag (Hardware) bzw. Stunde (Software), an dem das/die Drucksystem/e bzw. Software nicht entsprechend den vereinbarten Parametern genutzt werden kann/können, zu zahlen, es sei denn, der Auftragnehmer weist nach, dass die Nichteinhaltung der Leistungsparameter durch den Auftraggeber zu vertreten ist. Folgende Vertragsstrafen bei der jeweiligen Überschreitung der Wiederherstellungszeit werden vereinbart:

Vertragsstrafen Hardware	
Ausfall eines Druck- Kopiersystems	20,00 € je angebrochener Arbeitstag

Vertragsstrafen Software	
Prio 1	50,00 € je angebrochener Arbeitsstunde
Prio 2	25,00 € je angebrochener Arbeitsstunde
Prio 3	keine
Prio 4	keine

Die Höhe der Gesamtvertragsstrafe wird auf max. 5% der Auftragssumme begrenzt. Dies gilt jedoch nicht für entstandene Mehraufwendungen für Mitarbeiter des Auftraggebers bzw. des beteiligten Consultants.

## 4.4 Reporting

Um eine objektive Sicht auf die Leistungen des Auftragnehmers im Rahmen des Druck- und Kopierkonzeptes zu gewährleisten, benötigt der Auftraggeber ein leistungsfähiges Reporting.

Folgende Aspekte müssen u.a. im Rahmen des Dienstleistungsreports halbjährlich zur Verfügung gestellt werden:

- Anzahl der gemeldeten Störungen im vergangenen Halbjahr,
- 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 (gerätetyp- und standortorientiert),
- Durchschnittliche Entstörzeit.

### 4.4.1 Statusgespräche

Für die Sicherung einer durchgängig, entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers durchzuführenden Dienstleistung, vereinbart der Auftragnehmer jährliche Statusgespräche mit den Verantwortlichen des Auftraggebers, sinnvollerweise 1 bis 2 Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres.

Themen der Statusgespräche sind u.a.

- Ereignisse der vergangenen Monate,
- Präsentation der Reportings,
- Vereinbarung von Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistung,
- Festlegung zur Höhe der fälligen Vertragsstrafen aufgrund von Servicelevel-Verletzungen.

#### **4.4.2 Verbrauchsmaterial und Entsorgung**

Die Bestellung der notwendigen Verbrauchsmaterialien wird von der Fleetmanagement-Software initialisiert. Der Versand erfolgt direkt an die Verwendungsstelle (Stellplatz).

Der Austausch der Verbrauchsmaterialien erfolgt durch das Personal des Auftraggebers.

Vor Ort ist immer ein original Ersatztoner als „eiserner Bestand“ vorzuhalten. Bei Erreichen des definierten Schwellenwertes wird ein neues Tonersystem zur Verfügung gestellt. Dieser Vorgang hat in jedem Fall automatisiert und nicht durch Anforderung zu geschehen, insoweit das System sich im Netzwerk befindet.

Sollte die eingesetzte Managementsoftware des Auftragnehmers eine nahtlose und rechtzeitige Versorgung der Hardware mit Original Ersatztoner unterstützen, könnte auf diese Anforderung „eiserner Bestand“ verzichtet werden. Die Entscheidung hierzu fällt im Kick-off-Termin. Sollte dieser Lösungsansatz im laufenden Betrieb nicht funktionieren, ist die beschriebene Regelung gemäß Leistungsbeschreibung umzusetzen.

Für die Sammlung, Abholung und umweltgerechte Entsorgung von nicht über die klassischen Entsorgungssysteme (Duales System) erfassten Verbrauchsmaterialien wird der Auftragnehmer Sammelbehälter in unterschiedlichen Größen für den Auftraggeber zur Verfügung stellen.

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

## 5 Kaufmännische Grundlagen

### 5.1 Rechnungslegung

Die erstmalige Rechnungslegung erfolgt nach erfolgreicher Abnahme der Gesamtlösung durch den Auftraggeber.

**Rechnungsadresse XRechnung :**

**eingangsrechnung@xxxxxxxxxx**

Der Auftragnehmer hat seine Leistungen prüfbar abzurechnen.

Rechnungen, deren Zuordnung oder eindeutige Prüfbarkeit nicht gewährleistet ist, werden an den Aussteller zurückgegeben. Gleiches gilt für Rechnungen Dritter, deren Leistungen in der Beauftragung des ursprünglichen Auftragnehmers enthalten sind.

Die Rechnungslegung hat quartalsweise zu erfolgen. Um in den entsprechenden Rhythmus zu kommen ist folgender Modus gefordert:

Die Rechnungslegung erfolgt **erstmalig** nach erfolgreicher Abnahme durch den Auftraggeber in Höhe einer Zahlung von 3 Monatsentgelten im Voraus auf Basis der Grundmietentgelte (für die Arbeitsplatz- und Multifunktionssysteme).

Um in einen Abrechnungsrhythmus einer üblichen Quartalsabrechnung zu gelangen, kann diese Rechnung auch mehr oder weniger als 3 Monatsentgelte enthalten.

Des Weiteren soll es die Möglichkeit geben, weitere Rechnungsempfänger zu benennen.

Die Zahlung der Rechnung erfolgt per Überweisung auf das Konto des Auftragnehmers, der Einsatz eines Abbuchungsverfahrens ist nicht möglich.

### 5.1.1 Rechnungsinhalte

Es ist eine Gesamtrechnung mit folgenden Angaben zu erstellen:

- Angabe des Abrechnungszeitraums,
- Abrechnung der Grundpreise,
- Änderungsdienst für Zu- und Abgänge in dem zurückliegenden Zyklus,
- **Zugänge** mit den identischen Detailangaben wie vorgeannt,
- **Abgänge** mit den gleichen Angaben einschl. des Zählerstandes bei Abholung des Gerätes,
- Abrechnung der realen Serviceclicks des zurückliegenden Abrechnungszeitraums entsprechend der von dem Auftraggeber gemeldeten Zählerstände,
- Standortinformationen: Straße, PLZ, Ort, Raumbezeichnung oder Nr.,
- Kostenstelle,
- Haupt-Serien-Nr. des MFP,

In der Regel werden die notwendigen Volumeninformationen zur Erstellung der Rechnung automatisiert über ein entsprechendes „Management-Programm“ an den Auftragnehmer übertragen.

Diese Werte werden jedoch zunächst vom jeweiligen Vertragspartner auf Richtigkeit geprüft und dann final binnen 10 Werktagen bestätigt. Erst zu diesem Zeitpunkt hat die Rechnungserstellung zu erfolgen.

Dieses Vorgehen soll im Wesentlichen den bürokratischen und organisatorischen Aufwand auf Seiten des Auftraggebers als auch des Auftragnehmers durch eventuelle Stornierungen und Reklamationen verringern.

Weitere Abrechnungen erfolgen quartalsweise, wobei diese mit folgenden Inhalten auszustellen sind:

- Die Mehrwertsteuer ist in den Rechnungen separat auszuweisen.
- Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tagen.

### 5.1.2 Abrechnungsservice

In Ergänzung zu der grundsätzlichen Rechnungslegung. werden vom Auftragnehmer weitere Abrechnungsservices und Halbjahresübersichten auf Kostenstellenbasis (KST) verlangt.

Hierbei müssen entsprechende Übersichten im PDF-Format bereitgestellt werden.

Es ist wünschenswert, dass über die technischen Systemschnittstellen und Anbindungen des Fleetmanagement- bzw. Accounting-Tools die entsprechenden Informationen wie Standort und Kostenstelle genutzt werden können.

Der Auftraggeber wird Änderungen entweder direkt im Fleetmanagement vornehmen oder alternativ per E-Mail zur Verfügung stellen.

Die Anpassung der Daten muss zeitnah in der Fleetmanagementlösung übernommen und für den Abrechnungsservice bereitgestellt werden.

### 5.1.2.1 Kostenstellenübersicht

Der Auftraggeber benötigt jeweils mit der Quartals-Rechnung eine Buchungsunterlage je Kostenstelle (KST). Die Besonderheit hierbei ist, dass der Auftraggeber nach erfolgtem Zuschlag auf Basis der angebotenen Konditionen ein internes Verrechnungsmodell entwickeln wird, bei dem es möglich ist, dass sowohl die Grundmietentgelte einzelner Gerätetypen als auch die Klickpreise individuell angepasst werden.

Die Kostenstellenübersicht sollten folgende Inhalte haben:

- Angabe der Kostenstelle (für die KST sollte mind. 8 Ziffern oder Zeichen zur Verfügung stehen),
- indiv. Grundmietentgelt zzgl. Zubehör pro genutzte Hardware mit Stellplatzangabe,
- entstandene einmalige Kosten wie z. B. Umzugspauschalen,
- Änderungsdienst bei Mehrungen und Minderungen zum vorherigen Quartal,
- Gesamtmenge der Serviceclicks der Arbeitsplatzsysteme,
- Gesamtsumme der Serviceclicks auf den Multifunktionssystemen nach Authentisierung (FollowMe®-Klick)
- Summenbildung auf Basis der individuellen Klickpreise.

Die Mehrwertsteuer wird in den Individualpreisen bereits enthalten sein.

Die erforderlichen Daten inkl. Änderungen bis zum Zeitpunkt des Rollouts sowie die E-Mail-Adresse je KST, werden dem Auftragnehmer zeitgerecht zur Verfügung gestellt.

Ziel ist es, dass die jeweiligen Buchungsunterlagen vorab dem Projektverantwortlichen zur Prüfung und im Nachgang direkt vom Auftragnehmer an die Kostenstelle im PDF per E-Mail versandt werden.

Zusätzlich muss die Möglichkeit bestehen, die entsprechenden Reports je KST auch in Form eines CSV- / Excel-Exports für die uneingeschränkte digitale Weiterverarbeitung durch den Auftraggeber bereitzustellen.

### 5.1.3 Termine und Leistungsverzug

Die beschriebenen Leistungen gemäß 5.1. bis 5.1.2 sind dem Auftraggeber i. d. R. bis zum 20. des Folgemonats nach Ultimo des vergangenen Quartals zur Verfügung zu stellen, spätestens jedoch bis Ende des Folgemonats.

Im Falle des Leistungsverzugs verpflichtet sich der Betreiber zur Zahlung folgender Pauschalen, vorausgesetzt der Auftraggeber befindet sich nicht selbst im Verzug bzgl. der Lieferung der notwendigen Abrechnungsdaten:

Dienstleistungsart	Verzugszeit	Pauschale
<b>Rechnungslegung</b>	bis zu einer Woche	0,5% des Gesamt- rechnungsbetrages
	je weitere Kalenderwoche	0,5% des Gesamt- rechnungsbetrages
<b>Abrechnungsservice</b>	bis zu einer Woche	20% des vereinbarten Dienstleistungsentgeltes für den Abrechnungsservice
	je weitere Kalenderwoche	10% des vereinbarten Dienstleistungsentgeltes für den Abrechnungsservice

Es wird eine Obergrenze pro Vertragsjahr von 5% des Jahresumsatzes vereinbart.

Insoweit es entsprechende Veranlassung gibt, wird der Auftraggeber die Verzugszeiten dokumentieren und zeitnah ein Klärungsgespräch mit dem Auftragnehmer vereinbaren.

Sollte der Abrechnungsservice vom Auftragnehmer, auch nach erfolgter Nachfristsetzung, nicht ordnungsgemäß erbracht werden, ist der Auftraggeber berechtigt die entsprechende Dienstleistung anteilig zu kündigen und an einen Dritten zu übertragen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet evtl. entstehende Mehrkosten zeitnah gegenüber dem Auftraggeber auszugleichen. Sollte dies nicht erfolgen, ist der Auftraggeber berechtigt, die jeweilige Quartalsrechnung, um die entstandenen Mehrkosten zu kürzen.